

Splošni pogoji poslovanja s poslovno kartico Activa Maestro

1. Splošno

Izdajatelj Splošnih pogojev poslovanja s plačilno kartico Activa Maestro (v nadaljevanju: splošni pogoji) je BKS Bank AG, Celovec, Avstrija, BKS Bank AG, Bančna podružnica, Verovškova ulica 55a, SI-1000 Ljubljana, matična številka: 2013649, ID-št. za DDV: SI38198312, spletna stran: www.bksbank.si, E: info@bksbank.si, T: +386 1 589 57 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 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 banke ter uporabnika v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev s poslovno kartico Activa Maestro (v nadaljevanju: kartica).

Ti splošni pogoji imajo skupaj z Vlogo za izdajo poslovne kartice Activa Maestro (v nadaljevanju: vloga) značaj pogodbe in so sestavni del Splošnih pogojev za opravljanje plačilnih storitev prek transakcijskih računov pravnih oseb, podjetnikov, zasebnikov in oseb civilnega prava. Šteje se, da uporabnik s podpisom vloge potrjuje:

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

Za vse, kar s temi splošnimi pogoji ni posebej urejeno, se uporabljajo Splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev prek transakcijskih računov pravnih oseb, podjetnikov, zasebnikov in oseb civilnega prava. Ob neskladju med temi splošnimi pogoji in Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev prek transakcijskih računov pravnih oseb, podjetnikov, zasebnikov in oseb civilnega prava veljajo določbe teh splošnih pogojev.

Sestavni del teh splošnih pogojev je izvleček vsakokrat veljavne Tarife banke za opravljanje plačilnih storitev – pravne osebe, podjetniki, zasebniki in osebe civilnega prava (v nadaljevanju: tarifa banke).

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: je pravna oseba, podjetnik, zasebnik ali oseba civilnega prava, ki jo zastopa zakoniti zastopnik ali pooblaščenec in ki z banko kot s ponudnico plačilnih storitev sklene Pogodbo o opravljanju plačilnih storitev prek transakcijskega računa.

Kartica: je pametna plačilna kartica Activa Mestro s takojšnjim plačilom oz. z rezervacijo sredstev na transakcijskem računu in je plačilni instrument, ki imetniku kartice omogoča izvajanje storitev plačevanja blaga in storitev na prodajnih mestih in dvige gotovine.

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

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

Osebnih varnostnih elementov: so personalizirane značilnosti, ki jih banka pooblaščenцу zagotovi za namene avtentikacije.

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

Osebna številka – PIN: je 4-mestna osebna identifikacijska številka imetnika kartice, ki jo imetnik kartice pridobi skupaj s kartico (v nadaljevanju PIN). Uporablja se kot osebni varnostni element, namenjen identifikaciji imetnika kartice in zagotavljanju pristnosti opravljenih plačilnih transakcij s karticami na prodajnih mestih in bankomatih. PIN-številka 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 prek POS-terminala ter za distančne nakupe prek spleta.

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

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

Bankomat: je samopostrežna naprava, namenjena opravljanju plačilnih transakcij dviga in vpogleda v stanje transakcijskega ali kartičnega računa.

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

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

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

Distančni nakup: je plačilna transakcija, ki jo uporabnik izvrši na prodajnem mestu spletne trgovine, kataloške ali telefonske prodaje in se izvaja na podlagi prenašanja podatkov o kartici in v primeru uporabe storitve MasterCard SecureCode, to je enkratnega varnega gesla, generiranega ob pravilni uporabi OTP-čitalnika.

Podatki o kartici: številka kartice, veljavnost kartice.

MasterCard SecureCode: je storitev, ki zagotavlja večjo varnost pri opravljanju nakupov s kartico v spletni trgovini in zmanjšuje možnost zlorab pri tovrstnem poslovanju. Pri spletnem nakupu z uporabo storitve MasterCard SecureCode se imetnik kartice ne predstavlja s številko kartice, temveč z enkratnim varnim geslom, ki se generira z uporabo OTP-čitalnika.

Generator enkratnega gesla za varne spletne nakupe MasterCardSecureCode: je naprava, namenjena branju kartice, vnosu PIN-a in generiranju enkratnega varnega gesla, ki omogoča varen nakup pri spletnem nakupovanju z uporabo storitve MasterCard SecureCode (v nadaljevanju: OTP-čitalnik).

Enkratno varno geslo: enkratna 8-mestna številka, ki jo OTP-čitalnik generira z uporabo kartice, vnosom pravilnega PIN-a in pravilne pozivne številke.

Soglasje za izvršitev plačilne transakcije: pravilno vtipkan PIN ali podpis uporabnika kartice oziroma pri distančnih nakupih pravilno poslani podatki o kartici, ob uporabi storitve MasterCard SecureCode pa pravilno vtipkano enkratno varno geslo.

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

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

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 za vse vrste nakupov).

3. Izdaja kartice

Kartica je last banke. Ob zaprtju transakcijskega računa je uporabnik kartico dolžan vrniti banki.

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

Banka izda kartico osebam, ki so pooblaščenke za poslovanje s kartico, na podlagi sklenjene pogodbe o opravljanju plačilnih storitev prek transakcijskega računa in ugodno rešene vloge. O vlogi odloča banka, ki ji svojih odločitev ni treba posebej obrazložiti.

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

Imetnik kartice poleg kartice v zaprti kuverti prejme tudi osebno številko oziroma PIN. Banka kartico in PIN pošlje po pošti na naslov, ki ga uporabnik navede na vlogi. Kartica in kuverta s PIN-številko se pošljeta ločeno, z najmanj enodnevnim zamikom.

Imetnik kartice:

- je ob prevzemu kartice obveščene o limitih porabe po kartici,
- lahko s kartico posluje v okviru odobrenih limitov porabe.

Uporabnik ima pravico vložiti zahtevek za spremembo dnevnega limita porabe na kartici.

Banka lahko kadar koli spremeni višino dnevnih limitov porabe na kartici, o čemer obvesti imetnika kartice.

Veljavnost kartice je štiri leta od izdaje in je označena na sprednji strani kartice. Imetnik kartice jo lahko uporablja do izteka koledarskega meseca v letu, kot je navedeno na kartici. Pred potekom njene veljavnosti banka imetniku kartice izda novo kartico, če imetnik izpolnjuje vsa določila pogodbe in če je uporabnik najmanj 30 dni pred potekom veljavnosti osebno ali pisno ne odpove. Za novo kartico, ki jo banka zaradi poteka veljavnosti stare imetniku pošlje po pošti, PIN ostane nespremenjen. Banka novo kartico imetniku kartice pošlje na zadnji banki sporočeni naslov. Nova kartica začne veljati takoj ob prevzemu. Pretečeno ali neveljavno kartico je imetnik dolžan uničiti ali vrniti v poslovno enoto/poslovalnico banke.

4. Uporaba kartice

S kartico je mogoče izvajati nakupe blaga in storitev na vseh prodajnih mestih v Sloveniji in tujini, ki so označena z nalepko Maestro. 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,
- podpisa potrdila o nakupu z enakim podpisom, kot je na hrbtni strani kartice,
- brezstičnega plačila do zneska omejitve brez vnosa PIN-a,
- brezstičnega plačila nad zneskom omejitve z vnosom PIN-a ali
- distančnega nakupa,

in s tem jamči za pravilen znesek, ki ga bo poravnal skladno s temi splošnimi pogoji. Izvod izpisa iz POS-terminala imetnik kartice obdrži za svojo evidenco.

Imetnik kartice lahko brezstično plačilo opravi na vseh prodajnih mestih, označenih z logotipom za brezstično poslovanje. Pri nakupu blaga ali plačilu storitev na prodajnem mestu uporabnik kartice le-to samo približa POS-terminalu in vnese svojo osebno številko PIN ali podpiše potrdilo o nakupu, če se to zahteva. Pri brezstičnem plačilu osebne številke PIN 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 osebne številke PIN oziroma podpisati potrdila o nakupu, je objavljen na spletnih straneh banke in se lahko med posameznimi državami razlikuje.

Imetnik kartice lahko:

- v Sloveniji in tujini dviguje gotovino na bankomatih in v bankah, označenih z nalepko Maestro;
- vpogleda razpoložljivo stanje na transakcijskem računu na bankomatih, ki so v lasti banke ali Banke Intesa Sanpaolo d.d.;
- vidi stanje na transakcijskem računu po opravljenem dvigu na bankomatih v lasti ostalih bank v Sloveniji.

Za dvig gotovine banka zaračunava nadomestilo skladno z vsakokrat veljavno tarifo banke.

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

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

Banka izvrši plačilne transakcije uporabnika kartice na naslednji način:

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

Če imetnik kartice pred izvršitvijo plačilne transakcije nima razpoložljivega stanja v okviru dogovorjenih dnevni limitov, ima banka pravico, da avtorizacije za izvršitev plačilne transakcije ne odobri.

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

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

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

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

V primeru, da je plačilna transakcija izvršena v tuji valuti, bo znesek plačilne transakcije iz lokalne valute preračunan po referenčnem menjalnem tečaju v valuto USD in nato iz valute USD po referenčnem menjalnem tečaju, veljavnem na dan obdelave transakcije v procesnem centru MasterCard International, v valuto EUR.

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

5. Nadomestila in menjalni tečaj

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

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

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

Če je reklamacija uporabnika v zvezi s posamezno transakcijo, opravljeno s kartico, neupravičena, banka stroške reklamacije uporabniku zaračuna v skladu z vsakokrat veljavno tarifo banke.

Če se plačilna transakcija izvrši v tuji valuti, se znesek te transakcije iz lokalne valute preračuna po referenčnem menjalnem tečaju v valuto USD in nato iz valute USD po referenčnem menjalnem tečaju, veljavnem na dan obdelave transakcije v procesnem centru MasterCard International, v valuto EUR.

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

6. Obveščanje in pošiljanje izpiskov

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

Uporabnik se prav tako zavezuje, da bo:

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

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

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

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

7. Ukrepi za zaščito kartice

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

Imetnik kartice:

- je dolžan ovojnico s PIN-številko uničiti takoj po prejemu;
- ne sme nikomur razkriti PIN-številke ali dovoliti njene uporabe;
- ne sme zapisati PIN-a na kartico ali kamor koli drugam;
- zapisane PIN-številke 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 banko ali servisni center Activa;
- mora redno pregledovati promet na računu;
- mora upoštevati vsa opozorila in navodila banke, ki se nanašajo na uporabo kartice.

Banka imetnikom kartice omogoča uporabo storitve Varnostni SMS. Storitve Varnostni SMS imetniku kartice omogoča, da prek mobilnega telefona prejema SMS-obvestila o transakcijah, opravljenih s kartico.

7.1. Ukrepi za zaščito kartice na prodajnih mestih

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

- 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-številke zakriti številčnico oziroma komur koli v okolici preprečiti, da se seznanijo s PIN številko;

- pred potrditvijo nakupa z vnosom PIN-številke preveriti znesek nakupa in potrdilo nakupa hraniti za lastno evidenco do prejema izpiska porabe, nato pa potrdilo uničiti, da nepooblaščen oseba ne more dostopati do pomembnih podatkov o kartici, ki bi lahko bili razvidni iz potrdila.

7.2. Ukrepi za zaščito kartice na bankomatih

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

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

7.3. Ukrepi za zaščito kartice za nakupe prek spleta

Imetnik kartice je dolžan zaradi varnosti poslovanja s kartico pri nakupih prek spleta:

- 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. Banka kot varna opredeljuje izključno tista spletna mesta, ki uporabnikom kartic omogočajo varno plačevanje z uporabo storitve MasterCard SecureCode;
- zapisane podatke na kartici (številka kartice, datum veljavnosti), ki so določeni kot varnostni mehanizmi, zadržati zase in jih ne pošiljati naprej, razen kadar je nakup prek spleta potrjen in je treba opraviti plačilo;
- po končanem nakupu prek spleta izvesti pravilno odjavo;
- ravnati tako, da prek spleta ne nakupuje na javno dostopnih mestih (knjižnice, kavarne ipd.) ali na osebem računalniku, ki ni njegov in nad katerim nima ustreznega nadzora;
- preveriti, ali podatke za distančne nakupe pošilja prek varne povezave (spletni naslov se spremeni iz »http« v »https«);
- poskrbeti, da je računalnik, s katerim dostopa do spletnih prodajnih mest, dobro zaščiten pred vdori in virusi;
- takoj obvestiti banko, če z obvestili o poslovanju na računu ali plačilni kartici zazna kakršno koli nepravilnost;
- shraniti vso dokumentacijo, ki dokazuje naročilo blaga ali storitve, za morebitno poznejše urejanje nesoglasij o dobavi oziroma kakovosti blaga ali storitve s prodajnim mestom.

8. Izguba, kraja, zloraba kartice

Ob uničenju, poškodbi, izgubi, kraji ali zlorabi kartice je imetnik kartice dolžan storiti eno od naslednjih dejanj:

- takoj poklicati 24-urni servisni center Activa na telefonsko številko +386 5 6661 256 in jih obvestiti o dogodku;
- poslati pisno zahtevo za preklic kartice s podpisom imetnika kartice na banko, faks številka +386 1 589 57 18 (vsak delavnik med 8. in 16. uro);
- se osebno oglasiti v najbližji poslovni enoti/poslovalnici banke in jo obvestiti o dogodku.

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

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

V primeru izgube, kraje, zlorabe ali suma storitve teh dejanj je imetnik kartice dolžan to takoj prijaviti policiji.

Banka bo po blokadi kartice na zahtevo uporabnika naročila novo kartico. Stroške naročila nove kartice krije uporabnik skladno z vsakokrat veljavno tarifo banke.

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

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

9. Odgovornost in povračila

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

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

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

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

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

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

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

Ne glede na 4. in 5. odstavek tega člena mora banka uporabniku povrniti celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije ter pripadajočih nadomestil in obresti, ki nastanejo po tem, ko je imetnik kartice banko obvestil o tem, da je bila kartica izgubljena, ukradena ali zlorabljena, skladno s prejšnjo točko teh splošnih pogojev. Banka je odgovornosti po tem odstavku razbremenjena, če je škoda posledica goljufivega dejanja imetnika kartice.

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

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

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

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

10. Omejitev uporabe in blokada kartice

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

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

Banka lahko onemogoči uporabo kartice:

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

Banka v primerih iz 1. in 2. alinee 3. odstavka imetnika kartice obvesti o blokadi kartice in naroči novo kartico.

Banka v primeru 3. alinee 3. odstavka izdelava novo kartico na podlagi zahteve uporabnika.

V primeru iz 4. alinee 3. odstavka te točke banka imetnika kartice obvesti o blokadi kartice in razlogih zanjo. Ob blokadi kartice mora uporabnik takoj zagotoviti kritje za vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s kartico, in kartico vrniti banki. Ko razlogi za blokado prenehajo, banka znova omogoči uporabo kartice.

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

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

11. Prenehanje uporabe kartice

Lastnik kartice je banka. Uporabnik mora na zahtevo banke kartico vrniti banki.

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

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

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

12. Storitve Varnostni SMS

Banka imetnikom kartice omogoča uporabo storitve Varnostni SMS. Storitve Varnostni SMS imetnikom kartic omogoča, da prek mobilnega telefona prejemajo SMS-obvestila o transakcijah, opravljenih s kartico.

12.1. Odobritev uporabe storitve Varnostni SMS

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

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

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

Banka lahko vlogo uporabnika za uporabo storitve Varnostnega SMS brez obrazložitve zavrne.

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

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

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

- uspešnost in znesek transakcije,
- datum in čas transakcije,
- naziv prodajnega mesta,
- telefonska številka servisnega centra Activa, kamor lahko pokliče ob morebitni sumljivi transakciji in po potrebi poda zahtevo za blokado kartice.

12.2. Pravice in obveznosti imetnika kartice

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

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

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

12.3. Pravice in obveznosti banke

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

Za morebitne napake mobilnega operaterja in nedelovanja GSM-omrežja banka ne odgovarja. Banka prav tako ne odgovarja v primeru, ko mobilni operater GSM-številko imetnika kartice prenese na novega naročnika, če imetnika kartice banke o spremembi ni pravočasno obvestil.

12.4. Nadomestilo za uporabo storitve Varnostni SMS

Banka uporabniku obračuna nadomestila in dejanske stroške v zvezi z uporabo varnostnega SMS-a skladno z vsakokrat veljavno tarifo banke, ki je na voljo v vseh poslovnih enotah/poslovalnicah in na spletnih straneh banke.

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

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

Uporabnik banko pooblašča in ji dovoljuje pobot oz. poplačilo vseh obveznosti, nastalih iz nadomestil zaradi uporabe varnostnega SMS-a, iz sredstev, ki jih ima na katerem koli računu pri banki.

12.5. Prenehanje uporabe storitve Varnostni SMS

Uporabnik kartice lahko za imetnika kartice, ki je uporabnik storitve Varnostni SMS, kadar koli pisno odpove uporabo storitve. Uporabnik varnostnega SMS-a lahko uporabo te storitve odpove le ob soglasju uporabnika.

Banka lahko odpove uporabo storitve Varnostni SMS s 15-dnevnim odpovednim rokom.

Banka lahko odpove uporabo storitve Varnostni SMS brez odpovednega roka:

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

13. Podatki in varstvo podatkov

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

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

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

Uporabnik in imetnik kartice banki izrecno dovoljujeta, da njune osebne podatke sporoča tudi v tujino, in sicer matični banki BKS Bank AG, Celovec, družbi s sedežem v Republiki Avstriji, kjer veljajo visoki standardi varstva osebnih podatkov.

Dolžnost varovanja zaupnih podatkov ne velja, če banka 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 uporabnikih, z namenom preprečevanja, preiskovanja ali odkrivanja goljufij ali prevar v zvezi s plačilnimi storitvami v skladu z ZPlaSSIED.

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

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

14. Pritožbe in mirno reševanje sporov

Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi splošnimi pogoji bosta uporabnik in banka reševala sporazumno.

Pritožbo v zvezi z opravljeno storitvijo banke lahko uporabnik posreduje banki osebno, po pošti na naslov banke ali po elektronski pošti info@bksbank.si. Banka mora uporabniku na pritožbo odgovoriti v roku 15 delovnih dni od pridobitve vseh potrebnih informacij v zvezi s pritožbo. Če v tem roku uporabnik prejme le začasni odgovor, mu mora banka končni odgovor posredovati najpozneje v 35 delovnih dneh.

Uporabnik je dolžan banko nemudoma in brez odlašanja obvestiti o neodobreni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, ko ugotovi, da je do takšne plačilne transakcije prišlo, najpozneje pa v roku 15 dni po dnevu obremenitve oziroma odobritve.

Postopek s pritožbo poteka skladno s Pravilnikom o internem pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov, ki je uporabniku na vpogled na vidnem in dostopnem mestu v vseh poslovnih enotah/poslovalnicah banke. Za reševanje vseh morebitnih sporov, ki bi nastali na podlagi teh splošnih pogojev oziroma pogodbe in ki jih uporabnik in banka ne bi uspela rešiti sporazumno, je pristojno krajevno pristojno sodišče po sedežu banke.

15. Končne določbe

S podpisom vloge uporabnik/imetnik potrjuje:

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

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

Banka uporabniku na njegovo zahtevo kadar koli med trajanjem pogodbe predloži te splošne pogoje.

Banka lahko skladno z veljavnimi predpisi in s svojo poslovno politiko te splošne pogoje spreminja. Če banka te splošne pogoje spremeni, mora petnajst dni pred predlaganim dnevom začetka uporabe spremenjenih pogojev uporabniku priskrbeti predlog sprememb splošnih pogojev. Če uporabnik do dneva pred predlaganim datumom začetka uporabe spremenjenih pogojev banki ne sporoči pisno, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema, se šteje, da se s spremembami strinja. Če uporabnik predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejme, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil pisno odstopi od pogodbe, in sicer najpozneje do dneva pred dnevom začetka veljavnosti spremembe. Če uporabnik zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove pogodbe, se šteje, da je banka pogodbo odpovedala s 15-dnevnim rokom, ki teče od dneva, ko je uporabnik banki pisno sporočil, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema.

Uporabnik se zavezuje, da bo o vsaki spremembi splošnih pogojev pravočasno obvestil imetnika kartice.

Uporabnik in banka sta sporazumna, da za to pogodbo velja pravo Republike Slovenije in da o morebitnih sporih, ki bi nastali v zvezi s to pogodbo, odloča sodišče, ki je pristojno po sedežu banke.

Pogodbena razmerja v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev, sklenjena pred začetkom veljavnosti ZPlaSSIED, ostanejo v veljavi tudi po uveljavitvi tega zakona.

Z uveljavitvijo teh splošnih pogojev prenehajo veljati dosednji splošni pogoji. Za pogodbe, sklenjene na podlagi do zdaj veljavnih splošnih pogojev, se od 01. 06. 2018 dalje uporabljajo ti splošni pogoji.

Ti splošni pogoji veljajo od 1. junija 2018.