

## SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA S PREDPLAČNIŠKO KARTICO MASTERCARD

### 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 10623800, matična številka 5349907000, identifikacijska številka za DDV SI18787762, naslov e-pošte: [info@dbs.si](mailto:info@dbs.si), spletna stran: <http://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](http://www.bsi.si).

S temi splošnimi pogoji so opredeljene medsebojne pravice in obveznosti banke in uporabnika kartice v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev s predplačniško kartico Mastercard (v nadaljevanju: kartica).

Ti splošni pogoji skupaj s Cenikom za storitve Deželne banke Slovenije d. d. (v nadaljevanju Cenik) in Urnikom opravljanja plačilnega prometa (v nadaljevanju Urnik) so sestavni del Vloge za izdajo predplačniške kartice Mastercard (v nadaljevanju: vloga), pri čemer imajo tako vloga kot ti splošni pogoji značaj pogodbe (v nadaljevanju: pogodba). Šteje se, da uporabnik s podpisom vloge potrjuje:

- da je bil s temi splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in na način, da je imel dovolj časa, da se je pred oddajo vloge seznanil s pogoji glede opravljanja plačilnih storitev,
- da s temi splošnimi pogoji v celoti soglaša in jih sprejema.

#### 1.2. Pomen izrazov

Posamezni izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, so skladni s trenutno zakonodajo in imajo naslednji pomen:

**Avtorizacija** je proces, s katerim prodajno mesto ali bankomat pridobi od banke potrditev za odreditev plačilne transakcije.

**Banka** je Deželna banka Slovenije d. d.

**Bankomat** je naprava, namenjena opravljanju plačilnih transakcij dviga gotovine, spremljanju stanja na posameznem kartičnem računu in nudi druge možnosti opravljanja dodatnih storitev.

**CVC številka** je trimesna varnostna številka, zapisana na podpisnem traku na hrbtni strani kartice in se uporablja za distančne nakupe.

**Distančni nakup** je plačilna transakcija na daljavo, ki jo uporabnik kartice izvrši na prodajnem mestu preko elektronske trgovine, kataloške ali telefonske prodaje s pomočjo posredovanja podatkov (št. kartice, veljavnost kartice, CVC številka) na podlagi avtentikacije imetnika kartice v okviru storitve Rekono v mobilni aplikaciji Rekono OnePass in enkratnega varnega gesla, generiranega z mobilno aplikacijo Rekono OnePass, ali z uporabo dodatnega varnega gesla, posredovanega na mobilno številko imetnika kartice v primeru uporabe alternativne rešitve Rekono SMS OTP.

**Minimalno stanje na predplačniškem računu** je stanje na računu, ki ga mora uporabnik zagotavljati za poravnavo obveznosti do banke iz naslova nadomestil, stroškov in tečajnih razlik, ki nastanejo pri poslovanju s kartico.

**Predplačniška kartica Mastercard** (v nadaljevanju: kartica) je kartica z brezstično tehnologijo in je debetni produkt Mastercard-a. Uporabniku omogoča poslovanje v okviru razpoložljivih sredstev na predplačniškem računu.

**Predplačniški račun** (v nadaljevanju: račun) je vrsta kartičnega računa, v okviru katerega se vodi poraba po predplačniški kartici.

**Brezstični nakup** je nakup, pri katerem ne pride do stika med prodajnim mestom (npr. POS terminalom) in kartico.

**Osebna številka - PIN** je 4 mestna osebna identifikacijska številka uporabnika kartice. Uporablja se kot osebni varnostni element, namenjen identifikaciji uporabnika kartice in zagotavljanju pristnosti opravljenih plačilnih transakcij s kartico na prodajnih mestih in na bankomatih.

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

**Potrdilo o nakupu** je potrdilo, ki ga uporabnik kartice prejme ob vsakem opravljenem plačilu s kartico na prodajnem mestu.

**Prodajno mesto** je ponudnik blaga in storitev, ki kot način plačila sprejema plačilo s plačilno kartico.

**Referenčni menjalni tečaj** pri poslovanju s plačilno kartico je menjalni tečaj, ki ga ponuja mednarodni kartični sistem Mastercard, in se uporablja kot osnova za izračun odkupa in prodaje valut držav članic EU in valut tretjih držav pri plačilni transakciji s kartico. Prikazan je kot odstotni pribitek na referenčni tečaj ECB.

**Referenčni tečaj ECB** je menjalni tečaj, ki ga določa ECB.

**Uporabnik predplačniške kartice Mastercard** (v nadaljevanju: uporabnik kartice) je uporabnik predplačniškega računa, ki mu je banka na podlagi njegove vloge odobrila izdajo kartice.

**Uporabnik predplačniškega računa** (v nadaljevanju: uporabnik računa) je fizična oseba, ki za namene zunaj področja svoje pridobitne ali poklicne dejavnosti uporablja plačilne storitve kot plačnik ali prejemnik plačila ali oboje in ki z banko sklene pogodbo.

### 2. Pogoji za odprtje predplačniškega računa

Račun omogoča poslovanje s kartico in je namenjen le uporabniku te kartice. Račun lahko odpre komitent ali nekomitent banke na podlagi odobrene vloge za izdajo kartice. Banka lahko odobritev vloge brez posebne obrazložitve zavrne.

Uporabnik kartice zagotavlja sredstva na računu z nakazilom prek plačilnega naloga, ki ga odda preko spletne banke ali bančnega okenca, s trajnim nalogom ali s pologom sredstev. Sredstva se zagotavlja z nakazili z obvezno navedbo številke računa in sklica, ki sta navedena na hrbtni strani kartice, skladno z Urnikom opravljanja plačilnega prometa. Nadomestila za te prenose se obračunavajo v skladu z veljavnim Cenikom banke. V primeru napačne uporabe računa banka ne odgovarja za napačno nakazana sredstva.

Uporabnik kartice mora skrbeti za zadostno stanje razpoložljivih sredstev na predplačniškem računu za poravnavo obveznosti do banke iz naslova nadomestil, stroškov in tečajnih razlik, ki nastanejo pri poslovanju s kartico, zato mora na računu zagotavljati minimalno stanje v višini 10 EUR. Poraba s kartico je možna v okviru dobroimetja na računu (nad minimalnim stanjem) in dnevnih limitov za poslovanje s kartico. V kolikor uporabnik kartice pri poslovanju s kartico poseže v minimalno stanje na računu, banka začasno onemogoči poslovanje s kartico. Banka ponovno omogoči poslovanje s kartico, ko prenehajo veljati razlogi za začasno prepoved uporabe kartice.

Najvišje dovoljeno stanje sredstev na računu je omejeno na 5.000 EUR. Prav tako je omejen tudi najvišji znesek posameznega nakazila sredstev na račun, in sicer v višini 2.500 EUR. Uporabnik kartice mora pred vsakim nakazilom sredstev preveriti stanje na računu in opraviti nakazilo sredstev v okviru predpisanih omejitev. V kolikor nakazilo sredstev na račun preseže predpisane omejitve, lahko banka zavrne nakazilo v celotnem znesku.

Na predplačniškem računu limit ni mogoč, prav tako ni mogoča uporaba čekov, direktnih obremenitev in drugih plačilnih kartic.

Uporabnik kartice zagotavlja sredstva na predplačniškem računu v valuti EUR. V primeru, da so sredstva nakazana v tuji valuti, se le-ta v domačo valuto preračunajo na dan odobritve računa po tečaju banke, opisanem v točki 6.2 teh splošnih pogojev.

Banka izvrši plačilne transakcije uporabnika kartice v tuji valuti, preračunane po referenčnem tečaju, opisanem v točki 6.2 teh splošnih pogojev, za nastalo transakcijo pa obremeni uporabnikov račun v domači valuti.

Za plačilne transakcije, ki so izvršene v valutah držav članic EU, pri katerih se uporabi storitev pretvorbe valut, banka prikaže nadomestilo za pretvorbo valute kot odstotni pribitek na zadnji razpoložljivi referenčni devizni tečaj eura, ki ga izda Evropska centralna banka (ECB). Uporabniku kartice je informacija o pribitku na voljo pred odreditvijo plačilne transakcije preko spletne strani banke. Po odreditvi plačilne transakcije pa banka uporabniku kartice posreduje obvestilo, v katerem navede vsa nadomestila za pretvorbo valut kot odstotni pribitek na zadnji razpoložljivi referenčni devizni tečaj eura, ki ga izda Evropska centralna banka (ECB).

Banka uporabnika o nadomestilu za pretvorbo valute po izvedeni plačilni transakciji obvesti preko SMS-obvestila, kot elektronskega komunikacijskega kanala, ki je dogovorjen za obveščanje uporabnika kartice pri izvajanju kartičnih plačilnih transakcij. Banka lahko obveščanje uporabnika izvede, v kolikor ima uporabnik vklopljeno storitev DBS-varnost SMS-obvestilo ali pa je banki sporočil GSM-številko za namen uporabe storitve varnih spletnih nakupov. Uporabnik kartice lahko kadarkoli kasneje prekliče obveščanje o nadomestilu za pretvorbo valute tudi na način, da ohrani obveščanje iz naslova omenjenih dveh storitev. V kolikor uporabnik kartice banki ni sporočil GSM-številke za namen uporabe katerekoli od navedenih storitev, se smatra, da se strinja, da banka ne izvede obveščanja o nadomestilu za pretvorbo valute kot odstotni pribitek na zadnji razpoložljivi referenčni devizni tečaj eura, ki ga izda Evropska centralna banka (ECB).

Uporabnik kartice, ki je hkrati imetnik transakcijskega računa pri banki, lahko kadarkoli v času veljavnosti kartice izvede prenos sredstev iz predplačniškega računa na katerikoli svoj transakcijski račun, odprt pri banki. Prenos sredstev med svojimi računi v banki lahko opravi preko spletne oz. mobilne banke in v poslovalnici banke.

Uporabnik kartice ima pravico dvigniti razpoložljiva sredstva iz svojega predplačniškega računa kadarkoli v času veljavnosti kartice. Za dvig sredstev se mora zglasiti osebno v poslovalnici banke, kjer izkaže svojo identiteto s predložitvijo osebnega dokumenta.

Uporabnik kartice ima pravico dvigniti razpoložljiva sredstva na predplačniškem računu tudi v primeru prenehanja veljavnosti kartice ali prenehanja pravice uporabe kartice. Za dvig sredstev se mora zglasiti osebno v poslovalnici banke, kjer izkaže svojo identiteto s predložitvijo osebnega dokumenta.

### 3. Izdaja kartice

Banka izda kartico uporabniku kartice na podlagi odobrene vloge za izdajo kartice. O odobritvi oziroma zavrnitvi vloge za izdajo kartice odloča banka po lastni presoji. Banka ni dolžna pojasnjevati sprejete odločitve o odobritvi ali zavrnitvi vloge.

Kartica se glasi na ime in priimek uporabnika kartice in je neprenosljiva. Ob prejemu kartice mora uporabnik kartice kartico lastnoročno podpisati s kemičnim svinčnikom. Nepodpisana kartica je neveljavna. Vse stroške zlorabe zaradi nepodpisane kartice nosi uporabnik kartice.

V primeru ugodno rešene vloge uporabnik kartice le-to prejme na način in pod pogoji, dogovorjenimi v vlogi, po pošti ali z osebnim prevzemom v banki, ter v ločeni zaprti kuverti PIN.

V primeru odpošiljanja kartice in PIN po pošti banka najkasneje v desetih dneh od dneva odobritve vloge kartico odpošlje s pošto in v ločeni pošiljki še PIN. Šteje se, da je uporabnik kartice navedeni pošiljki prejel, če sta mu bili poslani na njegov naslov, naveden v vlogi. Če uporabnik odposlane kartice ne prevzame in se pošiljka vrne v banko, banka uporabnika kartice pisno pozove k osebnemu prevzemu kartice v banki. Rok za prevzem kartice je 90 dni od dneva oddaje poziva na pošti. Po poteku tega roka banka kartico uniči. V primeru ponovnega naročila kartice na zahtevo uporabnika kartice bo banka zaračunala izdelavo nove kartice v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom banke.

V primeru osebnega prevzema kartice in PIN v enoti banke, ki vodi njegov račun, jo je uporabnik kartice dolžan prevzeti v roku 90 dni, ko ga je banka obvestila o prispetju kartice.

### 4. Pogoji uporabe kartice

S kartico je možno izvajati nakupe blaga in storitev na prodajnih mestih v Sloveniji in tujini, označenih z Mastercard. Uporabnik kartice s kartico odredi plačilni nalog za prenos sredstev v dobro plačilnega računa imetnika prodajnega mesta na podlagi:

- vnosa PIN v POS terminal ali
- brez vnosa PIN v POS terminal za brezstične nakupe do 50,00 EUR v Sloveniji – limiti se lahko pri plačilih izven Slovenije razlikujejo (odvisno od posamezne države) ali
- podpisa potrdila o nakupu z enakim podpisom, kot je na hrbtni strani kartice ali
- distančnega nakupa,

in s tem jamči za pravilnost plačilnega naloga, ki ga bo poravnal v skladu s temi splošnimi pogoji. Izvod izpisa iz POS terminala obdrži uporabnik kartice za lastno evidenco.

Uporabnik kartice lahko:

- dviguje gotovino na bankomatih in v bankah v Sloveniji in v tujini, ki so označena z nalepko Mastercard,
- vpogleda v stanje kritja na predplačniškem računu na bankomatih v Sloveniji in
- izvede distančni nakup.

Banka zgoraj navedene plačilne transakcije uporabnika kartice izvaja v okviru kritja na računu v evrski valuti na podlagi rezervacije sredstev, pri čemer se šteje, da je uporabnik kartice zagotovil kritje pred izvedbo plačilne transakcije.

V primeru, da uporabnik kartice pred izvršitvijo plačilne transakcije ne zagotovi kritja, ima banka pravico, da ne odobri avtorizacije za izvršitev plačilne transakcije.

Ko uporabnik kartice poda soglasje za izvršitev plačilne transakcije, je ne more več preklicati. Kritje na računu se zmanjša takoj za vsak znesek porabe.

Uporabnik kartice ne sme uporabljati kartice v nezakonite namene, vključno z nakupi blaga in storitev, ki jih prepoveduje veljavna zakonodaja.

Banka v nobenem primeru ne odgovarja za kakovost blaga in storitev, ki jih uporabnik kartice plačuje s kartico. Morebitni spori uporabnika kartice s prodajnim mestom ne vplivajo na obveznosti uporabnika računa do banke, ki nastanejo iz naslova poslovanja s kartico. Uporabnik računa mora reklamacije glede nepravilne izpolnitve dogovora o nakupu podati in reševati neposredno s prodajnim mestom.

Kartica je nadgrajena z brezstično tehnologijo, zato uporabnik na prodajnih mestih, ki omogočajo brezstično poslovanje, lahko uporablja kartico brez stika kartice in POS terminala - do višine 50 EUR brez vnosa PIN, nad 50 EUR pa z vnosom PIN. Slednje velja za izvajanje brezstičnih nakupov v Sloveniji. V tujini se lahko limiti za opravljanje brezstičnih transakcij brez vnosa PIN razlikujejo od predhodno navedenih limitov, ki veljajo pri poslovanju s kartico v Sloveniji.

Uporabnik kartice lahko banko zaprosi, da se dnevni limiti, ki omejujejo kartično poslovanje, spremenijo trajno ali za določen čas.

## 5. Veljavnost kartice

Kartica velja do zadnjega dne v mesecu, ki je naveden na kartici. Banka bo ob vsakokratnem izteku veljavnosti kartice uporabniku kartice v skladu s temi splošnimi pogoji posredovala novo kartico dokler uporabnik kartice le-te ne prekliče oziroma ne odpove njene uporabe v skladu s temi splošnimi pogoji.

Ob prejemu nove kartice je uporabnik kartice dolžan takoj uničiti staro kartico, in sicer tako, da jo prereže čez magnetno stezo in čip, in pričeti uporabljati novo kartico. Novo kartico in PIN prejme na način in pod pogoji, dogovorjenimi v vlogi. Za uničenje neprevzetih kartic veljajo roki iz 4. in 5. odstavka točke 3. teh splošnih pogojev. Kartica preneha veljati tudi v primeru prenehanja veljavnosti pogodbe. Uporabnik kartice odgovarja za vse obveznosti, ki so nastale z uporabo kartice do dneva, ko vrnjeno kartico prejme banka oziroma do dneva veljavnosti kartice.

V primeru smrti uporabnika računa preneha veljati uporabnikova kartica. Kartica preneha veljati z dnem, ko je banka obveščena o njegovi smrti.

## 6. Nadomestila in menjalni tečaj

### 6.1. Nadomestila

Banka bo uporabniku kartice zaračunala nadomestila in druge stroške za uporabo kartice v skladu s Cenikom banke, ki je sestavni del pogodbe. Cenik je objavljen na spletnih straneh banke, na spletni banki DBS NET in je dostopen v vseh poslovalnicah banke.

Uporabnik kartice pooblašča banko in ji dovoljuje, da za vse navedene stroške v valuti EUR bremeni njegov račun, naveden v vlogi, in sicer v intervalih, kakor določa Cenik. O plačanih nadomestilih je uporabnik računa obveščen z rednim mesečnim izpiskom o izvršenih plačilnih transakcijah na računu.

### 6.2. Menjalni tečaj

V primeru nakazil sredstev v tuji valuti banka izvaja konverzijo valut po menjalniški tečajnici banke, veljavni ob uri prejema naloga. Banka menjalniško tečajnico spreminja večkrat dnevno in o spremembah ne obvešča uporabnika računa. Spremembe veljajo takoj.

Plačilne transakcije, ki so izvršene v valutah držav članic in valutah tretjih držav, se na dan obdelave plačilne transakcije v kartičnem sistemu Mastercard iz lokalne valute preračunajo po referenčnem menjalnem tečaju v valuto USD (ameriški dolar) in nato iz valute USD po referenčnem

menjalnem tečaju v valuto EUR (določajo pravila kartičnega sistema Mastercard). Menjalni tečaj je razviden na mesečnem izpisku prometa, ki ga banka pošlje uporabniku kartice skladno s 7. točko teh pogojev. Zaradi večkratnega dnevnega spreminjanja referenčnih menjalnih tečajev so lahko le-ti za posamezne plačilne transakcije, opravljene istega dne, različni.

## 7. Obveščanje, pošiljanje izpiskov

Uporabnik kartice se zavezuje, da bo sporočil banki spremembo osebnih in drugih podatkov najkasneje v osmih dneh po nastali spremembi.

Banka obvešča uporabnika o izvršenih plačilnih transakcijah s kartico z izpiskom, ki mu ga pošlje najmanj enkrat mesečno.

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

Izpiski, ki jih pošta vrne banki, ker jih iz kateregakoli razloga ni dostavila, se hranijo v poslovni enoti banke še dva meseca. Po tem roku jih banka uniči in naknadno posredovanje zaračuna v skladu s Cenikom banke.

## 8. Varnost pri poslovanju s kartico

Uporabnik kartice se mora na kartico takoj ob prevzemu lastnoročno podpisati s kemičnim svinčnikom. Nepodpisana kartica je neveljavna. Obveznost uporabnika kartice je, da zavaruje tiste elemente kartice (PIN, št. kartice, veljavnost kartice, CVC številka), katerih razkritje bi omogočilo njeno nepooblaščen uporabo. Uporabnik kartice ne sme kartice nikomur posojati ali jo dajati v hrambo. S kartico mora ravnati tako, da v največji meri prepreči njeno izgubo, krajo ali zlorabo ter s tem prepreči nastanek materialne škode sebi in banki. Uporabnik kartice je dolžan uničiti obvestilo o PIN takoj po prejemu. PIN mora zaradi preprečevanja zlorab varovati kot zaupnega in ga ne sme razkriti nikomur. Prav tako ga ne sme zapisati na kartico ali kamorkoli drugam ali ga hraniti skupaj s kartico.

Uporabnik kartice mora zaradi varnosti poslovanja s kartico na **prodajnem mestu**:

- poskrbeti, da se vsi postopki izvajajo v njegovi prisotnosti, pri čemer mu mora biti kartica ves čas vidna,
- v primeru brezstičnega plačila imeti kartico vedno v rokah,
- praviloma kartico uporabiti v POS terminalu samo enkrat, sicer pa zahtevati od prodajnega mesta potrdilo o neuspešno opravljeni transakciji za vsako neuspešno avtorizacijo,
- pri vnosu PIN zakriti številčnico oziroma preprečiti okolici, da se seznanijo s PIN,
- pred podpisom potrdila o nakupu preveriti znesek nakupa, potrdilo pa hraniti za lastno evidenco do prejema izpiska porabe, nato pa potrdilo uničiti, da nepooblaščen oseba ne dostopa do pomembnih podatkov o kartici, ki bi lahko bili razvidni iz potrdila.

Uporabnik kartice mora zaradi varnosti poslovanja s kartico na **bankomatu**:

- pred bankomatom stati vedno sam,
- pri vnosu PIN zakriti številčnico oziroma preprečiti okolici, da se seznanijo s PIN in
- upoštevati druge varnostne ukrepe.

Uporabnik kartice mora zaradi varnosti poslovanja s kartico na **spletu**:

- opravljati nakupe le na varnih spletnih straneh, ki vsebujejo oznako Mastercard ID check in pri preverjenih ponudnikih blaga in storitev,

- ne sme nikomur posredovati varnostnih mehanizmov kartice (številka kartice, datum veljavnosti, CVC številka), razen ko je potrebno opraviti plačilo za distančni nakup,
- sproti preverjati obvestila o spletnih prevarah in poskrbeti za ustrezno zaščito na napravah, preko katerih plačuje (računalnik, tablica, telefon, itd.).

Neizpolnjevanje obveznosti iz te točke se šteje za hudo malomarnost uporabnika kartice.

Če uporabnik kartice izgubi kartico ali če sumi, da mu je bila ukradena ali da je z njegovim PIN, številko kartice, datumom veljavnosti ter CVC številko seznanjena nepooblaščen oseba, mora o tem takoj obvestiti banko ter policijo. Obvestilo banki lahko uporabnik kartice posreduje na telefonsko številko klicnega centra Bankart (+386) (0)1 5834 183 oziroma se osebno oglašiti v eni izmed poslovalnic banke v okviru delovnega časa banke. Telefonsko prijavo mora uporabnik kartice potrditi s pisno prijavo, ki jo pošlje ali osebno poda banki najkasneje v osmih dneh od telefonske prijave. Uporabnik kartice je dolžan posredovati banki vse potrebne informacije o okoliščinah, povezanih z izgubo, krajo ali zlorabo kartice, da se prepreči nadaljnje nastajanje škode. Po prijavi izgube/kraje kartice banka izda uporabniku kartice novo kartico za isti račun. Uporabnik kartice prejme tudi nov PIN.

Za **večjo varnost** pri poslovanju s predplačniško kartico Mastercard banka uporabniku računa na njegovo zahtevo omogoči in priporoča:

- Rekono uporabniškega računa ali Rekono OnePass aplikacije, ki omogoča varno plačevanje blaga in storitev na spletu,
- uporabo varnostnega SMS-obvestila o opravljenih transakcijah.

Banka privzeto omejuje poslovanje s plačilno kartico v državah, ki ne spoštujejo mednarodno sprejetih pravil kartičnega poslovanja. V kolikor imetnik kartice potuje izven EUR območja, mora o tem obvestiti banko, da kartici omogoči poslovanje tudi v omenjenih državah (uvrstitev na t.i. belo listo). Po obvestilu o povratku se ponovno omeji poslovanje s plačilno.

## 9. Odgovornost in povračila

### 9.1. Odgovornost

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

Banka v nobenem primeru ni odgovorna za pravilno izpolnitev dogovora o nakupu blaga ali storitve, ki se plačuje s kartico. Uporabnik računa mora reklamacije glede nepravilne izpolnitve dogovora o nakupu ali opravila storitve podati in reševati neposredno s prodajnim mestom, banki pa je dolžan poravnati obveznosti ne glede na spor s prodajnim mestom. Prav tako je uporabnik dolžan banki poravnati vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice za distančne nakupe, tudi v primerih, ko so bili pri distančnem nakupu zlorabljeni podatki kartice. Uporabnik ima pravico zahtevati vračilo plačila za distančni nakup neposredno od prodajnega mesta, kateremu je bilo plačilo nakazano.

Uporabnik kartice krije izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti do največ 50,00 EUR, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije skladno s temi splošnimi pogoji posledica uporabe:

- ukradene ali izgubljene kartice ali
- kartice, ki je bila zlorabljena, če uporabnik kartice ni zavaroval svojih osebnih varnostnih elementov skladno s temi splošnimi pogoji.

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

- uporabnikove prevare ali če uporabnik naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi z ukrepi za zaščito kartice skladno s temi splošnimi pogoji,
- kršitve teh splošnih pogojev.

Uporabnik krije tudi vso škodo v primeru zlorabe, v kolikor kartice ni podpisal.

Ne glede na 3. in 4. odstavek tega člena mora banka povrniti uporabniku celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, ki nastanejo potem, ko je uporabnik banko obvestil o tem, da je bila kartica izgubljena, ukradena ali zlorabljena, skladno s točko 9.2. teh splošnih pogojev. Banka se razbremeni odgovornosti po tem odstavku, v kolikor je škoda posledica uporabnikovega goljufivega dejanja.

Če imetnik kartice izvrši s kartico plačilo za nakup in trgovanje s finančnimi instrumenti (delnice, vrednostni papirji), za kakršnokoli investiranje na spletu ali drugo obliko investiranja, ali za nakup kriptovalut ali drugih oblik digitalnega premoženja, banka ni odgovorna za kakršnekoli negativne finančne učinke iz sklenjenih poslov. Imetnik kartice je sam dolžan opraviti lastne in neodvisne poizvedbe v zvezi s finančnimi instrumenti ali z drugimi storitvami, ki so predmet strankine investicijske odločitve.

Kartična shema Mastercard ne omogoča vložitve finančne reklamacije, če je transakcija vezana na kakršnokoli vlaganje, trgovanje ipd. Finančna reklamacija bi bila mogoča le v primeru, če imetnik kupljenih sredstev oziroma valute ne bi prejel na svoj trgovalni račun. V kolikor pa le-te prejme in kasneje pride do izgube sredstev, pa do finančne reklamacije ni upravičen in izguba sredstev predstavlja riziko imetnika.

V primeru reklamacije uporabnika predplačniške kartice lahko banka založi sredstva na računu uporabnika predplačniškega računa v višini reklamiranega zneska. V kolikor reklamacija uporabnika predplačniške kartice ni ugodno rešena si banka pridružuje pravico, da za založen znesek delno ali v celoti ponovno bremeni uporabnika predplačniškega računa.

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

### 9.2. Povračila za izvršene plačilne transakcije s kartico

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

- povrne znesek neodobrene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije ter pripadajočih nadomestil in obresti ali
- zagotovi pravilno izvršitev plačilne transakcije.

Banka mora uporabniku zagotoviti popravek skladno s prejšnjim odstavkom le, če uporabnik obvesti banko o neodobreni oz. nepravilno izvršeni plačilni transakciji brez odlašanja, ko ugotovi, da je do takšne plačilne transakcije prišlo, vendar najkasneje v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve računa za izvršeno plačilno transakcijo.

V primeru reklamacije uporabnika predplačniške kartice lahko banka založi sredstva na računu uporabnika predplačniškega računa v višini reklamiranega zneska. V kolikor reklamacija uporabnika predplačniške kartice ni ugodno rešena si banka pridružuje pravico, da za založen znesek delno ali v celoti ponovno bremeni uporabnika predplačniškega računa.



V kolikor banka založi sredstva za reklamirani znesek, prodajno mesto pa tudi izvede vračilo za reklamirani znesek, banka ponovno bremeni uporabnika predplačniškega računa za založeni znesek.

#### 10. Blokada kartice

Banka je upravičena (ni pa dolžna, razen če tako določa zakon), da blokira kartico in s tem onemogoči njeno nadaljnjo uporabo:

- če obstaja objektivno utemeljen razlog, povezan z varnostjo kartice,
- če obstaja sum neodobrene ali goljufive uporabe kartice,
- če uporabnik kartice trikrat napačno vtipka PIN na POS terminalu, bankomatu,
- če ima uporabnik kartice zapadle obveznosti iz naslova uporabe kartice ali pa banka zazna tveganje, da jih ne bo mogel poravnati,
- če je nad uporabnikom računa začel insolventni postopek,
- če je banka blokirala račun uporabnika zaradi prejema sklepa o izvršbi.
- če je banka prejela na unovčenje menico ali več menic, ki jih iz kateregakoli razloga ni mogla plačati,
- če uporabnik kartice banki ni takoj sporočil spremembe podatkov iz 1. odstavka točke 12. teh splošnih pogojev.

Banka v primerih iz 1. in 2. alineje prvega odstavka obvesti uporabnika kartice o blokadi uporabe kartice in izdela novo kartico in jo pošlje uporabniku kartice.

V primeru iz 3. alineje prvega odstavka banka na podlagi zahteve uporabnika kartice izvede ustrezne postopke za nadaljnje nemoteno poslovanje s kartico.

V primeru iz 4. alineje prvega odstavka banka obvestiti uporabnika kartice o blokadi kartice in o razlogih blokade. Ob blokadi kartice mora uporabnik takoj zagotoviti kritje za vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s kartico. Banka ponovno omogoči uporabo kartice, ko razlogi za blokado prenehajo.

V primerih iz 5., 6. in 7. alineje prvega odstavka banka obvesti uporabnika kartice o blokadi uporabe kartice in ponovno omogoči uporabo kartice, ko razlogi za blokado prenehajo.

V primerih iz 8. alineje prvega odstavka banka lahko prepove nadaljnjo uporabo kartice.

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

#### 11. Prenehanje pogodbe

Če je v vlogi določeno, da je sklenjena za nedoločen čas, potem lahko pogodba preneha z odpovedjo uporabnika računa in banke. Pogodba v vsakem primeru preneha, ko prenehajo veljati ti splošni pogoji.

Uporabnik kartice lahko s soglasjem banke kadarkoli pisno odpove pogodbo s takojšnjim učinkom.

Uporabnik kartice lahko tudi kadarkoli enostransko pisno odpove pogodbo z odpovednim rokom enega meseca.

Banka lahko kadarkoli enostransko odpove pogodbo z odpovednim rokom dveh mesecev. Obvestilo o odpovedi pogodbe banka uporabniku kartice posreduje na način in naslov, dogovorjen v pogodbi.

Banka lahko enostransko pisno odpove pogodbo tudi v naslednjih primerih:

- če uporabnik kartice ravna v nasprotju z določili teh splošnih pogojev, z upoštevanjem postopka in rokov, ki jih določajo splošna pravila obligacijskega zakona;
- ko obstajajo razlogi za odpoved pogodbe na podlagi zakona, sodne ali upravne odločbe, z upoštevanjem postopka in rokov, ki jih določajo ti predpisi.

Banka ima v teh primerih z dnem odstopa od pogodbe pravico blokirati kartico in onemogočiti njeno uporabo, o čemer uporabnika kartice obvesti v odstopni izjavi.

Uporabnik kartice se zavezuje v primeru prenehanja pogodbe banki poravnati vse obveznosti iz naslova uporabe kartice, čeprav banka podatke o plačilnih transakcijah prejme šele po tem trenutku, ter kartico vrniti banki.

#### 12. Podatki in varstvo podatkov

Uporabnik kartice mora banki takoj sporočiti vsako spremembo podatkov (sedeža, bivališča, zaposlitve, pravnega statusa, itd.), ki so vplivali na odobritev vloge.

Informacije in podatki, ki se nanašajo na opravljanje plačilnih storitev na podlagi teh splošnih pogojev, so poslovna tajnost banke in se smejo sporočiti tretjim osebam samo v skladu z veljavnimi predpisi.

Vse osebne podatke banka hrani, uporablja in obdeluje v skladu z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov. Uporabnik kartice dovoljuje banki in jo pooblašča, da te podatke uporablja za izvajanje storitev, ki so predmet teh splošnih pogojev ter za obveščanje uporabnika kartice pri trženju vseh drugih storitev, ki jih opravlja banka.

Uporabnik kartice nadalje dovoljuje in pooblašča banko:

- da lahko pridobi in uporablja njegovo davčno številko za natančno in popolno identifikacijo ter za preprečitev napak in zlorab,
- da lahko vse osebne podatke, vključno s podatki, ki se nanašajo na poslovanje s kartico, posreduje vsem sedanjim in bodočim družbam v skupini, pogodbenim obdelovalcem podatkov ter procesnemu centru, ki za banko opravlja storitve izdelave in procesiranja kartic, ne glede na njihov sedež, ki imajo najmanj enak standard varovanja osebnih podatkov kot banka, in sicer za potrebe njihovega poslovanja, izvajanja in poenotenja bančnih operacij, nadzora, upravljanja s tveganji in izvrševanja medsebojnih pogodbenih odnosov.

Uporabnik izrecno dovoljuje in pooblašča banko, da lahko, če je to potrebno za izvajanje poslovanja s kartico ter izterjave zapadlih obveznosti, pri pristojnih organih in institucijah opravlja poizvedbe in pridobiva podatke o njegovem stalnem in začasnem prebivališču, zaposlitvi, premoženju in drugih potrebnih podatkih.

#### 13. Reševanje sporov

Morebitne spore ali nesoglasja v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi splošnimi pogoji bosta uporabnik računa in banka najprej poskušala urediti sporazumno, v skladu s Pravilnikom o zunaj sodnem reševanju sporov v Deželni banki Slovenije d. d., ki je objavljen in uporabniku računa dostopen v vsaki poslovalnici.

Pritožbo v zvezi z opravljeno storitvijo banke lahko uporabnik računa 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 računa poslati skenirano obliko podpisane pritožbe) ali ustno (osebno v poslovalnici, kjer zaposleni o pritožbi sestavi zapisnik, ki ga mora uporabnik računa 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 računa 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 dneh od prejema popolne pritožbe. Odločitev o pritožbi se pošlje v pisni obliki s priporočeno pisemsko pošiljko na naslov uporabnika računa.

Če se uporabnik računa z odločitvijo o pritožbi ne strinja, ali če v 30 dneh ne prejme odgovora banke na pritožbo, ima pravico pritožbo nasloviti na Poravnalni svet pri Združenju bank Slovenije, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: Poravnalni svet). Pritožba mora biti pisna, vsebovati mora kratek zahtevek in vsa dejstva, na katere uporabnik računa opira svoj zahtevek, priložena pa 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 popolne pritožbe. Poravnalni svet je sestavljen iz predstavnikov potrošnikov, bank ter predsednika Poravnalnega sveta. Odločitev Poravnalnega sveta predstavlja priporočilo uporabniku računa in banki, kako naj uredita sporno razmerje. Poravnalni svet ne odloča o pritožbah s področja poslovne politike banke.

Kljub možnosti za mirno rešitev spora ima uporabnik računa pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in banko pri pristojnem sodišču glede na sedež banke (Okrajno oziroma Okrožno sodišče v Ljubljani).

Če uporabnik računa zazna, da je pri opravljanju storitev na podlagi teh splošnih pogojev prišlo do kršitve, ki predstavlja prekršek po Zakonu o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Ur. list RS št. 7/2018), ima pravico vložiti pisni predlog za uvedbo postopka o prekršku. Predlog se vloži pri Banki Slovenije, ki je prekrškovni organ na prvi stopnji.

#### 14. Končne določbe

Vsakokrat veljavni Splošni pogoji poslovanja s predplačniško kartico Mastercard so objavljeni na spletnih straneh banke in v poslovalnicah banke.

Banka uporabniku na njegovo zahtevo kadarkoli v času trajanja pogodbe posreduje te splošne pogoje.

Banka lahko v skladu z veljavnimi predpisi in s svojo poslovno politiko spreminja te splošne pogoje. Če banka spreminja te splošne pogoje, mora dva meseca pred predlaganim dnevom začetka uporabe spremenjenih pogojev posredovati uporabniku predlog sprememb splošnih pogojev. Če uporabnik do dneva pred predlaganim datumom začetka uporabe spremenjenih pogojev banki ne sporoči pisno, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema, se šteje, da s spremembami soglaša. Če uporabnik ne sprejme predloga sprememb splošnih pogojev, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil pisno odstopi od pogodbe, najkasneje do dneva pred dnevom začetka veljavnosti spremembe. V primeru, če uporabnik kartice zavrne predlagane spremembe, se šteje, da je banka odpovedala pogodbo z dvomesečnim rokom, ki teče od dneva, ko je uporabnik banki pisno sporočil, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema.

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

Ti splošni pogoji veljajo od **15. 11. 2022** dalje, s pričetkom njihove veljavnosti pa prenehajo veljati dosedanja splošni pogoji z dne **1. 6. 2022**.

Ljubljana, **1. 9. 2022**