

Splošni pogoji uporabe mobilne aplikacije Flik Pay

1. Splošno

Izdajatelj Splošnih pogojev uporabe mobilne aplikacije Flik Pay (v nadaljevanju: splošni pogoji) je BKS Bank AG, Celovec, Avstrija, BKS Bank AG, Bančna podružnica, Verovškova 55 A, 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. Ta je pristojna tudi za vodenje postopkov zaradi prekrškov v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev po zakonu, ki ureja plačilne storitve. Banka je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje za opravljanje plačilnih storitev. Seznam je objavljen na spletnih straneh Banke Slovenije.

S temi splošnimi pogoji so opredeljene medsebojne pravice in obveznosti banke in registriranega uporabnika digitalne denarnice za takojšnja plačila (v nadaljevanju: mobilna aplikacija Flik Pay).

Sestavni del teh splošnih pogojev so:

- izvleček vsakokrat veljavne Tarife banke za potrošnike (v nadaljevanju: tarifa);
- vsakokrat veljaven Urnik za izvajanje plačilnih transakcij za potrošnike (v nadaljnjem besedilu: urnik);
- Pogodba o uporabi licence za končnega uporabnika za mobilno aplikacijo Flik Pay, ki jo najdete na spletni strani <https://www.bankart.si/eula-mobilna-aplikacija/>.

Ti splošni pogoji so sestavni del Splošnih pogojev za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike.

Šteje se, da uporabnik z registracijo v mobilni aplikaciji Flik Pay potrjuje:

- da je bil s temi splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in tako, da je imel dovolj časa, da se je pred oddajo zahteve seznanil s pogoji glede te storitve;
- da s temi splošnimi pogoji v celoti soglaša in jih sprejema;
- da zahteva, skupaj s temi splošnimi pogoji, predstavlja pogodbo.

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:

Registracija je postopek, ki ga imetnik računa izvede pred prvo uporabo mobilne aplikacije Flik Pay.

Kontaktni podatek za plačilo je mobilna številka in/ali e-poštni naslov uporabnika, ki ga je uporabnik na varen način sporočil banki in ga naknadno v mobilni aplikaciji Flik Pay aktiviral za uporabo v imeniku Flik Pay.

Banka je BKS Bank AG, Celovec, Avstrija, BKS Bank AG, Bančna podružnica.

BIPS oziroma plačilni sistem BIPS je plačilni sistem, v okviru katerega delujejo rešitve za obdelavo transakcij v skladu s shemami SEPA.

BIPS IP je rešitev BIPS za procesiranje takojšnjih plačil in drugih transakcij v skladu s shemo SEPA Instant Credit Transfer (SCT Inst) Scheme Rulebook.

Mobilna aplikacija Flik Pay je programska oprema za mobilne naprave z operacijskim sistemom Android oziroma iOS. Namenjena je uporabnikom za pošiljanje in sprejemanje takojšnjih plačil, imetnik računa pa jo namesti v mobilno napravo.

Imenik Flik Pay je rešitev, ki se uporablja za pridobitev podatkov o transakcijskem računu prejemnika plačila za plačilni nalog na podlagi kontaktnega podatka za plačilo.

Mobilna naprava je uporabnikova naprava z operacijskim sistemom Android ali iOS, ki omogoča namestitve in uporabo mobilne aplikacije Flik Pay.

Finančna reklamacija Flik je pritožba ali nesoglasje zaznana s strani uporabnika mobilne aplikacije Flik Pay ali trgovca, pri katerem je uporabnik mobilne aplikacije Flik Pay plačal nakup z mobilno aplikacijo Flik Pay.

Storitev Rekono je skupina rešitev za elektronsko identifikacijo, ki uporabnikom omogoča, da ustvarijo in upravljajo (en) uporabniški račun (elektronski osebni dokument), ki skupaj s storitveno infrastrukturo eID

oddaljeno oziroma prek interneta zagotavlja preverjanje pristnosti in ostale storitve zaupanja. Uporablja se za registracijo mobilne aplikacije Flik Pay in druge bančne storitve, ki zahtevajo uporabo storitve Rekono. Uporabnik si mora za potrebe registracije mobilne aplikacije Flik Pay ustvariti uporabniški račun Rekono; s tem si ustvari/pridobi digitalno identiteto Rekono. Ker je uporaba storitve Rekono vezana na splošne pogoje uporabe storitve Rekono, se mora uporabnik pred ustvarjanjem uporabniškega računa Rekono z njimi seznaniti in jih tudi sprejeti. Navedeni splošni pogoji so objavljeni na spletnih straneh www.rekono.si.

Takojšnje plačilo je kreditno plačilo, na voljo 24 ur na dan, vse dni v tednu in se izvrši v nekaj sekundah.

Transakcijski račun je plačilni račun, ki ga odpre in vodi banka za imetnika računa za namene izvrševanja plačilnih transakcij v domači valuti in za druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev.

Uporabnik je imetnik računa, ki je opravil registracijo v mobilni aplikaciji Flik Pay.

Imetnik računa je potrošnik, zasebnik, samostojni podjetnik ali pravna oseba, ki uporablja plačilne storitve kot plačnik ali prejemnik plačila ali oboje in ki z banko sklene okvirno pogodbo.

ZPlaSSIED pomeni Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih.

3. Pogoji uporabe

Uporabnik mobilne aplikacije Flik Pay mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- biti mora imetnik računa;
- imeti mora ustrezno mobilno napravo;
- v mobilno napravo si mora namestiti mobilno aplikacijo Flik Pay;
- z registracijo mora sprejeti te splošne pogoje in pogoje licence za končnega uporabnika za digitalno denarnico;

Uporaba mobilne aplikacije Flik Pay ni mogoča na mobilnih napravah, ki imajo omogočen korenski dostop (t. i. »rootanih« in »jailbreakanih« mobilnih napravah).

4. Registracija in prijava

4.1. Registracija

Uporabnik se v mobilno aplikacijo Flik Pay registrira tako, da:

- v trgovinah Apple App Store ali Google Play prevzame mobilno aplikacijo Flik Pay in jo namesti v svojo mobilno napravo;
- v mobilni aplikaciji Flik Pay izbere banko;
- sprejme splošne pogoje za uporabo in pogoje za uporabo licence za končnega uporabnika za digitalno denarnico;
- zaključi postopek registracije z uporabo storitve Rekono v skladu navodili v mobilni aplikaciji Flik Pay.

Uporabnik lahko registracijo ponovi na več mobilnih napravah.

4.2. Prijava

Uporabnik se mora ob vsakem odpiranju mobilne aplikacije Flik Pay najprej prijaviti. Prijavo lahko opravi z geslom, prstnim odtisom ali prepoznavo obraza (če mobilna naprava to omogoča).

V primeru daljše neaktivnosti uporabnika oziroma daljšega delovanja mobilne aplikacije Flik Pay v ozadju je treba opraviti ponovno prijavo.

5. Storitve

Uporabnik lahko prek mobilne aplikacije Flik Pay opravlja naslednje storitve:

- pošiljanje takojšnjih plačil trgovcu prek vmesnika QR;
- pošiljanje takojšnjih plačil trgovcu prek vmesnika NFC (če mobilna naprava to omogoča);

- pošiljanje takojšnjih plačil prejemniku, ki ima v imeniku Flik Pay definiran najmanj en kontaktni podatek za plačilo;
- pošiljanje zahtevkov za plačila (RFP – »Request For Payment«) prejemniku, ki ima v imeniku Flik Pay definiran najmanj en kontaktni podatek za plačilo;
- prejetanje takojšnjih plačil, če ima uporabnik v imeniku Flik Pay definiran najmanj en kontaktni podatek za plačilo;
- prejetanje zahtevkov za plačila, če ima uporabnik v imeniku Flik Pay definiran najmanj en kontaktni podatek za plačilo;
- pregledovanje statusa transakcij, opravljenih z mobilno aplikacijo Flik Pay;
- upravljanje s svojimi kontaktnimi podatki za plačilo v imeniku Flik Pay;
- upravljanje s svojimi mobilnimi napravami, na katerih je registrirana mobilna aplikacija Flik Pay;
- spreminjanje gesla in nastavitev prstnega odtisa;
- prejetanje obvestil banke;
- spreminjanje jezikovnih nastavitev;
- pregledovanje in spreminjanje drugih nastavitev mobilne aplikacije Flik Pay.

Banka si pridržuje pravico do uvajanja novih storitev, o čemer bo uporabnike sproti obveščala.

Na spletni strani <https://www.bksbank.si/flik-pay> so opredeljene naslednje omejitve pri poslovanju z mobilno aplikacijo Flik Pay:

- najvišje dovoljeno število poslanih zahtevkov v okviru enega dne;
- najvišji dovoljeni znesek enkratnega plačila brez prijave v mobilno aplikacijo Flik Pay prek NFC vmesnika na prodajnem mestu z oznako Flik;
- skupni znesek zaporednih plačil na prodajnem mestu z oznako Flik;
- najvišje dovoljeno število zaporednih plačil na prodajnem mestu z oznako Flik.

6. Obveznosti uporabnika mobilne aplikacije Flik Pay

Uporabnik se zavezuje, da:

- bo banki takoj sporočil vsako spremembo svojih osebnih podatkov in podatkov, ki se nanašajo na opravljanje storitev iz 5. točke teh splošnih pogojev, še zlasti spremembo naslova, mobilne številke in e-poštnega naslova;
- bo redno poravnava nadomestila iz 10. točke teh splošnih pogojev;
- bo skrbno hranil mobilno napravo in jo varoval kot dober gospodar tako, da bo preprečil njeno izgubo, krajo in/ali zlorabo in je ne bo dal na vpogled ali v uporabo nepooblaščenim osebam, pri čemer je odgovoren za vsako škodo, ki je bodisi posredno ali neposredno povzročena zato, ker so nepooblaščenice osebe uporabile mobilno napravo;
- bo v primeru aktivacije prstnega odtisa za prijavo v mobilno aplikacijo Flik Pay v mobilni napravi hranil le lastne prstne odtise. V nasprotnem primeru za vso škodo, ki bi nastala zaradi morebitnih zlorab, odgovarja izključno uporabnik. Banka ne prevzema odgovornosti za morebitno škodo, ki bi nastala zaradi zlorab kot posledica neupoštevanja navodil glede uporabe prstnih odtisov, zapisanih v teh splošnih pogojih;
- bo zavaroval dostop do mobilne naprave z geslom oziroma drugo ustrezno zaščito in mobilne naprave ne bo nikoli puščal nenadzorovane;
- bo o nepooblaščen uporabi, sumu nepooblaščen uporabe, kraji ali izgubi mobilne naprave obvestil klicni center Bankart na tel. št. +386 1 583 41 83, ki bo izvedel blokado mobilne aplikacije Flik Pay;
- bo banko takoj obvestil o vseh nepravilnostih v zvezi z delovanjem mobilne aplikacije Flik Pay;
- bo banko takoj obvestil o nepooblaščen uporabi ali sumu nepooblaščen uporabe in kraji ali izgubi mobilne naprave;
- bo spremljal obvestila v trgovinah Apple App Store in/ali Google Play za prevzem v mobilni napravi in prevzemal nove različice mobilne aplikacije Flik Pay;
- v svojo mobilno napravo ne bo nameščal nelegalne programske opreme, kar bi lahko motilo ali onemogočilo uporabo mobilne aplikacije Flik Pay ali komunikacijsko omrežje. Če uporabnik s svojim ravnanjem povzroči škodo, zanjo v celoti odgovarja tako banki kot tudi mobilnemu operaterju;
- bo v operacijski sistem mobilne naprave in aplikativne programe redno nameščal varnostne popravke in uporabljal varnostne funkcije, ki jih omogočajo mobilne naprave (npr. enkripcijo, oddaljeno brisanje, »location tracking« in podobne tehnologije);
- v svoji mobilni napravi ne bo shranjeval osebnih informacij in informacij o mobilni aplikaciji Flik Pay;

- bo iz mobilne naprave izbrisal mobilno aplikacijo Flik Pay oziroma jo deaktiviral, če mobilne naprave ne bo več uporabljal ali jo bo odtujil;
- se bo pri uporabi mobilne banke povezoval samo z zaupanja vrednimi WiFi omrežji, te pa onemogočil, ko jih ne bo uporabljal;
- bo nameščal mobilne aplikacije samo z zaupanja vrednih lokacij (Apple App Store in Google Play);
- ne bo delil podatkov o svoji mobilni aplikaciji Flik Pay z drugimi uporabniki;
- bo prevzel vso odgovornost za vse posle, ki jih odda prek mobilne aplikacije Flik Pay, tudi za morebitno napačno nakazane zneske ali prenose sredstev na napačne račune in/ali kontaktne podatke za plačilo, če ti sicer obstajajo in so bili prenosi in nakazila izvršeni na zahtevo uporabnika;
- bo uporabljal mobilno aplikacijo Flik Pay v skladu z veljavno zakonodajo, temi splošnimi pogoji in Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev prek transakcijskih računov potrošnikov.

7. Obveznosti banke

Banka se zavezuje, da bo:

- svoje obveznosti izvrševala v skladu s temi splošnimi pogoji in Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev prek transakcijskih računov potrošnikov;
- naloge za izvedbo plačilne transakcije, opravljene prek mobilne aplikacije Flik Pay, izvršila v skladu s Splošnimi pogoji opravljanja plačilnih storitev prek transakcijskega računa za potrošnike in drugimi splošni pogoji za posamezno storitev ter pogodbami, ki jih ima sklenjene z imetnikom računa in v skladu z vsakokrat veljavno zakonodajo, razen če so za zavrnitev transakcije izpolnjeni pogoji v skladu z zakonom;
- svoje obveznosti izvrševala v skladu s pogodbo, temi splošnimi pogoji in vsemi drugimi splošnimi pogoji, ki jih je imetnik računa sklenil z banko in so kakorkoli povezani ter urejajo opravljanje te storitve;
- o vsaki spremembi oziroma dopolnitvi teh splošnih pogojev obvestila uporabnika, pri čemer bo njihova vsakokrat veljavna vsebina dostopna v poslovalnicah banke in na njenem spletnem mestu;
- pri uporabi mobilne aplikacije Flik Pay računalniško zapisovala postopke, ki jih opravi uporabnik (vstop v mobilno aplikacijo Flik Pay, datum in čas oddaje plačilnih transakcij itd.), in bo v skladu z veljavno zakonodajo skrbela za ustrezno hrambo teh zapisov;
- obveščala uporabnika o vseh spremembah teh splošnih pogojev in novostih pri uporabi mobilne aplikacije Flik Pay.

Banka ne odgovarja za motnje in prekinitev v telekomunikacijskih omrežjih, za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih omrežjih, za napake, ki so posledica nepravilnosti v mobilni napravi, ali za onemogočen dostop do mobilne aplikacije Flik Pay iz razlogov, na katere banka ne more vplivati.

Banka si bo prizadevala, da bo storitev na voljo ves čas, pridružuje pa si pravico do začasnih prekinitev delovanja zaradi tehničnega vzdrževanja ali nadgradnje sistema, ki podpira delovanje mobilne aplikacije Flik Pay. V primeru rednih in vnaprej predvidenih del bo banka uporabnika o načrtovani prekinitvi delovanja predhodno seznanila z objavo v spletni banki MyNet.

8. Odgovornost uporabnika

Uporabnik mobilne aplikacije Flik Pay krije celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije:

- posledica prevare in/ali goljufije uporabnika mobilne aplikacije Flik Pay ali če uporabnik mobilne aplikacije Flik Pay naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi z ukrepi za zaščito mobilne naprave in/ali osebnega gesla v mobilni napravi v skladu s temi splošnimi pogoji;
- posledica kršitve teh splošnih pogojev s strani uporabnika mobilne aplikacije Flik Pay.

Uporabnik mobilne aplikacije Flik Pay 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 ali izgubljene mobilne naprave (kot npr. zloraba vstopnega gesla, nepooblaščen registracija itd.);
- mobilne naprave, ki je bila zlorabljen, če uporabnik mobilne aplikacije Flik Pay ni zavaroval osebnih varnostnih elementov plačilnega instrumenta v skladu s temi splošnimi pogoji.

Če je uporabnik upravičen do povračila zneska neodobrene plačilne transakcije, bo banka najpozneje v 30 dneh znesek neodobrene plačilne transakcije nakazala na uporabnikov račun, razen če bo zaradi okoliščin posameznega primera potrebovala daljši rok (o čemer bo uporabnika obvestila na dogovorjeni način).

9. Varovanje osebnih podatkov in zaupnih informacij

Banka kot zaupne podatke varuje vse podatke, dejstva in okoliščine o posameznem uporabniku, ki jih ima na voljo in za katere je izvedela pri opravljanju storitev za uporabnika in pri poslovanju z njim. Uporabnik dovoljuje banki (in jo pooblašča), da lahko te podatke uporablja za izvajanje storitev, ki so predmet teh splošnih pogojev.

Sestavni del teh splošnih pogojev so Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov, v katerih so podrobneje opredeljeni pojmi varstva osebnih podatkov in kontaktni podatki banke, prek katerih lahko uporabnik izvršuje svoje pravice iz naslova varstva osebnih podatkov.

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 izrecno dovoljuje banki, da s sredstvi za avtomatsko obdelavo (strojna, sistemska in aplikativna programska oprema) ali klasičnimi sredstvi vzpostavi, obdeluje, hrani oziroma posreduje osebne in druge podatke, ki so povezani z opravljanjem plačilnih storitev.

Banka v okviru svojega zakonitega interesa za organizacijo lastnega poslovanja obdeluje osebne podatke uporabnika za namene vzorčenja, statistične obdelave 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. Uporabnik je seznanjen z obdelavami njegovih osebnih podatkov, ki jih je Banka dolžna izvajati za namene izpolnjevanja zakonskih obveznosti in poročanja nadzornim organom v Republiki Sloveniji.

Banka 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 uporabnika.

Uporabnik banki izrecno dovoljuje, da sporoča njegove osebne podatke 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 izrecno privoli, da banka opravi poizvedbe o njegovih osebnih podatkih pri drugih upravljavcih zbirk podatkov, če jih banka ne bi imela oziroma jih ni banki osebno posredoval, pa so ti podatki potrebni za doseg o namena teh splošnih pogojev.

Uporabnik izrecno dovoljuje banki uporabo različnih komunikacijskih kanalov (npr. telefon, mobilni telefon, e-pošta, navadna pošta, spletna/mobilna banka) zgolj za namene izvajanja pogodbe in doseg o namena teh splošnih pogojev. Banka bo na ta način uporabnika prek navedenih komunikacijskih kanalov učinkovito obveščala glede morebitnih nepredvidljivih ali škodljivih dogodkov v zvezi z izvajanjem pogodbe in teh splošnih pogojev.

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

10. Nadomestila

Banka bo uporabniku zaračunala nadomestilo v skladu z vsakokrat veljavno tarifo, ki je sestavni del Splošnih pogojev za opravljanje plačilnih storitev prek transakcijskih računov potrošnikov. Tarifa je objavljena na spletnih straneh banke in dostopna v vseh poslovalnicah banke.

Uporabnik pooblašča banko in ji dovoljuje, da za vse navedene stroške v valuti EUR bremeni njegov transakcijski račun, naveden v zahtevi, in sicer v intervalih, kot to določa tarifa. Banka ima pravico, da lahko tako ravna tudi takrat, ko na transakcijskem računu ni zadostnega kritja.

Banka ima pravico, da navedene terjatve poplača tudi iz kateregakoli drugega dobroimetja uporabnika pri banki.

O plačanih nadomestilih je uporabnik storitve obveščen z obvestilom – mesečnim izpiskom o izvršenih plačilnih transakcijah na transakcijskem računu.

11. Reklamacije

Reklamacijo posamezne plačilne transakcije, izvedene s pomočjo mobilne aplikacije Flik Pay, lahko uporabnik poda prek spletne banke, mobilne banke oziroma osebno v poslovalnici banke.

Banka je reklamacijo dolžna rešiti v najkrajšem možnem času in o rešitvi obvestiti uporabnika.

11.1. Finančne reklamacije Flik za plačevanje nakupov na prodajnem mestu

Uporabnik mobilne aplikacije Flik Pay kot plačnik nakupa in trgovec kot prejemnik plačila za opravljen nakup sta glede Flik transakcij izvedenih na prodajnih mestih trgovca (v nadaljevanju transakcija) upravičena do vložitve finančne Flik reklamacije (v nadaljevanju reklamacija) zoper posamezno transakcijo, in sicer v spodaj navedenih primerih, ko:

- a) Transakcija ni bila dokončana, pri čemer je uporabnik prejel informacijo, da je bila transakcija uspešno izvedena, trgovec pa, da do dokončanja transakcije ni prišlo.
- b) Uporabnik ne prepozna transakcije (ob pregledu prometa na računu ne prepozna prodajnega mesta, kjer naj bi bila izvedena transakcija).
- c) Je bil uporabnik večkratno obremenjen za enkratni nakup ali pa je bil uporabnik obveščen, da transakcija ni bila uspešna in je nakup plačal z drugim plačilnim sredstvom.
- d) Je uporabnik po izvedeni transakciji opazil, da znesek transakcije ni bil enak znesku cene na računu, ki mu ga je izstavil trgovec.
- e) Uporabnik transakcije ni opravil in meni, da gre za zlorabo.

Če reklamacija posameznega nakupa/plačila, opravljenega prek mobilne aplikacije Flik Pay, ni povezana z vzroki iz prejšnje točke, je uporabnik mobilne aplikacije Flik Pay dolžan nemudoma in brez odlašanja obvestiti banko o neodobreni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takih plačilnih transakcij, najpozneje pa v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve. Če je banka odgovorna za neizvršitev oziroma nepravilno izvršitev plačilne transakcije ali izvršitev neodobrene plačilne transakcije, mora uporabniku mobilne aplikacije Flik Pay takoj vrniti znesek neodobrene plačilne transakcije in vsa zaračunana nadomestila ter obresti, do katerih je upravičen, na osebni račun uporabnika mobilne aplikacije Flik Pay. Banka se razbremeni odgovornosti za povrnitev zneskov neodobrenih plačilnih transakcij:

- če je izvršitev neodobrenih plačilnih transakcij posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere ne more ali kljub vsem prizadevanjem ne uspe vplivati;
- če obveznost izvršitve plačilne transakcije izhaja iz drugih predpisov, ki jo zavezujejo;
- če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica prevare s strani uporabnika mobilne aplikacije Flik Pay ali če ta naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil obveznosti v zvezi s plačilnim instrumentom;
- v delu, ki ga krije uporabnik mobilne aplikacije Flik Pay, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe ukradenega ali izgubljenega plačilnega instrumenta ali plačilnega instrumenta, ki je bil zlorabljen (če uporabnik mobilne aplikacije Flik Pay ni zavaroval osebnih varnostnih elementov plačilnega instrumenta);
- če uporabnik mobilne aplikacije Flik Pay ni takoj in brez odlašanja obvestil o neodobreni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takih plačilnih transakcij.

Uporabnik mobilne aplikacije Flik Pay se zavezuje, da bo reklamacije iz naslova neprejema blaga/storitev, neustreznega, nedelujočega ali okvarjenega blaga/storitev, odpovedanega blaga/storitve in ponarejenega blaga/storitve primarno reševal sam s trgovcem oz. prodajnim mestom.

Banka v skladu z medbančnim postopkom za reševanje reklamacij v okviru sheme Flik sprejema in preverja reklamacije uporabnikov in trgovcev. Uporabnik mora banki predložiti obrazložitev reklamacije in vsa dokazila o transakciji, na katero se reklamacija nanaša. Kot dokazila se štejejo zlasti, ni pa omejeno na:

- posnetek zaslona mobilne aplikacije Flik Pay na uporabnikovi pametni napravi,
- račun trgovca za izstavljeno blago oziroma opravljeno storitev,
- izpisek prometa poslovanja na transakcijskem računu stranke.

Ob utemeljeno vloženi finančni reklamaciji, se uporabniku mobilne aplikacije Flik Pay sporne transakcije knjižijo v dobro njegovega osebnega računa. Kot utemeljeno vložena reklamacija se šteje, da je banka s strani uporabnika prejela vsa ustrezna dokazila, ki so potrebna za začetek reklamacijskega postopka. V primeru negativno rešene finančne reklamacije, ko je prejemnik plačila (trgovec ...) v predpisanem roku dokazal upravičeno zavrnitev reklamacije, uporabnik mobilne aplikacije Flik Pay izrecno in nepreklicno dovoljuje banki, da po izvedenem finančno-reklamacijskem postopku, ponovno bremeni osebni račun za znesek, ki mu je bil priznan ob uspešno vloženi finančni reklamaciji brez posebnega vsakokratnega eksplicitnega soglasja uporabnika mobilne aplikacije Flik Pay.

Uporabnik mobilne aplikacije Flik Pay bo o statusu vložene finančne reklamacije s strani banke obveščen v roku 8 delovnih dni od prejema reklamacije.

12. Odpoved uporabe

Banka lahko brez odpovednega roka enostransko odpove in ukine uporabo mobilne aplikacije Flik Pay:

- če uporabnik krši določila teh splošnih pogojev, okvirne pogodbe oziroma drugih zadevnih splošnih pogojev;
- če je okvirna pogodba prenehala veljati;
- v primeru smrti oziroma prenehanja uporabnika mobilne aplikacije Flik Pay;
- v vseh drugih primerih, ko tako presodi banka, še posebej pa, kadar uporabnik zlorablja svoje pravice v zvezi s storitvijo in s tem povzroči škodo banki.

O odpovedi uporabe banka pisno obvesti uporabnika.

Storitev lahko kadarkoli odpove tudi uporabnik:

- prek spletne banke MyNet, mobilne aplikacije mBanka z oddajo zahtevka za ukinitve uporabe mobilne aplikacije Flik Pay;
- osebno v poslovalnici banke, kjer odda ustrezno izpolnjen obrazec Zahtevke za ukinitve uporabe mobilne aplikacije Flik Pay.

13. Omejitev uporabe (blokada)

Uporabo mobilne aplikacije Flik Pay banka onemogoči, če:

- se uporabnik štirikrat zaporedoma prijavi v mobilno aplikacijo Flik Pay z napačnim geslom;
- uporabnik prijavi izgubo, krajo ali nepooblaščen uporabo mobilne naprave;
- obstaja sum kakršnegakoli nepooblaščenega dostopa do mobilne aplikacije Flik Pay.

Po onemogočitvi mobilne aplikacije Flik Pay je treba za ponovno uporabo ponoviti postopek registracije.

14. Končne določbe

Vsakokrat veljavni splošni pogoji uporabe mobilne aplikacije Flik Pay so objavljeni v mobilni aplikaciji Flik Pay, na spletnih straneh banke in v poslovalnicah banke.

Banka lahko v skladu z veljavnimi predpisi in svojo poslovno politiko te splošne pogoje spreminja. Če banka te splošne pogoje spremeni, mora dva meseca pred predlaganim dnevom začetka uporabe spremenjenih pogojev uporabniku posredovati predlog sprememb splošnih pogojev. Predlog banka pošlje po elektronski poti. O spremembah in dopolnitvah splošnih pogojev, ki za uporabnika pomenijo ugodnost ali določeno korist, lahko banka uporabnika obvešča tudi v krajšem roku od dveh mesecev oziroma obveščanje opusti. Če

uporabnik do dneva pred predlaganim datumom začetka uporabe spremenjenih pogojev banki pisno ne sporoči, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema, se šteje, da s spremembami soglaša. Če uporabnik s spremembami teh splošnih pogojev ne soglaša, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil za odstop odstopi od uporabe mobilne aplikacije Flik Pay na način, določen v 12. točki teh splošnih pogojev.

Odstop od uporabe mobilne aplikacije Flik Pay ne pomeni odstopa uporabnika mobilne aplikacije Flik Pay od okvirne pogodbe ali od drugih odobrenih storitev na tem računu.

Za opravljanje storitev v skladu s temi splošnimi pogoji in za njihovo tolmačenje se uporablja pravo Republike Slovenije.

Ti splošni pogoji veljajo od 9. oktobra 2025 dalje.