

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA S PLAČILNO KARTICO MASTERCARD ZA FIZIČNE OSEBE

KAZALO

Uvodne določbe	3
Splošno	3
Pomen izrazov	3
Izdaja in značilnosti kartice	4
Uporaba in varno poslovanje s kartico	6
Uporaba kartice na prodajnih mestih	7
Uporaba kartice na bankomatih:	7
Uporaba kartice za nakupe preko spleta	8
Pogoji uporabe storitve Mastercard Identity Check	8
Nakup na obroke.....	10
Varnostno SMS sporočilo.....	10
Plačevanje porabe v tujih valutah.....	11
Priliv na kartični račun	12
Članarina za uporabo in druga nadomestila	12
Obveščanje imetnika	12
Obveščanje hranilnice	13
Plačilo obveznosti.....	13
Obravnavanje reklamacij in pritožb	14
Izguba, kraja, zlorabe kartice	15
Odgovornost.....	16
Prenehanje pravice uporabe kartice.....	16
Varstvo osebnih podatkov	18
Spreminjanje splošnih pogojev	18
Končne določbe.....	18

Uvodne določbe

1. člen

Izdajatelj teh splošnih pogojev je Delavska hranilnica d.d. Ljubljana, Miklošičeva cesta 5, 1000 Ljubljana, registrirana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani pod vložno številko 11052900, transakcijski račun SI56 0100 0000 6100 025, BIC-koda HDELSI22, matična številka 5448557, davčna številka: 47523638, identifikacijska številka za DDV SI47523638, spletni naslov: <http://www.delavska-hranilnica.si>, naslov e-pošte: info@delavska-hranilnica.si (v nadaljevanju: hranilnica).

Delavska hranilnica d.d. Ljubljana ima dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev. Za nadzor v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev v Republiki Sloveniji je pristojna Banka Slovenije.

Splošno

2. člen

S temi splošnimi pogoji so določeni pogoji sklepanja in prenehanja pogodbe o poslovanju s plačilno kartico Mastercard, pogoji poslovanja s kartico, nadomestila ter stroški, načini in roki obveščanja uporabnika in/ali imetnika kartice, odgovornost hranilnice, uporabnika ter imetnika kartice, postopek mirnega reševanja sporov in veljavnost teh splošnih pogojev.

Pogodbeno razmerje med hranilnico, uporabnikom in imetnikom plačilne kartice Mastercard nastane s podpisom vloge za izdajo Mastercard kartice (v nadaljevanju: pogodba). Pred sklenitvijo pogodbe hranilnica izroči uporabniku te splošne pogoje. Ti splošni pogoji so sestavni del pogodbe.

Če uporabnik odstopi od vloge za izdajo kartice v času od dneva odobritve vloge do dneva prejema kartice, je zavezan hranilnici povrniti stroške, ki so nastali v postopku izdaje kartice in morebitnih dodatnih kartic, v skladu s Tarifo za fizične osebe.

Za vse, kar ni posebej urejeno s temi splošnimi pogoji, se uporabljajo Splošni pogoji za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za potrošnike. V primeru neskladja med temi splošnimi pogoji in Splošnimi pogoji za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za potrošnike, veljajo določbe teh splošnih pogojev.

Pomen izrazov

3. člen

Izrazi uporabljenih v teh splošnih pogojih imajo naslednji pomen:

Uporabnik: je fizična oseba - potrošnik, ki s hranilnico sklene pogodbo o poslovanju s plačilno kartico.

Kartica: je plačilna kartica Mastercard z odloženim plačilom, ki jo izdaja hranilnica oziroma je plačilni instrument, ki imetniku omogoča plačilo blaga in storitev na prodajnih mestih ter dvig gotovine na bankomatih. Uporabnik poravnava celoten dolg enkrat na mesec na izbran dan v mesecu z direktno bremenitvijo z osebnega računa. Uporabnik svoje obveznosti plačuje mesečno.

Osnovna kartica: je kartica, izdana uporabniku.

Dodatna kartica: je kartica, za katero lahko zaprosi uporabnik ali imetnik kartice s soglasjem uporabnika skladno s temi splošnimi pogoji. Dodatna kartica ima svojo številko, ki je različna od številke osnovne kartice.

Imetnik: je uporabnik ali pa s strani uporabnika pooblaščen oseba za uporabo kartice.

Kartični račun: je račun, na katerem se vodijo osnovna in morebitne dodatne kartice ter njihova poraba in stroški poslovanja iz naslova poslovanja s kartico oz. karticami. Nosilec kartičnega računa je uporabnik.

Limit: je mesečni limit poslovanja na kartičnem računu, ki ga koristijo vsi imetniki za nakupe in/ali dvig gotovine doma in v tujini. Hranilnica odobri en limit porabe na kartični račun.

PIN: je osebno geslo (Personal identification number), ki je namenjeno verifikaciji plačilne transakcije, opravljene s kartico na prodajnem mestu ali na bankomatu.

Procesni center: je poslovni subjekt, s katerim ima hranilnica sklenjeno pogodbo za obdelavo podatkov in transakcij.

Prodajno mesto: je mesto, kjer imetnik opravi nakup s kartico (na primer fizično prodajno mesto opremljeno s POS terminalom, spletno prodajno mesto, kataloška prodaja, prodaja preko telefona itd.). Prodajno mesto je označeno z logotipom blagovne znamke Mastercard.

POS terminal: je naprava na prodajnem mestu, ki omogoča uporabo plačilne kartice za plačevanje blaga in storitev in je namenjen elektronskemu prenosu podatkov med prodajnim mestom, procesnimi centri in hranilnico pri plačilu s kartico.

Mastercard Identity Check: je storitev, ki omogoča boljšo zaščito pri nakupovanju preko spleta s kartico na prodajnih mestih z oznako Mastercard ID Check. Hranilnica uporabi močno avtentikacijo imetnika oziroma zahteva, da se uporabljajo elementi dvofaktorske avtentikacije, ki potrjujejo identiteto imetnika, in sicer s potrjevanjem spletnih nakupov v mobilni denarnici DH Denarnik z uporabo biometričnega podatka ali gesla. Če hranilnica to omogoča, lahko imetniki opravijo dvofaktorsko avtentikacijo tudi na drugačen način, ki je predpisan s strani hranilnice.

Dh-Obvestila: je varni spletni portal, ki uporabniku v elektronski obliki omogoča prejem in pregledovanje obvestil hranilnice in izpiskov transakcij v zvezi s kartico; uporabnik se v storitev Dh-Obvestila prijavi z Rekono uporabniškim računom.

Mobilna denarnica DH Denarnik: je aplikacija za mobilne naprave, ki omogoča potrjevanje identitete imetnika kartica pri spletnih plačilih s kartico.

Rekono uporabniški račun: je rešitev za zanesljivo in varno preverjanje ter centralno upravljanje elektronske identitete posameznika, s katero lahko uporabnik vstopi spletno in/ali mobilno banko ali druge digitalne kanale hranilnice in služi kot elektronska identifikacija uporabnika. Rekono uporabniški račun zagotavlja podjetje Rekono d.o.o.

Rekono OnePass: je mobilna aplikacija, preko katere uporabnik lahko dostopa do Rekono uporabniškega računa in s pomočjo katere izvaja močno avtentikacijo pri uporabi posameznih storitev hranilnice.

Rekono portal: je spletna aplikacija, preko katere uporabnik lahko dostopa do Rekono uporabniškega računa in s pomočjo katerega izvaja močno avtentikacijo pri uporabi posameznih storitev hranilnice.

Mobilna naprava: je mobilni telefon ali druga naprava z operacijskim sistemom Android ali iOS, ki omogoča namestitvev in uporabo mobilne denarnice Dh-Denarnik.

Soglasje za izvršitev plačilne transakcije, opravljene s kartico: pomeni pravilno vtipkan PIN ali podpis imetnika kartice ali pravilno vnesena CVC številka ali potrditev plačila v mobilni aplikaciji DH Denarnik oziroma preko drugega medija, ki ga omogoča hranilnica, ali, v primeru brezstičnega poslovanja do določenega zneska, dejanje približanja brezstične kartice POS terminalu.

Brezstično poslovanje: pomeni uporabo plačilnih instrumentov za opravljanje brezgotovinskega plačila brez neposrednega stika kartice s terminalom. Kartice, ki je opremljena z logotipom za brezstično plačevanje, ni potrebno vstaviti v POS terminal ali bankomat, pač pa se jo le približa POS terminalu ali označbi na bankomatu, ki sta prav tako opremljena z brezstičnim logotipom. Do zneska, ki je objavljen na spletni strani hranilnice, ni potrebno vnesti PIN številke za potrditev nakupa ali podpisati potrdila o nakupu. Ta znesek se lahko spreminja na podlagi proste presoje hranilnice in se lahko med posameznimi državami razlikuje.

Potrdilo o nakupu: je potrdilo o opravljenem brezgotovinskem plačilu s kartico.

Bankomat: je naprava namenjena opravljanju plačilnih transakcij dviga in pologa gotovine.

Avtorizacija: je proces, v skladu s katerim prodajno mesto ali bankomat pridobi od hranilnice potrditev, da lahko izvrši plačilno transakcijo.

CVC številka: je trimestna varnostna številka, zapisana na podpisnem traku na hrbtni strani kartice in se uporablja za nakupe s kartico na daljavo.

Referenčni menjalni tečaj: je menjalni tečaj, ki ga ponuja mednarodni kartični sistem Mastercard International in se uporablja kot osnova za izračun menjave denarnih valut pri transakcijah s kartico.

Tarifa za fizične osebe je vsakokrat veljavna tarifa nadomestil, provizij in stroškov, ki jih hranilnica zaračunava uporabniku (v nadaljevanju tudi: Tarifa).

Izdaja in značilnosti kartice

4. člen

Izdaja kartice

Osnovno kartico lahko pridobi vsaka fizična oseba s stalnim prebivališčem v Republiki Slovenji, ki ima v hranilnici odprt redni osebni transakcijski račun, na katerega prejema redne prilive plače ali

pokojnine. Osnovno kartico hranilnica izda v skladu z vsakokrat veljavno poslovno politiko hranilnice, boniteto stranke in veljavno zakonodajo.

O odobritvi ali zavrnitvi vloge odloča hranilnica. Hranilnici ni potrebno obrazložiti svojih odločitev. Predpogoj za odobritev kartice je ureditev direktne bremenitve na osebem računu v hranilnici za poravnavanje mesečnih obveznosti poslovanja s kartico, ter da je hranilnici predložena dokumentacija, ki omogoča identifikacijo imetnika ob upoštevanju vsakokrat veljavnih predpisov, vključno z zakonom, ki ureja preprečevanje pranje denarja, in davčna številka.

Imetnik lahko zaprosi za klasično Mastercard kartico ali zlato Mastercard kartico. Zlata kartica je namenjena uporabnikom, ki želijo višje limite mesečne in dnevne porabe s kartico. Hranilnica zlato Mastercard kartico izda v skladu z vsakokrat veljavno poslovno politiko hranilnice.

Na pisno željo uporabnika lahko hranilnica izda dodatno kartico na kartičnem računu na podlagi pooblastila uporabnika. Dodatna kartica se glasi na ime osebe, ki ji je kartica namenjena in ima svojo številko. Dodatna kartica je lahko le iste vrste in ima enake lastnosti kot osnovna kartica. Poraba na dodatni kartici je lahko dovoljena v višini celotnega odobrenega limita na osnovni kartici, vendar ga skupna poraba avtoriziranih transakcij ne more preseči. Uporabnik lahko naroči izdajo največ treh dodatnih kartic. Splošni pogoji, ki veljajo za imetnika osnovne kartice, veljajo tudi za imetnika dodatne kartice.

Osnovne značilnosti kartice

Kartica je plačilna kartica z odloženim plačilom, pri kateri se vse obveznosti iz naslova poslovanja s kartico poravnajo z direktno obremenitvijo transakcijskega računa uporabnika enkrat mesečno. Uporabnik izbere dan poravnave obveznosti iz naslova poslovanja s kartico (8. ali 18. ali 28. dan v mesecu) in hkrati pooblasti hranilnico, da vse obveznosti iz naslova poslovanja s kartico poravnava v breme njegovega transakcijskega računa, ne glede na stanje na transakcijskem računu. Kartica omogoča tudi brezstično poslovanje.

Imetnik kartice lahko kartico uporablja za plačevanje blaga in storitev na prodajnem mestu, ki je označeno z oznako Mastercard, in za dvig gotovine na bankomatu doma ter v tujini, ki je označen z oznako Mastercard, v okviru odobrenega mesečnega in gotovinskega limita porabe na kartici.

S kartico je mogoče rezervirati hotelske, rent-a-car ali druge storitve doma in v tujini. Neuporaba rezerviranih sredstev zahteva pravočasno odpoved rezervacij s strani imetnika, sicer imetnik nosi stroške, ki bi jih zaračunalo prodajno mesto.

Za poslovanje s kartico se imetniku kartice odobri mesečni limit porabe na kartici za čas uporabe oziroma veljavnosti kartice oziroma do prenehanja pravice uporabe kartice in gotovinski limit porabe na kartici, ki predstavlja dovoljeni dnevni in mesečni znesek za dvig gotovine ter je del celotnega odobrenega mesečnega limita porabe na kartici. Uporabnik lahko kadarkoli zaprosi za spremembo mesečnega limita porabe na kartici. O spremembi mesečnega limita porabe na kartici odloči hranilnica skladno s pogodbo, temi splošnimi pogoji in poslovno politiko hranilnice.

Limite porabe na kartičnem računu, gotovinski limit ter omejitve dnevnega in mesečnega števila dovoljenih transakcij imetnika so uporabljeni tudi kot varovalen mehanizem zaradi zaščite imetnika kartice. Hranilnica ne sprejema odgovornosti, če imetnik prekorači omenjena varovala in posledično ne more poravnati obveznosti na prodajnem mestu.

Hranilnica ima pravico, da brez imetnikovega soglasja v okviru mesečnega limita spremeni dnevni limit za posamezno vrsto transakcije, obenem imetnik kartice lahko zaprosi za spremembo dnevnih limitov oziroma jih spremeni samostojno na način, kot ga omogoča hranilnica. V tem primeru veljajo limiti, kot jih je določil imetnik.

Imetnik kartice prejme kartico in osebno identifikacijsko številko (PIN) po pošti, v dveh ločenih poštnih pošiljkah. Šteje se, da je imetnik kartice obe pošiljki prejel, če sta mu bili poslani na njegov zadnji hranilnici sporočeni naslov. Hranilnica lahko imetniku kartice posreduje osebno identifikacijsko številko (PIN) tudi na drugačen način, če ta način ne predstavlja zmanjšanja varnosti

posredovanja podatka. Če se kartica kot ne prevzeta vrne v hranilnico, jo imetnik lahko prevzame v matični poslovni enoti hranilnice v roku 90 dni od zadnjega dne v mesecu prvega pošiljanja. Po poteku 90 dni bo hranilnica kartico ukinila in uničila. Uporabnik lahko kadarkoli naroči novo kartico. Nadomestilo za ponovno izdelavo kartice se zaračuna v skladu s Tarifo za fizične osebe.

Imetnik ne sme kartice uporabljati za nezakonite namene, vključno z nakupi blaga in storitev, ki jih prepoveduje zakonodaja. Imetnik je v tem primeru odgovoren za škodo in nastale stroške. Hranilnica za škodo in stroške bremeni imetnika skupaj z morebitnimi zamudnimi obrestmi.

Kartica je veljavna do zadnjega dne meseca v letu, kot je navedeno na kartici. Kartica se avtomatsko obnovi, če imetnik kartice izpolnjuje vse svoje obveznosti v skladu s temi splošnimi pogoji in pogodbo. Kartica se pošlje na zadnji znani naslov imetnika kartice, ki ga ima hranilnica v svoji evidenci.

Uporabnik ima pravico odpovedati obnovitev kartice s pisnim zahtevkom, ki ga mora hranilnica prejeti najkasneje 60 dni pred potekom veljavnosti kartice oziroma pred ponovnim letnim obračunom članarine. V nasprotnem primeru uporabnik nosi vse stroške, povezane z obnovo osnovne in morebitnih dodatnih kartic.

Uporabnik lahko kadarkoli prekliče dodatno kartico, ki jo je na zahtevo hranilnice dolžan vrniti. Dodatno kartico lahko kadarkoli prekliče tudi imetnik dodatne kartice in jo na zahtevo vrne hranilnici.

Imetnik mora kartico takoj po prevzemu podpisati z obstojnim pisalom. Nepodpisana kartica je neveljavna. Vse stroške morebitne zlorabe, nastale zaradi nepodpisane kartice, nosi uporabnik sam skladno z določili teh splošnih pogojev.

Kartica in morebitne dodatne kartice so last hranilnice. Na zahtevo hranilnice je dolžan imetnik vse kartice vrniti. Imetnik kartice je o višini odobrenega limita obveščen ob prejemu prvega izpiska. Kartica se glasi na ime in priimek ter je neprenosljiva.

Uporaba in varno poslovanje s kartico

5. člen

Imetnik kartice mora pri uporabi kartice ravnati skrbno in pazljivo, pri čemer še zlasti:

- upošteva vsa določila teh splošnih pogojev, ki se nanašajo na uporabo kartice;
- ravna vselej na način, da se v čim večji meri prepriča izguba, kraja oziroma drug neupravičen odvzem ter zloraba kartice in s tem posledično nastanek morebitne škode;
- kartice ne posoja ali omogoča njene uporabe tretjim osebam, saj kartica ni prenosljiva in jo lahko uporablja samo imetnik;
- uporablja kartico samo v obsegu odobrenega limita;
- ima kartico vedno pri sebi oziroma pod svojim nadzorom (npr. v restavraciji, hotelski sobi, v javnih prevoznih sredstvih);
- če je PIN poslana po pošti: po prejemu PIN številke si le-to zapomni, ovojnico s PIN številko pa uniči;
- če je PIN poslana po SMS sporočilu: po prejemu PIN številke si le-to zapomni, SMS sporočilo pa izbriše iz mobilne naprave;
- v nobenem primeru PIN številke ne hrani skupaj s kartico v kakršnikoli obliki,
- pri vsaki uporabi kartice ne izpusti iz vidnega polja in ves čas nadzoruje celoten postopek plačevanja s kartico;
- v primeru, da sumi, da je nepooblaščen oseba seznanjena z njegovo PIN številko, je o tem dolžan obvestiti hranilnico,
- kartice ne pušča skupaj z drugimi vrednimi predmeti, ki jih hrani v denarnici ali torbici na vidnem mestu (npr. avtomobilu) ali brez potrebnega nadzora (npr. na obešalniku v javnih prostorih),
- enkratnega varnostnega gesla ali CVC številke na hrbtne strani kartice ne sme posredovati nikomur, razen takrat, ko je nakup prek prodajnega mesta že opravljen in je treba opraviti plačilo.

Neizpolnjevanje obveznosti skrbnega ravnanja s kartico in PIN številko, ki so opredeljeni v teh splošnih pogojih, se šteje za hudo malomarnost imetnika kartice. Imetnik kartice je dolžan upoštevati tudi vsa druga navodila, opozorila ali nasvete hranilnice, ki se nanašajo na uporabo kartice.

Hranilnica ne sprejema odgovornosti, če prodajno mesto kartice ne sprejme, prav tako ne prevzema odgovornost za zavrnjene avtorizacije.

Hranilnica lahko, ni pa dolžna izvesti omejevanja uporabe kartice (zavračanje avtorizacij/transakcij s kartico) v primeru, kadar izvaja ukrepe varnosti poslovanja, na primer, če obstojijo razlogi, da bi lahko prišlo do zlorabe kartice ali kraje podatkov s kartice ipd.

V primeru, da hranilnica imetniku kartice na določenem prodajnem mestu, zaradi izvajanja postopkov spremljanja in preprečevanja zlorab, onemogoči plačilo s kartico in imetnik kartice izrecno zahteva plačilo na tem prodajnem mestu, hranilnica ne odgovarja imetniku kartice za nobeno škodo ali stroške, ki bi jih imetnik kartice utrpel v zvezi s takšnim plačilom. Imetnik kartice se hranilnici zavezuje povrniti vse zneske, ki bi jih bila hranilnica dolžna plačati tretjim.

Uporaba kartice na prodajnih mestih

Imetnik kartice mora kartico uporabljati na naslednji način:

- pri nakupu blaga ali plačilu storitev na fizičnem prodajnem mestu opremljenim s POS terminalom, ki podpira čip tehnologijo, imetnik kartice vstavi kartico v POS terminal ali – na prodajnih mestih označenih z logotipom za brezstično poslovanje – brezstično kartico približa POS terminalu in vtipka PIN številko. Izjema so brezstične transakcije, pri katerih vnos PIN številke ni potreben do višine zneska, ki je določen s strani hranilnice oziroma za celotno regijo;
- če fizično prodajno mesto ni opremljeno s POS terminalom, ki podpira čip tehnologijo, 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;
- pri plačilu s kartico preko kataloške prodaje ali telefonske prodaje imetnik kartice opravi plačilo s kartico s posredovanjem podatkov o kartici (podatkov o številki kartice, veljavnosti kartice in CVC številki, če je zahtevana). S posredovanjem podatkov o kartici imetnik kartice zagotavlja, da je znesek transakcije pravilen in ga bo poravnal skladno s pogodbo in temi splošnimi pogoji;
- na prodajnem mestu se sme kartico samo enkrat uporabiti na POS terminalu (z uporabo čipa na kartici, magnetnega zapisa ali brezstične tehnologije), drugače pa se mora od prodajnega mesta zahtevati, da za vsako neuspešno avtorizacijo izroči potrdilo o neuspešno opravljeni avtorizaciji;
- pri vnosu PIN številke mora biti imetnik kartice pozoren na okolico in z drugo roko med vpisovanjem številke PIN vedno zakrivati številčnico;
- pred približanjem kartice POS terminalu, vnosom PIN številke ali podpisom potrdila o nakupu mora imetnik kartice preveriti znesek, ki je izpisan na POS terminalu ali potrdilo o nakupu;
- vedno mora biti podpis na potrdilu o nakupu enak podpisu na kartici;
- s podajo Soglasja za izvršitev plačilne transakcije, opravljene s kartico, imetnik potrjuje pravilnost zneska ter se ga zavezuje hranilnici poravnati v skladu s temi splošnimi pogoji;
- imetnik kartice mora vedno obdržati izvod potrdila o nakupu za lastno evidenco in ga hraniti do prejema izpiska porabe, v katerem je prikazana posamezna transakcija;
- potrdila o nakupu se po preverjanju izpiska porabe uniči, tako da nepooblaščen oseba ne more iz njih prebrati pomembnih podatkov o kartici.

Uporaba kartice na bankomatih:

Imetnik kartice mora kartico uporabljati na naslednji način:

- imetnik kartico vstavi v bankomat in vnese svojo PIN številko in sledi navodilom na ekranu;
- na bankomatih, označenih z logotipom za brezstično poslovanje lahko imetnik bankomat uporablja tako, da brezstično kartico približa oznaki za brezstično poslovanje in vtipka PIN številko ter sledi navodilom na ekranu;

- pred bančnim avtomatom mora imetnik kartice vedno stati sam in ga mora tudi samostojno uporabljati, tudi v primeru, ko ga ne bi znal uporabiti, ne sme prositi za pomoč mimoidočega, ampak se vselej obrne na najbližjo poslovalnico hranilnice;
- med opravljanjem transakcij na bančnem avtomatu je potrebno z roko zakriti tipkovnico,
- če pri uporabi kartice na bančnem avtomatu imetnik zazna odstopanje od običajnega delovanja bančnega avtomata (npr. če kartico težje vloži v bančni avtomat, če so na bančnem avtomatu naprave ali stvari, ki so neobičajne; prisotnost kamer, ki so neobičajno postavljene; reža v katero se vlaga kartica je neobičajna ipd.), je dolžan o tem takoj obvestiti hranilnico ali policijo in bančnega avtomata ne sme uporabiti.

Uporaba kartice za nakupe preko spleta

Imetnik mora kartico uporabljati na naslednji način:

- pri nakupih preko spleta mora imetnik ravnati še posebej pazljivo in se pred vnosom podatkov o kartici prepričati, da je zagotovljena primerna varnost prodajnega mesta in plačila;
- vnese podatke, ki jih zahteva prejemnik plačila pri nakupih na daljavo. Način plačila je odvisen od posameznega prodajnega mesta;
- zapisani podatki na kartici (številka kartice, datum veljavnosti, CVC številka zapisana na hrbtni strani kartice za podpisnim trakom) so določeni kot varnostni mehanizmi kartice in se jih ne sme posredovati nikomur, razen takrat, ko je spletni nakup že opravljen in je potrebno opraviti plačilo;
- s posredovanjem podatkov o kartici prodajnemu mestu in podajo Soglasja za izvršitev plačilne transakcije, opravljene s kartico, imetnik kartice potrjuje pravilnost zneska ter jamči, da je znesek transakcije pravilen in se zavezuje, da ga bo poravnal s splošnimi pogoji poslovanja s kartico;
- imetnik je dolžan shraniti vso dokumentacijo, ki dokazuje njegovo naročilo blaga ali storitve, za morebitno kasnejše nesoglasje o dobavi / kvaliteti blaga in/ali storitev s prodajnim mestom ter jo na zahtevo hranilnice predložiti hranilnici;
- imetnik mora preveriti ali so javno znana obvestila o spletnih prevarah;
- imetnik kartice mora poskrbeti, da je njegov računalnik ali njegova mobilna naprava, preko katerih dostopa na spletna prodajna mesta, dobro zaščiten/a pred vdori in virusi. Imetnik v celoti odgovarja za škodo, ki bi nastala njemu ali hranilnici zaradi zlonamernih programov na njegovem računalniku ali mobilni napravi;
- če posamezno spletno prodajno mesto podpira storitev Mastercard Identity Check, mora imetnik za uporabo kartice pri nakupovanju na takšnih spletnih prodajnih mestih imeti aktivirano storitev Mastercard Identity Check. V tem primeru se plačilo s kartico opravi na način, ki je opisan v šestem členu teh pogojev.

Pogoji uporabe storitve Mastercard Identity Check

6. člen

Imetnik kartice lahko za povečanje varnosti in zmanjšanje možnosti zlorab pri spletnem poslovanju s kartico uporablja več vrst varnostnih mehanizmov Mastercard Identity Check, kot so opredeljeni v nadaljevanju. Uporaba varnostnega elementa je možna pri spletnem nakupu na prodajnem mestu, ki uporabo tega varnostnega elementa omogoča, pri čemer uporabo posamezne vrste varnostnega elementa sproži prodajno mesto in hranilnica na to nima vpliva.

Potrjevanje spletnih nakupov z varnostnim geslom

Imetnik kartice lahko za povečanje varnosti oziroma zmanjšanje možnosti zlorab pri spletnem poslovanju s kartico uporablja varnostno geslo Mastercard Identity Check (v nadaljevanju: varnostno geslo).

Aktivacijo varnostnega gesla imetnik kartice opravi ob prvem nakupu preko spleta pri ponudniku, katerega spletna stran vsebuje oznako Mastercard Identity Check. Imetnik kartice na spletni strani vpiše zahtevane podatke o kartici (številka kartice in/ali CVC številko). Po vnosu teh podatkov bo imetnik kartice opravil aktivacijo storitve varnostnega gesla tako, da v sistem s pomočjo storitve posreduje enkratno geslo, ki ga prejme preko SMS sporočila na številko mobilne naprave. Po

aktiviranju varnostnega gesla mora imetnik kartice ob vsakem nadaljnjem spletnem nakupu na prodajnem mestu, ki uporablja varnostno geslo, pred izvedbo nakupa vnesti enkratno varnostno geslo, ki bo poslano na številko mobilne naprave imetnika kartice.

Za potrebe aktivacije in uporabe varnostnega gesla mora hranilnica imeti v svojih evidencah zavedeno številko mobilne naprave imetnika kartice, ki se uporabi za pošiljanje enkratnih varnostnih gesel. V kolikor hranilnica ne razpolaga s številko mobilne naprave imetnika kartice ali je ta nepravilna, mora imetnik kartice številko mobilnega telefona oziroma njeno spremembo, na katero želi prejemati enkratna varnostna gesla, sporočiti osebno v poslovalnici hranilnice ali preko drugih komunikacijskih kanalov hranilnice, ki omogočajo ustrezno identifikacijo imetnika kartice. Z aktivacijo varnostnega gesla imetnik kartice jamči, da so podatki, ki jih je posredoval hranilnici, pravilni in popolni ter da ima pravico do uporabe številke mobilne naprave in vseh kartic, ki jih želi aktivirati za uporabo varnostnega gesla.

Potrjevanje spletnih nakupov z mobilno aplikacijo in biometričnimi podatki

Imetnik kartice za povečanje varnosti oziroma zmanjšanje možnosti zlorab pri spletnem poslovanju s kartico uporablja varnostno potrjevanje preko mobilne naprave, na kateri ima naloženo in aktivirano mobilno denarnico DH Denarnik. Imetnik kartice se avtenticira in nadalje potrdi spletno plačilo na način, da po prejemu potisnega sporočila vstopi v mobilno denarnico, vnese vstopno geslo za dostop do mobilne denarnice ali se identificira z biometričnim elementom, v kolikor mobilna naprava to omogoča in ima imetnik kartice to funkcionalnost aktivirano, ter v aplikaciji potrdi ali zavrne spletno plačilo.

Za potrebe aktivacije in uporabe mobilne denarnice mora hranilnica imeti v svojih evidencah zavedeno mobilno telefonsko številko imetnika kartice, ki se uporabi za pošiljanje enkratnih varnostnih gesel pri registraciji oziroma mora imetnik kartice imeti Rekono uporabniški račun z ustreznim nivojem zaupanja, ki je potreben za aktivacijo mobilne denarnice, v kolikor hranilnica to zahteva.

Če hranilnica to omogoča, imetnik kartice v primeru, da mobilne denarnice DH Denarnik nima nameščene, alternativno lahko uporablja tudi varnostno potrjevanje spletnega plačila preko mobilne naprave, na kateri ima naloženo in aktivirano mobilno aplikacijo Rekono OnePass in v okviru svojega Rekono uporabniškega računa z ustreznim nivojem zaupanja aktivirano potrjevanje spletnih plačil za kartico, s katero opravlja spletni nakup. Imetnik kartice se v tem primeru avtenticira in nadalje potrdi spletno plačilo na način, da po prejemu potisnega sporočila vstopi v mobilno aplikacijo Rekono OnePass, vnese vstopno geslo za dostop do aplikacije ali se identificira z biometričnim elementom, v kolikor mobilna naprava to omogoča in ima imetnik kartice to funkcionalnost aktivirano, ter v aplikaciji potrdi ali zavrne spletno plačilo.

Potrjevanje spletnih nakupov z avtentikacijo preko spleta

Če hranilnica to omogoča in če imetnik kartice ne uporablja mobilne denarnice DH Denarnik ali mobilne aplikacije Rekono OnePass, se avtenticira in potrdi spletno plačilo z uporabo spletnega Rekono Portala. Za izvajanje tovrstnega načina potrjevanja mora imetnik kartice imeti Rekono uporabniški račun z ustreznim nivojem zaupanja in v okviru tega aktivirano potrjevanje spletnih plačil za kartico, s katero opravlja spletni nakup, ter določeno varnostno geslo za izvajanje spletnih nakupov. Imetnik kartice se v tem primeru avtenticira in nadalje potrdi spletno plačilo na način, da v procesu potrjevanja spletnega plačila vnese navedeno varnostno geslo za izvajanje spletnih nakupov in dodatno enkratno geslo, ki ga prejme na svoj mobilni telefon kot SMS sporočilo.

7. člen

Imetnik kartice je odgovoren za zagotovitev varnosti in zaupnosti prejetih enkratnih varnostnih gesel, vstopnega gesla za mobilno denarnico DH Denarnik, vstopnih podatkov za Rekono uporabniški račun oziroma aplikacijo Rekono OnePass ter vseh drugih dejavnosti, pri katerih se uporabljajo kakršnakoli varnostna gesla. Imetnik kartice svoje uporabe ali dostopa do uporabe varnostnega elementa ali mobilne aplikacije, preko katere se vrši avtentikacija in potrjevanje plačil, ne sme prenesti, razkriti ali prodati tretji osebi. Imetnik kartice je izključno odgovoren za zagotovitev varnosti in zaupnosti

mobilne naprave, na katero prejema kakršnakoli varnostna gesla ali na kateri uporablja mobilne aplikacije in jo je dolžan skrbno hraniti, da tako prepreči njeno izgubo, krajo in/ali zlorabo. Dodatno se imetnik kartice zavezuje, da bo o izgubi, kraji in/ali zlorabi mobilne naprave hranilnico nemudoma obvestil, kakor tudi o kakršni koli nepooblaščen uporabi enkratnih varnostnih gesel ali katerikoli drugi kršitvi. Imetnik kartice potrjuje in se strinja, da niti hranilnica niti Mastercard nista odgovorna za kakršnokoli izgubo ali škodo, ki izhaja iz neupoštevanja teh splošnih pogojev na strani imetnika kartice.

Dopisovanje ali poslovanje imetnika kartice s spletnimi trgovci ali sodelovanje v promocijah spletnih trgovcev v okviru poslovanja z varnostnim potrjevanjem spletnih nakupov »Mastercard Identity Check«, vključno s plačilom in dostavo s tem povezanega blaga ali storitev, ter drugi pogoji, jamstva ali zagotovila, povezana s tovrstnimi posli, so izključno v domeni imetnika in trgovca. Hranilnica in Mastercard nista odgovorna za nobeno izgubo ali škodo, ki nastane zaradi takšnega poslovanja.

Hranilnica in Mastercard:

- ne dajeta v zvezi z varnostnim geslom ali njegovo uporabo nobenih jamstev, razen če veljavna zakonodaja zahteva drugače,
- nista odgovorna imetniku kartice ali tretji osebi za kakršnokoli spremembo, začasno prekinitvev ali ukinitvev uporabe varnostnega gesla,
- imetniku kartice v nobenem primeru nista odgovorna za morebitno izgubo ali drugo škodo (kot na primer škoda na računalniku ali telefonskem priključku imetnika kartice), ki nastane zaradi uporabe varnostnega gesla in/ali zaradi dostopanja, uporabe ali nalaganja vsebin s spletne strani, na kateri se izvaja preverjanje varnostnega gesla.

Hranilnica lahko kadarkoli oziroma občasno spremeni ali začasno ali trajno prekine uporabo kateregakoli varnostnega elementa (ali katerikoli del), kot so naštetih zgoraj, na osnovi lastne presoje oziroma na zahtevo mednarodnih kartičnih sistemov ali zakonodaje, o čemer bo imetnika obvestila.

Nakup na obroke

8. člen

Hranilnica omogoča storitev plačilo na obroke s kartico tistim imetnikom kartice, ki uporabljajo storitev Varnostno SMS sporočilo.

Imetnik ima pri nakupu s kartico na prodajnem mestu možnost poravnati svojo obveznost iz takšnega nakupa v določenem številu obrokov. Znesek, od katerega hranilnica omogoča plačilo s kartico na obroke, določi hranilnica. Po opravljenem nakupu imetnik kartice prejme SMS sporočilo in v roku ene ure od prejema tega SMS sporočila lahko s povratnim SMS sporočilom določi plačilo z zelenim številom obrokov, in sicer od 2 do 12 obrokov. Za posamezno obročno transakcijo lahko imetnik pošlje le en odgovor. Imetnik prejme povratno potrditveno SMS sporočilo. Naknadno spreminjanje števila obrokov ni več mogoče. Če v času, ki je določen za povratno SMS sporočilo, hranilnica ne prejme odgovora, bo transakcija zapadla v plačilo v celoti.

Ob plačilu s kartico bo hranilnica za celotni znesek nakupa zmanjšala razpoložljivi limit porabe na kartici. Nakup na obroke je mogoč v višini razpoložljivega limita porabe na kartici. Posamezni obroki zapadejo v plačilo mesečno in jih je imetnik kartice dolžan poravnati ob mesečni poravnavi obveznosti imetnika kartice v skladu s temi splošnimi pogoji. Prvi obrok zapade v plačilo ob prvi poravnavi obveznosti, ki sledi nakupu na obroke. Hranilnica bo ob vsaki mesečni poravnavi obveznosti imetniku kartice za višino poravnane obroka sprostila razpoložljiv limit porabe na kartici. Nakup na obroke se ne zaračunava. Neplačani in nezapadli del obveznosti se ne obrestuje.

Varnostno SMS sporočilo

9. člen

Hranilnica omogoča uporabo storitve Varnostno SMS sporočilo o uporabi kartice. Uporabnik storitve Varnostno SMS sporočilo o uporabi kartice lahko dobi informacijo o opravljenem nakupu s kartico in dvigu gotovine s kartico na bankomatu doma in v tujini. Uporabnik storitve v okviru Varnostno SMS sporočilo prejme tudi obročno SMS sporočilo za tako imenovane obročne transakcije pri kreditni kartici z odloženim plačilom, pri katerih lahko znesek odplača v več obrokih.

Imetnik kartice mora hranilnici za uporabo storitve Varnostno SMS sporočilo oddati zahtevek za naročanje na storitve SMS sporočil ali to stori že ob oddaji same vloge za kartico in posredovati vse potrebne podatke: telefonsko številko mobilnega telefona, številko kartice in morebitne kriterije na podlagi katerih bo prejemal SMS sporočila, v kolikor hranilnica to omogoča. Imetnik kartice nosi odgovornost za pravilnost in resničnost podatkov, ki jih je posredoval hranilnici. Imetnik kartice je odgovoren za pravilen vpis mobilne številke. Imetnik kartice lahko uporablja mobilno številko domačega operaterja mobilne telefonije. Več uporabnikov storitev SMS sporočil ne more uporabljati iste mobilne številke za eno kartico. Hranilnica odobri uporabo storitve SMS sporočil, če imetnik kartice predloži hranilnici vse potrebne podatke in korektno posluje s kartico. Za odobritev storitev z SMS sporočili na dodatni kartici lahko hranilnica zahteva soglasje imetnika osnovne kartice.

Imetnik kartice lahko odda zahtevek za naročanje na storitve SMS sporočil tudi na drugačen način, če in kot ga omogoča hranilnica.

Uporabnik storitve Varnostno SMS sporočilo o uporabi kartice je dolžan takoj sporočiti vse spremembe, ki se nanašajo na njegove osebne podatke, kartico, spremembo telefonske številke mobilnega telefona ali preklic telefonske številke mobilnega telefona. Hranilnica posreduje sporočila na zadnje njej znano številko mobilnega telefona in ne prevzema nikakršne odgovornosti v primeru napačne ali neveljavne številke mobilnega telefona. Storitve Varnostno SMS sporočilo o uporabi kartice se obračuna skladno s Tarifo.

Hranilnica si bo prizadevala, da bo storitev Varnostno SMS sporočilo na voljo ves čas, razen v primeru višje sile in razlogov, ki bi nastali na strani mobilnega operaterja. Višja sila pomeni okoliščine izven nadzora hranilnice, ki bi preprečile izpolnjevanje obveznosti hranilnice. Hranilnica ne odgovarja za Varnostno SMS sporočilo, ki bi bilo imetniku kartice dostavljeno s časovnim zamikom ali ki zaradi daljše časovne nedosegljivosti imetnika kartice in/ali daljše časovne nedosegljivosti mobilnega telefona in/ali nedosegljivosti mobilnega omrežja imetniku kartice ne bi bilo dostavljeno.

Hranilnica lahko ustavi uporabo storitve Varnostnega SMS sporočila in s to storitvijo povezanih storitev, če niso upoštewane določbe teh splošnih pogojev, ob ukinitvi kartičnega računa ali smrti uporabnika, na zahtevo uporabnika storitev, v primeru nekorektnega poslovanja uporabnika storitev ali po lastni presoji.

Če imetnik ne želi več uporabljati storitve Varnostno SMS sporočilo to sporoči hranilnici, ki ga iz sistema obveščanja izključi v roku največ 30 dni.

Plačevanje porabe v tujih valutih

10. člen

Obveznosti iz naslova poslovanja s kartico doma in/ali v tujini se poravnavajo v domači valuti (EUR). Za obveznosti nastale v tujih valutih, za katere pri mednarodnem sistemu Mastercard obstaja direktni tečaj preračuna v evre (EUR), bo znesek plačila iz lokalne valute preračunan po nakupnem tečaju v evre (EUR) na dan obdelave transakcije v mednarodnem sistemu Mastercard in po menjalnem tečaju, ki ga določi mednarodni sistem Mastercard. Za obveznosti, nastale v tujih valutih, za katere pri mednarodnem sistemu Mastercard direktni tečaj med lokalno valuto in evri (EUR) ne obstaja, bo znesek iz lokalne valute najprej preračunan po nakupnem tečaju v ameriške dolarje (USD) in nato po prodajnem tečaju iz ameriških dolarjev (USD) v evre (EUR) na dan obdelave transakcije v mednarodnem sistemu Mastercard in po menjalnem tečaju, ki ga določi mednarodni sistem Mastercard (datum avtorizacije in datum obdelave transakcije je praviloma različen). V primeru različnih datumov opravljenega nakupa/avtorizacije v tujini in dejansko izvedene obremenitve kartičnega računa v valuti EUR, je znesek opravljenega nakupa preračunan v valuto EUR, zaradi tečajnih razlik, lahko različen od prikazanega zneska dejansko izvedene obremenitve preračunane v valuto EUR. Menjalni tečaj je razviden na mesečnem izpisku, ki ga hranilnica pošlje imetniku kartice enkrat mesečno na dogovorjeni način.

Priliv na kartični račun

11. člen

Imetnik kartice na kartični račun ne sme prejemati prilivov ali kartičnega računa uporabljati za druge namene kot je plačevanje s kartico in poravnavanje obveznosti iz naslova poslovanja s kartico. Če imetnik kartice zavestno uporablja kartični račun za prejemanje prilivov, lahko hranilnica v zvezi s tem obvesti pristojne institucije kot npr. Urad za preprečevanje pranja denarja ali pristojni davčni urad. Hranilnica za taka ravnanja imetnika kartice ne odgovarja.

V primeru, da imetnik kartice kljub temu prejme priliv in če bo imetnik kartice v istem obračunskem obdobju imel obveznosti do hranilnice iz naslova poslovanja s kartico, bo hranilnica oba zneska pobotala do višine nižjega zneska, sicer pa bo priliv nakazala na osebni račun imetnika kartice oz. ga bo pozvala na izplačilo gotovine na bančnem okencu.

Članarina za uporabo in druga nadomestila

12. člen

Imetnik kartice plačuje za uporabo kartice hranilnici letno članarino v višini, določeni z vsakokrat veljavno Tarifo, ki je sestavni del pogodbe in je objavljena na spletnih straneh hranilnice in v vseh poslovalnicah hranilnice. Letna članarina se imetniku obračuna ob prvem obračunu obveznosti po izdaji kartice ter nato vsako nadaljnje leto ob obnovitvi letnega članstva. Prav tako imetnik osnovne kartice plačuje hranilnici letno članarino za vsako izdano dodatno kartico v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo.

Imetnik plačuje provizijo za dvig na bankomatih ali v poslovalnicah bank in pošt, ki sprejemajo kartice Mastercard in druga nadomestila za storitve, ki se praviloma nanašajo na plačilo mesečnih obrokov, spremembo osebnih podatkov, spremembo limita, preklic kartice, prejemanje SMS sporočil o izvedenih transakcijah, reševanje reklamacij, izdelavo nove kartice, izdelavo nove osebne številke (PIN), blokacijo s strani hranilnice zaradi neupoštevanja veljavnih pogojev ter stroške za druge storitve v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo.

Obveščanje imetnika

13. člen

Hranilnica enkrat mesečno pošlje imetniku kartice obvestilo o prometu, vezano na poslovanje z vsemi karticami na kartičnem računu in s tem nastalih obveznosti, o zapadlih nadomestilih ter morebitnih drugih stroških iz Tarife (v nadaljevanju: izpisek) najmanj pet dni pred bremenitvijo, na naslednji način: pisno po pošti, preko spletne banke Dh-Osebni, preko varnega spletnega portala Dh-Obvestila, po elektronski pošti ali, če se uporabnik izrecno izjasni, da bo izpiske dvigoval osebno, v poslovni enoti hranilnice.

Uporabnik, ki prejema izpisek pisno po pošti, preko spletne banke Dh-Osebni, in/ali po elektronski pošti, soglaša, da mu hranilnica po predhodnem obvestilu lahko izpiske in ostala obvestila hranilnice, poleg ali namesto dotedanjšega načina, posreduje preko varnega spletnega portala Dh-Obvestila.

Šteje se, da so uporabniki, ki so hkrati uporabniki spletne banke Dh-Osebni in/ali mobilne banke Dh-Mobilni, obveščeni o stanju in prometu na kartičnem računu.

Kadar je uporabnik hranilnici sporočil svoj naslov elektronske pošte in pri tem privolil k uporabi naslova elektronske pošte za namen pošiljanja izpiskov in drugih obvestil hranilnice, se šteje za dogovorjeno, da hranilnica za navedene namene uporablja naslov elektronske pošte uporabnika, podan pri privolitvi, oziroma zadnji sporočeni naslov elektronske pošte. Uporabnik mobilne banke Dh-Mobilni, ki ni hkrati tudi uporabnik spletne banke Dh-Osebni, lahko, ne glede na navedeno, prejema izpiske na naslov elektronske pošte, ki ga je posredoval hranilnici ob naročilu mobilne banke Dh-Mobilni.

Uporabnik ima v vsakem primeru pravico zahtevati, da mu hranilnica izpisek enkrat mesečno posreduje na papirju.

Uporabnik je dolžan voditi lastno evidenco izvršenih plačilnih transakcij, izpisek je le podlaga za kontrolo prometa in morebitne reklamacije. Če imetnik od hranilnice v 60 dneh od dneva uporabe kartice ne prejme izpiska kartičnega računa, je dolžan o tem obvestiti hranilnico.

Imetnik se zavezuje, da bo takoj po prejemu izpiska kartičnega računa oziroma v spletni banki Dh-Osebn ali mobilni banki Dh-Mobilni preveril vse izvedene plačilne transakcije s kartico in hranilnico v roku 8 dni od prejema izpiska obvestil o morebitnih nepravilnostih ali če izpiska na dan iz prvega odstavka ni prejel, najpozneje v osmih dneh od predvidenega datuma prejetega izpiska.

Kadar gre za pisno obvestilo po pošti se šteje, da je obvestilo pravilno vročeno, če je poslano na zadnji znani naslov uporabnika, ki ga ima hranilnica v svoji evidenci. Hranilnica bo pošto praviloma pošiljala z navadno poštno pošiljko. Kadar gre za obvestilo po elektronski pošti oziroma SMS sporočilu se šteje, da je obvestilo pravilno vročeno, če je poslano na elektronski naslov uporabnika oziroma telefonsko številko uporabnika, ki ga oziroma jo je uporabnik nazadnje sporočil hranilnici.

Obveščanje hranilnice

14. člen

Uporabnik je dolžan hranilnico redno, najkasneje pa v roku petih dni, obveščati o spremembi svojih osebnih podatkov ter podatkov pooblaščenecv in predložiti hranilnici tudi vse zahtevane podatke in dokazila. Hranilnica ne odgovarja za škodo, nastalo zaradi neupoštevanja obveznosti glede sporočanja sprememb. Vse finančne in druge posledice zaradi neupoštevanja sporočanja in nepravočasnega sporočanja sprememb bremenijo uporabnika.

Plačilo obveznosti

15. člen

Imetnik se zavezuje, da bo poravnal vse obveznosti, navedene na obvestilu o prometu na kartičnem računu. Znesek za plačilo porabe po kartici z odloženim plačilom je sestavljen iz zneskov porabe po kartici ter nadomestil navedenih v 12. členu. Imetnik vse obveznosti, ki izhajajo iz poslovanja s kartico, plačuje v evrih (EUR) preko direktne bremenitve iz osebnega računa odprtega pri hranilnici, na izbrani dan v mesecu. Če imetnik kartice prekliče pooblastilo hranilnici za plačevanje iz osebnega računa preko direktne obremenitve, lahko hranilnica imetniku kartice prepove uporabo kartice in jo blokira.

Ko imetnik poda soglasje za izvršitev plačilne transakcije, opravljene s kartico, je ne more več preklicati. V primeru, da imetnik pred izvršitvijo transakcije nima razpoložljivega stanja v okviru danega limita ali ta presega dogovorjen dnevni limit, ima hranilnica pravico, da ne odobri plačilne transakcije.

Imetnik kartice se zavezuje, da bo obveznosti iz naslova poslovanja z osnovno in vsemi dodatnimi karticami poravnal neposredno v breme osebnega računa tako, da bo zagotovil ustrezno stanje na svojem osebnem računu za poravnavo obveznosti najmanj en dan pred dnevno zapadlosti plačila, ki je označen na vlogi za izdajo kartice. V primeru, da je dan zapadlosti plačila sobota, nedelja in z zakonom določen praznik in dela prost dan, bo hranilnica pri plačevanju obveznosti preko direktne bremenitve izvedla plačilo najkasneje prvi naslednji delovni dan. Hranilnica izvede plačilo obveznosti v okviru stanja in odobrenega limita na osebnem računu. Če imetnik ne zagotovi sredstev za poplačilo, hranilnici dovoljuje, da si obveznosti poplača tudi v nedovoljeno stanje na osebnem računu, ni pa tega dolžna storiti. Imetnik s podpisom vloge nepreklicno pooblašča hranilnico, da za poplačilo vseh neporavnanih obveznosti s kartičnega poslovanja, lahko kadarkoli uporabi sredstva imetnika na njegovih drugih računih oz. njegovo drugo dobroimetje pri hranilnici, pri čemer se šteje, da imetnik daje hranilnici trajen in nepreklicen plačilni nalog za bremenitev kateregakoli računa oziroma dobroimetja pri hranilnici.

Imetnik kartičnega računa pooblašča hranilnico, da morebitne napačne odobritve ali obremenitve kartičnega računa, ki so nastale zaradi napake hranilnice (dvojni knjižbe ipd.) in do katerih je prišlo brez soglasja imetnika kartičnega računa, odpravi z nasprotno knjižbo. Hranilnica o tem obvesti imetnika kartičnega računa z izpiskom. Če imetnik kartičnega računa ugovarja, bo hranilnica

vzpostavila stanje pred popravkom in terjatev do imetnika kartičnega računa iz naslova neupravičene odobritve kartičnega računa uveljavljala na druge načine.

V primeru, da obstaja znatno povečano tveganje, da imetnik kartice ne bo mogel poravnati svojih obveznosti plačila (ukine direktno obremenitve, zapre osebni račun, neporavnane obveznosti po karticah itd.), hranilnica lahko kartico preventivno blokira.

V primeru zamujanja poravnave obveznosti s strani imetnika bo hranilnica izvajala opominjevalne in sodne postopke izterjave. Uporabnik izrecno dovoljuje in soglaša, da ga lahko hranilnica opominja po vseh dostopnih komunikacijskih poteh (neposredna pošta, elektronsko sporočilo, telefon, SMS).

Imetnik se zavezuje, da bo hranilnici v primeru nepravočasne poravnave zapadlih obveznosti poravnal:

- zapadle obveznosti z obračunanimi obrestmi in
- zakonite zamudne obresti, stroške opominjanja, stroške pridobivanja podatkov o imetniku, stroške odvetniških storitev, sodne in rubežnikove stroške in vseh drugih stroškov povezanih s sodno izterjavo.

Stroške opominjanja določa Tarifa, ostali stroški se odmerijo neposredno po izstavljenem računu hranilnici.

Obnavanje reklamacij in pritožb 16. člen

Imetnik rešuje reklamacije v zvezi z uporabo kartice v enoti hranilnice, ki je odobrila izdajo kartice. Ne glede na morebitno pritožbo je imetnik kartice dolžan poravnati tudi sporne obveznosti. Imetnik kartice je dolžan nemudoma in brez odlašanja obvestiti hranilnico o neodobreni in/ali nepravilno izvršeni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takih plačilnih transakcij, najkasneje pa v roku 13 mesecev od dneva nastanka transakcije.

V primeru, če imetnik kartice v svoji reklamaciji zahteva, da naj mu hranilnica povrne škodo iz naslova nepooblaščenega uporabe kartice, ki mu jo je z zlonamernim ravnanjem povzročila tretja oseba, mora stranka zahtevati blokado kartice, pritožbo vložiti v pisni obliki, priložena pa morajo biti ustrezna dokazila o nastali škodi.

Hranilnica ni odgovorna za kakovost blaga in storitev, ki jih imetnik kartice plača s kartico. Imetnik kartice neposredno na prodajnem mestu reklamira nespornosti in napake, hranilnici pa je zavezan poravnati obveznosti, ne glede na spor s prodajnim mestom. Hranilnica ni odgovorna za morebitno škodo, ki nastane uporabniku ali imetniku kartice na prodajnem mestu, pri drugem ponudniku plačilnih storitev ali na bankomatu, če ni mogoča izvedba transakcije ali druge storitve, zaradi razloga, ki ni na strani hranilnice.

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, hranilnica ni odgovorna za kakršnekoli 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.

Finančne reklamacije se rešujejo v skladu s pravili poslovanja kartičnega sistema Mastercard. Kartična shema Mastercard ne omogoča vložitev 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 trgovni 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.

Na pisno reklamacijo imetnika kartice hranilnica odgovori v roku 15 dni od prejema le-te. V primeru, da je bila reklamacija neupravičena in je reševanje le-te povezano s stroški, hranilnica zaračuna stroške neupravičene reklamacije v skladu s Tarifo.

Uporabnik ima pravico vložiti pritožbo v zvezi z izvrševanjem pogodbe in teh splošnih pogojev. Pritožbo lahko posreduje hranilnici pisno preko elektronske pošte na naslov pritozbe@delavska-hranilnica.si, preko spletne banke Dh-Osebn ali po pošti na naslov Delavska hranilnica d.d. Ljubljana, Miklošičeva 5, 1000 Ljubljana.

Za obravnavanje pritožb je odgovorna Komisija za reševanje pritožb. Hranilnica je dolžna odgovoriti na pritožbo v roku 15 dni od prejema popolne pritožbe. Hranilnica je dolžna pisno odgovoriti le na pisne pritožbe. Uporabnik soglaša s tem, da lahko hranilnica odgovor na pritožbo pošlje po istem komunikacijskem kanalu, po katerem je pritožbo prejela.

Če se uporabnik, ki je potrošnik (fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene zunaj svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti), ne strinja z dokončno odločitvijo obravnave pritožbe v internem pritožbenem postopku ali če hranilnica o njegovi pritožbi neutemeljeno ne odloči v 30 dneh, ima pravico dati pobudo za izven sodno rešitev spora, po navadni pošti na naslov Združenje bank Slovenije - GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, telefon: +386 1 242 97 00, s pripisom: pobuda za IRPS, na spletni strani www.zbs-giz.si ali po elektronski pošti na naslov: izvajalec.irps@zbs-giz.si. Postopek vodi posrednik v sporu.

Izguba, kraja, zlorabe kartice 17. člen

Če imetnik izgubi kartico, ali če sumi, da mu je bila ukradena, zlorabljena, ali da je z njegovo osebno številko (PIN) seznanjena nepooblaščen oseba, mora to takoj sporočiti v Klicni center na telefonsko številko **+386 (0)1 583 41 83** ali se takoj oglasiti v najbližji poslovalnici hranilnice. Imetnik je dolžan telefonsko prijavo blokade tudi pisno potrditi v matični enoti hranilnice v petih delovnih dneh od prijave oziroma takoj, ko je to mogoče.

V primeru kraje, zlorabe ali suma mora imetnik takoj narediti prijavo najbližji policijski postaji. Imetnik kartice mora v primeru prijave na policijski postaji zahtevati fotokopijo zapisnika ali potrdilo o podaji prijave. Klicni center deluje 24 ur na dan in vse dni v letu, matična poslovalnica hranilnice pa le v okviru poslovnih ur. Hranilnica ob prijavi v Klicni center blokira uporabo kartice tako, da je ni več mogoče uporabljati na bančnih avtomatih oz. z njo plačevati na prodajnih mestih.

Izgubo ali krajo dodatne kartice lahko prijavi imetnik osnovne kartice ali imetnik dodatne kartice.

Hranilnica je upravičena, ni pa dolžna, izvesti preventivne blokade kartice v primeru, kadar izvaja ukrepe varnosti poslovanja, na primer, da obstajajo objektivno utemeljeni razlogi povezani z varnostjo, ali če obstaja sum, da gre za neodobreno ali goljufivo uporabo kartice - zlorabo kartice ali krajo podatkov s kartice. Če se hranilnica odloči za blokado kartice obvesti imetnika še pred blokado, sicer pa takoj po blokadi. Hranilnica obvesti imetnika pisno oz. po telefonu. Hranilnica imetniku izda novo kartico brezplačno.

Če imetnik najde kartico po tem, ko je že prijavil njeno izgubo, je ne sme več uporabljati in mora o tem obvestiti hranilnico ter kartico vrniti. Po prijavi izgube kartice hranilnica izda, na podlagi pisne zahteve, imetniku novo kartico ter novo osebno številko (PIN). Če imetnik prekliče kartico na 24-urno telefonsko številko v Klicni center, se kartica naroči avtomatsko. V primeru večkratne izgube ali kraje kartice hranilnica lahko zavrne ponovno izdajo kartice.

Imetnik oz. dodatni imetnik kartice je dolžan posredovati hranilnici vse potrebne informacije o okoliščinah, povezanih z izgubo, krajo ali zlorabo kartice ali razkritjem osebne številke PIN in je dolžan nuditi hranilnici vso razumno pomoč, da se izginula kartica najde/odkrije oz., da se prepreči nastanek škode. Hranilnica lahko ob kraji in/ali zlorabi kartice in/ali osebne številke (PIN) sporoči policiji vse podatke (vključno z osebnimi podatki imetnika oz. dodatnega imetnika kartice), za katere meni, da so potrebni. Zoper imetnika ali dodatnega imetnika kartice, ki zlorabi kartico, hranilnica ukrepa po veljavnih predpisih.

Odgovornost

18. člen

Hranilnica in imetnik odgovarjata za neodobrene, nepravilne oz. neizvršene plačilne transakcije skladno s predpisi, ki urejajo plačilne storitve in splošnimi pravili obligacijskega prava.

V primeru neodobrene plačilne transakcije, ki je posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljene kartice, krije imetnik kartice škodo do trenutka, ko je hranilnici prijavil krajo / izgubo / zlorabo kartice in ji je sporočil vse potrebne podatke za izvedbo blokade. Imetnik krije škodo do višine največ 50,00 EUR.

V primeru nastanke škode, ki je posledica imetnikove prevare, naklepa ali hude malomarnosti v zvezi z ukrepi za zaščito kartice skladno, krije celotno škodo nastalo pred in po blokadi imetnik sam.

Hranilnica krije škodo, ki je posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljene, ki imetniku kartice nastane od trenutka blokade, razen v primeru, ko škoda nastane zaradi hude malomarnosti imetnika kartice.

Prenehanje pravice uporabe kartice

19. člen

Imetnik kartice lahko enostransko pisno odpove pogodbo z enomesečnim odpovednim rokom, v kolikor se s hranilnico ne dogovori drugače. V primeru prenehanja pogodbe je imetnik dolžan v celoti poravnati vse obveznosti, nastale z uporabo kartice. Če zahtevku za preklic ni priložena uničena (prerezana) kartica, imetnik odgovarja za vso škodo, ki bi mu morebiti nastala z uporabo kartice, kljub izredni odpovedi.

V primeru, ko imetnik krši določila teh splošnih pogojev, lahko hranilnica odpove pogodbeno razmerje brez odpovednega roka in kartico blokira.

Hranilnica lahko kadarkoli prekliče kartico ali začasno (delno ali v celoti) omeji oziroma blokira poslovanje s kartico v primeru kršitve teh splošnih pogojev ali blokade osebnega računa oz. zavrne ponovno izdajo kartice, še zlasti v naslednjih primerih:

- prispelih sodnih, davčnih in drugih izvršb na denarna sredstva imetnika pri hranilnici,
- ko hranilnica zazna tveganje, da imetnik ne bo mogel izpolniti svojih obveznosti plačila (nesolidno poslovanje),
- v primeru nastanka suma neupravičene transakcije zaradi spletne prevare,
- če hranilnica oceni, da obstajajo okoliščine, zaradi katerih se utemeljeno domneva, da imetnik ne bo sposoben poravnati svojih obveznosti v skladu s pogodbo in s temi splošnimi pogoji,
- če se imetnik ne strinja z znižanjem limita mesečne porabe oz. ukinitvijo le-tega,
- če imetnik kartice krši katerokoli drugo pogodbo, ki jo ima sklenjeno s hranilnico,
- če imetnik navede neresnične podatke ali jih zamolči,
- če se pojavi sum, da gre za neodobreno ali goljufivo uporabo kartice,
- če imetnik kartice trikrat napačno vtipka številko (PIN) na terminalu POS ali bančnem avtomatu,
- imetniku bančni avtomat odvzame kartico ali mu jo prodajalec na prodajnem mestu uniči ter pošlje hranilnici,
- če se pojavijo objektivni utemeljeni razlogi, povezani z varnostjo uporabe kartice,
- smrti imetnika.

Hranilnica lahko s pisnim obvestilom odstopi od pogodbe in zahteva takojšnje plačilo preostalih denarnih obveznosti po pogodbi tudi v primeru, če je imetnik kartice v zamudi s plačilom začetnega ali dveh zaporednih mesečnih obveznosti in jih imetnik kartice ne poravnata tudi v dodatnem roku 15 dni od prejema pisnega obvestila odstopa od pogodbe.

Imetnik je dolžan na zahtevo hranilnice kartico uničiti in jo prerezano vrniti hranilnici. Kartico lahko odvzame tudi zaposleni na prodajnem mestu, če je kartica uvrščena na seznam neveljavnih kartic. Imetnik v tem primeru plača vse stroške povezane z blokado kartice, ki so določeni z vsakokratno

veljavno Tarifo, kar vključuje tudi letno nadomestilo za odprtje novega kartičnega računa, če hranilnica oceni, da lahko imetnik ponovno posluje s kartico. V tem primeru mora imetnik ponovno izpolniti vlogo za izdajo kartice.

Hranilnica imetnika pisno obvesti o preklicu, začasni omejitvi uporabe kartice takoj, ko je to mogoče. V primeru nesolidnega poslovanja oz. nerednega plačevanja zapadlih terjatev mu hranilnica omeji (v celoti ali delno) uporabo kartice in ga o tem posebej ne obvešča, saj se šteje, da je imetnik seznanjen s posledico neporavnavanja svojih obveznosti že ob prejemu teh splošnih pogojev. Hranilnica si v primeru nesolidnega poslovanja ali nerednega plačevanja zapadlih terjatev iz strani imetnika pridržuje pravico do začasnega znižanja mesečnega limita porabe. V kolikor se opominjevalni postopek nadaljuje zaradi nedovoljene prekoračitve stanja sredstev na osebnem računu, se izvede dokončna blokada oz. preklic plačilnih kartic.

V primeru blokade zaradi sklepa o izvršbi, zavarovanju ali drugem prisilnem posegu na denarna sredstva na računu, ki ga izda sodišče, FURS ali drugi pristojni organ, hranilnica omeji možnost uporabe kartice in o tem imetnika kartice posebej ne obvešča, saj se domneva, da je imetnik kartice s prejemom ustreznega sklepa seznanjen, da je posledica blokade računa, zaradi prejema ustreznega sklepa, tudi blokada kartice.

Če hranilnica blokira kartico v primeru, če se pojavi sum, da gre za neodobreno ali goljufivo uporabo kartice ali če se pojavijo objektivni razlogi, povezani z varnostjo uporabe kartice, o blokadi obvesti imetnika.

Imetnik osnovne kartice lahko kadarkoli prekliče dodatno kartico, ki jo mora na zahtevo hranilnice vrniti. Dodatno kartico lahko prekliče tudi imetnik dodatne kartice in jo na zahtevo vrne hranilnici.

V primeru preklica oz. blokade kartice s strani hranilnice ali odpovedi s strani imetnika kartičnega računa prenehajo veljati vse dodatne kartice na tem kartičnem računu. Vsi imetniki kartic na enem kartičnem računu so zavezani takoj prenehati z uporabo kartice ter jih v 7-ih dneh po prejemu preklica ali odpovedi (razrezane po sredini) vrniti hranilnici. Ob prepovedi uporabe kartice mora imetnik takoj zagotoviti kritje za vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s kartico. Neveljavne kartice imetnik ne sme več uporabljati in jo mora prerezano vrniti hranilnici.

V primeru smrti imetnika kartice le-ta preneha veljati z naslednjim dnevom, ko je hranilnica obveščena o smrti imetnika. V primeru smrti imetnika dodatne kartice je imetnik osnovne kartice dolžan vrniti dodatno kartico. Če imetnik ne vrne dodatne kartice je odgovoren za vse posledice, ki bi nastale z neupravičeno uporabo dodatne kartice.

Prenehanje veljavnosti kartice ne vpliva na obveznosti imetnika oz. njegovih dedičev za plačilo obveznosti iz naslova uporabe kartice.

V primeru odpovedi pogodbe hranilnica imetniku povrne tista nadomestila, ki jih je imetnik plačal vnaprej za določeno časovno obdobje, v sorazmernem deležu do prenehanja pogodbe (npr. letne članarine).

V primeru osebnega stečaja imetnika kartičnega računa lahko hranilnica odstopi od pogodbe. Imetniki vseh kartic (osnovnih in dodatnih) na kartičnem računu so dolžni kartice prenehati uporabljati in jih vrniti hranilnici.

V primeru osebnega stečaja imetnika dodatne kartice na kartičnem računu je imetnik kartičnega računa dolžan vrniti dodatno kartico imetnika, ki je v osebnem stečaju.

Varstvo osebnih podatkov

20. člen

Hranilnica bo obdelovala vse podatke o imetniku in podatke o njegovem poslovanju v skladu z veljavno zakonodajo. Podrobnejše informacije o tem, kako hranilnica ravna z osebnimi podatki in pravicah imetnika, so na voljo na <https://www.delavska-hranilnica.si/o-hranilnici/predstavitev/varstvoosebnih-podatkov> oziroma v dokumentu Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov.

Podatki, ki se nanašajo na poslovanje s kartico, so poslovna skrivnost. Imetnik pooblašča hranilnico, da si lahko v vsakem času sama priskrbi podatke iz drugih virov, če so takšni podatki potrebni za izvajanje pogodbe, lastnike teh podatkov pa pooblašča, da podatke posredujejo hranilnici.

Imetnik je seznanjen, da v primeru, če je kartica po pogodbi zavarovana pri zavarovalnici, lahko hranilnica posreduje imetnikove osebne podatke in podatke o kartici zavarovalnici kadarkoli v času do popolnega plačila obveznosti iz naslova plačevanja s kartico.

Spreminjanje splošnih pogojev

21. člen

Hranilnica lahko v skladu z veljavno zakonodajo in s svojo poslovno politiko spremeni splošne pogoje poslovanja, s čimer mora prej seznaniti pogodbeno stranko. Če hranilnica spreminja te splošne pogoje, mora dva meseca pred predlaganim dnevom začetka uporabe spremenjenih pogojev posredovati imetniku predlog sprememb splošnih pogojev. Če so spremembe oziroma dopolnitve teh splošnih pogojev potrebne zaradi spremembe predpisov ali zaradi uvedbe novih produktov ali storitev, ki ne vplivajo na obstoječe oziroma veljavne pogoje za uporabnika ali za uporabnika v celoti predstavljajo korist, lahko stopijo spremembe oziroma dopolnitve v veljavo takoj.

Če imetnik do dneva pred predlaganim datumom začetka uporabe spremenjenih pogojev hranilnici ne sporoči pisno, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema, se šteje, da s spremembami soglaša. Če se imetnik s predlagano spremembo splošnih pogojev ne strinja, lahko brez odpovednega roka odstopi od pogodbe. Odstop od pogodbe mora biti podan pisno najkasneje do dneva pred določenim dnevom začetka veljavnosti spremembe. Imetnik kartice lahko pisno obvestilo o odstopu pogodbe odda v poslovalnici hranilnice, ki je izdala kartico, oziroma posreduje obvestilo o odstopu hranilnici s priporočeno pošto, pred datumom uveljavitve sprememb. Imetnik kartice je ob odstopu pogodbe dolžan kartico izročiti hranilnici.

Če se imetnik kartice ne strinja z nameravanimi spremembami in pri tem ne odpove pogodbe, se šteje, da je hranilnica odpovedala pogodbo z dvomesečnim rokom, ki teče od dneva, ko je imetnik hranilnici pisno sporočil, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema.

Besedilo spremenjenih splošnih pogojev bo hranilnica objavila na spletni strani hranilnice in v vseh poslovalnicah hranilnice.

Končne določbe

22. člen

Ti splošni pogoji poslovanja imajo, skupaj z vlogo, naravo pogodbe in so sestavni del vloge za izdajo kartice. S podpisom na izjavi, ki je navedena na vlogi, uporabnik potrjuje, da je seznanjen s temi splošnimi pogoji in da z njimi soglaša.

Sestavni del teh splošnih pogojev sta tudi Tarifa in Sklep o obrestnih merah.

Z uveljavitvijo teh splošnih pogojev se glede vsebin, ki so urejene v pogodbah in splošnih pogojih poslovanja, sklenjenih pred uveljavitvijo teh splošnih pogojev, uporabljajo določila teh splošnih pogojev.

Ti splošni pogoji veljajo od 1. 2. 2021 dalje. V delu, ki se nanaša na potrjevanje kartičnih spletnih nakupov z mobilno aplikacijo in biometričnimi podatki v okviru »Mastercard Identity Check«, začnejo ti pogoji, zaradi uskladitve z veljavnimi predpisi, veljati z dnem objave.