

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA S KARTICAMI ZA POTROŠNIKE

I. Opredelitev pojmov

Posamezni pojmi, uporabljeni v Splošnih pogojih poslovanja s karticami za potrošnike (v nadaljevanju: Splošni pogoji), imajo naslednji pomen:

- (1) **izdajatelj** splošnih pogojev je UniCredit Banka Slovenija d.d., Šmartinska 140, 1000 Ljubljana, Slovenija, Swift oznaka BACXS122, info@unicreditgroup.si, registrirana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani št.reg.vl. 1/10521/00, matična številka 5446546 (v nadaljevanju: banka). Banka je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev in je objavljena na spletni strani Banke Slovenije;
- (2) **država članica** je država članica Evropske unije ali država podpisnica Sporazuma o ustanovitvi Evropskega gospodarskega prostora (Ur. list št. 1 z dne 3. januarja 1994, str. 3);
- (3) **tretja država** pomeni državo, ki ni država članica iz 2. točke tega odstavka;
- (4) **spletna stran banke** je www.unicreditbank.si;
- (5) **potrošnik** je fizična oseba, ki sklene pogodbeno razmerje za poslovanje s kartico za namene zunaj področja svoje pridobitne ali poklicne dejavnosti;
- (6) **pogodba o poslovanju s kartico** je pogodba ali drug dokument, na podlagi katerega uporabnik uredi pogodbeno razmerje z banko z namenom poslovanja s karticami (v nadaljevanju: pogodba);
- (7) **uporabnik** je fizična oseba, ki sklene pogodbo;
- (8) **imetnik kartice** je uporabnik ali pa s strani uporabnika pooblaščen oseba za uporabo kartice;
- (9) **prejemnik plačila** je fizična ali pravna oseba, ki je prejemnik denarnih sredstev, ki so predmet plačilne transakcije;
- (10) **plačilna transakcija** je dejanje nakupa ali dviga gotovine, ki ga odredi imetnik kartice;
- (11) **kartica** je plačilni instrument, npr. kartica BA Maestro, kartica MasterCard ali kartica Visa, kot je opredeljeno v nadaljevanju;
- (12) **osnovna kartica** je kartica izdana uporabniku;
- (13) **dodatna kartica** je kartica, za katero lahko zaprosi uporabnik ali imetnik kartice s soglasjem uporabnika ter skladno s temi Splošnimi pogoji. Dodatna kartica ima svojo številko, ki je različna od številke osnovne kartice;
- (14) **direktna obremenitev** je plačilna storitev, s katero se poravnajo obveznosti nastale iz naslova uporabe posamezne kartice do prejemnika plačila z neposredno obremenitvijo uporabnikovega transakcijskega računa;
- (15) **referenčni menjalni tečaj** je menjalni tečaj, ki ga ponujajo mednarodni kartični sistemi (MasterCard International, Visa International) in se uporablja kot osnova za izračun menjave denarnih valut;
- (16) **trajni nosilec podatkov** je vsak instrument, ki uporabniku omogoča shranjevanje podatkov, naslovljenih osebno nanj, tako da so dostopni za poznejšo uporabo tako dolgo, kakor je potrebno za namene teh podatkov, in ki omogoča nespremenjeno predvajanje shranjenih podatkov, kot je npr. papirna oblika obvestila ali elektronska oblika obvestila v PDF obliki;
- (17) **mesečni izpisek** je pisno obvestilo, s katerim banka uporabnika in/ali imetnika kartice obvešča o izvršenih plačilnih transakcijah;
- (18) **bančni avtomat** (v nadaljevanju: bankomat) je naprava namenjena opravljanju plačilnih storitev, npr. dvig in polog gotovine, plačilo računov;
- (19) **prodajno mesto** je mesto, kjer se opravi nakup blaga ali storitve (npr. POS terminal, internetna prodaja, kataloška prodaja, prodaja preko telefona);

- (20) **POS terminal** je elektronski čitalec na prodajnem mestu, ki je namenjen elektronskemu prenosu podatkov med prodajnim mestom, procesnimi centri in banko pri plačilu s kartico;
- (21) **osebno geslo** (v nadaljevanju: PIN) služi za verifikacijo opravljenih plačilnih transakcij s karticami na prodajnih mestih ali na bankomatih;
- (22) **soglasje k izvršitvi plačilne transakcije** pomeni pravilno vtipkan PIN ali podpis imetnika kartice, pri nakupih preko spleta pa pravilno vneseno varnostno kodo;
- (23) **varnostna koda** je trimestna številka, zapisana na podpisnem traku na hrbtini strani kartice (CVC koda pri MasterCard, in CVV koda pri Visa);
- (24) **MasterCard SecureCode geslo** je namenjeno plačevanju preko spleta na prodajnih mestih z oznako MasterCard SecureCode. Geslo vsebuje od 8 do 12 znakov brez presledka. Vsebovati mora vsaj eno številko in črko. V primeru, da geslo pozabite, je potrebna ponovna registracija na podlagi katere se ustvari novo geslo;
- (25) **3-D Secure** je storitev, ki omogoča boljšo zaščito pri nakupovanju preko spleta z MasterCard SecureCode geslom.
- (26) **skimming** je proces kopiranja kartice in uporaba duplikata kartice brez vednosti oziroma soglasja imetnika kartice;
- (27) **blokada kartice** je dejanje prepovedi nadaljnje uporabe kartice;
- (28) **omejitev uporabe kartice** je dejanje začasne prepovedi uporabe kartice;
- (29) **ZPLaSS** je kratica, ki se uporablja v teh Splošnih pogojih, in pomeni Zakon o plačilnih storitvah in sistemih (Ur. list RS št. 58 z dnem 27.7.2009).

II. Splošno

- (1) S temi Splošnimi pogoji banka določa pogoje sklepanja in prenehanja pogodbe o poslovanju s kartico, nadomestila in stroške, načine in roke obveščanja uporabnika in imetnika kartice, odgovornosti banke, uporabnika in imetnika kartice, postopke mirnega reševanja sporov ter veljavnost teh Splošnih pogojev.

III. Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij

- (1) Banka kot zaupne podatke varuje vse podatke, dejstva in okoliščine o posameznem uporabniku in imetniku kartice, s katerimi razpolaga. Vse osebne podatke o posameznem uporabniku in imetniku kartice banka varuje v skladu z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov. Banka posreduje te podatke le uporabniku ali imetniku kartice, tretjim osebam zaradi izvajanja svojih obveznosti iz naslova izvrševanja kartičnih transakcij, ter skladno z zakonom, pristojnim organom na njihovo pisno zahtevo.
- (2) Uporabnik in imetnik kartice soglašata, da se njihovi podatki lahko uporabljajo, shranjujejo, vključujejo v baze podatkov in računalniško obdelajo za potrebe poslovanja banke ter za izvajanje zakonskih in pogodbenih obveznosti banke. Banka lahko te podatke posreduje tujim tretjim osebam, to je matičnim ali sestrskim družbam v okviru bančne skupine UniCredit Group, procesnim centrom, za namen izvajanja zakonskih predpisov, poenotenja in optimalnega izvajanja bančnih in drugih finančnih storitev ter za namen drugega medsebojnega pogodbenega odnosa, kar pomeni tudi izvoz teh podatkov izven Republike Slovenije v primeru, če je sedež matične ali sestrške družbe izven Republike Slovenije.



IV. Izdaja kartice

- (1) Pogodbeno razmerje med banko in uporabnikom in/ali imetnikom kartice za BA Maestro kartico nastane s sklenitvijo Pogodbe o vodenju transakcijskega računa, za MasterCard kartico s podpisom Vloge za izdajo MasterCard kartice, za Visa kartico pa s sklenitvijo Pogodbe o okvirnem kreditu na plačilno-kreditni kartici Visa (v nadaljevanju: pogodba). Pred sklenitvijo pogodbe banka izroči uporabniku te Splošne pogoje.

- (2) Banka uporabniku lahko izda osnovno kartico BA Maestro, če izpolnjuje naslednje zahteve in pogoje:
 - ima pri banki odprt transakcijski račun,
 - poda popolno vlogo za izdajo kartice.
- (3) Banka uporabniku na njegovo željo lahko izda dodatno kartico BA Maestro za imetnika kartice, če uporabnik imetnika kartice določi v vlogi za izdajo kartice in je imetnik kartice pooblaščen na transakcijskem računu uporabnika.
- (4) Banka uporabniku lahko izda kartico MasterCard ali Visa, če izpolnjuje naslednje zahteve in pogoje:
 - ima pri banki odprt transakcijski račun,
 - poda popolno vlogo za izdajo kartice,
 - je polnoletna oseba,
 - ima stalno ali začasno prebivališče v Republiki Sloveniji,
 - izpolnjuje pogoje za odobritev posamezne kartice.
- (5) Banka uporabniku na njegovo željo lahko izda dodatno kartico MasterCard ali Visa za imetnika kartice, ki ga uporabnik določi v vlogi za izdajo kartice.
- (6) Imetnik prejme kartico in PIN kodo ločeno na naslov, ki je naveden v vlogi za izdajo kartice.
- (7) O izdaji kartice odloča banka v skladu s poslovno politiko banke.
- (8) Če imetnik kartice posluje v skladu s pogodbo in Splošnimi pogoji, izda banka uporabniku oz. imetniku kartice novo kartico pred iztekom veljavnosti stare kartice ter brez ponovne vloge za izdajo kartice. Kartica je poslana na zadnji znani naslov, ki ga ima banka v svoji evidenci.

V. Uporaba in značilnosti kartice

Osnovne značilnosti kartice

- (1) Kartica je opremljena z varnostnim čipom in ima vpisano ime in priimek imetnika kartice.
- (2) Kartica je veljavna do zadnjega dne v mesecu in leta navedenega na kartici.
- (3) Pri nakupu blaga ali plačilu storitev na prodajnem mestu imetnik kartice vtipka PIN kodo v kolikor je prodajno mesto podprto s čip tehnologijo. V nasprotnem primeru imetnik kartice podpiše potrdilo o nakupu (v nadaljevanju: potrdilo). Podpis na potrdilu mora biti enak podpisu na kartici. Imetnik kartice obdrži en izvod potrdila za svojo evidenco.
- (4) Pri plačilu blaga in storitev preko spleta, imetnik kartice opravi plačilo na dva načina:
 - a. z uporabo MasterCard SecureCode gesla (nakup je z MasterCard Secure Code geslom omogočen samo za kartico Mastercard) v primeru, ko ponudnikova spletna stran vsebuje oznako MasterCard SecureCode . MasterCard SecureCode geslo imetniku kartice zagotavlja boljše zaščito pri nakupovanju preko spleta, spletnih transakcijah, tako da pri transakcijah omeji možnosti prevar. Aktivacijo imetnik kartice opravi ob prvem nakupu preko spleta, pri ponudniku, katerega spletna stran vsebuje oznako MasterCard SecureCode . Imetnik kartice na spletni strani vpiše zahtevane podatke o kartici (številka kartice in/ali CVC kodo). Po vnosu teh podatkov bo imetnik kartice opravil aktivacijo storitve 3-D Secure, tako da v sistem s pomočjo storitve posreduje, datum rojstva in davčno številko. Z navedenima podatkom se bo preverila identiteta imetnika kartice in ugotovilo, ali je imetnik kartice uporabnik transakcijskega računa ali pa s strani uporabnika transakcijskega računa pooblaščen oseba. Podatki, ki jih bo imetnik kartice posredoval, bodo primerjani s podatki, ki jih hrani banka. Če imetnik kartice ne posreduje ustreznih podatkov oz. se podatki ne ujemajo bo zavrnjena aktivacija storitve. Imetnik kartice aktivacijo storitve dokonča tako, da si ustvari svoje MasterCard SecureCode geslo, ki ga bo imetnik kartice uporabljal pri naslednjih nakupih preko spleta in svoje osebno (pozdravno) sporočilo,

- b. ki služi kot dodatni varnostni element, namenjen kontroli avtentičnosti storitve. V primeru, da imetnik kartice aktivacije storitve ne opravi ne more opraviti nakupa pri ponudnikih, katerih spletna stran vsebuje oznako MasterCard SecureCode. Imetnik kartice po aktivaciji storitve naslednje nakupe preko spleta pri ponudnikih, katerih spletna stran vsebuje oznako MasterCard SecureCode opravlja tako, da vtipka MasterCard SecureCode geslo, ki si ga je ustvaril ob aktivaciji storitve. Imetnik kartice se zavezuje, da se bo pred opravljenim nakupom seznanil s Pogoji storitve 3-D Secure, ki jih bo potrdil ob aktivaciji MasterCard SecureCode gesla. Vsakokrat veljavne pogoje storitve si imetnik kartice lahko prebere na spletni strani banke;
- b. s posredovanjem podatkov o kartici (številka kartice, veljavnost kartice, varnostna koda) prodajnemu mestu v primeru, ko ponudnikova spletna stran ne vsebuje oznake MasterCard SecureCode.
- (5) S posredovanjem podatkov o kartici in/ali MasterCard SecureCode gesla prodajnemu mestu imetnik kartice zagotavlja, da je znesek transakcije pravilen in da ga bo poravnal v skladu s pogodbo in Splošnimi pogoji.
- (6) Pri plačilu blaga in storitev preko kataloške prodaje ali telefonske prodaje, imetnik kartice plačilo opravi s kartico tako, da prodajnemu mestu posreduje podatke o kartici (številka kartice, veljavnost kartice, varnostna koda). S posredovanjem podatkov kartice prodajnemu mestu imetnik kartice zagotavlja, da je znesek transakcije pravilen in da ga bo poravnal v skladu s pogodbo in Splošnimi pogoji.
- (7) V primerih, ko imetnik kartice poda soglasje za izvršitev plačilne transakcije, le-to ne more več preklicati. Preklic transakcije je možen le v primeru izrecnega dogovora med imetnikom kartice in prodajnim mestom.
- (8) Imetnik kartice ne sme uporabljati kartice za nezakonite namene, vključujoč nakupe blaga in storitev, ki jih prepoveduje slovenska zakonodaja.

Posebne značilnosti kartice BA Maestro

- (1) Kartica BA Maestro je debetna kartica namenjena identifikaciji transakcijskega računa.
- (2) Obveznosti nastale z uporabo kartice se poravnajo neposredno iz transakcijskega računa uporabnika, takoj ali z rezervacijo sredstev.
- (3) Imetnik kartice lahko kartico uporablja za plačilo blaga in storitev na prodajnih mestih in za dvig gotovine na bankomatih doma in v tujini, ki so označeni z oznako BA, Maestro ali Cirrus v okviru kritja na transakcijskem računu in dnevno določenega limita.
- (4) Dnevni limit za kartico BA Maestro je dovoljen skupni dnevni znesek izvršenih plačilnih transakcij. O višini dnevnega limita se dogovorita uporabnik in banka s podpisom Vloge za izdajo kartice BA Maestro, ločeno za dvigovanje gotovine na bankomatih ter plačilo blaga in storitev na prodajnih mestih.
- (5) Uporabnik lahko zaprosi za spremembo dnevnega limita. O spremembi dnevnega limita odloča banka skladno s pogodbo, Splošnimi pogoji in poslovno politiko banke.
- (6) S pisnim obvestilom Izpisek stanja in prometa banka uporabnika enkrat mesečno obvesti o plačilnih transakcijah izvršenih z uporabnikovo in imetnikovo kartico.

Posebne značilnosti kartice MasterCard

- (1) Kartica MasterCard je plačilna kartica z odloženim plačilom, pri kateri se vse nastale obveznosti poravnajo z direktno obremenitvijo transakcijskega računa uporabnika enkrat mesečno v celoti.
- (2) Uporabnik izbere dan poravnave obveznosti (8., 18. ali 28. dan v mesecu), hkrati pa uporabnik pooblasti banko, da vse nastale obveznosti poravnava v breme njegovega transakcijskega računa ne glede na stanje na transakcijskem računu.
- (3) Imetnik kartice lahko kartico uporablja za plačilo blaga in storitev na prodajnih mestih in za dvig gotovine na bankomatih doma in v tujini,

označenih z oznako MasterCard v okviru odobrenega mesečnega ali gotovinskega limita.

- (4) Za poslovanje z MasterCard kartico se uporabniku in/ali imetniku kartice odobri mesečni limit, ki je odobren za čas veljavnosti kartice oz. do prenehanja pravice uporabe kartice.
- (5) Gotovinski limit na kartici MasterCard je dovoljen dnevni in mesečni znesek za dvig gotovine in je del celotnega odobrenega mesečnega limita.
- (6) Uporabnik lahko kadar koli zaprosi za spremembo mesečnega limita, o spremembi banka odloča skladno s pogodbo, Splošnimi pogoji in poslovno politiko banke.
- (7) S pisnim obvestilom Obvestilo o prometu s kartico za kartico MasterCard banka uporabnika in/ali imetnika kartice enkrat mesečno obvesti o plačilnih transakcijah izvršenih s kartico.

Posebne značilnosti kartice Visa

- (1) Kartica Visa je plačilno-kreditna kartica z odloženim ali obročnim plačilom, pri kateri se minimalni znesek porabljenega okvirnega kredita poravna enkrat mesečno z direktno obremenitvijo transakcijskega računa uporabnika v višini, ki je določena s pogodbo, preostali del okvirnega kredita uporabnik poravna delno ali v celoti s plačilnim nalogom.
- (2) Uporabnik izbere dan poravnave obveznosti (8., 18. ali 28. dan v mesecu) minimalnega zneska določenega s pogodbo. Uporabnik pooblasti banko, da pogodbeno določen minimalni znesek obveznosti poravna v breme njegovega transakcijskega računa ne glede na stanje na transakcijskem računu. Preostalo neplačano porabo ter pripadajoče obresti lahko uporabnik v poljubnem znesku kadarkoli poravna s plačilnim nalogom, ki je priložen k mesečnemu izpisku.
- (3) Imetnik kartice lahko kartico uporablja za plačilo blaga in storitev na prodajnih mestih in dvig gotovine na bankomatih doma in v tujini, označenih z oznako Visa v okviru odobrenega okvirnega kredita in gotovinskega limita na bankomatu za Visa kartico.
- (4) Za poslovanje s kartico Visa se uporabniku odobri okvirni kredit za čas uporabe oz. veljavnost kartice.
- (5) Uporabnik lahko poravnava mesečne obveznosti tudi v celoti in ne koristi okvirnega kredita.
- (6) Gotovinski limit na kartici Visa je dovoljen dnevni znesek za dvig gotovine na bankomatu.
- (7) Uporabnik lahko kadarkoli zaprosi za spremembo okvirnega mesečnega kredita, o spremembi banka odloča v skladu s pogodbo, Splošnimi pogoji in poslovno politiko banke.
- (8) S pisnim obvestilom Obvestilo o prometu s kartico za kartico Visa banka uporabnika enkrat mesečno obvesti o plačilnih transakcijah izvršenih z uporabnikovo in imetnikovo kartico.

Omejitev uporabe kartice ali blokada kartice

- (1) Banka lahko kartico BA Maestro kadarkoli blokira v naslednjih primerih:
 - uporabnik ali imetnik kartice krši določila pogodbe ali Splošnih pogojev;
 - uporabnik ne izpolnjuje obveznosti iz naslova uporabe kartice ali katerihkoli drugih obveznosti do banke;
 - v primeru prejetja sodne, davčne ali druge odločbe državnega organa;
 - obstaja sum, da je bila kartica uporabljena na prodajnem mestu, na katerem je bila nameščena naprava za kopiranje kartic ali da gre za goljufivo uporabo kartice (npr. skimming);
 - na pisno zahtevo uporabnika;
 - ko imetnik kartice prijavi izgubo, krajo ali zlorabo kartice.
- (2) Banka lahko uporabo kartic MasterCard in Visa kadarkoli omeji v naslednjih primerih:
 - uporabnik ne izpolnjuje obveznosti iz naslova uporabe kartice ali katerihkoli drugih obveznosti do banke;
 - v primeru prejetja sodne, davčne ali druge odločbe državnega organa;

- (3) Banka lahko kartice MasterCard in Visa kadarkoli blokira v naslednjih primerih:
 - uporabnik ali imetnik kartice krši določila pogodbe ali Splošnih pogojev;
 - obstaja sum, da je bila kartica uporabljena na prodajnem mestu, na katerem je bila nameščena naprava za kopiranje kartic ali da gre za goljufivo uporabo kartice (npr. skimming);
 - uporabnik kljub prejetemu pisnemu opominu banke ni poravnal obveznosti iz naslova uporabe kartice ali katerihkoli drugih obveznosti do banke;
 - na pisno zahtevo uporabnika;
 - ko imetnik kartice prijavi izgubo, krajo ali zlorabo kartice.
- (4) Banka bo uporabnika o blokadi oz. omejitvi uporabe kartice (in če je mogoče o razlogih) pisno obvestila takoj po blokadi oz. po omejitvi uporabe kartice. Uporabnik je dolžan o blokadi oz. omejitvi uporabe kartice obvestiti vse imetnike kartice, ki jih je za uporabo pooblastil sam. Banka uporabnika ni dolžna obvestiti o blokadi oz. omejitvi uporabe kartice v primerih, ko je to v nasprotju z veljavno zakonodajo.
- (5) Banka bo na željo uporabnika BA Maestro kartice ukinila blokado, ko bodo razlogi za blokado prenehali.
- (6) V primeru blokade MasterCard oz. Visa kartice ukinitve blokade ni možna. Uporabnik mora novo kartico naročiti na način opredeljen v Splošnih pogojih.

VI. Ukrepi, ki jih morata uporabnik in imetnik kartice zagotoviti pri uporabi kartice

Neupoštevanje naslednjih navodil in ukrepov šteje za malomarnost imetnika kartice

- (1) Uporabnik in imetnik kartice morata kartico uporabljati skladno s pogodbo in temi Splošnimi pogoji.
- (2) Kartica je neprenosljiva in jo lahko uporablja le imetnik kartice.
- (3) Imetnik kartice ne sme izročiti kartice drugi osebi ali jo kakorkoli drugače namenoma odtujiti ter s tem omogočiti nepooblaščen uporabo kartice.
- (4) Takoj po prejemu kartice mora imetnik kartice zavarovati varnostne elemente kartice, in sicer:
 - obvestilo o PIN-u je dolžan uničiti takoj po prejemu, PIN pa si mora zapomniti;
 - PIN-a ne sme nikomur razkriti, ga ne sme hraniti skupaj s kartico in ga ne sme zapisati na kartico;
 - PIN ob nastanku škodnega dogodka ne sme biti dostopen tretji osebi;
 - kartico mora takoj po prejemu podpisati, saj je nepodpisana kartica neveljavna, za morebitno škodo odgovarja uporabnik;
 - PIN, datum veljavnosti, CVC2 koda, MasterCard SecureCode geslo so tajni in unikatni, zato jih imetnik kartice ne sme nikomur razkriti in dovoliti njihove uporabe tretjim.
- (5) Če imetnik kartice najde svojo že preklicano kartico, je ne sme več uporabljati. O tem mora obvestiti banko, kartico pa uničiti in jo vrniti banki.
- (6) Uporabnik mora banki kartico vrniti ob preklicu pooblastila, zaprtju transakcijskega računa ali smrti imetnika kartice. Če uporabnik ne vrne imetnikove kartice, je odgovoren za vse posledice, ki bi nastale zaradi uporabe kartice po preklicu pooblastila.
- (7) Imetnik kartice na lastno odgovornost dovoli, da na prodajnem mestu kartico odnesejo iz imetnikovega vidnega polja. Za morebitno zlorabo kartice na prodajnem mestu banka ne odgovarja.
- (8) Imetnik kartice mora pred podpisom potrdila preveriti znesek plačila, ki ga potrjuje s podpisom.
- (9) Imetnik kartice mora potrdila o že opravljenih nakupih uničiti, saj običajno tovrstna potrdila vsebujejo dovolj podatkov o kartici in tretja oseba iz njih lahko razbere pomembne podatke o kartici.

- (10) Imetnik kartice na prodajnih mestih ne sme podpisovati potrdil, ki niso namenjeni takojšnjemu plačilu blaga in storitve in/ali so napisana z vnaprejšnjimi datumi ali celo prazna.
- (11) Imetnik kartice mora od prodajnega mesta zahtevati potrdilo za vsako neuspešno opravljeno avtorizacijo, saj se sme kartico za plačilo na prodajnem mestu uporabiti le enkrat.
- (12) Imetnik kartice mora paziti, da pri opravljanju transakcije (še posebej pa, pri uporabi bankomata), nihče ne vidi PIN kode, ki jo je odtipkal. V primeru, da mu katerakoli 3. oseba stoji preblizu, naj jo prosi, da se odmakne.
- (13) Terminale in bankomate mora imetnik kartice uporabljati sam. Če jih imetnik kartice ne zna uporabiti, ne sme sprejeti pomoči mimo-idočega. O uporabi se mora poučiti pri svetovalcu v svoji banki.
- (14) Imetnik kartice mora kartico uporabljati na tistih bankomatih, ki stojijo na obljudenem, dobro osvetljenem mestu.
- (15) Če na bankomatu v Sloveniji imetnik kartice zazna kakršna koli odstopanja od običajnega delovanja (npr. kartico težje vloži v avtomat, v avtomatu so naprave ali stvari, ki jih običajno ni, kamere, ki so neobičajno postavljene, reža, v katero se vlaga kartica je neobičajna, itd.), mora imetnik kartice vzeti kartico in zapustiti bankomat ter uporabiti drugega. O dogodku pa mora čim prej obvestiti banko, na telefonsko številko, ki je zapisana na kartici in/ali policijo.
- (16) V primeru, da so bankomati nameščeni v prostorih, v katere je vstop možen le s kartico, imetnik kartice v napravo, ki je nameščena na vratih, ne sme nikoli vtipkati PIN kode.
- (17) Imetnik kartice lahko svoje podatke o kartici (številka kartice, veljavnost kartice in/ali varnostna koda) preko spleta posreduje prodajnem mestu le, ko želi opraviti.
- (18) Imetnik kartice mora poskrbeti, da je njegov računalnik, preko katerega dostopa na spletna prodajna mesta, dobro zaščiten s protivirusnimi programi.

VII. Obveščanje

- (1) Uporabnik mora takoj oz. najpozneje v 5 dneh po nastali spremembi v pisni obliki sporočiti banki vsako spremembo bivališča, telefonske številke, zaposlitve, naslova za prejemanje pošte ter ostalih podatkov, ki lahko vplivajo na odločitev o nadaljnji uporabi kartice. Banka ne odgovarja za škodo nastalo zaradi neupoštevanja obveznosti glede sporočanja sprememb.
- (2) Uporabnik bo o izvršenih plačilnih transakcijah opravljenih s kartico obveščen z mesečnim izpiskom. Šteje se, da je obvestilo pravilno vročeno, ko je bilo po pošti poslano na zadnji znani naslov, ki ga ima banka v svoji evidenci.
- (3) Če uporabnik ali imetnik kartice v 8 dneh od dneva direktne obremenitve transakcijskega računa ne prejme mesečnega izpiska, mora o tem nemudoma obvestiti banko.
- (4) Če uporabnik ali imetnik kartice ugotovi nepravilnosti na prejetem mesečnem izpisku, mora o tem v roku 8 dni od direktne obremenitve transakcijskega računa obvestiti banko.
- (5) O spremembi Splošnih pogojev, Sklepa o tarifi plačil za posle s prebivalstvom, malimi podjetji, samostojnimi podjetniki in osebami svobodnih poklicev ali Sklepa o obrestnih merah banke, ki se nanašajo na splošne pogoje, banka obvešča uporabnika v skladu s Splošnimi pogoji.

VIII. Nadomestila, obrestne mere in menjalni tečajji

- (1) Uporabniku so pred sklenitvijo pogodbe s strani banke podane vse informacije o nadomestilih, obrestnih merah in menjalnih tečajjih.
- (2) Uporabnik se zavezuje, da bo svoje obveznosti nastale s kartico poravnava pravočasno v skladu s temi Splošnimi pogoji in pogodbo.
- (3) Banka bo uporabniku za poslovanje s kartico zaračunavala nadomestila in obresti po vsakokrat veljavnem Sklepu o tarifi plačil za posle s prebivalstvom, malimi podjetji, samostojnimi podjetniki in osebami

svobodnih poklicev ter Sklepu o obrestnih merah banke, zanje pa bo banka obremenila ustrezen račun uporabnika.

- (4) Uporabnik poravnava vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice doma ali v tujini v valuti evro. Obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice v državah, kjer zakonito plačilno sredstvo ni valuta evro, se iz lokalne valute preračunajo v valuto USD in nato v valuto evro po tečaju mednarodnega sistema VISA International za kartico Visa oz. po tečaju mednarodnega sistema MasterCard International za kartici BA Maestro ter MasterCard. Menjalni tečaj posamezne transakcije je razviden na mesečnem izpisku, zaradi večkratnega spreminjanja menjalnih tečajev mednarodnih sistemov tekom dneva, so lahko tečaji za transakcije opravljene tekom istega dne različni.
- (5) Za dvig gotovine na bankomatu ali v banki uporabnik plača nadomestilo po vsakokrat veljavnem Sklepu o tarifi plačil za posle s prebivalstvom, malimi podjetji, samostojnimi podjetniki in osebami svobodnih poklicev.
- (6) V primeru zapadlih neporavnanih obveznosti ima banka pravico do blokade kartice oz. do odvzema kartice, uporabnik pa odgovarja po pravih obligacijskega prava. Na podlagi obvestila banke je kartico mogoče odvzeti tudi na prodajnem mestu.
- (7) Posebnosti kartice Visa
 - Obrestna mera je določena v pogodbi in se spreminja v skladu z vsakokrat veljavnim Sklepom o obrestnih merah banke. Kredit se revalorizira v rokih, višini in na način predpisan z vsakokrat veljavnim Sklepom o obrestnih merah banke. Način obračunavanja obresti je linearen.
 - Če banka uporabo kartice Visa zaradi neplačila blokira, zaračunava na višino zapadlih neporavnanih obveznosti (glavnica in obresti) od dneva blokade kartice do dokončne poravnave tudi pripadajoče zamudne obresti v višini in na način, kot je določeno z vsakokrat veljavnim Sklepom o obrestnih merah banke. Glavnica zapade v plačilo z dnem blokade kartice.
 - Uporabnik je dolžan poravnati koriščen okvirni kredit v celoti, skupaj s pripadajočimi obrestmi:
 - i. najpozneje na dan prenehanja veljavnosti kartice v primeru, da se uporabnik odpove izdaji nove kartice;
 - ii. najpozneje na dan prenehanja pogodbenega razmerja, zaradi odstopa od pogodbe ene izmed strank;
 - iii. na dan prepovedi uporabe kartice v skladu s Splošnimi pogoji.
 - Obresti se obračunajo ob izdelavi mesečnega izpiska, na znesek porabe s kartico in se plačajo skupaj z odplačilom porabljenega kredita v naslednjem obračunskem obdobju. Za prvo obračunsko obdobje porabe okvirnega kredita se obresti ne obračunajo.

IX. Odgovornost uporabnika

- (1) Izgubo, krajo ali sum zlorabe kartice mora imetnik kartice takoj in brez odlašanja prijaviti banki ali na 24-urno telefonsko številko +386 (0)1 583 41 83. Krajo oz. sum kraje ali zlorabe mora prijaviti tudi na policijski postaji. Z dnem prejema prijave bo banka kartico blokirala. Izgubo, krajo ali sum zlorabe kartice mora imetnik kartice nemudoma potrditi tudi pisno v katerikoli poslovni enoti banke. V primerih zlorabe kartice s strani tretjih oseb, kadar imetnik kartice le te ni izgubil oz. mu ni bila ukradena, je imetnik kartice dolžan o zlorabi obvestiti banko takoj, ko to ugotovi.
- (2) Zaradi posledic izgube, kraje ali zlorabe kartice uporabnik nosi odgovornost za nastalo škodo do trenutka prijave, do višine 150 evrov. V primerih, ko uporabnik ali imetnik kartice ravna malomarno, v nasprotju z določili Splošnih pogojev ali je škoda posledica imetnikove prevare ali naklepa, uporabnik nosi celotno odgovornost za vso nastalo škodo. Za malomarno ravnanje se šteje neupoštevanje ukrepov navedenih v VI. poglavju teh Splošnih pogojev. Banka krije škodo, ki je nastala zaradi kraje, izgube ali zlorabe kartice, od trenutka blokacije kartice, razen v primeru, ko je škoda nastala zaradi malomarnosti imetnika kartice. V primerih, ko imetnik kartice izrecno ne želi, da

banka kartico blokira, uporabnik kartice nosi vso odgovornost za vso nastalo škodo.

- (3) Uporabnik in imetnik kartice sta dolžna shranjevati potrdila o opravljenih plačilnih transakcijah s kartico. Uporabnik ali imetnik kartice mora ob prejemu mesečnega izpiska, pregledati skladnost izvršenih plačilnih transakcij na mesečnem izpisku s shranjenimi potrdili o opravljenih plačilnih transakcijah s kartico.

X. Odgovornost banke

- (1) V primeru neodobrenih ali nepravilno izvršenih transakcij in če uporabnik ali imetnik kartice obvesti banko o neodobreni ali nepravilni izvršeni transakciji, banka zagotovi uporabniku popravek plačilne transakcije v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve transakcijskega računa, če je uporabnik ali imetnik posloval skladno s temi Splošnimi pogoji.
- (2) Banka ne odgovarja za zakasnitev pri posredovanju informacije o plačilni transakciji s strani prodajnega mesta. Banka bo v primeru zakasnele plačilne transakcije obremenila imetnikovo kartico na dan prejete informacije o plačilni transakciji.
- (3) Banka ni odgovorna za morebitno nastalo škodo uporabniku ali imetniku kartice, v kolikor prodajno mesto, drug ponudnik plačilnih storitev ali bankomat ne omogočajo poslovanja s kartico. Banka ni odgovorna za morebitno nastalo škodo uporabniku ali imetniku kartice, v kolikor na prodajnem mestu, pri drugem ponudniku plačilnih storitev ali na bankomatu ni možna izvedba plačilne transakcije.
- (4) Banka 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 ali imetnika kartice, ki nastanejo z uporabo kartice.
- (5) Banka lahko s strani uporabnika zahteva povračilo vseh stroškov, nastalih zaradi nespoštovanja pogodbe ali Splošnih pogojev.

XI. Prenehanje pravice uporabe kartice

- (1) Pogodba preneha s potekom časa, za katerega je bila sklenjena, ali skladno s temi Splošnimi pogoji.
- (2) Uporabnik lahko s soglasjem banke kadar koli pisno odpove pogodbo s takojšnjim učinkom. Uporabnik lahko tudi kadar koli enostransko pisno odpove pogodbo z odpovednim rokom 1 meseca.
- (3) Uporabnik mora v roku 60 dni pred dnevom izteka veljavnosti kartice banki posredovati informacijo, če kartice po preteku veljavnosti ne želi več uporabljati.
- (4) Banka lahko odpove pogodbo, ki je sklenjena za nedoločen čas, z odpovednim rokom 2 mesecev. Banka bo uporabnika o odpovedi pogodbe obvestila na jasen in razumljiv način na trajnem nosilcu podatkov.
- (5) V primeru, ko uporabnik ali imetnik kartice kršita določila teh splošnih pogojev, lahko banka odpove pogodbeno razmerje brez odpovednega roka in kartico blokira.
- (6) Kartica je last banke, zato jo mora uporabnik ali imetnik kartice na zahtevo banke in ob prenehanju pogodbe nemudoma vrniti.
- (7) Uporaba neveljavne kartice ni dovoljena.
- (8) V primeru prenehanja pogodbe je uporabnik dolžan v celoti poravnati vse obveznosti nastale z uporabo kartice do dneva prenehanja pogodbe. Nadomestila, ki jih zaračunava banka za določeno časovno obdobje, plača uporabnik le v sorazmernem deležu do prenehanja pogodbe.
- (9) Uporabnik ni upravičen do vračila sorazmernega deleža nadomestil, če ob prenehanju pogodbe nemudoma ne vrne kartice banki ob odpovedi pogodbe, če je bila pogodba odpovedana s strani uporabnika ali v roku največ 30 dni od odposlanega pisnega obvestila, če je bila pogodba odpovedana s strani banke. Šteje se, da je obvestilo pravilno vročeno, ko je bilo po pošti poslano na zadnji znani naslov, ki ga ima v svoji evidenci banka.

XII. Mirno reševanje sporov

- (1) Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s Splošnimi pogoji bosta uporabnik in banka reševala sporazumno.
- (2) Pritožbo v zvezi z opravljeno storitvijo banke lahko uporabnik posreduje banki osebno, po pošti na naslov banke ali preko spletnih strani banke. Banka mora o pritožbi odločiti v roku največ 30 dni po zbrani celotni dokumentaciji. Odločitev o pritožbi se pošlje v pisni obliki na naslov uporabnika.
- (3) Če se uporabnik z odločitvijo o pritožbi ne strinja, ali če v roku 30 dni ne prejme odgovora banke na pritožbo, ima pravico pritožbo nasloviti na Poravnalni svet Združenja bank Slovenije, Šubičeva 2, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: Poravnalni svet). Pritožba mora biti pisna, vsebovati mora kratek zahtevek in vsa dejstva, na katera uporabnik opira svoj zahtevek, priložena morajo biti tudi dokazila. Če pritožba ni popolna, Poravnalni svet lahko zahteva dopolnitev. Poravnalni svet mora o pritožbi odločiti najkasneje v 2 mesecih od prejema pritožbe. Poravnalni svet je sestavljen iz predstavnikov potrošnikov in bank ter predsednika Poravnalnega sveta in rešuje vse pritožbe s področja kršenja splošnih poslovnih pogojev, določil pogodbenih razmerij ali dobre poslovne prakse. Poravnalni svet ne odloča o pritožbah s področja poslovne politike posamezne banke.
- (4) Kljub pritožbi na Poravnalni svet ima uporabnik pravico kadar koli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in banko pri pristojnem sodišču.
- (5) Za reševanje vseh morebitnih sporov, ki bi nastali na podlagi teh Splošnih pogojev in jih uporabnik ter banka ne bi uspela rešiti sporazumno, je pristojno krajevno pristojno sodišče po sedežu banke.

XIII. Prehodne in končne določbe

- (1) Če banka spreminja te Splošne pogoje, mora dva meseca pred njihovo uveljavitvijo seznaniti uporabnika pisno po pošti, v primeru da stranka posluje z uporabo sistemov elektronskega bančništva pa z obvestilom preko sistemov elektronskega bančništva, tako da mu pošlje predlog spremembe Splošnih pogojev.
- (2) Če uporabnik ne soglaša s spremembami Splošnih pogojev, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil odstopi od pogodbe, sklenjene na podlagi Splošnih pogojev. Odstop od pogodbe mora uporabnik pisno podati najkasneje do dneva pred določenim dnevom začetka veljavnosti spremembe. Če uporabnik v tem roku banki ne sporoči, da se s spremembami ne strinja, se šteje, da s spremembami soglaša. V primeru, če uporabnik pisno zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove pogodbi, se šteje, da je banka odpovedala pogodbo z dvomesečnim rokom, ki prične teči od dneva pošiljanja obvestila o spremembi.
- (3) Vsakokrat veljavni Splošni pogoji so objavljeni na spletnih straneh banke in v vseh poslovnih enotah banke.
- (4) Ti Splošni pogoji so sestavni del pogodbe o poslovanju s kartico med banko, uporabnikom in imetnikom kartice. S podpisom pogodbe uporabnik potrjuje, da je bil s splošnimi pogoji predhodno seznanjen, da z njimi v celoti soglaša, ter je z njimi seznanil vse imetnike kartic.
- (5) S pričetkom veljavnosti teh Splošnih pogojev prenehajo veljati Splošni pogoji poslovanja s karticami za potrošnike z dnevom veljavnosti 1.11.2009.
- (6) Uporabnik ima pravico, da kadar koli zahteva izvod svoje pogodbe in Splošnih pogojev na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov.
- (7) Za opravljanje storitev v skladu s temi Splošnimi pogoji in za razlago le-teh se uporablja pravo Republike Slovenije.
- (8) Če uporabnik zazna, da je pri opravljanju storitev na podlagi teh Splošnih pogojev prišlo do kršitve, ki predstavlja prekršek po ZPlaSS, ima pravico vložiti pisni predlog za uvedbo postopka o prekršku. Predlog se vložijo pri Banki Slovenije, ki je pristojna za odločanje o tovrstnih prekrških.
- (9) Splošni pogoji so sestavljeni v slovenskem jeziku.
- (10) Ti Splošni pogoji veljajo od 01.11.2010 dalje.