

SPLOŠNI POGOJI UPORABE MOBILNE APLIKACIJE FLIK Pay

1. Splošni del

1.1. Uvodne določbe

Izdajatelj teh splošnih pogojev je Deželna banka Slovenije d. d., Kolodvorska ulica 9, Ljubljana, Slovenija, vpisana v sodnem registru Okrožnega sodišča v Ljubljani pod št. vložka 1/06238/00, matična številka 5349907000, identifikacijska številka za DDV SI 18787762, naslov e-pošte: info@dbs.si, spletna stran: www.dbs.si, telefonska številka: 01 4727 100. Nadzor nad izdajateljem v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev izvaja Banka Slovenije, Slovenska cesta 35, Ljubljana.

Deželna banka Slovenije d. d. je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev. Le-ta je objavljen na spletnih straneh Banke Slovenije: www.bsi.si.

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 veljavnega Cenika banke (v nadaljevanju Cenik);
- vsakokrat veljaven Urnik opravljanja plačilnega prometa;
- Pogodba o uporabi licence za končnega uporabnika mobilnih aplikacij Flik Pay in Flik POS, ki jo najdete na spletni strani <https://www.bankart.si/eula-mobilna-aplikacija/>;
- Navodila za registracijo in uporabo mobilne aplikacije Flik Pay.

Ti splošni pogoji so sestavni del Okvirne pogodbe o plačilnih storitvah (v nadaljevanju: okvirna pogodba).

Šteje se, da Uporabnik **storitve** z registracijo Mobilne aplikacije Flik Pay potrjuje:

- da je bil s temi splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in na način, da je imel dovolj časa, da se je pred oddajo zahteve seznanil s pogoji glede storitve,
- da s temi splošnimi pogoji v celoti soglaša in jih sprejema,
- da ima postopek Registracije skupaj s temi splošnimi pogoji značaj pogodbe.

Za vse, kar ni posebej urejeno s temi splošnimi pogoji, se uporabljajo Splošni pogoji vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za potrošnike. V primeru neskladja med temi splošnimi pogoji in Splošnimi pogoji vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za potrošnike veljajo določbe teh splošnih pogojev.

1.2. Pomen izrazov

Posamezni izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo naslednji pomen:

Aktivacijska koda je niz alfanumeričnih znakov, unikaten za Uporabnika **storitve**, ki jih ~~uporabnik računa~~ pridobi preko spletne ali mobilne banke in jih uporabi v postopku Registracije.

Banka je Deželna banka Slovenije d. d.

Finančna reklamacija Flik je pritožba ali nesoglasje, zaznana s strani Uporabnika **storitve** ali prodajnega mesta, pri katerem je Uporabnik **storitve** plačal nakup z aplikacijo Flik Pay.

Imenik Flik je rešitev, v kateri so zapisani kontakti (aliasi, psevdonimi) prejemnikov plačil, ki se uporabljajo za pridobitev podatkov o transakcijskem računu prejemnika plačila za izvedbo plačilnega naloga.

Kontakt ali alias je mobilna številka in/ali e-poštni naslov Uporabnika **storitve**, ki jo je Uporabnik **storitve** na varen način sporočil banki in jo naknadno v Mobilni aplikaciji Flik Pay aktiviral za uporabo v Imeniku Flik.

Mobilna aplikacija Flik Pay je programska oprema za mobilne naprave z operacijskim sistemom Android in iOS. Namenjena je Uporabnikom **storitve** za pošiljanje in sprejemanje takojšnjih plačil, Uporabnik **storitve** pa si jo namesti na Mobilno napravo.

Mobilna naprava je naprava Uporabnika **storitve** z operacijskim sistemom Android ali iOS, ki omogoča namestitvev in uporabo Flik Pay.

NFC (ang. Near Field Communication) je tehnologija, ki omogoča izmenjavo podatkov med Mobilno napravo in terminalom POS brez neposrednega stika.

QR koda (ang. Quick Response, pomeni »hiter odziv«) je dvodimenzionalna bar koda, ki jo je možno brati s pametnim telefonom s pomočjo kamere ali fotoaparata.

Registracija je postopek, ki ga Uporabnik **storitve** izvede v Mobilni aplikaciji FLIK Pay pred njeno prvo uporabo.

Takojšnje plačilo je kreditno plačilo, na voljo 24/7, s takojšnjo poravnavo in odobritvijo računa prejemnika plačila ter posredovanjem potrditve plačniku.

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

Uporabnik storitve je potrošnik, ki uporablja plačilne storitve kot plačnik ali prejemnik plačila ali oboje in ki z banko sklene okvirno pogodbo **kot uporabnik računa ter opravi Registracijo v Mobilni aplikaciji Flik Pay**.

~~Uporabnik storitve je uporabnik računa, ki je opravil Registracijo v Mobilni aplikaciji Flik Pay.~~

Zahtevek za plačilo je zahteva za bremenitev transakcijskega računa, ki jo prejemnik plačila pošlje dolžniku oz. plačniku plačila.

2. Pogoji uporabe

2.1. Pogoji za registracijo

Uporabnik **storitve** mora pred registracijo v aplikaciji Flik Pay izpolnjevati vse naslednje pogoje:

- je uporabnik računa,
- ima ustrezno Mobilno napravo,
- preko spletne ali mobilne banke ali v poslovalnici banke zagotoviti naslednje informacije: kontakte oz. aliase in kontaktno GSM-številko, na katero bo prejel enkratno kodo v postopku aktivacije Flik Pay aplikacije,
- iz trgovine mobilnih aplikacij Apple Store ali Google Play prevzeti Mobilno aplikacijo Flik Pay in jo namestiti na svojo Mobilno napravo.

2.2. Registracija

Uporabnik **storitve** izvede postopek Registracije tako, da:

- v Mobilni aplikaciji Flik Pay izbere Banko,

- sprejme splošne pogoje za uporabo aplikacije in pogoje za uporabo licence za končnega Uporabnika [storitve](#),
- vnese registracijske podatke.

Uporabnik [storitve](#) lahko Registracijo izvede na več mobilnih napravah.

2.3. Prijava

Uporabnik [storitve](#) mora pred vsako uporabo Mobilne aplikacije Flik Pay izvesti postopek prijave. Prijavo lahko opravi z geslom ali s prstnim odtisom oz. prepoznavo obraza (v kolikor Mobilna naprava to omogoča).

V primeru daljše neaktivnosti Uporabnika [storitve](#) oziroma daljšega delovanja aplikacije v ozadju se izvede samodejna odjava Uporabnika [storitve](#). Ob naslednjem priklicu aplikacije je potrebno ponovno opraviti prijavo.

3. Storitve in funkcionalnosti

Uporabnik [storitve](#) lahko preko Mobilne aplikacije Flik Pay opravlja naslednje:

- pošilja takojšnja plačila prejemniku na prejemnikov alias - kontakt, ki je registriran v Imeniku Flik, in/ali prejemniku neposredno na neregistriran kontakt (alias) (v tem primeru mora prejemnik za prejem plačila naložiti Flik Pay),
- pošilja zahteve za plačila dolžniku ali plačniku na njegov alias, ki je registriran kontakt (alias) v Imeniku Flik,
- prejema takojšnja plačila, v kolikor ima registriran najmanj en kontakt (alias) v Imeniku Flik,
- prejema zahteve za plačila, v kolikor ima registriran najmanj en kontakt (alias) v Imeniku Flik,
- izvaja takojšnja plačila na prodajnem mestu z oznako Flik z zajemom podatkov o plačilu preko QR-vmesnika,
- izvaja takojšnja plačila na prodajnem mestu z oznako Flik z zajemom podatkov o plačilu preko NFC-vmesnika (v kolikor Mobilna naprava to omogoča),
- izvaja takojšnja plačila na spletnem prodajnem mestu z vnosom svojega aliasa – kontakta, ki je registriran kontakt (alias) v Imeniku Flik,
- spremlja status transakcij, opravljenih z Mobilno aplikacijo Flik Pay,
- upravlja s svojimi prijavljenimi kontakti (aliasi) v nastavitvah Flik Pay,
- upravlja s svojimi Mobilnimi napravami, na katerih je registriral Flik Pay,
- upravlja z varnostnimi poverilnicami (geslo, prstni odtis, obraz),
- prejema obvestila banke,
- spreminja jezikovne nastavitve,
- pregleduje in spreminja druge nastavitve Mobilne aplikacije Flik Pay.

Banka si pridržuje pravico uvajanja novih storitev ter prilagajanja uporabe obstoječih, o čemer bo Uporabnike [storitve](#) sproti obveščala.

Omejitev pri poslovanju z aplikacijo Flik Pay lahko Uporabnik [storitve](#) določi v svoji mobilni ali spletni banki na način, da si za posamezen transakcijski račun določi najvišji znesek, ki se lahko nakaže bodisi s posamično plačilno transakcijo bodisi za vsa plačila v okviru enega dneva. Nastavljena omejitev se upošteva na dan oddaje takojšnjega plačila, ne glede na kanal izvršitve plačilnega naloga (spletna, mobilna banka, bančno okence, Flik).

Znesek omejitve ni privzeto določen. Uporabnik [storitve](#) znesek omejitve določi sam pred izvršitvijo takojšnjega plačila ali kadarkoli kasneje. Uporabnik [storitve](#) lahko znesek omejitve pri izvršitvi plačilne transakcije kadarkoli

naknadno spremeni v nastavitvah preko svoje mobilne ali spletne banke. Sprememba prične veljati takoj.

- ~~najvišji dovoljeni znesek enkratne plačilne transakcije v aplikaciji znaša 1.000,00 EUR in velja pri izvrševanju določenih tipov plačilnih transakcij v okviru aplikacije Flik Pay (zahtevek za plačilo, nakazilo na prejemnikov alias - kontakt),~~
- ~~najvišji dovoljeni znesek enkratne plačilne transakcije na fizičnem ali spletnem prodajnem mestu znaša 15.000,00 EUR,~~
- ~~najvišji dovoljeni znesek enkratne plačilne transakcije izven aplikacije brez avtentikacije (na napravi na prodajnem mestu) je 50,00 EUR,~~
- ~~skupni znesek zaporednih plačilnih transakcij izven aplikacije brez avtentikacije (na napravi na prodajnem mestu z oznako Flik) je 100,00 EUR,~~
- ~~najvišje dovoljeno število poslanih zahtevkov za plačilo v okviru enega dne je 20,~~
- ~~najvišje dovoljeno število zaporednih plačilnih transakcij izven aplikacije brez avtentikacije (na napravi na prodajnem mestu z oznako Flik) je 5.~~

~~Nastavitev in spremembo limitov poslovanja ureja Uporabnik aplikacije v Nastavitvah, v okviru zgoraj navedenih vrednosti.~~

4. Obveznosti Uporabnika [storitve](#)

Uporabnik [storitve](#) se zavezuje, da:

- bo Banki takoj sporočil vsako spremembo osebnih podatkov in podatkov, ki se nanašajo na opravljanje storitev iz točke 3 teh splošnih pogojev, še zlasti spremembo naslova, mobilne številke in naslova e-pošte;
- bo skrbno hranil Mobilno napravo in registracijske podatke in jih varoval kot dober gospodar tako, da bo preprečil izgubo, krajo in/ali zlorabo le-teh, ter da jih ne bo dal na vpogled ali uporabo nepooblaščenim osebam, pri čemer je odgovoren za vsako škodo, ki je bodisi posredno ali neposredno povzročena zato, ker so nepooblaščen osebe uporabile Mobilno napravo;
- bo v primeru aktivacije uporabe prstnega odtisa in/ali obraza za prijavo v Mobilno aplikacijo Flik na napravi hranil le lastne biometrične podatke. V nasprotnem primeru za vso škodo, ki bi nastala zaradi morebitnih zlorab, odgovarja izključno Uporabnik [storitve](#). Banka ne prevzema odgovornosti za morebitno škodo, ki bi nastala zaradi morebitnih zlorab kot posledica neupoštevanja navodil, povezanih z uporabo biometričnih podatkov, zapisanih v teh splošnih pogojih;
- bo zavaroval dostop do Mobilne naprave z geslom oziroma drugo ustrezno zaščito in da ne bo Mobilne naprave 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 blokacijo uporabe Mobilne aplikacije Flik Pay na izbrani napravi;
- 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 ter kraji ali izgubi Mobilne naprave;
- bo spremljal obvestila v trgovinah Apple Store in/ali Google Play za prevzem na Mobilni napravi in prevzemal nove različice Mobilne aplikacije Flik Pay;
- na svojo Mobilno napravo ne bo nameščal nelegalne programske opreme, kar bi lahko motilo ali onemogočilo uporabo Mobilne aplikacije Flik Pay ali komunikacijsko omrežje – v kolikor Uporabnik [storitve](#) s svojim ravnanjem

povzroči škodo, zanjo v celoti odgovarja tako banki kot tudi mobilnemu operaterju;

- bo redno nameščal varnostne popravke na operacijski sistem Mobilne naprave in aplikativne programe in uporabljal varnostne funkcije, ki jih omogočajo mobilne naprave (npr. enkripcijo, oddaljeno brisanje, lokacijsko sledenje in podobne tehnologije);
- na svoji napravi ne bo shranjeval osebnih informacij in informacij o Mobilni aplikaciji Flik Pay, kar še posebej velja za geslo za dostop;
- bo iz Mobilne naprave izbrisal Mobilno aplikacijo Flik Pay oziroma jo deaktiviral, če naprave ne bo več uporabljal;
- se bo pri uporabi Mobilne aplikacije Flik Pay povezoval samo z zaupanja vrednimi WiFi omrežji, ki jih bo onemogočil, ko jih ne bo uporabljal;
- bo nameščal mobilne aplikacije samo z zaupanja vrednih lokacij (Apple Store in Google Play);
- ne bo delil podatkov o svoji Mobilni aplikaciji Flik Pay z drugimi Uporabniki storitve;
- 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 aliase, če ti sicer obstajajo in so bili prenosni in nakazila izvršeni na zahtevo Uporabnika storitve;
- bo uporabljal Mobilno aplikacijo Flik Pay v skladu z veljavno zakonodajo, s temi splošnimi pogoji in Splošnimi pogoji vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za potrošnike.

5. Obveznosti banke

Banka se zavezuje, da bo:

- svoje obveznosti izvrševala v skladu z okvirno pogodbo, temi splošnimi pogoji ter z vsemi drugimi splošnimi pogoji, ki jih je Uporabnik storitve sklenil z banko in so kakorkoli povezane ter urejajo opravljanje te storitve,
- naloge za izvedbo plačilne transakcije, opravljene preko Mobilne aplikacije Flik Pay, izvršila v skladu Splošnimi pogoji opravljanja plačilnih storitev preko transakcijskega računa za potrošnike in drugimi splošni pogoji za posamezno storitev ter pogodbami, ki jih ima banka sklenjene z Uporabnikom storitve ter vsakokrat veljavno zakonodajo,
- pri uporabi Mobilne aplikacije Flik Pay računalniško zapisovala postopke, ki jih opravi Uporabnik storitve (vstop v Mobilno aplikacijo Flik Pay, datum in čas oddaje plačilnih transakcij, ipd.) in bo skladno z obstoječo zakonodajo skrbela za ustrezno hrambo teh zapisov,
- obveščala Uporabnika storitve o vseh spremembah teh splošnih pogojev in novostih Mobilne aplikacije Flik Pay.

Banka ne odgovarja za motnje in prekinitve v telekomunikacijskih omrežjih, za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih omrežjih, za napake, ki so posledica nepravilnosti na 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 storitve o načrtovani prekinitvi delovanja predhodno seznaniła z objavo na spletni strani banke.

6. Odgovornost Uporabnika storitve

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

- posledica prevare in/ali goljufije Uporabnika storitve ali če Uporabnik storitve naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi z ukrepi za zaščito Mobilne naprave v skladu s temi splošnimi pogoji ter osebnega gesla na mobilni napravi skladno s temi splošnimi pogoji,
- posledica kršitve teh splošnih pogojev s strani Uporabnika storitve.

Uporabnik storitve krije izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, nastalo do takrat, ko banka prejme njegovo obvestilo, vendar največ do višine 50,00 EUR, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica:

- ukradene ali izgubljene Mobilne naprave,
- uporabe Mobilne naprave, ki je bila zlorabljena.

Če je Uporabnik storitve upravičen do povračila zneska plačilnih transakcij, bo banka najpozneje v 30 dneh, razen, če bo zaradi okoliščin posameznega primera potrebovala daljši rok (o čemer bo Uporabnika storitve obvestila na dogovorjen način), znesek plačilnih transakcij nakazala na v račun Uporabnika storitve.

Uporabnik storitve je odgovoren za točnost in popolnost podatkov pri izvedbi takojšnjega plačila preko aplikacije Flik Pay. Če zaradi napačne enolične identifikacijske oznake, ki je pri takojšnjem plačilu preko aplikacije Flik Pay izbrani kontakt (alias), pride do nepravilne izvršitve transakcije, si bo banka v razumnih mejah prizadevala, da prepreči ali omili škodo, za kar je Uporabniku storitve upravičena zaračunati nadomestilo, določeno s Cenikom, in od njega zahtevati povračila stroškov, ki jih je banka zaradi ukrepov, za katere je utemeljeno verjela, da so smotni in v dobro Uporabnika storitve, plačala drugim bankam.

Uporabnik storitve je dolžan obvestiti banko o neodobreni, neizvršeni ali nepravilno izvršeni plačilni transakciji nemudoma in brez odlašanja po tem, ko je ugotovil, da je prišlo do takšne plačilne transakcije, najkasneje pa v roku:

- če je uporabnik računa podjetnik ali zasebnik: 1 mesec po dnevu obremenitve oz. odobritve;
- če je uporabnik računa potrošnik: 13 mesecev po dnevu obremenitve oz. odobritve.

Banka je odvezana odgovornosti za povračilo plačilnih transakcij, če je bila transakcija izvedena s strani osebe, ki ni lastnik transakcijskega računa ali njegov pooblaščenec, stranka pa ji je zaupala svoje identifikacijske elemente, ki omogočajo izvajanje plačilnih transakcij in dostop do podatkov o bančnem računu.

Vsakršna delitev ali razkritje identifikacijskih podatkov za opravljanje spletnih transakcij ponudniku plačilnih storitev, ki ni Deželna banka Slovenije, predstavlja razkritje identifikacijskih podatkov tretji osebi, za katere aktivnosti in transakcije banka ne prevzema odgovornosti.

7. Varovanje osebnih podatkov in zaupnih informacij

Informacije in podatki, ki se nanašajo na opravljanje plačilnih storitev na podlagi teh splošnih pogojev, so poslovna tajnost banke. Vse osebne podatke banka varuje in posreduje v skladu z vsakokrat veljavno zakonodajo ter Splošno uredbo o varstvu osebnih podatkov. Posreduje jih le Uporabniku storitve, tretjim osebam (pogodbenim obdelovalcem) zaradi izvajanja svojih obveznosti iz naslova izvrševanja plačilnih nalogov Uporabnika storitve ter

spremljanja in poročanja o opravljenih plačilnih transakcijah in skladno z zakonom pristojnim organom na njihovo pisno zahtevo.

Uporabnik **storitve** banki dovoljuje, da vse dobljene podatke uporablja, shranjuje in obdeluje ter vključuje v baze podatkov za potrebe banke ter izvajanja zakonskih predpisov in pogodbenih obveznosti.

Uporabnik **storitve** ima pravico do vpogleda, prepisa, kopiranja, popravka, dopolnitve, blokiranja podatkov ter pravico do omejitve obdelave, do prenosljivosti, do ugovora obdelave in izbrisa teh podatkov, pri čemer uveljavljanje katere od teh pravic (zlasti do izbrisa) lahko povzroči, da Uporabnik **storitve** ne more več uporabljati aplikacije Flik Pay. Banka bo sicer brez posebnega poziva Uporabnika **storitve** osebne in druge podatke zbrisala iz svojih zbirk podatkov, ko bo dosežen namen obdelave osebnih podatkov, oziroma, ko bo potekel rok, ki predpisuje dobo hranjenja teh podatkov. Podrobnejše informacije o pravicah, namenih obdelovanja ter drugih informacijah v zvezi z obdelovanjem in varstvom osebnih podatkov, so opredeljene v Splošnih informacijah o varstvu osebnih podatkov v Deželni banki Slovenije, ki so posamezniku dostopne v poslovalnicah banke ter na spletnih straneh banke.

8. Nadomestila

Banka bo Uporabniku **storitve** zaračunala nadomestilo v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom banke, ki je sestavni del okvirne pogodbe oziroma Splošnih pogojev vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za potrošnike. Cenik je objavljen v Mobilni aplikaciji Flik Pay, na spletnih straneh banke in v vseh poslovalnicah banke.

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

Banka ima pravico, da navedene obveznosti poplača tudi iz kateregakoli drugega dobroimetja Uporabnika **storitve** pri banki.

O plačanih nadomestilih je Uporabnik **storitve** obveščen z obvestilom – mesečnim izpiskom o izvršenih plačilnih transakcijah na transakcijskem računu, ki ga Uporabnik **storitve** prejme na način, ki je dogovorjen z banko.

9. Reklamacije

Reklamacijo posamezne plačilne transakcije, izvedene s pomočjo Mobilne aplikacije Flik Pay, lahko Uporabnik **storitve** poda preko spletne banke, mobilne banke oziroma osebno v poslovalnici banke.

Uporabnik **storitve**, kot plačnik nakupa, in prodajno mesto, kot prejemnik plačila za opravljen nakup, sta glede Flik plačilnih transakcij, izvedenih na prodajnih mestih, upravičena do vložitve finančne Flik reklamacije zoper posamezno transakcijo, in sicer v primerih, ko:

- transakcija ni bila dokončana, pri čemer je Uporabnik **storitve** prejel informacijo, da je bila transakcija uspešno izvedena, prodajno mesto pa, da do dokončanja transakcije ni prišlo,
- Uporabnik **storitve** ne prepozna transakcije (ob pregledu prometa na računu ne prepozna prodajnega mesta, kjer naj bi bila izvedena transakcija),
- je bil Uporabnik **storitve** večkratno obremenjen za enkratni nakup ali pa je bil Uporabnik **storitve** obveščen, da transakcija ni bila uspešna in je nakup plačal z drugim plačilnim sredstvom,

- je Uporabnik **storitve** po izvedeni transakciji opazil, da znesek transakcije ni enak znesku cene na računu, ki mu ga je izstavilo prodajno mesto,
- Uporabnik **storitve** transakcije ni opravil in meni, da gre za zlorabo.

Če reklamacija posameznega nakupa/plačila, opravljenega preko mobilne aplikacije Flik Pay, ni povezana z vzroki iz prejšnje točke, je Uporabnik **storitve** dolžan nemudoma po tem, ko je ugotovil, da je prišlo do takih plačilnih transakcij, in brez odlašanja obvestiti banko o neodobreni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, 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 **storitve** na njegov račun vrniti znesek neodobrene plačilne transakcije in vsa zaračunana nadomestila ter obresti, do katerih je upravičen. 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 kršitev, opredeljenih v tč. 6 teh splošnih pogojev,
- v delu, ki ga krije Uporabnik **storitve**, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe ukradene ali izgubljene Mobilne naprave ali Mobilne naprave, ki je bila zlorabljena,
- če je Uporabnik **storitve** ni takoj in brez odlašanja po tem, ko je ugotovil, da je prišlo do takih plačilnih transakcij, obvestil o neodobreni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, pa je zamuda Uporabnika **storitve** z obvestilom prispevala k nastanku škode.

Uporabnik **storitve** se zavezuje, da bo reklamacije iz naslova neprejemnega blaga/storitve, neustreznega, nedelujočega ali okvarjenega blaga/storitve, odpovedanega blaga/storitve in ponarejenega blaga/storitve primarno reševal sam s prodajnim mestom.

Banka v skladu z medbančnim postopkom za reševanje reklamacij v okviru sheme Flik sprejema in preverja reklamacije Uporabnikov **storitve** in prodajnih mest. Uporabnik **storitve** 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 Mobilni napravi Uporabnika **storitve**, račun prodajnega mesta za izstavljeno blago oz. opravljeno storitev, izpisek prometa poslovanja na računu Uporabnika **storitve**, itd..

Ob utemeljeno vloženi finančni reklamaciji se Uporabniku **storitve** sredstva za sporne transakcije knjižijo v dobro njegovega računa. Kot utemeljeno vložena reklamacija se šteje reklamacija, pri kateri je banka s strani Uporabnika **storitve** prejela vsa ustrezna dokazila, ki so potrebna za začetek reklamacijskega postopka. V primeru negativno rešene finančne reklamacije, ko je prejemnik plačila (prodajno mesto, ipd.) v predpisanem roku dokazal neupravičenost reklamacije, banka pa je Uporabniku **storitve** pred ugotovitvijo neupravičenosti reklamacije že knjižila znesek reklamacije v skladu s prvim stavkom tega odstavka, Uporabnik **storitve** izrecno in nepreklicno dovoljuje banki, da po izvedenem finančno-reklamacijskem postopku ponovno bremeni njegov račun za znesek, ki mu je bil priznan ob uspešno vloženi finančni reklamaciji, brez posebnega vsakokratnega eksplicitnega soglasja Uporabnika **storitve**. Tudi v primeru, da je račun Uporabnika **storitve** za reklamirani znesek odobren dvakrat (enkrat s strani banke, drugič s strani prodajnega mesta), si banka

pridržuje pravico, da brez posebnega vsakokratnega eksplicitnega soglasja Uporabnika [storitve](#) bremeni njegov račun za znesek, ki mu je bil priznan ob vloženi finančni reklamaciji.

Uporabnik [storitve](#) bo o statusu vložene finančne reklamacije s strani banke obveščen v roku 8 delovnih dni od prejema reklamacije.

Banka je dolžna rešiti reklamacijo v najkrajšem možnem času in o rešitvi obvestiti Uporabnika [storitve](#) oziroma pobudnika reklamacije.

10. Odpoved uporabe

Banka lahko brez odpovednega roka enostransko ukine uporabo Mobilne aplikacije Flik Pay:

- če Uporabnik [storitve](#) krši določila teh splošnih pogojev, okvirne pogodbe oziroma drugih relevantnih splošnih pogojev;
- če je okvirna pogodba prenehala veljati;
- v primeru smrti oziroma prenehanja Uporabnika [storitve](#),
- v vseh drugih primerih, ko tako presodi banka, še posebej pa, kadar Uporabnik [storitve](#) zlorablja svoje pravice v zvezi s [storitvijo](#) in s tem povzroči škodo banki.

O tem banka pisno obvesti Uporabnika [storitve](#).

[Storitev](#) lahko odpove tudi Uporabnik [storitve](#):

- preko spletne ali mobilne banke, v okviru katerih prekliche oddano zahtevo za aktivacijo Mobilne aplikacije Flik Pay na izbrani Mobilni napravi;
- osebno v poslovalnici banke, kjer poda zahtevo za ukinitve [storitve](#),
- neposredno v Mobilni aplikaciji Flik Pay.

Minimalnega roka uporabe aplikacije Flik Pay ni. Uporabnik [storitve](#) lahko odpoved poda kadarkoli, brez odpovednega roka in ne da bi bil dolžan v primeru odpovedi plačati kakršnokoli nadomestilo. Če Uporabnik [storitve](#), hkrati z odpovedjo [storitve](#) Flik Pay, odpove tudi okvirno pogodbo o plačilnih storitvah, sklenjeno z banko, je lahko dolžan plačati nadomestilo v primerih, ki jih določa okvirna pogodba oziroma splošni pogoji, na katere se slednja sklicuje.

11. Omejitev uporabe (blokada)

Uporaba Mobilne aplikacije Flik Pay se onemogoči, če:

- se Uporabnik [storitve](#) trikrat zaporedoma prijavi v Flik Pay z napačnim geslom;
- Uporabnik [storitve](#) prijavi izgubo, krajo ali nepooblaščen uporabo Mobilne naprave;
- obstaja sum kakršnegakoli nepooblaščenega dostopa do Mobilne aplikacije Flik Pay.

Za ponovno vzpostavitev poslovanja preko Mobilne aplikacije Flik Pay je potrebno ponoviti postopek Registracije.

12. Reševanje sporov

Morebitne spore ali nesoglasja v zvezi z opravljanjem [storitev](#) v skladu s temi splošnimi pogoji bosta Uporabnik [storitve](#) in banka najprej poskušala urediti sporazumno, v skladu s Pravilnikom o pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov v Deželni banki Slovenije d.d. ki je objavljen in Uporabniku [storitve](#) dostopen v vsaki poslovalnici banke in na spletni strani banke.

Pritožbo v zvezi z opravljenimi storitvami banke lahko Uporabnik [storitve](#) posreduje banki pisno (po pošti na naslov organizacijske enote banke, kjer je nastal sporni poslovni dogodek, po elektronski pošti na naslov

info@dbs.si - v tem primeru mora Uporabnik [storitve](#) poslati skenirano obliko podpisane pritožbe) ali ustno (osebno v poslovalnici, kjer zaposleni o pritožbi sestavi zapisnik, ki ga mora Uporabnik [storitve](#) podpisati, v nasprotnem primeru se šteje, da ne želi vložiti pritožbe).

Pritožbeni postopek je dvostopenjski. Na prvi stopnji odloča o pritožbi organizacijska enota banke, v kateri je sporni dogodek nastal. Če se Uporabnik [storitve](#) ne strinja z odločitvijo o pritožbi na prvi stopnji ali odgovora ne dobi v predvidenem roku, lahko pritožbo predloži Komisiji za reševanje pritožb strank, na naslov: Deželna banka Slovenije d. d., Kolodvorska ulica 9, 1000 Ljubljana, s pripisom: »Komisija za reševanje pritožb strank«.

Banka mora o pritožbi na vsaki stopnji posebej odločiti najkasneje v 15 delovnih dneh od prejema popolne pritožbe. Odločitev o pritožbi se pošlje v pisni obliki s priporočeno pisemsko pošiljko na naslov Uporabnika [storitve](#).

Če se Uporabnik [storitve](#), ki je potrošnik, z odločitvijo o pritožbi ne strinja, ali če v 30 dneh ne prejme odgovora banke na pritožbo, ima pravico pritožbo vložiti še pri izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljevanju: Izvajalec IRPS).

Kot pristojnega Izvajalca IRPS banka priznava Združenje bank Slovenije – GIZ, Šubičeva 2, 1000 Ljubljana, izvajalec.irps@zbs-giz.si, telefon: + 386 (0)1 24 29 700, faks: +386 (0)1 24 29 713. Postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov se izvaja kot kombiniran posredovalni-predlagalni postopek (mediacija), praviloma na naroku. Pobudo za začetek postopka lahko potrošnik vloži na spletni strani ZBS www.zbs-giz.si, po navadni pošti na naslov Združenje bank Slovenije – GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, s pripisom: pobuda za IRPS, ali po elektronski pošti na naslov izvajalec.irps@zbs-giz.si. Pobuda se vloži v slovenskem ali angleškem jeziku, postopek pa se vodi v slovenskem jeziku.

Postopek IRPS izvaja organ pri Izvajalcu IRPS, v skladu s svojimi postopkovnimi pravili. Ustanovitveni akt in postopki IRPS so objavljeni na spletni strani Izvajalca IRPS. Odločitev Izvajalca IRPS za banko oziroma za stranko ni zavezujoča. Izvajalec IRPS ne odloča o pritožbah s področja poslovne politike banke.

Banka si pridržuje pravico spremeniti vsakokratnega Izvajalca IRPS oziroma jih lahko priznava več, kar vse objavi na spletnih straneh banke.

13. Končne določbe

Vsakokrat veljavni splošni pogoji uporabe Mobilne aplikacije Flik Pay so objavljeni v Mobilni aplikaciji Flik Pay, na spletni strani banke in v poslovalnicah banke.

Banka lahko v skladu z veljavnimi predpisi in s svojo poslovno politiko spreminja te splošne pogoje. Če banka spremeni te splošne pogoje, mora dva meseca pred predlaganim dnevom začetka uporabe spremenjenih pogojev posredovati Uporabniku [storitve](#) predlog sprememb splošnih pogojev. Predlog banka pošlje preko spletne in mobilne banke ter objavi na spletni strani banke. O spremembah in dopolnitvah splošnih pogojev, ki za Uporabnika [storitve](#) pomenijo ugodnost ali določeno korist, lahko banka Uporabnika [storitve](#) obvešča tudi v krajšem roku od dveh mesecev oziroma obveščanje opusti. Če Uporabnik [storitve](#) do dneva pred predlaganim datumom začetka uporabe spremenjenih pogojev banki ne sporoči pisno, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema, se šteje, da s spremembami soglaša. Če Uporabnik [storitve](#) ne soglaša s spremembami teh splošnih pogojev, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil

za odstop odstopi od uporabe Mobilne aplikacije Flik Pay na način, določen v točki 10 teh splošnih pogojev.

Odstop od uporabe Mobilne aplikacije Flik Pay ne pomeni odstopa Uporabnika [storitve](#) od okvirne pogodbe ali od drugih odobrenih storitev na transakcijskem računu.

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

Ti splošni pogoji veljajo od [9. 10. 2025](#) dalje.

Ljubljana [8. 8. 2025](#)