# SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA S KARTICO MASTERCARD Z ODLOŽENIM PLAČILOM

## 1 Splošno

Izdajatelj Splošnih pogojev poslovanja s kartico Mastercard z odloženim plačilom (v nadaljevanju: splošni pogoji) je Primorska hranilnica Vipava d.d., Glavni trg 15, 5271 Vipava, Primorska hranilnica Vipava d.d. (phv.si), E: info@phv.si, T: +386 3664 500 matična številka 5214246, identifikacijska številka za DDV SI78184495 (v nadaljevanju Hranilnica).
Hranilnica 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),

Organ, pristojen za nadzor nad banko 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 kartico Mastercard z odloženim plačilom (v nadaljevanju: kartica).

Ti splošni pogoji imajo skupaj z Vlogo za izdajo kartice Mastercard z odloženim plačilom (v nadaljevanju: vloga) značaj pogodbe in so sestavni del Splošnih pogojev za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za potrošnike. Šteje se, da uporabnik s podpisom vloge Uporabnik in/ali Imetnik kartice potrjujeta:

- da sta bila s temi Splošnimi pogoji seznanjena pravočasno in tako, da sta imela dovolj časa, da sta se pred podpisom vloge seznanila z njimi in
- da s temi splošnimi pogoji v celoti soglašata.

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

Sestavni del teh splošnih pogojev je izvleček vsakokrat veljavne Tarife hranilnice za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike (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:
**Uporabnik**: fizična oseba-potrošnik, ki s hranilnico kot s ponudnikom plačilnih storitev sklene pogodbo o opravljanju plačilnih storitev prek transakcijskega računa za namene zunaj področja svoje pridobitne ali poklicne dejavnosti.
**Ponudnik plačilnih storitev:** subjekt, ki na območju Republike Slovenije lahko opravlja plačilne storitve (banka, družba za izdajo elektronskega denarja, družba za izdajo elektronskega denarja z opustitvijo, plačilna institucija, plačilna institucija z opustitvijo, ponudnik storitev zagotavljanja informacij o računih, Banka Slovenije, Uprava Republike Slovenije za javna plačila).
**Kreditna kartica**: brezstična plačilna kartica Mastercard z odloženim plačilom. Je plačilni instrument, ki imetniku kartice omogoča izvajanje storitev plačevanja blaga in storitev na prodajnih mestih in dvige gotovine (v nadaljevanju: **kartica**). Obveznosti iz plačilnih transakcij s kartico se poravnavajo enkrat mesečno na izbrani datum v breme transakcijskega računa uporabnika, ki je imetnik osnovne kartice in hkrati imetnik kartičnega računa.
**Osnovna kartica**: kartica, izdana uporabniku, ki ima s hranilnico sklenjeno Okvirno pogodbo o opravljanju plačilnih storitev in ugodno rešeno vlogo.
**Dodatna kartica**: kartica, ki jo hranilnica na podlagi pooblastila uporabnika - imetnika osnovne kartice izda polnoletni fizični osebi, pooblaščeni na transakcijskem računu uporabnika.
**Kartični račun**: račun, v okviru katerega se vodijo osnovna in morebitne dodatne kartice ter poraba na njih. Nosilec kartičnega računa je imetnik osnovne kartice oz. Uporabnik.
**Plačilna transakcija:** polog, prenos ali dvig 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.
**Imetnik kartice**: fizična oseba-potrošnik, ki mu je hranilnica izdala kartico (osnovno ali dodatno kartico).
**Avtentikacija**: postopek, ki hranilnici omogoča, da preveri istovetnost imetnika kartice ali upravičenost uporabe določenega plačilnega instrumenta, vključno z uporabo osebnih varnostnih elementov imetnika kartice.
**Močna avtentikacija:** avtentikacija z uporabo dveh ali več elementov, ki spadajo v kategorijo znanja uporabnika / imetnika kartice (nekaj, kar ve samo uporabnik/ imetnik kartice), lastništva uporabnika / imetnika kartice (nekaj, kar je v izključni lasti uporabnika / imetnika kartice) in neločljive povezanosti z uporabnikom / Imetnikom kartice (nekaj, kar uporabnik / Imetnik kartice 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.
**Osebni varnostni elementi**: personalizirane značilnosti, ki jih imetniku kartice zagotovi hranilnica za namene avtentikacije.
**Plačilni instrument**: pomeni vsako napravo ali niz postopkov oziroma oboje, ki so dogovorjeni med imetnikom kartice in hranilnico in so vezani le na tega imetnika kartice z namenom, da jih uporabi za odreditev plačilne transakcije.
**Osebna številka – PIN:** 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 plačilnih transakcij, opravljenih s karticami na prodajnih mestih in bankomatih. PIN v celoti nadomešča lastnoročni podpis imetnika kartice.
**Prodajno mesto**: 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**: elektronski čitalec na prodajnem mestu, namenjen elektronskemu prenosu podatkov med prodajnim mestom, procesnim centrom in hranilnico pri plačilni transakciji s kartico.
**Bankomat**: samopostrežna naprava, namenjena opravljanju plačilnih transakcij dviga in vpogleda v razpoložljivo stanje na kartici ter drugih transakcij.

**Procesni center**: poslovni subjekt, s katerim ima hranilnica sklenjeno pogodbo za obdelavo podatkov plačilne transakcije s kartico.
**Click to Pay**: posebna funkcija Mastercard kartice, ki omogočajo spletno plačilo z uporabo shranjenih plačilnih podatkov brez ročnega vpisovanja podatkov o kartici.
**Avtorizacija**: proces, s katerim prodajno mesto ali bankomat od hranilnice pridobi potrditev, da lahko izvrši plačilno transakcijo.
**Limit porabe na kartičnem računu:** je najvišji mesečni znesek porabe na ravni kartičnega računa v določenem obračunskem obdobju, ki ga koristijo imetnik osnovne kartice in vsi imetniki dodatnih kartic, izdanih na tem kartičnem računu, za nakupe in/ali dvige gotovine doma in v tujini. Hranilnica odobri skupni mesečni limit porabe na kartičnem računu.
**Limit porabe na kartici:** je najvišji mesečni znesek porabe, do katerega lahko, v okviru razpoložljivega limita porabe na Kartičnem računu, Imetnik kartice posluje s Kartico.
**Dnevni limiti na kartici:** so limiti v okviru katerih lahko Imetnik kartice posluje s kartico v posameznem dnevu. Najvišji znesek dnevnega limita je omejen z zneskom Limita porabe na kartici. Določajo se naslednji Dnevni limiti na kartici:

- **Limit nakupov na POS terminalu**: dnevni znesek nakupov na prodajnih mestih,
- **Limit nakupov na spletu**: dnevni znesek nakupov na spletnih prodajnih mestih,
- **Limit dvigov gotovine na Bankomatu**: dnevni znesek dviga gotovine na bankomatih,
- **Limit dvigov gotovine na POS terminalu**: Dnevni znesek dviga gotovine na bančnih okencih.

**Domača valuta** je valuta evro (EUR).
**Tuja valuta** je vsaka valuta, ki ni evro (EUR).
**Referenčni menjalni tečaj**: 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 ali 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 ali v primeru uporabe storitve Click to Pay z uporabo shranjenih plačilnih podatkov brez ročnega vpisovanja podatkov o kartici.
**Podatki o kartici**: številka kartice, veljavnost kartice, CVC-številka.
**CVC-številka (Card Verification Code)**: trimestna varnostna številka, zapisana na podpisnem traku na hrbtni strani kartice, ki se uporablja za nakupe na daljavo.
**Obročno plačilo**: je plačilo blaga ali storitev na obroke (od 2 do 12 obrokov), ki ga po opravljenem nakupu omogoča kartica z odloženim plačilom. Dvigov gotovine ni mogoče razdeliti na obroke.
**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).
**Enkratno varno geslo**: geslo, ki ga hranilnica pri plačilu na ~~splet~~nem prodajnem mestu, ki uporablja storitev Mastercard ID Check, za avtentikacijo pošlje imetniku kartice na njegovo mobilno številko ali pa je generirano z mobilno aplikacijo Rekono OnePass.
**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 ali, v primeru brezstičnega poslovanja do določenega zneska, dejanje približanja brezstične kartice POS terminalu ali v primeru uporabe storitve Click to Pay z izbiro in potrditvijo kartice ter avtentikacijo preko digitalnega kanala (mobilne ali spletne banke).
**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**: 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 možno brezstično plačilo brez vnosa PIN-a ali podpisa potrdila o nakupu, je objavljen na spletnih straneh hranilnice in se lahko med posameznimi državami razlikuje.
**Brezstični dvig gotovine na bankomatu**: 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 uporabnikom omogoča, da ustvarijo in upravljajo (en) uporabniški račun (elektronski osebni dokument), ki skupaj s storitveno infrastrukturo eID oddaljeno oziroma prek interneta zagotavlja preverjanje pristnosti 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 vsakokrat veljavni Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih.
**Varnostni SMS**: 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)**: 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 kartic

Kartica je last Hranilnice. Ob zaprtju transakcijskega računa je imetnik kartico dolžan vrniti hranilnici.

Hranilnica izda osnovno kartico uporabniku na podlagi sklenjene pogodbe o opravljanju plačilnih storitev prek transakcijskega računa in ugodno rešene vloge.

Hranilnica izda kartico polnoletni fizični osebi – potrošniku, če so izpolnjeni tudi naslednji pogoji:

- Izpolnjena Vloga za izdajo kartice,
- Da je potrošnik predložil vso dokumentacijo in podatke, ki jih Hranilnica potrebuje za sklenitev in izvajanje poslovnega razmerja,
- Da izpolnjuje pogoje za izdajo kartice, skladno z vsakokrat veljavno politiko Hranilnice.

Uporabnik lahko zaprosi za klasično Mastercard kartico ali zlato Mastercard kartico. Zlata kartica je namenjena Uporabnikom, ki želijo višji limit kartičnega računa.

Hranilnica obravnava le v celoti izpolnjene Vloge. O odobritvi oziroma zavrnitvi Vloge odloča hranilnica skladno z vsakokrat veljavno poslovno politiko Hranilnice. Hranilnici ni potrebno obrazložiti svojih odločitev. V primeru, da Hranilnica Vlogo zavrne na podlagi rezultatov poizvedbe v zbirki osebnih podatkov, o razlogih za zavrnitev Vloge pisno obvesti Uporabnika kartice. V kolikor Hranilnica Vlogo odobri, Uporabniku kartice izda Kartico in ga o tem obvesti.

Dodatno kartico lahko pridobi pooblaščena oseba Uporabnika na podlagi pisne zahteve Uporabnika. Glede te odloča Hranilnica, pri čemer ji svojih odločitev ni treba posebej obrazložiti.

Hranilnica lahko od Uporabnika zahteva dodatne informacije o kreditni sposobnosti, o njegovi zadolženosti in premoženjskem stanju. Hranilnica lahko od Uporabnika zahteva predložitev bančnih izpiskov, izpiske plač in druge dokumente, potrebne za presojo kreditne sposobnosti.

Ti splošni pogoji veljajo smiselno za osnovno in dodatno kartico, pri čemer sta Hranilnica in Uporabnik soglasna, da vse obveznosti iz naslova uporabe dodatne kartice prevzame Uporabnik.

Če Uporabnik, ki je oddal vlogo za izdajo kartice, odstopi od vloge v času od dneva odobritve vloge do prejema kartice, mora Hranilnici povrniti stroške, nastale v postopku izdaje kartice.

Imetnik kartice, z ločenima poštnima pošiljkama z najmanj enodnevnim zamikom, prejme kartico in osebno številko PIN.
Imetnik kartice:

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

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

Uporabnik ima pravico vložiti zahtevek za spremembo limitov porabe na kartici. Hranilnica lahko kadar koli spremeni višino limitov porabe na osnovni in dodatni kartici, o čemer obvesti Imetnika kartice.

Kartica je veljavna do zadnjega dne v mesecu, navedenem na kartici. Če Imetnik kartice izpolnjuje vsa določila pogodbe, mu hranilnica izda novo kartico pred iztekom veljavnosti stare. Za novo kartico, ki jo hranilnica zaradi poteka veljavnosti stare, Imetniku kartice 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 kartice dolžan uničiti ali vrniti v poslovno enoto hranilnice.

### 3.1 Dodatna kartica

Dodatna kartica se glasi na ime dodatnega Imetnika kartice. Poraba po Dodatni kartici je omejena z limitom porabe na dodatni kartici in se všteva v limit porabe na kartičnem računu, pri čemer skupna poraba po vseh karticah na kartičnem računu (dodatnih in osnovni kartici) ne more preseči odobrenega limita porabe na kartičnem računu. Uporabnik je dolžan in se zavezuje plačevati vse obveznosti, ki izhajajo iz uporabe dodatne kartice in sicer skupaj s plačilom porabe na svoji Osnovni kartici. Uporabnik bo o porabi na Dodatni kartici obveščen enkrat mesečno, skupaj z izpiskom porabe na Osnovni kartici. Dodatni Imetnik kartice odgovarja solidarno z Uporabnikom kartice za vse obveznosti iz naslova uporabe Dodatne kartice. Splošni pogoji, ki veljajo za Kartico in Uporabnika kartice, veljajo smiselno tudi za Dodatno kartico in dodatnega Imetnika kartice, kar dodatni Imetnik kartice v celoti sprejema in potrjuje s podpisom Vloge za izdajo Dodatne kartice. Uporabnik lahko kadarkoli prekliče veljavnost Dodatne kartice. Dodatno kartico lahko prekliče tudi dodatni Imetnik kartice ali jo na zahtevo vrne hranilnici. Izgubo ali krajo Dodatne kartice lahko prijavi katerikoli Imetnik kartice.

## 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:

- vnosa PIN-a v POS-terminal ali
- 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,
- nakupa na daljavo z navedbo podatkov kartice ali z uporabo storitve Click to Pay

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

Izvod izpisa iz POS-terminala obdrži Imetnik kartice za lastno evidenco.

Imetnik kartice lahko opravi brezstično plačilo 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 označenih z nalepko Mastercard, v Sloveniji in tujini;

- vpogled v razpoložljivo stanje na kartici na bankomatih v Sloveniji in tujini;
- dvig gotovine na prodajnih mestih v Sloveniji in tujini, ki omogočajo dvig gotovine prek POS-terminala in so označena z nalepko Mastercard;
- nakup na daljavo prek spletnih strani;
- menjavo in deblokado PIN-a na bankomatih v Sloveniji in tujini.

Za dvig gotovine in druge transakcije 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 dogovorjenih limitov v valuti EUR. Če Imetnik kartice pred izvršitvijo plačilne transakcije nima razpoložljivega stanja v okviru dogovorjenih limitov, 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 plačilom storitev, ki jih slovenska zakonodaja prepoveduje.

Pretečeno ali neveljavno kartico je Imetnik kartice dolžan takoj uničiti ali vrniti v poslovno enoto hranilnice. 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 s kartico nastanejo. Če Uporabnik kljub temu prejme priliv in ima v istem obračunskem obdobju obveznosti po kartici, bo hranilnica prejete prilive pobotala z obveznostmi na kartici in za razliko obremenila/odobrila transakcijski račun Uporabnika na dan, določen za poravnavo obveznosti po kartici.

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

### 4.1 Plačilo na obroke

Uporabnik računa lahko z vlogo Hranilnico zaprosi za kartico z odloženim plačilom, ki se lahko uporablja tudi za namene plačevanja na obroke. Ob tem se Uporabnik kartice strinja s prejemanjem SMS obveščanja s strani Hranilnice za potrebe izvajanja obročnega plačevanja s kartico.

#### 4.1.1 Uporaba Obročne kartice

Transakcijo je mogoče izvesti na vseh prodajnih mestih, razen na prodajnih mestih, ki jih Hranilnica uvršča med tvegana prodajna mesta. Plačilno transakcijo lahko Imetnik kartice razdeli na 2 do 12 obrokov, pri čemer posamezni obrok ne sme biti nižji od 10 EUR.

Plačilne transakcije z obročnim odplačilom lahko Imetnik kartice izvaja v okviru razpoložljivih sredstev s kartico ter odobrenih limitov porabe. Pri vsakem plačilu s kartico bo Hranilnica zmanjšala razpoložljiva sredstva kredita za obročna plačila s kartico ter odobrene limite porabe za celoten znesek plačilne transakcije. V kolikor skupni znesek plačilnih transakcij z obročnim odplačilom doseže višino odobrenega limita porabe na kartici in je kredit za obročna plačila s kartico v celoti črpan, nadaljnje izvrševanje plačilnih transakcij s kartico ni mogoče, dokler obveznosti uporabnika kartice iz naslova izvršenih plačilnih transakcij z obročnim odplačilom niso (v celoti ali deloma) poravnane.

Hranilnica bo ob vsaki mesečni poravnavi obveznosti Imetniku kartice za višino poravnanega obroka sprostila razpoložljiva sredstva kredita za obročna plačila s kartico ter razpoložljive limite porabe. Pri poslovanju z kartico z odloženim plačilom Imetnik kartice za vsak nakup oziroma plačilo storitve prejme SMS-sporočilo hranilnice s podatki o znesku, datumu, času in prodajnem mestu plačilne transakcije ter z navodili za izvedbo obročnega plačila.

Za posamezno obročno plačilo lahko Imetnik kartice pošlje hranilnici le en odgovor. Imetnik kartice prejme s strani hranilnice povratno potrditveno SMS-sporočilo. Naknadno spreminjanje števila obrokov ni več mogoče. Če v roku, ki je določen za povratno SMS-sporočilo, hranilnica s strani Imetnika kartice ne prejme odgovora, bo plačilna transakcija zapadla v plačilo v celotnem znesku. Hranilnica Imetniku kartice pošilja SMS-sporočila za izvedbo obročnih plačil izključno za plačilne transakcije, za katere Hranilnica od prodajnega mesta prejme zahtevek za avtorizacijo transakcije. V kolikor prodajno mesto Hranilnici ne posreduje avtorizacijskega zahtevka za izvršitev plačilne transakcije in je plačilna transakcija avtorizirana neposredno na prodajnem mestu, Hranilnica Imetniku kartice ne posreduje SMS-sporočila in obročno plačilo v tem primeru ni mogoče.

#### 4.1.2 Odgovornost imetnika kartice in hranilnice

Imetnik kartice je dolžan na Vlogi hranilnici posredovati veljavno številko mobilnega telefona. Imetnik kartice odgovarja za pravilnost podatkov, ki jih sporoči pri oddaji Vloge. Hranilnica ne prevzema nikakršne odgovornosti v primeru, da Imetnik kartice v vlogi posreduje napačno ali neveljavno številko mobilnega telefona. V primeru neveljavne številke mobilnega telefona Hranilnica Imetnika kartice ne bo obveščala o plačilnih transakcijah. V teh primerih bo plačilna transakcija zapadla v plačilo v celotnem znesku. Imetnik kartice lahko uporablja samo telefonsko številko slovenskega mobilnega operaterja. Imetnik kartice lahko določi samo eno telefonsko številko za posamezno kartico. Imetnik kartice se obvezuje sporočiti hranilnici spremembo telefonske številke, navedene v Vlogi, v roku petih delovnih dni od nastanka spremembe, sicer je sam odgovoren za morebitne škodljive posledice opustitve te obveznosti. Za morebitne napake s strani mobilnega operaterja, za prepozna ali nedostavljena SMS-sporočila ter za nedelovanje telekomunikacijskega omrežja Hranilnica ne odgovarja. Hranilnica prav tako ne odgovarja v primeru, da mobilni operater prenese telefonsko številko Imetnika kartice na novega naročnika, če Hranilnica o tem ni bila pravočasno obveščena.

## 5 Članarina, nadomestila, stroški in menjalni tečaj

Hranilnica Uporabniku za uporabo kartice in za vsako dodatno kartico, vezano na kartični račun, enkrat letno obračuna letno članarino za vsako kartico posebej po vsakokrat veljavni tarifi Hranilnice, ki je na voljo v vseh poslovnih enotah in na spletnih straneh hranilnice (izjema paketni račun Popolni paket in Zlati paket). Hranilnica uporabniku letno članarino obračuna v prvem obračunskem obdobju po izdaji kartice in nato vsako naslednje leto ob obnovitvi letnega članstva.

Prav tako Hranilnica Uporabniku obračuna vsa druga nadomestila in stroške v zvezi z izdajo in uporabo kartic, izdanih na kartičnem računu, skladno z vsakokrat veljavno

tarifo Hranilnice, ki je na voljo v vseh poslovnih enotah in na spletnih straneh Hranilnice.

Članarina, nadomestila in stroški se praviloma zaračunajo v okviru porabe posamezne kartice oziroma kartičnega računa in zmanjšujejo razpoložljivo stanje prostega limita.

Plačilne transakcije, ki so izvršene v tuji valuti, se v EUR preračunajo z uporabo menjalnih tečajev kartičnega sistema Mastercard. Valute plačilne transakcije se preračunajo po referenčnem menjalnem tečaju v valuto USD in nato iz valute USD po referenčnem menjalnem tečaju v Domačo valuto. Zaradi večkratnega spreminjanja menjalnih tečajev kartičnih sistemov tekom dneva so lahko tečaji za transakcije, opravljene tekom istega dne, različni. Menjalni tečaj je razviden na mesečnem izpisku, ki ga Hranilnica pošlje Uporabniku pošlje enkrat mesečno na dogovorjeni način.

## 6 Obveščanje in poravnava obveznosti

Uporabnik se zavezuje, da bo Hranilnici sporočil spremembo osebnih in drugih podatkov 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, slednji sporočil spremembo namena in dejavnosti, zaradi katerih mu je odprla transakcijski račun.

Hranilnica obvešča Uporabnika o izvršenih plačilnih transakcijah s kartico in zaračunanih nadomestilih in stroških z obvestilom, ki ga pošilja enkrat mesečno po vnaprej dogovorjenem kanalu, za pošiljanje pošte oziroma informacij.

Kadar gre za obveščanje po pošti, se šteje, da je obvestilo pravilno vročeno, če je poslano na zadnji znani naslov Uporabnika, ki ga ima hranilnica v svoji evidenci.

Uporabnik je dolžan voditi lastno evidenco porabe s kartico, izpisek je le podlaga za kontrolo prometa in morebitne reklamacije. Če Uporabnik 60 dni po izvršeni plačilni transakciji ni obveščen z mesečnim obvestilom, je dolžan o tem obvestiti Hranilnico.

Uporabnik pooblašča Hranilnico, da vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo izdanih kartice, nadomestila in stroške poravna neposredno v breme transakcijskega računa Uporabnika v valuti EUR na dan zapadlosti plačila, določen v Vlogi. Uporabnik se obvezuje, da bo na dan, ko obveznosti zapadejo v plačilo na transakcijskem računu zagotovil sredstva za poplačilo.

Hranilnica ima pravico Uporabniku od vsake zapadle in neporavnane obveznosti zaračunati zakonske zamudne obresti, in sicer od dneva zapadlosti do dneva plačila, uporabnik pa se jih zavezuje nemudoma poravnati. Prav tako je Uporabnik dolžan poravnati tudi stroške morebitnih opominov.

Hranilnica sprosti limit porabe na kartičnem računu na dan, ko so poravnane zapadle obveznosti.

Uporabnik pooblašča Hranilnico in ji dovoljuje, da za poplačilo vseh neporavnanih zapadlih obveznosti iz naslova poslovanja s kartico uporabi sredstva, ki jih ima Uporabnik na katerem koli računu, oziroma njegovo drugo dobroimetje pri Hranilnici.

Uporabnik lahko kadar koli med obračunskim obdobjem nakaže sredstva na kartični račun in delno ali v celoti poravna obveznosti iz naslova poslovanja s kartico. S predčasnim plačilom porabe Uporabnik sprosti limit porabe oziroma razpoložljiva sredstva okvirnega kredita.

Ob morebitnem preplačilu na kartičnem računu Hranilnica vrne sredstva na transakcijski račun Uporabnika, določen za poravnavanje obveznosti iz poslovanja s kartico, na dan, ki je v vlogi določen kot dan zapadlosti plačila. V tem primeru Hranilnica Uporabniku ne obračuna obresti pozitivnega stanja.

### 6.1 Obveščanje o plačilih s kartico

Hranilnica omogoča storitev SMS obveščanja o prometu po plačilnih karticah. Imetniku kartice hranilnica po opravljeni transakciji posreduje preko SMS sporočila informacijo o opravljeni transakciji. Na ta način lahko imetnik kartice preveri ali je storitev opravil sam ali je bila kartica zlorabljena in hkrati nadzoruje porabo po karticah. Storitev SMS obveščanja je plačljiva v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo. Uporabnik mora za pričetek uporabe storitve SMS obveščanja izpolniti ustrezen zahtevek.

### 6.2 Obvestilo o pribitku

Hranilnica pošilja brezplačna obvestila o pribitku Uporabniku kartice z informacijami o skupnih stroških za pretvorbo valut, izražen kot odstotni pribitek na zadnji razpoložljivi referenčni tečaj evra, ki ga je izdala Evropska Centralna Banka, takoj po odobritvi avtorizacije plačilne transakcije s plačilno kartico za dvig gotovine na bankomatu ali za plačilo na prodajnem mestu (preko POS ali spletno plačilo) v katerikoli valuti Evropske Unije, pod pogojem, da plačilna transakcija vključuje storitev pretvorbe valut. Obvestila o pribitku so samo informativna. Višina pribitka se lahko spremeni zaradi sprememb veljavnih tečajev ob odobritvi in obračunavanju plačilne transakcije.

Vsak Imetnik kartice po opravljeni transakciji, prejme SMS sporočilo o nadomestilih in pribitkih na referenčni valutni tečaj ECB na telefonsko številko, ki jo je Imetnik kartice Hranilnici posredoval za namen obveščanja o plačilnih transakcijah.

Imetnik kartice se lahko kadarkoli odjavi od prejemanja sporočila o informacijah o tuji valuti na naslednji način:

- Z obiskom katerekoli poslovne enote Hranilnice ali
- Pokličete v kontaktni center na telefonsko številko (05) 366 45 00 oziroma na naslov kartice@phv.si.

Odjava bo urejena v 5 delovnih dneh.

## 7 Ukrepi za zaščito kartice

Imetnik kartice je dolžan kot dober gospodar kartico skrbno hraniti, z njo skrbno in odgovorno ravnati in storiti vse potrebno, da prepreči njeno izgubo, krajo ali zlorabo, in s tem preprečiti, da nastane 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 uničiti ovojnico s PIN-om 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 za Imetnike kartic na telefonsko številko 01 583 41 83;
- mora redno pregledovati promet na svojem računu;
- mora upoštevati vsa opozorila in navodila hranilnice, ki se nanašajo na uporabo kartice.

**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 seznani;
- pred potrditvijo nakupa oziroma plačila z vnosom PIN-a preveriti znesek nakupa oziroma storitve in potrdilo hraniti za lastno evidenco do prejema izpiska porabe, nato pa potrdilo uničiti, da nepooblaščena oseba nima dostopa 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 seznani;
- na bankomatih, označenih z logotipom za brezstično poslovanje lahko Imetnik kartice bankomat uporablja tako, da brezstično kartico približa oznaki za brezstično poslovanje in vtipka PIN številko ter sledi navodilom na ekranu;
- v primeru, da pri uporabi kartice na bankomatu Imetnik kartice 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 za nakupe 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, CVC-številka), 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 napravi, ki ni njegova in nad katero 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 ustrezno tehnično in programsko zaščito dobro zaščitena pred vdori in virusi;
- takoj obvestiti Hranilnico, če z obvestili o poslovanju na računu ali 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.

**8 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. Storitev je Imetniku kartice 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 Imetnika kartice ni mogoče predhodno obvestiti.

**8.1 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 ga zahteva posamezno spletno prodajno mesto.

**8.1.1 Storitev Rekono – mobilna aplikacija Rekono One Pass in Rekono SMS OTP**

Za uporabo storitve Mastercard ID Check si mora Imetnik kartice ustvariti uporabniški račun Rekono, ki služi za avtentikacijo uporabnika s prijavo v mobilno aplikacijo

Rekono OnePass ali ob uporabi rešitve Rekono SMS OTP.

Registracija uporabniškega računa Rekono je za vse imetnike kartic brezplačna. Imetnik kartice registracijo uporabniškega računa Rekono opravi v okviru mobilne aplikacije Rekono OnePass ali na spletni strani rekono.si. Na navedeni strani so dostopna uporabniška navodila za registracijo uporabniškega računa Rekono ter splošni pogoji uporabe uporabniškega računa Rekono, ki omogoča uporabo storitve Mastercard Identity Check.

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

V primeru uporabe mobilne aplikacije Rekono OnePass Imetnik kartice 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 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 nastavil v okviru uporabniškega računa Rekono in enkratno varno geslo, ki ga Imetnik kartice prejme v obliki SMS sporočila na številko mobilnega telefona, ki ga je uporabil pri registraciji uporabniškega računa Rekono.

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

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 potrdi znotraj aplikacije Rekono OnePass ob prejetem potisnem sporočilu o izvedbi varnega spletnega nakupa in enkratnim varnim geslom, generiranim znotraj mobilne aplikacije Rekono OnePass ali s 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, ki si ga je predhodno nastavil ob vklopu storitve za varne spletne nakupe v Rekono računu, 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 prejema enkratna varna gesla ali 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 nepooblaščeni 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.

Imetnik kartice potrjuje in se strinja, da niti Hranilnica niti Mastercard nista odgovorna za kakršno koli izgubo ali škodo, če Uporabnik ravna goljufivo ali hudo malomarno in Hranilnice brez odlašanja ne obvesti o izgubi, kraji ali zlorabi kartice.

Hranilnica in Mastercard v zvezi z varnostnim elementom ali njegovo uporabo ne dajeta nobenih jamstev, razen če veljavna zakonodaja zahteva drugače, nista odgovorna Imetniku kartice ali tretji osebi za kakršno koli spremembo, začasno prekinitev ali ukinitev uporabe storitve in Imetniku kartice 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.

## 9 Storitev Mastercard Click to Pay

Vsi imetniki Mastercard kartice z odloženim plačilom, ki so hranilnici posredovali mobilno številko in elektronski naslov, imajo možnost uporabe storitve Click to Pay, ki omogoča nakup na daljavo brez ročnega vpisovanja podatkov o kartici.

Imetnik kartice izvede registracijo za uporabo Click to Pay na spletnem prodajnem mestu, kjer vpiše osebne podatke in podatke o kartici ter sledi postopku registracije.

Aktiviran način plačila storitve Click to Pay imetniku kartice omogoča, da pri vsakem naslednjem nakupu pri kateremkoli spletnem trgovcu, ki omogoča ta način plačila, imetniku samodejno izpolni podatke o kartici, imetnik pa za izvršitev plačila izbire in potrdi kartico ter izvede avtentikacijo preko digitalnega kanala (mobilne ali spletne banke).

Imetnik Mastercard kartice lahko upravlja z nastavitvami funkcionalnosti Click to Pay (izklop in pregled, za katere kartice je storitev aktivirana) preko mobilne ali spletne banke.

Za uporabo storitve Mastercard Click to Pay veljajo tudi vsakokrat veljavni pogoji uporabe Mastercard Click to Pay in druga pravila Mastercard-a, ki se nanašajo na uporabo te storitve. Imetnik kartice se je dolžan pred uporabo storitve seznaniti s pravili Mastercard-a in jih upoštevati pri uporabi storitve.

## 10 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 hranilnice.

Hranilnica bo v trenutku prejema obvestila, ki bo opravljeno v skladu s prvim odstavkom te točke, blokirala uporabo kartice. V primeru telefonske prijave se je Imetnik kartice dolžan v osmih delovnih dneh osebno oglasiti v eni izmed poslovnih enot hranilnice in pisno potrditi blokado uporabe kartice.

V primeru izgube, kraje, zlorabe ali suma storitve teh dejanj je Imetnik kartice dolžan to takoj prijaviti policiji. Hranilnica bo po blokadi kartice naročila novo. Stroške naročila nove kartice krije uporabnik v skladu z vsakokrat veljavno tarifo hranilnice.

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.

## 11 Odgovornost in povračila

Hranilnica in Imetnik kartice odgovarjata za neodobrene, nepravilne oziroma neupravičeno neizvršene plačilne transakcije skladno s predpisi, ki urejajo plačilne storitve, in 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 glede nepravilne izpolnitve dogovora o nakupu podati in reševati neposredno s prodajnim mestom, hranilnici pa je Uporabnik dolžan poravnati obveznosti ne glede na spor Imetnika kartice s prodajnim mestom. Prav tako je Uporabnik dolžan hranilnici poravnati vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice Imetnika kartice za nakupe na daljavo, tudi v primerih, ko so bili pri takem nakupu zlorabljeni podatki kartice. Imetnik kartice 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 naprave, prek katere izvaja spletne transakcije. Če Uporabnik ravna goljufivo ali hudo malomarno v celoti odgovarja za vso škodo, ki bi nastala njemu ali Hranilnici zaradi zlonamerne kode v napravi (virus), druge zlorabe naprave Imetnika kartice oziroma nepooblaščene uporabe njegove naprave. Uporabnik odgovarja tudi za vso škodo, ki bi nastala njemu ali Hranilnici zaradi izvajanja spletnih transakcij Imetnika kartice na napravi, ki je javno dostopna vsakomur (letališča, hoteli ipd.) oziroma je pomanjkljivo zaščitena z virusnimi in požarnimi zidovi.

Uporabnik 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 oziroma izgubljene kartice ali
- kartice, ki je bila zlorabljena, če je Imetnik kartice uporabo kartice in PIN zavaroval 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 svojih obveznosti v zvezi z ukrepi za zaščito kartice skladno s temi splošnimi pogoji.

Ne glede na četrti in peti odstavek te točke mora hranilnica uporabniku povrniti celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, ki nastanejo po tem, ko je Imetnik kartice Hranilnico v skladu s prejšnjo točko teh splošnih pogojev obvestil o tem, da je bila kartica izgubljena, ukradena ali zlorabljena. Hranilnica je po tem odstavku prosta odgovornosti, če je škoda posledica goljufivega ali hudo malomarnega ravnanja Imetnika kartice.

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 in pripadajočih nadomestil in obresti ali
- zagotovi pravilno izvršitev plačilne transakcije.

Hranilnica mora Uporabniku zagotoviti popravek skladno s prejšnjim odstavkom le, če Imetnik kartice brez odlašanja obvesti hranilnico o neodobreni oziroma nepravilno izvršeni plačilni transakciji, ko ugotovi, da je do takšne plačilne transakcije prišlo, vendar najpozneje v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve transakcijskega računa za izvršeno plačilno transakcijo. Hranilnica se odgovornosti po tem odstavku razbremeni, če je škoda posledica goljufivega ali hudo malomarnega dejanja Imetnika kartice.

**12 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. Imetnik kartice ima pravico zaprositi za spremembo dnevnega limita.

Hranilnica lahko onemogoči uporabo kartice:

- če obstaja objektivno utemeljen razlog, povezan z varnostjo kartice (npr. če je bil na POS-terminalu ali bankomatu trikrat napačno vtipkan PIN);
- če obstaja sum neodobrene ali goljufive uporabe kartice;
- če hranilnica zazna tveganje, da imetnik ne bo mogel izpolniti svojih obveznosti plačila in je uporaba kartice povezana z odobritvijo posojila imetniku.

Hranilnica v primerih iz drugega odstavka te točke Imetnika kartice, obvesti o blokadi kartice, če je mogoče, preden je kartica blokirana, sicer pa najpozneje takoj po blokadi. Obvestilo o blokadi se imetniku posreduje na način, ki je dogovorjen v okvirni pogodbi.

Hranilnica ponovno omogoči uporabo kartice ali jo nadomesti z novo, ko razlogi za blokado prenehajo. Stroške nastale zaradi blokade nosi imetnik kartice.

Ne glede na zgoraj navedeno hranilnica imetnika ni dolžna obvestiti o blokadi, če je takšno obvestilo v nasprotju z objektivno utemeljenimi varnostnimi ukrepi ali je prepovedano z drugimi predpisi.

Ob blokadi kartice mora Uporabnik takoj zagotoviti kritje za vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s kartico, Imetnik kartice pa kartico vrniti hranilnici.

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

Hranilnica ima pravico, ni pa dolžna, izvesti preventivno blokado kartice v primeru, kadar izvaja ukrepe varnosti poslovanja (npr.: če obstajajo razlogi, ki kažejo na morebitno zlorabo kartice ali kraje podatkov s kartice, t.i. skimming, ipd.). Hranilnica pisno, po telefonu, s sporočilom SMS ali po elektronski pošti obvesti uporabnika oziroma Imetnika kartice o blokadi kartice ter mu v teh primerih brez stroškov izda novo kartico.

Hranilnica lahko iz razloga preprečevanja prevar in zlorab preverja verodostojnost transakcij. V kolikor zazna sum neobičajne transakcije in njene verodostojnosti ni mogoče takoj preveriti ter potrditi, lahko Hranilnica zavrne sumljivo transakcijo in/ali začasno blokira kartico. Imetnik kartice je o zavrnitvi sumljive transakcije in/ali začasni blokadi kartice obveščen s sporočilom SMS, ali s klicem na mobilni telefon imetnika kartice. V naveden primeru imetnik kartice lahko:

1. skladno z navodili v prejetem SMS sporočilu o zaznani sumljivi transakciji, posreduje povratno SMS sporočilo s podatki za sprostitev kartice;
2. pokliče na telefonsko številko procesnega centra +386 1 583 41 83 ter na podlagi ustrezne identifikacije sprosti kartico in/ali pridobi dovoljenje za izvedbo blokirane transakcije na dogovorjenem prodajnem mestu.

**13 Prenehanje pravice do uporabe kartice**

Lastnik kartice je hranilnica. Pravica do uporabe kartice preneha po volji uporabnika/ imetnika kartice ali Hranilnice, zaradi preklica kartice oziroma zaradi odpovedi pogodbe.

Uporabnik lahko enostransko pisno odpove uporabo kartice ali dodatne kartice z enomesečnim odpovednim rokom, če se s hranilnico ne dogovori drugače. Uporabo dodatne kartice lahko odpove tudi Imetnik te kartice.

Ob odpovedi kartice Hranilnica Uporabniku povrne sorazmerni del nadomestila, ki ga Uporabnik vnaprej plača za določeno časovno obdobje, in sicer do dneva odpovedi uporabe kartice (npr. letna članarina).

Hranilnica lahko pogodbeno razmerje za kartico enostransko pisno odpove z dvomesečnim odpovednim rokom, ki začne teči od dneva vročitve obvestila oz. ob izteku fiktivnega roka vročitve 15-ih dni.

Hranilnica ima pravico kadarkoli, na stroške Uporabnika, odpovedati pogodbo s takojšnjim učinkom ali začasno (delno ali v celoti) omejiti uporabo kartice oziroma zavrniti ponovno izdajo kartice v sledečih primerih:

- če Uporabnik ne izpolnjuje obveznosti, določenih v teh Splošnih pogojih ali kakorkoli drugače krši določila teh Splošnih pogojev;
- ima Uporabnik neporavnane obveznosti do Hranilnice po katerikoli pogodbi z Hranilnico,
- uporabnik več kot 3 mesece ne posluje s transakcijskim računom oziroma na transakcijski račun ni prejel priliva iz naslova plače ali pokojnine več kot zaporedne 3 mesece,
- Hranilnica prejme obvestilo o smrti uporabnika,
- Hranilnica blokira transakcijski račun Uporabnika zaradi sklepa o izvršbi ali druge odredbe pristojnega organa,
- Uporabnik po pozivu Hranilnice ne zagotovi ustreznega zavarovanja,
- če Uporabnik nesolidno posluje in Hranilnica oceni, da obstajajo okoliščine, zaradi katerih se utemeljeno domneva, da Uporabnik ne bo sposoben poravnati svojih obveznosti v skladu s temi Splošnimi pogoji oziroma je bil zoper uporabnika začet postopek osebnega stečaja;
- če se Uporabnik ne strinja z znižanjem oziroma ukinitvijo limita porabe;
- če Uporabnik zamolči ali navede neresnične podatke;
- če Uporabnik krši katerokoli drugo pogodbo, sklenjeno z Hranilnico;
- če Uporabnik preneha izpolnjevati katerega od pogojev kreditne sposobnosti;
- če se pojavi sum, da gre za neodobreno ali goljufivo uporabo kartice;
- če se pojavijo utemeljeni razlogi, povezani z varnostjo uporabe kartice;
- če se Uporabnik pojavi na OFAC listi;
- Če je Uporabnik FATCA relevantna oseba in Hranilnici ne posreduje zahtevanih podatkov,
- če tako zahteva ali določa zakonodaja ali nadzorni organ.

Šteje se, da je Hranilnica uporabnika pravilno obvestila, če mu je obvestilo o odpovedi poslala na njegov zadnji naslov, sporočen hranilnici.

Ob odpovedi oziroma prenehanju pogodbenega razmerja z Uporabnikom prenehajo veljati vse kartice, izdane na njegovem kartičnem računu. Vsi Imetniki kartic morajo takoj prenehati uporabljati kartice in jih na zahtevo hranilnice

uničiti (prerezati) in vrniti, Uporabnik pa mora hranilnici v celoti poravnati vse obveznosti, nastale z uporabo kartic. Če kartica ni vrnjena Hranilnici, uporabnik odgovarja za vso škodo, ki bi kljub odpovedi kartice morebiti nastala z njeno uporabo.

Ob prenehanju veljavnosti pogodbe o opravljanju plačilnih storitev prek transakcijskega računa prenehajo veljati vse kartice, ki so nanj vezane, ne glede na zapisano veljavnost na kartici. Hranilnica je v tem primeru upravičena kartico takoj preklicati za nadaljnjo uporabo, Imetnik pa je ne sme več uporabljati in jo je dolžan uničiti ali vrniti Hranilnici.

Ob smrti Uporabnika osnovna in dodatne kartice prenehajo veljati z dnem, ko je Hranilnica obveščena o smrti. V primeru smrti Imetnika dodatne kartice je Uporabnik dolžan dodatno kartico vrniti Hranilnici. Če Uporabnik dodatne kartice ne vrne, je odgovoren za vse posledice, ki nastanejo z njeno uporabo. Prenehanje veljavnosti same kartice ne vpliva na obveznost Uporabnika oziroma njegovih dedičev za plačilo obveznosti iz uporabe kartice do dneva prenehanja veljavnosti kartice.

Hranilnica o zgornjih ukrepih Uporabnika oziroma Imetnika pisno, po telefonu ali po elektronski pošti obvesti takoj, ko je to mogoče.

V primeru, da Uporabnik ne poravna svojih obveznosti v skladu z vsakokratnim obvestilom, mu Hranilnica avtomatično omeji (v celoti ali delno) uporabo vseh kartic na vseh kartičnih računih in ga o tem posebej ne obvešča, saj se šteje, da je s to posledico ne poravnavanja obveznosti seznanjen že ob prejemu teh Splošnih pogojev.

Hranilnica obvesti mrežo prodajnih mest o prenehanju pravice uporabe kartice. Zaposleni na prodajnem mestu ima pravico odvzeti kartico.

**14 Obveščanje hranilnice o spremembah**

Imetnik kartice mora takoj oziroma najpozneje v petih delovnih dneh po nastali spremembi hranilnici v pisni obliki sporočiti vsako spremembo svojega bivališča, zaposlitve in drugih podatkov, ki so vplivali na odločitev o izdaji kartice. Če Imetnik kartice tega ne stori, lahko Hranilnica prepove nadaljnjo uporabo kartice.

**15 Varstvo osebnih podatkov**

Hranilnica kot zaupne varuje vse podatke, dejstva in okoliščine o posameznem imetniku kartice, ki jih ima na voljo in za katere je izvedela pri opravljanju storitev za imetnika kartice in pri poslovanju z njim. Imetnik kartice dovoljuje hranilnici (in jo pooblašča), da lahko osebne podatke uporablja za izvajanje storitev, ki so predmet teh splošnih pogojev.

Vsakokrat veljavne Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov so na voljo v poslovalnicah Hranilnice in na spletni strani (www.phv.si). V njih so podrobneje opredeljeni pojmi varstva osebnih podatkov in kontaktni podatki hranilnice, prek katerih lahko imetnik kartice izvršuje svoje pravice iz naslova varstva osebnih podatkov.

Hranilnica kot upravljavka zbirke vodi, vzdržuje in nadzoruje zbirko osebnih podatkov o poslovanju imetnikov kartic v skladu z vsakokrat veljavno zakonodajo, ki ureja varovanje osebnih podatkov, in drugo veljavno zakonodajo. Imetnik kartice izrecno dovoljuje 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.

Hranilnica v okviru svojega zakonitega interesa za organizacijo lastnega poslovanja obdeluje osebne podatke imetnika kartice za namene vzorčenja, za statistično obdelavo podatkov o strankah, za ugotavljanje uporabe storitev in produktov, za izdelavo poslovnih analiz, za proučevanje tržnega potenciala, za razvoj novih storitev in produktov in za raziskave trga. Imetnik kartice je seznanjen z obdelavami svojih osebnih podatkov, ki jih je hranilnica dolžna izvajati za namene izpolnjevanja zakonskih obveznosti in poročanja nadzornim organom v Republiki Sloveniji.

Imetnik kartice hranilnici dovoljuje (in jo pooblašča), da lahko vse podatke o njem in njegovem poslovanju s kartico posreduje vsem pogodbenim obdelovalcem podatkov in procesnemu centru, ki za hranilnico opravlja storitve izdelave in procesiranja kartic, ne glede na njihov sedež, ki imajo najmanj enak standard varovanja osebnih podatkov kot hranilnica, in sicer za potrebe njihovega poslovanja, izvajanja in poenotenja bančnih operacij, nadzora, upravljanja s tveganji in izvrševanja medsebojnih pogodbenih odnosov. Imetnik kartice izjavlja, da je seznanjen s posledicami takšnega posredovanja.

Imetnik kartice hranilnici dovoljuje in Hranilnico pooblašča, da lahko vse podatke o njem (ime, priimek, številko mobilnega telefona, e-poštni naslov ter podatke o karticah, ki jih poveže z osebnimi podatki) posreduje tudi kartični shemi Mastercard za namen uporabe storitve Click to Pay pri spletnem plačevanju. Hranilnica navedene podatke posreduje kartični shemi Mastercard tudi ob vsaki spremembi podatkov imetnika aktivne plačilne kartice, za katere ima v svojem sistemu zavedeno mobilno telefonsko številko in elektronski naslov. Imetnik kartice lahko kadarkoli zahteva umik kartice in osebnih podatkov iz storitve Click to Pay s klicem v kontaktni center hranilnice.

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 ZPlaSSIED.

Imetnik kartice hranilnici dovoljuje, da lahko pridobi in uporablja njegovo davčno številko za natančno in popolno identifikacijo in za preprečitev napak in zlorab.

Hranilnica bo navedene podatke, dejstva in okoliščine razkrila in sporočila tretjim osebam le v primerih, obsegu in na način, kot to določajo veljavni predpisi, in pogodbenim obdelovalcem zaradi izvajanja svojih obveznosti iz naslova izvrševanja plačilnih in drugih transakcij imetnika kartice.

Imetnik kartice Hranilnici izrecno dovoljuje in jo pooblašča, da lahko, če je to potrebno za izvajanje poslovanja s kartico in izterjave zapadlih obveznosti, pri pristojnih organih in institucijah opravlja poizvedbe in pridobiva podatke o njegovem stalnem in začasnem prebivališču, zaposlitvi, premoženju in druge potrebne podatke, če jih Hranilnica nima oziroma jih Hranilnici ni osebno posredoval, pa so ti podatki potrebni za dosego namena teh splošnih pogojev.

Imetnik kartice Hranilnici izrecno dovoljuje uporabo različnih

komunikacijskih kanalov (npr. telefon, mobilni telefon, e-pošta, navadna pošta, spletna/mobilna banka) zgolj za namene izvajanja pogodbe in dosego namena teh splošnih pogojev. Hranilnica bo tako prek navedenih komunikacijskih kanalov imetnika kartice učinkovito obveščala glede morebitnih nepredvidljivih ali škodljivih dogodkov v zvezi z izvajanjem pogodbe in teh splošnih pogojev.

Hranilnica bo osebne podatke Imetnika kartice izbrisala iz svojih zbirk podatkov, ko bo dosežen namen iz pogodbe oziroma ko bo potekel zakonski rok, ki predpisuje dobo hranjenja teh podatkov.

## 16 Reševanje sporov med hranilnico in imetnikom kartice

Morebitne spore ali nesoglasja v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi splošnimi pogoji bosta Uporabnik in Hranilnica reševala sporazumno.

Uporabnik lahko reklamacijo ali pritožbo v zvezi z opravljeno storitvijo Hranilnice pošlje preko elektronske pošte na naslov info@phv.si, po pošti na naslov Primorska hranilnica Vipava d.d., Glavni trg 15, 5271 Vipava ali jo poda ustno v poslovalnici Hranilnice, kjer zaposleni sestavi zapisnik, ki ga mora Uporabnik podpisati. V nasprotnem primeru se šteje, da Uporabnik reklamacije ali pritožbe ne želi vložiti.

Podana reklamacija ali pritožba mora vsebovati naslednje podatke:

- podatke o vlagatelju 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 reklamacija nanaša,
- navedbo dejstev, ki so podlaga za zahtevek,
- kontaktni naslov za posredovanje odgovora.

Finančne reklamacije se rešujejo v skladu s pravili poslovanja kartičnega sistema Mastercard. Če je reklamacija Uporabnika v zvezi s posamezno transakcijo, opravljeno s kartico, neupravičena, Hranilnica stroške reklamacije Uporabniku zaračuna v skladu z vsakokrat veljavno tarifo Hranilnice.

Hranilnica bo Uporabniku na reklamacijo oziroma pritožbo odgovorila v roku 8 dni, o reklamaciji oziroma pritožbi pa bo odločila v roku 30 dni. Odločitev bo Hranilnica Uporabniku posredovala pisno z navadno pošto, če uporabnik ne zahteva drugače.

Če se Uporabnik z odločitvijo Hranilnice o reklamaciji oziroma pritožbi ne strinja ali od Hranilnice ne prejme odgovora v roku 30 (trideset) dni, lahko vloži zahtevo za začetek postopka izvensodnega reševanja sporov s potrošniki pred neodvisnim izvajalcem izvensodnega reševanja sporov, ki je Združenje bank Slovenije – GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, Slovenija, e-naslov irps@zbs-giz.si, tel. (01) 2429-700. Odločitev izvajalca IRPS za Hranilnico oziroma za Uporabnika ni zavezujoča. Vložitev pobude ne posega v pravico Uporabnika, da kadarkoli vloži tožbo pred pristojnim sodiščem zoper Hranilnico zaradi rešitve spora.

## 17 Končne določbe

Vsakokrat veljavni Splošni pogoji poslovanja s kartico so objavljeni na spletnih straneh Hranilnice in v vseh njenih poslovnih enotah.

Hranilnica te Splošne pogoje Uporabniku in/ali Imetniku kartice na njegovo zahtevo predloži kadar koli v času trajanja pogodbe.

Za pogodbena razmerja in komunikacijo med Hranilnico in Uporabnikom se uporablja slovenski jezik, razen če se Hranilnica in Uporabnik ne dogovorita drugače.

Hranilnica lahko v skladu z veljavnimi predpisi in svojo poslovno politiko te Splošne pogoje spreminja. V primeru, da bo Hranilnica spremenila te Splošne pogoje, bo o tem Uporabnika seznanila pisno po pošti ali prek spletne banke e@HIP ali prek mobilne banke m@HIP najmanj dva meseca pred uveljavitvijo spremenjenih Splošnih pogojev tako, da mu bo poslala predlog spremembe Splošnih pogojev. Če Uporabnik dva dni pred datumom veljavnosti spremenjenih pogojev Hranilnici ne sporoči pisno, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema, se šteje, da s spremembami soglaša. Če Uporabnik ne sprejme predloga sprememb splošnih pogojev, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil pisno odstopi od pogodbe, in sicer najpozneje do dneva pred dnem začetka veljavnosti spremembe. V primeru, da Uporabnik zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove pogodbe, se šteje, da je Hranilnica pogodbo odpovedala z dvomesečnim rokom, ki teče od dneva, ko je Uporabnik hranilnici pisno sporočil, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema.

Če so spremembe oziroma dopolnitve teh splošnih pogojev potrebne zaradi spremembe predpisov ali zaradi uvedbe novih produktov ali storitev, ki ne vplivajo na obstoječe oziroma veljavne pogoje za uporabnika, lahko stopijo spremembe oziroma dopolnitve v veljavo takoj.

Ti splošni pogoji veljajo od 1. 11. 2026.