SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA Z DEBETNO KARTICO MASTERCARD

1 Splošno

Izdajatelj Splošnih pogojev poslovanja s kreditno kartico Mastercard (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).

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 z debetno kartico Mastercard (v nadaljevanju: kartica).
Za vse, kar s temi splošnimi pogoji ni posebej urejeno, se uporabljajo Splošni pogoji za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za potrošnike. V primeru neskladja med temi splošnimi pogoji in Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev prek transakcijskih računov potrošnikov 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:
Izdaja 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 uporabnik po Splošnih pogojih za opravljanje plačilnih storitev prek transakcijskih računov potrošnikov.
Imetnik kartice: uporabnik in/ali pooblaščenec po Splošnih pogojih za opravljanje plačilnih storitev prek transakcijskih računov potrošnikov, ki sta jima izdani osnovna ali dodatna kartica.
Kartica: je osnovna kartica, izdana uporabniku, ali dodatna kartica, izdana pooblaščeni osebi na transakcijskem računu uporabnika. Je brezstična debetna plačilna kartica Mastercard, ki predstavlja plačilni instrument in imetniku kartice omogoča plačevanje blaga in storitev na prodajnih mestih in dvig gotovine na bankomatih v okviru kritja oziroma dovoljene prekoračitve na transakcijskem računu in v okviru dogovorjenih dnevnih limitov v valuti EUR. Poleg tega omogoča kartica še dodatne storitve, ki so podrobneje navedene v 4. točki teh splošnih pogojev.
Avtentikacija: je postopek, ki hranilnici omogoča, da preveri istovetnost imetnika kartice ali upravičenost uporabe določenega plačilnega instrumenta, vključno z uporabo uporabnikovih osebnih varnostnih elementov.
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: so personalizirane značilnosti, ki jih imetniku kartice zagotovi hranilnica za namene avtentikacije.
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).
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.
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.
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: 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 pologa gotovine, vpogleda v stanje transakcijskega računa in 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 pridobi od hranilnico potrditev, da lahko izvrši plačilno transakcijo.
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.
Domača valuta je valuta evro (EUR).
Tuja valuta je vsaka valuta, ki ni evro (EUR).
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 z uporabo dodatnega gesla in enkratnega varnega gesla posredovanega na mobilno številko imetnika kartice v primeru uporabe alternativne rešitve Rekono SMS OTP 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.
Enkratno varno geslo: je geslo, ki ga hranilnica za avtentikacijo pri plačilu na spletnem prodajnem mestu, ki uporablja storitev Mastercard Identity Check, pošlje imetniku kartice na njegovo mobilno številko ali pa je to generirano z mobilno aplikacijo Rekono OnePass.
Mastercard Identity Check: je storitev, ki zagotavlja večjo varnost pri opravljanju nakupov v spletni trgovini s kartico in zmanjšuje možnost zlorab pri tovrstnem poslovanju.
Soglasje za izvršitev plačilne transakcije: pravilno vtipkan PIN ali podpis imetnika kartice oziroma pri nakupu prek spleta pravilno

PRIMORSKA HRANILNICA VIPAVA d.d., Glavni trg 15, 5271 Vipava; Tel.: +386 5 366 45 00, Fax:+386 5 366 45 10, info@phv.si, www.phv.si
Družba je vpisana v sodno/poslovnem registru pod matično št:5214246, ID številka za DDV: SI 78184495, IBAN: SI56 6400 0000 6400 071

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: so posameznikove fizične karakteristike kot na primer prstni odtis, obrazne lastnosti, lastnosti roženice, ki jih mobilna naprava, če to omogoča, zajame s pomočjo vgrajenih senzorjev. Te se lahko uporabi kot dodatno avtentikacijsko metodo 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 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: 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: je skupina rešitev za elektronsko identifikacijo, ki omogoča ustvariti in upravljati (en) uporabniški račun (elektronski osebni dokument), ki skupaj s storitveno infrastrukturo eID zagotavlja preverjanje pristnosti in ostale storitve zaupanja oddaljeno oziroma preko interneta. 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 in s tem si ustvari/pridobi Rekono digitalno identiteto.
ZPIaSSIED: je kratica, ki se uporablja za vsakokrat veljavni 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

Hranilnica izda kartico imetniku kartice na podlagi sklenjene pogodbe o opravljanju plačilnih storitev prek transakcijskega računa. Hranilnica izda dodatno kartico imetniku kartice, ki je pooblaščena oseba za razpolaganje s sredstvi na transakcijskem računu, na podlagi pisnega soglasja uporabnika v skladu z vsakokrat veljavno poslovno politiko hranilnice. Odločitve o odobritvi izdaje ali njeni zavrnitvi hranilnici ni treba posebej obrazložiti.

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

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.

Imetnik kartice prejme na svoj naslov kartico in osebno številko PIN z ločenima poštnima pošiljkama z najmanj enodnevnim zamikom.

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 dolžan uničiti ali vrniti v poslovno enoto hranilnice.

V primeru smrti imetnika osnovne kartice preneha kartica veljati z dnem, ko je hranilnica obveščena o smrti imetnika osnovne kartice. V primeru smrti imetnika dodatne kartice je uporabnik dolžan dodatno kartico nemudoma preklicati. Če uporabnik dodatne kartice ne prekliče, je odgovoren za vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo dodatne kartice. Prenehanje veljavnosti same kartice ne vpliva na obveznost uporabnika oziroma njegovih dedičev za plačilo obveznosti iz naslova uporabe kartice do dneva prenehanja veljavnosti kartice.

4 Uporaba kartice

Kartica se pri poslovanju s transakcijskim računom uporablja kot identifikacija pri vseh storitvah, opredeljenih v Splošnih pogojih za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za potrošnike.

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 transakcijskega 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;
- 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 v skladu s temi splošnimi pogoji. Izvod izpisa iz POS-terminala imetnik kartice obdrži 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 transakcijskem računu na bankomatih v Sloveniji in tujini;
- nakup na daljavo prek spletnih strani;
- menjavo in deblokado PIN-a na bankomatih v Sloveniji in tujini;

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.

PRIMORSKA HRANILNICA VIPAVA d.d., Glavni trg 15, 5271 Vipava; Tel.: +386 5 366 45 00, Fax:+386 5 366 45 10, info@phv.si, www.phv.si
Družba je vpisana v sodno/poslovnem registru pod matično št:5214246, ID številka za DDV: SI 78184495, IBAN: SI56 6400 0000 6400 071

Če imetnik kartice pred izvršitvijo plačilne transakcije ne zagotovi kritja na transakcijskem računu in razpoložljivega stanja v okviru dogovorjenih dnevnih 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/poslovalnico 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 nastanejo s kartico.

Uporabnik hranilnico pooblašča, da vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice, ob izvršitvi plačilne transakcije poravna neposredno v breme transakcijskega računa uporabnika v valuti EUR.

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

5 Nadomestila in menjalni tečaj

Hranilnica bo uporabniku zaračunala nadomestila in dejanske stroške za uporabo kartice v skladu z vsakokrat veljavno tarifo hranilnice, ki je na voljo v vseh poslovnih enotah in na spletnih straneh hranilnice.

Uporabnik pooblašča hranilnico in ji dovoljuje, da si vsa nadomestila poplača v breme transakcijskega računa uporabnika, o čemer uporabnika obvesti z izpiskom na način, dogovorjen s pogodbo. Če uporabnik ne zagotovi sredstev za poplačilo, hranilnici dovoljuje, da si nadomestila poplača tudi v nedovoljeno negativno stanje na transakcijskem računu.

Uporabnik pooblašča hranilnico in ji dovoljuje, da si vsa nadomestila poplača v breme transakcijskega računa uporabnika, o čemer hranilnica uporabnika obvesti z izpiskom, ki mu ga pošlje po vnaprej dogovorjenem kanalu. Če uporabnik ne zagotovi sredstev za poplačilo, hranilnici dovoljuje, da si nadomestila poplača tudi v nedovoljeno negativno stanje na transakcijskem računu.

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

Če je reklamacija 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 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 enkrat mesečno na dogovorjeni način.

6 Obveščanje in pošiljanje izpiskov

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

Hranilnica obvešča uporabnika o izvršenih plačilnih transakcijah s kartico z izpiskom prometa na transakcijskem računu, ki mu ga pošilja enkrat mesečno po vnaprej dogovorjenem kanalu. 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 o njej ni obveščen z mesečnim izpiskom, je dolžan o tem obvestiti hranilnico.

6.1 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 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 hranilnici, 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 na telefonsko številko 01 583 41 83;
- mora redno pregledovati promet na transakcijskem računu;
- mora upoštevati vsa opozorila in navodila hranilnice, ki se nanašajo na uporabo kartice.

Hranilnica imetniku kartice 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.

PRIMORSKA HRANILNICA VIPAVA d.d., Glavni trg 15, 5271 Vipava; Tel.: +386 5 366 45 00, Fax:+386 5 366 45 10, info@phv.si, www.phv.si
Družba je vpisana v sodno/poslovnem registru pod matično št:5214246, ID številka za DDV: SI 78184495, IBAN: SI56 6400 0000 6400 071

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 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 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, koda CVC), 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 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 kartico 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 je zahtevano s strani posameznega spletnega prodajnega mesta.

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 uporabnike (imetnik kartice) 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 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 uporabnik 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 prisotnost potrdi

PRIMORSKA HRANILNICA VIPAVA d.d., Glavni trg 15, 5271 Vipava; Tel.: +386 5 366 45 00, Fax:+386 5 366 45 10, info@phv.si, www.phv.si
Družba je vpisana v sodno/poslovnem registru pod matično št:5214246, ID številka za DDV: SI 78184495, IBAN: SI56 6400 0000 6400 071

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

PRIMORSKA HRANILNICA VIPAVA d.d., Glavni trg 15, 5271 Vipava; Tel.: +386 5 366 45 00, Fax:+386 5 366 45 10, info@phv.si, www.phv.si
Družba je vpisana v sodno/poslovnem registru pod matično št:5214246, ID številka za DDV: SI 78184495, IBAN: SI56 6400 0000 6400 071

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. O višini dnevnega limita se imetnik kartice in hranilnica dogovorita ob podpisu pogodbe. Imetnik kartice ima pravico zaprositi za spremembo dnevnega limita, o čemer odloča hranilnica.

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 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.

14 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

PRIMORSKA HRANILNICA VIPAVA d.d., Glavni trg 15, 5271 Vipava; Tel.: +386 5 366 45 00, Fax:+386 5 366 45 10, info@phv.si, www.phv.si
Družba je vpisana v sodno/poslovnem registru pod matično št:5214246, ID številka za DDV: SI 78184495, IBAN: SI56 6400 0000 6400 071

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 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.

15 Reševanje sporov med hranilnico in imetnikom kartice

Morebitne spore ali nesoglasja v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi splošnimi pogoji bosta imetnik kartice 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.

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.

Finančne reklamacije se rešujejo v skladu s pravili poslovanja kartičnega sistema Mastercard. Če je reklamacija imetnika kartice v zvezi s posamezno transakcijo, opravljeno s kartico, neupravičena, hranilnica stroške reklamacije uporabniku zaračuna v skladu z vsakokrat veljavno tarifo hranilnice.

Če se imetnik kartice z odločitvijo hranilnice, izdano v internem pritožbenem postopku, ne strinja ali če v 30 dneh od dneva vložitve pritožbe na drugostopenjski organ pri hranilnici (komisijo za reševanje pritožb strank) ne dobi odgovora hranilnice z odločitvijo o pritožbi, ima pravico vložiti pisno pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja spora (v nadaljevanju: postopek IRPS) pri izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov, Združenju bank Slovenije − GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, SI-1000 Ljubljana, Slovenija, tel.: +386 1 24 29 700, ki ga hranilnica priznava kot pristojnega za reševanje sporov v skladu z zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, in sicer najpozneje v 13 mesecih od vložitve pritožbe pri hranilnici. Imetnik kartice lahko pisno pobudo vloži na spletni strani ZBS www.zbs-giz.si, po navadni pošti na naslov Združenje bank Slovenije – GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, SI-1000 Ljubljana, Slovenija, s pripisom: Pobuda za IRPS, ali po elektronski pošti na naslov izvajalec.irps@zbs-giz.si

Postopek IRPS pri ZBS vodi posameznik, to je posrednik v sporu, ki ima tudi namestnika. Postopek IRPS je kombiniran posredovalno-predlagani postopek, v katerem si posrednik v sporu prizadeva doseči sporazum o rešitvi spora, če pa sporazum ni dosežen, posrednik v sporu izda pisno nezavezujoče obrazloženo mnenje o spornem razmerju. Postopek urejajo Pravila postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije, ki so objavljena na spletni strani ZBS na naslovu: www.zbs-giz.si. Več informacij o izvajalcu IRPS, vložitvi pobude in načinu ter postopku IRPS pri ZBS je na voljo na spletni strani ZBS na naslovu: www.zbs-giz.si.

Vložitev pritožbe oziroma pobude pri izvajalcu IRPS ne posega v pravico imetnika kartice, da pred pristojnim sodiščem zoper hranilnico kadar koli vloži tožbo zaradi rešitve spora.

16 Končne določbe

Ti splošni pogoji so sestavni del Okvirne pogodbe o opravljanju plačilnih storitev (v nadaljevanju: pogodba), s podpisom katere 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 sklenitvijo pogodbe seznanila s pogoji glede opravljanja plačilnih storitev, in
- da s temi splošnimi pogoji v celoti soglašata.

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

PRIMORSKA HRANILNICA VIPAVA d.d., Glavni trg 15, 5271 Vipava; Tel.: +386 5 366 45 00, Fax:+386 5 366 45 10, info@phv.si, www.phv.si
Družba je vpisana v sodno/poslovnem registru pod matično št:5214246, ID številka za DDV: SI 78184495, IBAN: SI56 6400 0000 6400 071

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.

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.

PRIMORSKA HRANILNICA VIPAVA d.d., Glavni trg 15, 5271 Vipava; Tel.: +386 5 366 45 00, Fax:+386 5 366 45 10, info@phv.si, www.phv.si
Družba je vpisana v sodno/poslovnem registru pod matično št:5214246, ID številka za DDV: SI 78184495, IBAN: SI56 6400 0000 6400 071