

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA S POSLOVNO PLAČILNO KARTICO VISA

I. Opredelitev pojmov

Posamezni pojmi, ki so uporabljeni v Splošnih pogojih poslovanja s poslovno kartico Visa (v nadaljevanju: Splošni pogoji), imajo naslednji pomen:

- (1) **izdajatelj** Splošnih pogojev je UniCredit Banka Slovenija d.d., Šmartinska 140, 1000 Ljubljana, Slovenija, Swift oznaka BACXSI22, 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. l. št. 1 z dne 3. januarja 1994, str. 3);
- (3) **tretja država** pomeni državo, ki ni država članica iz 2. točke tega odstavka;
- (4) **uporabnik** je zasebnik, podjetnik ali pravna oseba, katero zastopa zakoniti zastopnik ali pooblaščenec, ki uporablja plačilne storitve kot plačnik, prejemnik plačila ali oboje in ki z banko sklene pogodbo;
- (5) **zasebnik** je fizična oseba, ki ni podjetnik in ki kot poklic samostojno opravlja določeno dejavnost, kot je notar, zdravnik, odvetnik, kmet in podobno;
- (6) **podjetnik** je fizična oseba, ki na trgu samostojno opravlja pridobitno dejavnost v okviru organiziranega podjetja;
- (7) **imetnik kartice** je s strani uporabnika pooblaščen oseba za uporabo kartice. Kartica je izdana na ime uporabnika in imetnika kartice;
- (8) **prejemnik plačila** je fizična ali pravna oseba, ki je prejemnik denarnih sredstev, ki so predmet plačilne transakcije;
- (9) **plačilna transakcija** je dejanje nakupa ali dviga denarnih sredstev, ki ga odredi imetnik kartice;
- (10) **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;
- (11) **gotovinski limit** je dovoljen dnevni znesek za dvig gotovine na bankomatu;
- (12) **referenčni menjalni tečaj** je menjalni tečaj, ki ga ponuja mednarodni kartični sistem Visa International in se uporablja kot osnova za izračun menjave denarnih valut;
- (13) **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;
- (14) **mesečni izpisek** je obvestilo, s katerim banka uporabnika in imetnika kartice obvešča o izvršenih plačilnih transakcijah;
- (15) **bančni avtomat** (v nadaljevanju: bankomat) je naprava namenjena opravljanju plačilnih storitev kot so npr. dvig in polog gotovine, plačilo računov;
- (16) **prodajno mesto** je mesto, kjer se opravi nakup blaga ali storitve (npr. POS terminal, spletna prodaja, kataložka prodaja, prodaja preko telefona);
- (17) **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;
- (18) **osebno geslo** (v nadaljevanju: PIN) služi za verifikacijo opravljenih plačilnih transakcij s karticami na prodajnih mestih ali bankomatih;
- (19) **soglasje za izvršitev plačilne transakcije** pomeni:
 - pravilno vtipkan PIN ali podpis imetnika kartice ali

- pravilno vneseni podatki o kartici ali
 - v primeru 3D Secure spletnih nakupov pravilno vneseni podatki o kartici in potrditev v mobilni banki z uporabo biometričnega podatka ali PIN kode ali
 - v primeru brezstičnega poslovanja do določenega zneska, dejanje približanja brezstične kartice POS terminalu;
- (20) **odobrena plačilna transakcija** je plačilna transakcija, kjer je plačnik dal soglasje za izvršitev plačilne transakcije pred njeno izvršitvijo ali (če se tako dogovorita plačnik in ponudnik plačilnih storitev) po izvršeni plačilni transakciji;
 - (21) **neodobrena plačilna transakcija** je tista plačilna transakcija, ki je bila izvršena brez plačnikovega soglasja za njeno izvršitev;
 - (22) **varnostna koda** je trimestna številka, zapisana na podpisnem traku na hrbtni strani kartice (CVV koda), ki se uporablja pri nakupih preko spletne prodajnega mesta in pri nakupih preko telefona ali kataložke prodaje;
 - (23) **3-D Secure** je storitev, ki omogoča boljše zaščito pri nakupovanju preko spleta na prodajnih mestih z oznako Verified by Visa oz. Visa Secure. Banka uporabi močno avtentikacijo uporabnika oziroma zahteva, da se uporabljajo elementi dvofaktorske avtentikacije, ki potrjujejo identiteto uporabnika in sicer s potrjevanjem spletnih nakupov v mobilni banki z uporabo biometričnega podatka ali PIN kode. Storitve je urejena s Pogoji uporabe storitve 3-D Secure, ki so objavljeni na spletni strani banke.
 - (24) **skimming** je proces kopiranja kartice in uporaba duplikata kartice brez vednosti oziroma soglasja imetnika kartice;
 - (25) **blokada kartice** je dejanje prepovedi nadaljnje uporabe kartice;
 - (26) **ZPLASIED** je kratica uporabljena v teh Splošnih pogojih in pomeni Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih.

II. Splošno

- (1) S temi Splošnimi pogoji banka določa pogoje sklepanja in prenehanja Pogodbe o poslovanju s poslovno plačilno kartico Visa (v nadaljevanju: pogodba), nadomestila in stroške, načine in roke obveščanja uporabnika in imetnika poslovne plačilne kartice Visa (v nadaljevanju: kartica), odgovornosti banke, uporabnika in imetnika kartice, reklamacije ter veljavnost teh Splošnih pogojev.

III. Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij

- (1) Banka je upravljavec osebnih in ostalih zaupnih podatkov o uporabniku ter imetniku kartice, ki jih pridobi pri vzpostavitvi poslovnega razmerja in nadaljnjem poslovanju z uporabnikom ter imetnikom kartice.
- (2) Banka za namen izvajanja medsebojnega pogodbenega odnosa ter za namene trženja v obsegu skladnem s privolitvijo za obdelavo osebnih podatkov obdeluje, hrani, posreduje in varuje osebne in ostale zaupne podatke skladno z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov, Splošno uredbo EU o varstvu osebnih podatkov (Uredba (EU) 2016/679-GDPR), zakonom, ki ureja bančništvo, zakonom, ki ureja gospodarske družbe in drugimi predpisi, ki se nanašajo na varovanje osebnih in zaupnih podatkov ter poslovno skrivnost ter skladno s svojimi internimi akti.
- (3) Vse podrobnejše informacije, pravice posameznikov, ki se nanašajo na obdelavo osebnih podatkov in kontaktni podatki so določene v Splošnih informacijah o obdelavi osebnih podatkov. Vsakokrat veljavne Splošne informacije o obdelavi osebnih podatkov so na voljo v poslovnih prostorih banke in na njeni spletni strani (www.unicreditbank.si).

IV. Izdaja kartice

- (1) Pogodbena razmerje med banko in uporabnikom in imetnikom kartice nastane s sklenitvijo pogodbe. Pred sklenitvijo pogodbe banka izroči uporabniku te Splošne pogoje.
- (2) Banka uporabniku lahko izda kartice za imetnike, ki jih je uporabnik navedel v vlogi za izdajo kartice, če le-ta izpolnjuje naslednje zahteve in pogoje:

- ima pri banki odprt transakcijski račun, - poda popolno vlogo za izdajo kartice,
 - ima sedež v Republiki Sloveniji.
- (3) Imetnik kartice prejme kartico in PIN kodo ločeno na uporabnikov naslov, ki je naveden v vlogi za izdajo kartice.
 - (4) O izdaji kartice odloča banka skladno s svojo poslovno politiko.
 - (5) Če imetnik kartice posluje skladno s pogodbo in Splošnimi pogoji, izda banka uporabniku oz. imetniku kartice novo kartico pred iztekom veljavnosti stare 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

Značilnosti kartice:

- (1) Je plačilna kartica z odloženim plačilom, pri kateri se vse nastale obveznosti poravnajo z direktno obremenitvijo transakcijskega računa uporabnika enkrat mesečno v celoti.
- (2) Dan poravnave obveznosti je 8. koledarski dan v mesecu oz. prvi naslednji delovni dan, če je osmi koledarski dan praznik ali dela prost dan.
- (3) Imetnik kartice lahko kartico uporablja za plačilo blaga in storitev na prodajnih mestih ter za dvig gotovine na bankomatih doma in v tujini, označenih z oznako Visa v okviru odobrenega mesečnega limita na kartici in gotovinskega limita. Kartica omogoča dvig na bankomatu v višini največ 350 evrov na dan (gotovinski limit).
- (4) Za poslovanje s kartico se uporabniku odobri okvirni mesečni limit za poslovanje s karticami, ki je odobren za nedoločen čas oz. do prenehanja veljavnosti pogodbe, imetniku kartice pa mesečni limit na kartici, ki je odobren za čas veljavnosti kartice oz. do prenehanja pravice uporabe kartice.
- (5) Kartica je opremljena z varnostnim čipom in ima vpisan naziv uporabnika in ime in priimek imetnika kartice.
- (6) Kartica je veljavna do zadnjega dne v mesecu in leta navedenega na kartici.
- (7) 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. Brezstično poslovanje je poslovanje s karticami brez neposrednega stika kartice s POS terminalom, kar pomeni, da za izvedbo plačilne transakcije kartice ni potrebno vstaviti v POS terminal, temveč jo je potrebno temu le približati. Pri brezstičnem poslovanju do določenega zneska nakupa tudi ni potrebno vnesti PIN ali podpisati potrdila o nakupu. Znesek do katerega je možno brezstično poslovanje brez vnosa PIN ali podpisa potrdila o nakupu je objavljen na spletni strani banke www.unicreditbank.si/brezstično in se lahko spreminja na podlagi proste presoje banke. Ta znesek se lahko med posameznimi državami razlikuje. Brezstično se tiste kartice banke izdajateljice UniCredit Banka Slovenija d.d., ki so bile izdane po 1. 4. 2017. V primeru, če želi imetnik kartice opravljati transakcije z obveznim vnosom PIN kode ne glede na znesek, se lahko v poslovni enoti banke dogovori, da se onemogoči možnost plačevanja brez vnosa PIN kode.
- (8) 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 (tako na primer podatkov o številki kartice, veljavnosti kartice in varnostni kodi, če je zahtevana).
- (9) Pri plačilu blaga in storitev preko spleta imetnik kartice opravi plačilo s kartico na dva načina:
 - a) na spletnem prodajnem mestu, ki vsebuje oznako Verified by Visa oz. Visa Secure, se plačilo s kartico opravi skladno s Pogoji uporabe storitve 3D Secure - UniCredit Bank, ki so dostopni na spletni strani banke;

- b) na spletnem prodajnem mestu, ki ne vsebuje oznake Verified by Visa oz. Visa Secure, se plačilo s kartico opravi s posredovanjem podatkov o kartici prodajnemu mestu (tako na primer podatkov o številki kartice, veljavnosti kartice in varnostni kodi, če je zahtevana).
- (10) Imetnik kartice s posredovanjem podatkov o kartici in potrditvijo v mobilni banki z uporabo biometričnega podatka ali PIN kode v kolikor je zahtevano, prodajnemu mestu zagotavlja, da je znesek transakcije pravilen ter ga bo poravnal skladno s pogodbo in temi Splošnimi pogoji.
 - (11) Pri vseh plačilih blaga in storitev se imetniku kartice, ki pridobi pravico uporabe »Varnostnega SMS sporočila« to pošlje na izbrano številko mobilnega telefona.
 - (12) V primerih, ko imetnik kartice poda soglasje za izvršitev plačilne transakcije, slednje ne more več preklicati. Preklic transakcije je možen le v primeru izrecnega dogovora med imetnikom kartice ter prodajnim mestom.
 - (13) Imetnik kartice ne sme uporabljati kartice za nezakonite namene, vključujoč nakupe blaga in storitev, ki jih prepoveduje slovenska zakonodaja.

Ukrepi, ki jih mora uporabnik oz. imetnik kartice zagotoviti pri uporabi 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:
 - 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 koda ob nastanku škodnega dogodka ne sme biti dostopna tretji osebi,
 - kartico mora takoj po prejemu podpisati, saj je nepodpisana kartica neveljavna, za morebitno škodo odgovarja uporabnik
 - PIN, datum veljavnosti kartice, CVV koda in enkratno geslo za spletne nakupe so tajni ter unikatni podatki, zato jih imetnik kartice ne sme nikomur razkriti ali dovoliti njihove uporabe tretjim osebam.
- (5) Če imetnik kartice najde svojo že preklicano kartico, je ne sme več uporabljati. O tem mora obvestiti banko, kartico 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 na kartični račun ne sme prejemati prilivov ali kartičnega računa uporabljati za druge namene, kot plačevanje s kartico in poravnavanje obveznosti iz naslova poslovanja s kartico. Banka za taka ravnanja imetnika kartice ne odgovarja. V primeru, da imetnik kartice (kljub temu) prejme priliv na kartični račun in ima uporabnik do banke zapadle ter neplačane obveznosti iz naslova poslovanja s kartico, banka iz tega priliva poravna zapadle in neplačane obveznosti iz naslova poslovanja s kartico, preostali znesek priliva pa nakaže enkrat mesečno na transakcijski račun uporabnika 8. koledarski dan v mesecu oz. prvi naslednji delovni dan, če je osmi koledarski dan praznik ali dela prost dan.

Omejitev uporabe kartice:

- (1) Banka lahko skladno s poslovno politiko banke kadarkoli brez uporabnikove oz. imetnikove privolitve zniža oz. ukine okvirni limit za poslovanje s karticami in po potrebi tudi mesečni limit na kartici vsakega imetnika kartice.
- (2) Banka lahko skladno s poslovno politiko banke kadarkoli brez uporabnikove oz. imetnikove privolitve posamezno kartico blokira.
- (3) O znižanju oz. ukinitvi okvirnega mesečnega limita za poslovanje s karticami uporabniku, ukinitvi okvirnega mesečnega limita na posamezni kartici imetnika kartice oz. blokadi kartice bo banka nemudoma pisno obvestila uporabnika, razen v primerih, ko je to v nasprotju z veljavno zakonodajo, le-ta pa je dolžan o blokadi kartice, znižanju oz. ukinitvi limita obvestiti vse imetnike kartice. Šteje se, da je kartica blokirana in da je limit znižan oz. ukinjen z dnem, ko je bilo obvestilo o spremembi poslano uporabniku na zadnji znani naslov, ki ga ima banka v svoji evidenci. V primeru, da se uporabnik ne strinja z omenjeno spremembo, pogodba preneha veljati z vsemi posledicami skladno s Splošnimi pogoji in pogodbo.

VI. Obveščanje

- (1) Uporabnik mora takoj oz. najpozneje v 5 dneh po nastali spremembi v pisni obliki banki sporočiti vsako spremembo bivališča, telefonske številke, zaposlitve, naslova za prejemanje pošte ter ostalih podatkov, ki lahko vplivajo na odločitve 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. V primeru, da uporabnik posluje z uporabo sistemov elektronskega bančništva, se banka in uporabnik dogovorita, da bo mesečne izpiske prejemal preko sistemov elektronskega bančništva, v papirni obliki pa le na posebno zahtevo uporabnika. Šteje se, da je obvestilo v papirni obliki 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, Sklepa o tarifi plačil za posle s pravnimi osebami ali Sklepa o obrestnih merah banke, ki se nanašajo na splošne pogoje, banka obvešča uporabnika skladno s Splošnimi pogoji.

VII. Nadomestila, obrestne mere in menjalni tečaji

- (1) Uporabniku so pred sklenitvijo pogodbe s strani banke podane vse informacije o nadomestilih, obrestnih merah in menjalnih tečajih.
- (2) Uporabnik se zavezuje, da bo svoje obveznosti nastale s kartico poravnal pravočasno v skladu s temi Splošnimi pogoji in pogodbo.
- (3) Uporabnik pooblašča banko, da v primeru zapadlih obveznosti, za katere ni kritja na transakcijskem računu, brez njegovega soglasja opravi plačilo le-teh v breme kateregakoli dobroimetja, ki ga ima podjetje v banki.
- (4) Banka bo za poslovanje s karticami uporabniku zaračunavala nadomestila in obresti po vsakokrat veljavnem Sklepu o tarifi plačil za posle s prebivalstvom, malimi podjetji, samostojnimi podjetniki in osebami svobodnih poklicev, Sklepu o tarifi plačil za posle s pravnimi osebami ter Sklepu o obrestnih merah banke, zanje pa bo banka bremenila ustrezen račun uporabnika.
- (5) 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.

- (6) 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 ali Sklepu o tarifi plačil za posle s pravnimi osebami.
- (7) Poleg nadomestil, ki jih zaračunava banka v skladu s temi splošnimi pogoji, lahko prodajno mesto ali banka, lastnica bankomata, zaračuna dodatno nadomestilo pri plačevanju ali dvigu gotovine s kartico, na kar banka nima vpliva.
- (8) V primeru katerihkoli zapadlih neporavnanih obveznosti ima banka pravico do blokade kartice oz. do odvzema kartice, uporabnik pa odgovarja po pravilih obligacijskega prava. Na podlagi obvestila banke je kartico mogoče odvzeti tudi na prodajnem mestu.

VIII. Odgovornost uporabnika in imetnika kartice

- (1) Izgubo, krajo ali sum zlorabe oz. zlorabo kartice mora imetnik kartice takoj in brez odlašanja prijaviti banki ali na 24-urno telefonsko številko + 386 (1) 583 41 83. Krajo ali sum zlorabe oz. zlorabo mora prijaviti tudi na policijski postaji. Z dnem prejema prijave bo banka kartico blokirala. Izgubo, krajo ali sum zlorabe oz. zlorabo kartice mora imetnik kartice nemudoma potrditi tudi pisno v katerikoli poslovni enoti banke. V primeru kraje ali suma zlorabe oz. zlorabe mora imetnik kartice na zahtevo banke prijaviti priložiti tudi kopijo prijave kraje ali suma zlorabe oz. zlorabe policiji.
- (2) Zaradi posledic izgube, kraje ali zlorabe kartice nosi odgovornost za nastalo škodo do trenutka prijave uporabnik.
- (3) Imetnik kartice je dolžan shranjevati potrdila o opravljenih plačilnih transakcijah s kartico. Imetnik kartice mora ob prejemu mesečnega izpiska, pregledati skladnost izvršenih plačilnih transakcij na mesečnem izpisku s shranjenimi potrdili o opravljenih plačilnih transakcijah s kartico.
- (4) Uporabnik je dolžan spremljati s pogodbo dogovorjeni okvirni mesečni limit za poslovanje s karticami in ga ne sme preseči.

IX. Odgovornost banke

- (1) V primeru neodobrenih in nepravilno izvršenih transakcij ter če uporabnik ali imetnik kartice obvesti banko o neodobreni ali nepravilno izvršeni transakciji, banka zagotovi uporabniku popravek plačilne transakcije v roku 8 dni od dneva obremenitve transakcijskega računa, če sta uporabnik ali imetnik poslovala skladno s temi Splošnimi pogoji.
- (2) Banka ne odgovarja za zamudo 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 obveznost 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.

X. 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 kadarkoli pisno odpove pogodbo s

takojšnjim učinkom. Uporabnik lahko tudi kadar koli enostransko pisno odpove pogodbo z odpovednim rokom 60 dni.

- (3) Banka lahko odpove pogodbo, ki je sklenjena za nedoločen čas, z odpovednim rokom 15 dni. Banka bo uporabnika o odpovedi pogodbe obvestila na jasen in razumljiv način na trajnem nosilcu podatkov. Šteje se, da je obvestilo pravilno vročeno, ko je bilo po pošti poslano na zadnji znani naslov, ki ga ima banka v svoji evidenci.
- (4) V primeru, ko uporabnik ali imetnik kartice kršita določila teh Splošnih pogojev, lahko banka odpove pogodbeno razmerje brez odpovednega roka in kartico blokira.
- (5) Kartica je last banke, zato jo mora uporabnik ali imetnik kartice na zahtevo banke in ob prenehanju pogodbe nemudoma vrniti.
- (6) Uporaba neveljavne kartice ni dovoljena.
- (7) V primeru prenehanja pogodbe je uporabnik dolžan v celoti poravnati vse obveznosti nastale z uporabo kartice do dneva prenehanja pogodbe.

XI. Mirno reševanje sporov

- (1) Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi Splošnimi pogoji bosta uporabnik in banka reševala sporazumno.
- (2) Morebitne spore in nesoglasja rešuje banka na podlagi pisno ali ustno podane pritožbe uporabnika. Pisno pritožbo lahko uporabnik predloži v vseh poslovalnicah banke, pošlje na sedež banke UniCredit Banka Slovenija d.d. Šmartinska 140, 1000 Ljubljana (s pripisom Spremljanje reklamacij), preko elektronske banke (BusinessNet ali E-bank), po elektronski pošti pristojni kontaktni osebi v poslovalnici banke, na splošni elektronski naslov banke info@unicreditgroup.si ali preko spletnega portala <https://www.unicreditbank.si/si/prebivalstvo/application-forms/obrazec-povratne-informacije.html>. Ustno pritožbo lahko uporabnik poda osebno ali po telefonu v vseh poslovalnicah banke ali po telefonu 080 8800 kontaktnemu centru banke. Banka je dolžna pisno odgovoriti le na pisno predložene pritožbe.

Pritožba mora biti razumljiva in jasna ter mora vsebovati dejstva, na katerih temelji pritožbeni zahtevek. Obvezno mora vsebovati naslednje:

- podatke o stranki, ki vloga pritožbo (ime, priimek, naslov, elektronski naslov, telefon oziroma naziv in sedež pravne osebe ali nosilca dejavnosti);
- obrazložitev pritožbenih razlogov, opis dogodka oziroma navedba ključnih dejstev in datum dogodka;
- navedba dokumentov, na katere se pritožba nanaša;
- predložitev dokazov za potrditev dejstev, na katerih temelji zahtevek stranke;
- kontaktne podatke za pošiljanje odgovora;
- podpis stranke (v primeru oddaje pritožbe po pošti na naslov sedeža banke).

Odškodninski zahtevek mora biti predložen v pisni obliki in mora vsebovati vse obvezne elemente pritožbe. Če le-ta ni predložen v pisni obliki ali ni popoln, niso izpolnjeni pogoji za njegovo obravnavo.

Banka obravnava le pritožbe, ki so popolne in pravilno predložene. Če je pritožba nepopolna, nerazumljiva ali nejasna, banka uporabnika pozove k dopolnitvi pritožbe in mu postavi 8 dnevni rok za dopolnitev pritožbe. Poziv na dopolnitev pritožbe prekine tek roka za reševanje pritožbe. V tem primeru pritožbeni postopek ter s tem rok za rešitev pritožbe in pošiljanje odgovora na pritožbo prične teči naslednji dan od dneva prejema popolne oziroma dopolnjene pritožbe. V kolikor uporabnik pritožbe v tem roku ne dopolni, jo banka zavrže.

Banka bo o pritožbi odločila v najkrajšem možnem času oziroma najkasneje v roku 15 delovnih dni od prejema celotne relevantne dokumentacije. V kolikor zahtevnost primera ne omogoča rešitve pritožbe oziroma ugovora v navedenem roku bo banka uporabnika pisno obvestila o razlogih za zamudo pri odgovoru na pritožbo in o

predvidenem datumu dokončne rešitve pritožbe, ki pa ne bo daljši od 35 delovnih dni, od kar je popolno pritožbo prejela. Uporabnik ima pravico na pritožbo vložiti ugovor. Banka bo v roku 15 delovnih dni poslala odločitev o ugovoru z ustreznimi pojasnili v pisni obliki na naslov stranke. S tem je odločitev banke dokončna in interni pritožbeni postopek banke zaključen.

- (3) Uporabnik ima pravico kadar koli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in banko pri pristojnem sodišču.
- (4) 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 stvarno pristojno sodišče po sedežu banke.

XII. Prehodne in končne določbe

- (1) Če banka spreminja te Splošne pogoje, o tem seznanila uporabnika pisno po pošti, v primeru, da uporabnik posluje z uporabo sistemov elektronskega bančništva, pa z obvestilom preko sistemov elektronskega bančništva. Spremembe in tako vsakokrat veljavni Splošni pogoji bodo uporabniku na razpolago v vseh poslovnih enotah banke in na spletnih straneh banke.
- (2) Če uporabnik ne soglaša s spremembami Splošnih pogojev, lahko s 15 dnevним odpovednim rokom odstopi od pogodbe, sklenjene na podlagi teh Splošnih pogojev. Odstop od pogodbe mora uporabnik podati pisno najkasneje v 15 dneh od objave spremenjenih Splošnih pogojev. 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 s 15 dnevним odpovednim 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 poslovno plačilno kartico Visa, ki je sklenjena med banko in uporabnikom. Sestavni del teh Splošnih pogojev so tudi Pogoji uporabe storitve 3-D Secure. S podpisom pogodbe uporabnik potrjuje, da je bil s Splošnimi pogoji predhodno seznanjen, da z njimi v celoti soglaša, ter da je z njimi seznanil vse imetnike kartice.
- (5) S pričetkom veljavnosti teh Splošnih pogojev prenehajo veljati Splošni pogoji poslovanja s poslovno plačilno kartico Visa. Za pogodbe sklenjene na podlagi dosedanjih Splošnih pogojev se od 1. 1. 2021 dalje uporabljajo ti Splošni pogoji.
- (6) Za določila pogodb, s katerimi sta banka in uporabnik do uveljavitve teh Splošnih pogojev urejala pogodbeno razmerje v zvezi s poslovanjem s kartico in ki so v nasprotju z določili ZPlaSSIED, se šteje, da so nadomeščena z določili ZPlaSSIED.
- (7) Banka, uporabnik in imetnik kartice soglašajo, da bodo na sodišču medsebojno priznavali veljavnost elektronskih sporočil.
- (8) Uporabnik ima pravico, da kadar koli zahteva izvod svoje pogodbe in Splošnih pogojev na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov.
- (9) Za opravljanje storitev v skladu s temi Splošnimi pogoji in za razlago le-teh se uporablja pravo Republike Slovenije.
- (10) Če uporabnik zazna, da je pri opravljanju storitev na podlagi teh Splošnih pogojev prišlo do kršitve, ki predstavlja prekršek po ZPlaSSIED, ima pravico vložiti pisni predlog za uvedbo postopka o prekršku. Predlog se vložijo pri Banki Slovenije, ki je pristojna za odločanje o tovrstnih prekrških.
- (11) Splošni pogoji so sestavljeni v slovenskem jeziku.
- (12) Ti Splošni pogoji veljajo od 1. 1. 2021 dalje.