

Splošni pogoji uporabe elektronske banke BKS Bank Net za pravne osebe, podjetnike, zasebnike in osebe civilnega prava

1 Splošno

Izdajatelj Splošnih pogojev uporabe elektronske banke BKS Bank Net za pravne osebe, podjetnike, zasebnike in osebe civilnega prava (v nadaljevanju: splošni pogoji) je BKS Bank AG, Bančna podružnica, Dunajska cesta 161, SI-1102 Ljubljana, matična številka: 2013649, ID št. za DDV: SI38198312, spletna stran: www.bksbank.si, E: info@bksbank.si, T: +386 1 589 09 00 (v nadaljevanju: banka).

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

S temi splošnimi pogoji BKS Bank AG, Bančna podružnica določa pravice, obveznosti in pogoje uporabe storitve elektronske banke BKS Bank Net (v nadaljevanju: BKS Bank Net).

Ti splošni pogoji so sestavni del vsakokrat veljavnih Splošnih pogojev za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskih računov pravnih oseb, podjetnikov, zasebnikov in oseb civilnega prava.

Sestavni del teh Splošnih pogojev so:

- izvleček vsakokrat veljavne Tarife banke za opravljanje plačilnih storitev za pravne osebe, podjetnike, zasebnike in osebe civilnega prava (v nadaljevanju: tarifa banke);
- vsakokrat veljaven Urnik za izvajanje plačilnih transakcij preko transakcijskega računa za pravne osebe, podjetnike, zasebnike in osebe civilnega prava (v nadaljevanju: urnik);
- Navodila za uporabo BKS Bank Net (v nadaljevanju: navodila).
- minimalne strojne in programske zahteve za BKS Bank Net.

2 Opredelitev pojmov

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

Uporabnik: je pravna oseba, podjetnik, zasebnik ali oseba civilnega prava, ki uporablja plačilne storitve prek elektronske banke kot plačnik ali prejemnik plačila ali oboje in ima z banko sklenjeno Pogodbo o opravljanju plačilnih storitev preko transakcijskega računa.

Zakoniti zastopnik: je fizična oseba, ki v skladu z zakonom zastopa pravno osebo in je vpisana v sodni register.

Pooblaščenec za uporabo storitve BKS Bank Net (v nadaljevanju: pooblaščenec): je fizična oseba, ki jo zakoniti zastopnik uporabnika pooblasti za uporabo storitve BKS Bank Net.

Kvalificirano digitalno potrdilo: služi identifikaciji, preverjanju identitete in elektronskemu podpisovanju pooblaščenca pri poslovanju prek storitve BKS Bank Net, katero je lahko shranjeno na pametni kartici ENA ZA VSE ali na USB ključu.

Čitalnik: je naprava, ki je namenjena branju podatkov s pametne kartice.

Halcom – CA: je certifikatska agencija, ki za uporabnike storitve BKS Bank Net izdelava pametne kartice ali USB ključ s kvalificiranim digitalnim potrdilom.

PIN – osebno geslo: je kombinacija zaporednih znakov, ki omogoča dostop do digitalnega certifikata na pametni kartici ali USB ključu. PIN prejme pooblaščenec od Halcom – CA.

PUK – koda za odklepanje kartice: številka za odklepanje pametne kartice ali USB ključa, ki jo prejme pooblaščenec od Halcom – CA.

Plačilni instrument: pomeni vsako napravo ali niz postopkov oziroma oboje, ki so dogovorjeni med uporabnikom oziroma pooblaščenecem in banko, ter je vezan le na tega uporabnika oziroma pooblaščenca z namenom, da ga uporabi za odreditev plačilnega naloga.

BKS Bank Net: je sklop storitev elektronskega poslovanja za uporabnike, navedene v 3. točki teh splošnih pogojev.

ZplaSS: pomeni Zakon o plačilnih storitvah in sistemih.

3 Glavne značilnosti elektronske banke BKS Bank Net

BKS Bank Net predstavlja rešitev elektronske banke, ki na hiter in varen način omogoča opravljanje plačilnih storitev.

BKS Bank Net uporabniku omogoča:

- spremljanje stanja na transakcijskem računu;
- izpisek in spremljavo prometa transakcijskega računa;
- plačila v domovini;
- čezmejnja plačila in plačila v tretje države;
- spremljanje izvršenih plačil;
- prenose deviznih sredstev;
- vnos in pošiljanje podatkov o statistiki;
- spremljanje dnevne tečajne liste;
- uvoz in izvoz podatkov v standardiziranih oblikah za izmenjavo z lastnimi aplikacijami;
- izmenjavo sporočil med uporabnikom oziroma pooblaščenecem in banko;
- vse druge storitve, s katerimi banka naknadno nadgradi BKS Bank Net.

Vse transakcije potujejo neposredno na bančni strežnik, brez posredovanja bančnega uslužbenca. Bančni uslužbenec je obveščen le o zahtevah uporabnika, ki ne morejo biti obdelane samodejno. Transakcije se obdelajo takoj, oziroma ko je to mogoče. Bančne obdelave lahko transakcijo tudi zavrnejo. V tem primeru uporabnik prejme obvestilo o zavrnitvi transakcije.

Uporabnik, pooblaščenec in banka se strinjajo, da se v sistemu elektronske banke kot plačilni instrument šteje kvalificirano digitalno potrdilo (shranjeno na pametni kartici ali USB ključu), ki skupaj s PIN-osebnim geslom služi kot sredstvo za identifikacijo in overitev pri uporabi storitve BKS Bank Net. Podpis s kvalificiranim digitalnim potrdilom je enakovreden lastnoročnemu podpisu.

4 Pridobitev pravice do uporabe storitve BKS Bank Net

Za uporabo BKS Bank Net si mora uporabnik zagotoviti ustrezno računalniško in komunikacijsko opremo.

Banka predpiše minimalne strojne in programske zahteve glede potrebne opreme. Objavljene so na spletnih straneh banke in so sestavni del teh splošnih pogojev. Uporabnik je dolžan spremljati spremembe minimalnih zahtev in se le-tem prilagajati.

Banka odobri uporabniku uporabo storitve BKS Bank Net, če:

- ima pri banki odprt transakcijski račun;
- je banki predložil pravilno in čitljivo izpolnjen Zahtevek za uporabo elektronske banke BKS Bank Net (v nadaljevanju: zahtevek), z vsemi potrebnimi prilogami;
- je zakoniti zastopnik uporabnika pooblastil enega ali več pooblaščenecem za uporabo storitve BKS Bank Net s Pooblastilom za poslovanje prek elektronske banke BKS Bank Net (v nadaljevanju: pooblastilo), ali na pooblastilu določil, da bo storitev BKS Bank Net uporabljal sam;
- je zadoščeno minimalnim tehničnim pogojem za uporabo BKS Bank Net;
- banka prejme pravilno in čitljivo izpolnjeno pisno potrdilo o istovetnosti kvalificiranega digitalnega potrdila;
- je zagotovljeno kritje na transakcijskem računu uporabnika za poravnavo stroškov, povezanih z aktiviranjem storitve BKS Bank Net;
- se je uporabnik seznanil in sprejel te splošne pogoje;
- korektno posluje z banko.

Banka v roku največ 5 delovnih dni po izpolnitvi zgoraj omenjenih pogojev odobri in aktivira uporabo storitve BKS Bank Net.

Banka si pridržuje pravico, da ne odobri uporabe storitev BKS Bank Net, brez navedbe razlogov za zavrnitev.

V BKS Bank Net lahko uporabnik vstopi, če ima:

- povezavo z bančnim strežnikom prek interneta;
- pri banki prijavljeno kvalificirano digitalno potrdilo «Ena za vse», izdano s strani Halcom CA;
- PIN - osebno geslo svojega kvalificiranega digitalnega potrdila.

5 Priklučitev komitenta

Po izpolnitvi vseh pogojev iz prejšnje točke teh splošnih pogojev in odobritvi zahtevka:

- uporabnik od banke prejme zgoščenko z namestitvenim program BKS Bank Net, katerega je potrebno namestiti na osebni računalnik;
- uporabnik in pooblaščenec od Halcom - CA prejmeta pametno kartico ali USB ključ s kvalificiranim digitalnim potrdilom, pisno potrdilo o istovetnosti kvalificiranega digitalnega potrdila (izpis vsebine) in obvestilo o PIN in PUK kodi.

Vsakokrat veljavna navodila za uporabo storitve BKS Bank Net so objavljena na spletnih straneh banke.

Osebe, pooblaščne za uporabo storitve BKS Bank Net, lahko začnejo z uporabo storitve BKS Bank Net takoj po namestitvi in vzpostavitvi povezave z banko, če so izpolnjeni vsi ostali pogoji, sicer pa v dogovoru z banko.

6 Pooblastilo za uporabo

Zakoniti zastopnik uporabnika lahko za uporabo storitve BKS Bank Net pooblasti eno ali več poslovno sposobnih fizičnih oseb. Vrsta pooblastila za posamezno fizično osebo se opredeli na pooblastilu, ki je kot obrazec sestavni del teh splošnih pogojev.

V okviru storitve BKS Bank Net so možna naslednja pooblastila:

- **Pooblastilo za vnos podatkov** je namenjeno samo pripravi imenika upravičencev in njihovih računov ter pripravi oziroma uvozu plačilnih nalogov.
- **Pooblastilo za pripravo paketov** je namenjeno formiranju plačilnih nalogov v paket (v primeru, da nimate pooblastila za pripravo paketov, naloge pripravljate individualno).
- **Pooblastilo za pregledovanje** je namenjeno pregledu prometnih postavk, izpiskov, stanj, obvestil ipd.
- **Pooblastilo za podpisovanje** je namenjeno pregledovanju plačilnih nalogov in podpisovanju paketov, hkrati pa tudi spreminjanju in dopolnjevanju imenika. Za podpisovanje nalogov in paketov je pomembna tudi podpisna kategorija, ki je opisana v nadaljevanju.
- **Pooblastilo za pošiljanje podatkov** je namenjeno prenosu podatkov med bančnim strežnikom in programom BKS Bank Net.
- **Pooblastilo za administriranje** je namenjeno administrativnim posegom v BKS Bank Net, kot so brisanje lokalne zbirke podatkov, osveževanje programa iz bančnega strežnika ipd.

V okviru pooblastila za podpisovanje so podpisniki uvrščeni še v 4 kategorije, ki ne omejujejo funkcij programa, povedo nam le, katere podpise lahko podpisnik realizira na posameznem računu. Za vsak račun je namreč določeno število potrebnih levih (najmanj 0, največ 3) in desnih (najmanj 1 in največ 3) podpisov.

Podpisniki so lahko razvrščeni v naslednje kategorije:

- **(1.) prva kategorija** omogoča uporabniku, da realizira vse manjkajoče leve in desne podpise, kar pomeni, da dokumente lahko podpiše sam;
- **(2.) druga kategorija** omogoča uporabniku levi ali desni podpis, odvisno od vrstnega reda podpisovanja;
- **(3.) tretja kategorija** omogoča le levi podpis;
- **(4.) četrta kategorija** le desni podpis.

Pooblastila za podpisovanje, ki jih uporabnik navede v zahtevku, so enakovredna pisnim pooblastilom in podpisom, ki jih je deponiral v banki.

Zakoniti zastopnik uporabnika lahko kadarkoli prekliče ali spremeni pooblastilo posameznemu pooblaščenцу na naslednje načine:

- pisno po pošti na obrazcu pooblastilo - na naslov banke s pripisom za Oddelek plačilni promet;
- pisno po faksu na obrazcu pooblastilo - na številko: +386 1 589 09 43;
- osebno v poslovni enoti/poslovalnici banke, kjer ima uporabnik odprt transakcijski račun;
- po telefonu - na številko +386 1 589 09 76 ali +386 1 589 09 73 (med 8. in 16. uro).

V primeru preklica ali spremembe pooblastila po telefonu mora zakoniti zastopnik uporabnika najkasneje naslednji delovni dan preklic potrditi v pisni obliki z izpolnjenim in posredovanim obrazcem pooblastilo. V kolikor banka do tega roka ne prejme pisne potrditve, bo vzpostavila stanje pred zahtevano spremembo.

Banka bo najkasneje do konca delovnega dne po prejemu obrazca pooblaščenцу ukinila ali spremenila pooblastilo za uporabo storitve BKS Bank Net.

Naloge, ki so v postopku, ter jih je pripravil ali podpisal konkretni pooblaščenec pred ukinitvijo pooblastil, banka upošteva kot pravilne, zato mora uporabnik sam preklicati tudi še vsa morebitna neizvršena dejanja (npr. naloge v čakalnici ipd.).

7 Izvajanje plačilnih transakcij in drugih storitev BKS Bank Net-a

Banka bo izvajala plačilne transakcije in druge storitve, katerih izvedba je bila zahtevana prek BKS Bank Net-a, v skladu s temi splošnimi pogoji, s Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskih računov pravnih oseb, podjetnikov, zasebnikov in oseb civilnega prava in drugimi splošnimi pogoji za posamezno storitev, ter pogodbami, ki jih uporabnik sklene z banko.

7.1 Izvrševanje plačilnih nalogov

Banka izvrši plačilni nalog, če so izpolnjeni naslednji pogoji:

- da je prejela plačilni nalog v okviru urnika banke; šteje se, da je plačilni nalog prejet, ko je bil v banko uspešno posredovan s strani uporabnika in je v uporabnikovem arhivu označen kot »Poslan«;
- če plačilni nalog vsebuje vse zahtevane elemente, ki so pogoj za njegovo izvršitev;
- če je na računu kritje v višini, potrebni za izvršitev plačilnega naloga;
- če se nalog glasi na poznejši datum valute, banka preverja pogoje za izvršitev naloga na ta dan;
- če račun ni blokiran ali v postopku saldacije;
- v primeru, da ne obstajajo druge zakonske ovire za izvršitev naloga.

Za pravilnost podatkov v plačilnem nalogu je odgovoren uporabnik.

Uporabnik je v primeru zavrnitve plačilnega naloga obveščen s statusom plačilnega naloga. Uporabnik je dolžan sam spremljati izvršljivost (status) plačilnih nalogov.

Banka o zavrnitvi in če je mogoče, o razlogih za zavrnitev in postopku za odpravo napak, ki so bile vzrok za zavrnitve, obvesti uporabnika, razen če je to prepovedano na podlagi drugih predpisov.

Banka uporabniku v skladu s tarifo banke zaračuna strošek pošiljanja obvestila o zavrnitvi plačilnega naloga.

Uporabnik lahko z bodočim datumom valute posreduje:

- plačilne naloge za 90 dni v naprej;
- naloge za menjavo valut za 3 dni v naprej.

7.2 Preklic plačilnega naloga

Uporabnik lahko prekliče plačilni nalog s kasnejšim datumom valute najkasneje do konca delovnega dne pred dogovorjenim datumom začetka izvrševanja naloga, in sicer na enak način kot je nalog posredoval banki.

Uporabnik ne more preklicati plačilnega naloga, ko je plačilni nalog za izvršitev plačilne transakcije postal nepreklicen, to pomeni na datum začetka izvrševanja plačilnega naloga, ko ga prejme banka.

8 Obveznosti uporabnika

Uporabnik se zavezuje, da bo:

- upošteval te splošne pogoje in morebitna druga, ustna ali pisna navodila banke;
- ravnal v skladu s temi splošnimi pogoji, navodili in veljavno zakonodajo;
- skrbel za pravilen in popoln vnos podatkov;
- s splošnimi pogoji in navodili seznanil vse svoje pooblaščenke;
- varoval programsko opremo, jo redno posodabljal in jo uporabljal samo za postopke, ki so neposredno povezani z elektronsko banko;
- redno izvajal proti-virusno zaščito svojih računalnikov z najsodobnejšimi proti-virusnimi programi;
- redno spremljal poslovanje na računu;
- redno prevzemal izpiske, obvestila in dokumente, ki jih bo s strani banke prejel prek storitve BKS Bank Net;
- upošteval navodila za namestitvev in uporabo ter veljavno zakonodajo;
- banko takoj obvestil o spremembi ali prenehanju veljavnosti pooblastil posameznemu pooblaščenku;
- banko takoj obvestil o vseh nepravilnostih in netipičnem delovanju storitve BKS Bank Net;
- redno skrbel za veljavna kvalificirana digitalna potrdila svojih pooblaščenecv tako, da bo pravočasno poskrbel za zamenjavo pred dejanskim potekom veljavnosti;
- banko nemudoma obvestil o morebitni nepooblaščen uporabi, sumu nepooblaščen uporabe, možnosti nepooblaščen uporabe ali o kakršnikoli drugi zlorabi ali sumu oziroma možnosti zlorabe in banki pisno posredoval zahtevek za blokado.

Uporabnik in pooblaščenca se zavezujejo, da bodo:

- skrbno hranili kvalificirano digitalno potrdilo in PIN – osebno geslo, ter jih varovali kot dober gospodar tako, da bodo preprečili izgubo, krajo in/ali zato zlorabo;
- najmanj enkrat na mesec menjavali PIN – osebno geslo;
- odstranili pametno kartico iz čitalca pametne kartice ali USB ključ iz USB priključka po vsaki končani uporabi BKS Bank Net-a.

Uporabnik je dolžan izgubo, krajo in/ali zlorabo pametne kartice ali USB ključa v najkrajšem možnem času prijaviti Halcom-CA preko njihove spletne strani <http://www.halcom-ca.si/index.php?section=42>, kjer so navedeni tudi pogoji za blokado kvalificiranega digitalnega certifikata in obrazec za prijavo. Banka ne prevzema nobene odgovornosti za škodo, ki nastane do trenutka prijave.

Uporabnik je odškodninsko in kazensko odgovoren za kršitev teh določb in odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi njegovega nepredvidenega ravnanja s pametno kartico/USB ključem s kvalificiranim digitalnim potrdilom in PIN – osebnim geslom.

9 Obveznosti banke

Banka se zavezuje, da bo:

- poslovala v skladu z veljavnimi zakonskimi in bančnimi predpisi za opravljanje plačilnih storitev ter izvajala plačila v skladu s temi splošnimi pogoji, Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskih računov pravnih oseb, podjetnikov, zasebnikov in oseb civilnega prava, s Pogodbo o opravljanju plačilnih storitev preko transakcijskega računa ter drugimi splošnimi pogoji za posamezno storitev in pogodbami, ki jih uporabnik sklene z banko;
- izvršila vse prejete naloge, ki ustrezajo pogojem za izvršitev kot je navedeno v 7. točki teh splošnih pogojev;
- uporabnika prek BKS Bank Net-a tekoče obveščala o stanju in prometu na računih pri banki, aktivnih v BKS Bank Net-u;
- uporabnika prek BKS Bank Net-a obvestila o morebitni zavrnitvi plačilne transakcije in razlogih za zavrnitev;
- varovala vse osebne podatke uporabnika in pooblaščenecv in jih uporabljala izključno za namene izvrševanja pogodbenega razmerja v zvezi z uporabo BKS Bank Net-a;
- po svojih najboljših močeh zagotavljala nemoteno delovanje storitve BKS Bank Net;

- začasno blokirala uporabo BKS Bank Net-a, če obstaja sum, da je nepooblaščenca vstopila ali bi lahko vstopila v BKS Bank Net; po začasni blokadi prek BKS Bank Net-a ne bo mogoče opraviti nobene storitve; vsi posredovani nalogi s strani uporabnikov, ki jih je banka do začasne blokade prejela, se upoštevajo kot pravilni, zato mora uporabnik sam preklicati še vse morebitne neizvršene naloge.

Banka ne prevzema odgovornosti za škodo, ki bi nastala kot posledica zunanjih razlogov zunaj njenega nadzora (v razumnem obsegu) in oblasti, vključno s stavko, vojno, nemiri, požari, ukrepi vladnih organov, izpadi javnega omrežja, kamor še zlasti spadajo vse motnje v telekomunikacijskem prometu in prometu, namenjenemu računalniški povezavi.

Banka ne prevzema odgovornosti za napake v delovanju programske opreme pri uporabniku, če je nastala zaradi vpliva tretje strani (npr. programske opreme drugega izvajalca, računalniškega virusa, napak v delovanju strojne opreme, neupravičenih posegov v programsko opremo).

Banka ne prevzema odgovornosti za nastalo škodo zaradi morebitnega poškodovanja ali uničenja strojne opreme uporabnika ali kakršnihkoli podatkov uporabniku zaradi namestitve programske opreme za uporabo BKS Bank Net-a in njegove uporabe.

Banka ne odgovarja za škodo, ki bi uporabniku nastala zaradi tega, ker so tretje osebe, nepooblaščenca osebe, uporabile uporabnikovo pametno kartico ali USB ključ, PIN – osebno geslo ali drugo opremo, potrebno za delovanje storitve BKS Bank Net.

10 Blokada uporabe storitve BKS Bank Net

Banka bo blokirala dostop do storitve BKS Bank Net na podlagi prejetega obvestila uporabnika o izgubi, kraji ali sumu zlorabe PIN – osebnega gesla in pametne kartice ali USB ključa, katerega lahko banki posreduje na naslednje načine:

- ustno po telefonu na številko +386 1 5890 976 ali +386 1 5890 973 med 8. in 16. uro;
- pisno po fax-u na številko +386 1 5890 943;
- pisno po elektronski pošti na naslov bksbanknet@bksbank.si;
- osebno v poslovni enoti/poslovalnici banke.

Oseba, ki zahteva blokado uporabe storitve BKS Bank Net, odgovarja za resničnost danih podatkov.

Uporabnik mora najkasneje naslednji delovni dan po telefonsko posredovanem obvestilu o izgubi, kraji ali sumu zlorabe pisno posredovati potrditev zahteve za blokado na originalnem obrazcu banke Zahtevke za blokado uporabe storitve BKS Bank Net, sicer bo banka povrnila stanje pred blokado.

Banka bo blokirala uporabo storitve BKS Bank Net tudi v primeru:

- če obstaja sum na strani banke o možnosti nepooblaščenega dostopa do BKS Bank Net-a;
- če uporabnik ne upošteva teh splošnih pogojev.

Banka obvesti uporabnika ali pooblaščenca o blokadi uporabe storitve BKS Bank Net, v primerih iz prejšnjega odstavka pisno oziroma na drug ustrezen način.

Vsi plačilni nalogi, poslani pred blokado uporabe storitve BKS Bank Net, se avtomatsko obdelajo in izvršijo in banka ne nosi nobene odgovornosti za škodo, ki nastane uporabniku na podlagi opravljenih plačilnih transakcij.

11 Nadomestila

Banka zaračunava uporabniku stroške oziroma nadomestila za uporabo storitev BKS Bank Net-a v višini, v rokih in na način kot je določeno v vsakokrat veljavni tarifi banke, od trenutka prijave do trenutka odjave. Vsakokrat veljavna tarifa banke je na vpogled v poslovnih enotah oziroma poslovalnicah banke ter na spletnih straneh banke.

Uporabnik pooblašča banko, da na dan zapadlosti za nastale obveznosti bremeni transakcijski račun uporabnika odprtega pri banki, o čemer je uporabnik obveščen z rednim mesečnim izpiskom oziroma vpogledom v promet na računu prek BKS Bank Net-a.

Uporabnik se zavezuje, da bo za poravnavo zapadlih obveznosti zagotovil kritje na transakcijskem računu.

Če vlagatelj od zahtevka odstopi v času od dneva odobritve zahtevka do dneva dejanske uporabe BKS Bank Net-a, je zavezan banki povrniti stroške, ki so nastali v postopku odobritve oziroma uporabe, v skladu s tarifo banke.

12 Postopki v primeru nedelovanja storitve BKS Bank Net

V primeru nedelovanja storitve BKS Bank Net lahko uporabnik banki posreduje plačilne naloge v papirni obliki:

- po pošti na naslov banke s pripisom za Oddelek plačilni promet;
- po fax-u na številko +386 1 5890 943.

V obeh primerih predloži tudi specifikacijo plačilnih nalogov (obrazec: Specifikacija nalogov v papirni obliki).

Poizvedbe o prometu in stanju na računu banka posreduje pisno po fax-u ali pošti.

Banka v tem primeru obvesti uporabnike o morebitnem spremenjenem urniku.

13 Reklamacije

Uporabnik lahko reklamacije ali pripombe, povezane z uporabo BKS Bank Net-a posreduje:

- z sporočilom, ki je predviden v okviru BKS Bank Net-a;
- po pošti s pripisom za Oddelek plačilni promet;
- na fax številko +386 1 5890 943;
- po elektronski pošti na naslov bksbanknet@bksbank.si.

Uporabnik je dolžan nemudoma in brez odlašanja obvestiti banko o neodobreni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, najkasneje pa v roku 15 dni po dnevu obremenitve oziroma odobritve.

14 Pomoč uporabnikom

V primeru nastopa tehničnih težav se uporabniki BKS Bank Net-a lahko obrnejo na Help-desk podjetja Halcom:

- vsak delovnik: od 8.30h do 16.30h;
- telefonska številka: +386 1 2003 369;
- elektronska pošta: helpdesk@halcom.si.

15 Pritožbe

Postopek vložitve in reševanja pritožb, povezanih z izvrševanjem plačilnih transakcij, je opredeljen s Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskih računov pravnih oseb, podjetnikov, zasebnikov in oseb civilnega prava.

16 Spreminjanje splošnih pogojev

Banka lahko spreminja in/ali dopolnjuje te splošne pogoje, o čemer bo uporabnika seznanila prek BKS Bank Net-a najmanj 15 dni pred uveljavitvijo spremembe.

Besedilo spremenjenih splošnih pogojev bo objavljeno na spletnih straneh banke, na voljo pa bo tudi v vseh poslovnih enotah/poslovalnicah banke.

Če se uporabnik s spremembami oziroma z dopolnitvami teh splošnih pogojev ne strinja, lahko brez odpovednega roka in brez plačila nadomestil odpove uporabo storitve BKS Bank Net.

Odpoved uporabe storitve BKS Bank Net mora uporabnik podati v pisni obliki najkasneje do dneva pred določenim dnevom začetka veljavnosti spremembe.

Če v tem roku banki ne sporoči, da se s spremembami ne strinja, se šteje, da s spremembami soglaša. V primeru, če uporabnik zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove uporabo storitve BKS Bank Net, se šteje, da je banka odpovedala uporabo storitve BKS Bank Net s 15 dnevno odpovednim rokom, ki teče od dneva pošiljanja obvestila o spremembi.

17 Odpoved uporabe BKS Bank Net-a

Uporabnik lahko enostransko odpove uporabo storitve BKS Bank Net z odpovednim rokom, dogovorjenim z banko, ki ne sme biti daljši od enega meseca. Odpoved mora banki posredovati v pisni obliki s priporočeno pošto na naslov banke ali osebno v poslovno enoto/poslovalnico banke, ki vodi transakcijski račun uporabnika. Pri tem mora uporabnik banki poravnati vse zapadle obveznosti iz naslova uporabe storitve BKS Bank Net, ki so nastale do prenehanja pogodbe.

Banka lahko pisno odpove uporabo storitve BKS Bank Net z odpovednim rokom 15 dni. Obvestilo o odpovedi banka uporabniku posreduje v pisni obliki po pošti na zadnji znani naslov uporabnika.

Banka lahko brez odpovednega roka odpove uporabo storitve BKS Bank Net v primeru, če uporabnik ravna v nasprotju z določili teh splošnih pogojev, pa tudi po opozorilu banke ne preneha s kršenjem.

Banka prav tako odpove uporabo storitve BKS Bank Net ob ukinitvi transakcijskega računa uporabnika, iz kateregakoli razloga.

Banka blokira uporabo BKS Bank Net-a na dan prenehanja pogodbenega razmerja.

Vsi nalogi, posredovani v banko pred blokado uporabe, bodo izvršeni, če bodo za to izpolnjeni vsi pogoji, pod katerimi banka zagotavlja izvršitev.

18 Končne določbe

Ti splošni pogoji imajo skupaj s podpisanim zahtevkom značaj pogodbe. S podpisom zahtevka uporabnik potrjuje, da je seznanjen s temi splošnimi pogoji in da se z njimi strinja.

Kot dan sklenitve pogodbenega razmerja med uporabnikom in banko se šteje dan, ko banka zahtevek odobri in o tem obvesti uporabnika.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji so objavljeni na spletnih straneh banke in v vseh poslovnih enotah/poslovalnicah banke.

Splošni pogoji so sestavljeni v slovenskem jeziku.

Ti splošni pogoji veljajo od 1. 11. 2009 dalje.