

# **SPLOŠNI POGOJI UPORABE DH PLAČILNIH KARTIC PREKO MOBILNIH DENARNIC TRETJIH PONUDNIKOV**

## KAZALO

UVODNE DOLOČBE	1
SPLOŠNO	1
POMEN IZRAZOV	1
VKLOP STORITVE	2
VKLOP STORITVE V MOBILNI DENARNICI TRETJIH PONUDNIKOV	2
VKLOP STORITVE V MOBILNI DENARNICI DH DENARNIK	2
UPORABA VIRTUALNE KARTICE	2
NADOMESTILA	3
PODPORA UPORABNIKOM	3
OMEJITEV UPORABE	3
PRENEHANJE UPORABA VIRTUALNE KARTICE	4
VARNOST UPORABE STORITVE	4
OBVEZNOSTI IN OMEJITEV ODGOVORNOSTI HRANILNICE	5
VARSTVO OSEBNIH PODATKOV	5
KONČNE DOLOČBE	6

## 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 6100 0610 0000 062, 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](mailto:info@delavska-hranilnica.si).

Delavska hranilnica d.d. Ljubljana je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev, objavljenem na spletni strani Banke Slovenije. Za nadzor v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev v Republiki Sloveniji je pristojna Banka Slovenije.

### Splošno

### 2. člen

S temi splošnimi pogoji so opredeljene medsebojne pravice in obveznosti hranilnice in uporabnika glede uporabe plačilnih kartic hranilnice preko mobilnih denarnic tretjih ponudnikov.

Ti splošni pogoji skupaj z elektronsko oddano vlogo za digitalizacijo in vklop funkcije plačevanja s plačilnimi karticami hranilnice preko mobilnih denarnic tretjih ponudnikov predstavljajo celotno pogodbo med uporabnikom in hranilnico o uporabi funkcionalnosti plačevanja preko mobilnih denarnic tretjih ponudnikov.

Uporabnik funkcionalnosti ob naročilu funkcije plačevanja s plačilnimi karticami Delavske hranilnice preko mobilnih denarnic tretjih ponudnikov potrdi, da je seznanjen z vsebino teh splošnih pogojev in da z njimi v celoti soglaša.

### Pomen izrazov

### 3. člen

Izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo naslednji pomen:

- **Izdajatelj** ali **hranilnica** je Delavska hranilnica d.d. Ljubljana;
- **Tretji ponudnik** je ponudnik mobilne denarnice, ki ni hranilnica;
- **Storitev** je plačilna storitev plačevanja s plačilnimi karticami Delavske hranilnice v digitalni obliki preko mobilnih denarnic tretjih ponudnikov;
- **Kartični račun** se v teh splošnih pogojih uporablja kot enotni pojem za račun, v breme katerega se izvedejo plačilne transakcije s plačilnimi karticami hranilnice;
- **Mobilna naprava** je mobilni telefon, tablični računalnik, ura ali zapestnica, ki omogoča namestitvev, uporabo in plačevanje preko mobilnih denarnic tretjih ponudnikov,
- **Virtualna kartica** je izraz za digitalno obliko plačilne kartice hranilnice, za katero uporabnik omogoči funkcijo plačevanja preko mobilnih denarnic tretjih ponudnikov in je dodana v mobilno denarnico tretjega ponudnika;
- **Mobilna denarnica tretjih ponudnikov** je skupni izraz za mobilne denarnice tretjih ponudnikov, s katerimi ima hranilnica sklenjeno medsebojno pogodbo za omogočanje storitve v njihovi mobilni denarnici;
- **Mobilna denarnica DH Denarnik** je mobilna aplikacija hranilnice, dostopna v uradni mobilni trgovini ponudnika operacijskega sistema, ki je nameščen na mobilni napravi uporabnika storitve;
- **Uporabnik storitve** je lahko fizična oseba, ki je starejša od 16 let, pravna oseba, zasebnik ali podjetnik, ki je imetnik kartice in je sprejel splošne pogoje uporabe DH plačilnih kartic preko mobilnih denarnic tretjih ponudnikov in vklopil storitev skladno s temi pogoji;
- **Brezstično poslovanje** je uporaba plačilnih instrumentov za opravljanje brezgotovinskega plačila brez neposrednega stika mobilne naprave s terminalom;
- **Plačilna kartica** je skupni izraz za vse Mastercard plačilne kartice hranilnice, za katere hranilnica omogoča funkcionalnost plačevanja preko mobilnih denarnic tretjih ponudnikov;
- **Obvestilo o plačilu** z virtualno kartico je sporočilo, ki ga uporabnik kartice prejme takoj po opravljenem plačilu z virtualno kartico preko mobilne denarnice tretjega ponudnika;

- **Prodajno mesto** je ponudnik blaga in storitev, ki kot način plačila sprejema plačila s karticami;
- **POS terminal** je elektronska naprava namenjena avtorizaciji opravljene kartične transakcije in elektronski prenos podatkov o opravljeni transakciji procesnemu centru;
- **Avtorizacija** je proces, s katerim prodajno mesto ali bankomat pridobi od hranilnice potrditev, da so izpolnjeni pogoji za izvršitev plačilne transakcije s plačilno kartico;
- **Tarifa** je vsakokrat veljavna tarifa nadomestil, provizij in stroškov, ki jih hranilnica zaračunava uporabniku.

#### **Vklop storitve**

##### **4. člen**

Uporabnik storitve v mobilni denarnici tretjih ponudnikov, ki jo namesti na mobilno napravo, sklene pogodbo s tretjim ponudnikom. Postopek lahko prične v nastavitvah mobilne denarnice DH Denarnik ali neposredno v mobilni denarnici tretjih ponudnikov.

Hranilnica ne prevzema pravic ali obveznosti po pogodbi s tretjim ponudnikom in v nobenem primeru ni odgovorna za razpoložljivost in delovanje mobilne denarnice tretjih ponudnikov.

Pogoje in način uporabe mobilne denarnice tretjih ponudnikov ter obdelavo vnesenih osebnih podatkov preko mobilne denarnice tretjih ponudnikov ureja pogodba med uporabnikom storitve in tretjim ponudnikom, ki jo je sklenil uporabnik storitev z namenom uporabe mobilne denarnice tretjega ponudnika.

Uporabnik storitve po sklenitvi pogodbe s tretjim ponudnikom vklopi storitev za svojo veljavno plačilno kartico na način, ki ga določi tretji ponudnik mobilne denarnice, v okviru katerega sprejme tudi te Splošne pogoje uporabe DH plačilnih kartic preko mobilnih denarnic tretjih ponudnikov.

Tretji ponudniki mobilne denarnice imajo lahko določene omejitve glede uporabe mobilne denarnice, kot na primer starostna omejitve, ali omejitve glede števila kartic, ki so lahko dodane v mobilno denarnico, ali specifične varnostne preglede in tehnične zahteve.

#### **Vklop storitve v mobilni denarnici tretjih ponudnikov**

##### **5. člen**

Uporabnik storitve lahko vklopi storitev v mobilni denarnici tretjega ponudnika skladno s postopkom, ki ga določa tretji ponudnik. Način vklopa storitve v mobilni denarnici tretjega ponudnika od uporabnika storitve zahteva vnos osebnih podatkov in podatkov o kartici. V postopku identifikacije uporabnika se zahteva dodaten varnostni element, kot ga določa tretji ponudnik, lahko na enega od naslednjih načinov:

- z vnosom enkratnega varnostnega gesla, ki ga uporabnik storitve prejme na številko mobilne naprave, ki jo je za ta namen sporočil hranilnici;
- s telefonskim klicem v Kontaktni center hranilnice, ki uporabnika storitve identificira po pravilih hranilnice za identifikacijo uporabnika na daljavo;

Uporabnik storitve izrecno soglaša in dovoljuje snemanje telefonskega klica v Kontaktnem centru hranilnice za namen enolične identifikacije in vklopa storitve.

#### **Vklop storitve v mobilni denarnici DH Denarnik**

##### **6. člen**

Uporabnik storitve lahko postopek vklopa storitve prične tudi v nastavitvah mobilne denarnice DH Denarnik, v skladu s Splošnimi pogoji uporabe mobilne denarnice DH Denarnik, pri čemer se postopek zaključi v mobilni denarnici tretjega ponudnika.

#### **Uporaba virtualne kartice**

##### **7. člen**

Po uspešnem vklopu storitve lahko uporabnik uporabi virtualno kartico na prodajnih mestih, ki sprejemajo virtualne kartice. Pogoje in način uporabe storitev ureja pogodba med uporabnikom in tretjim ponudnikom mobilne denarnice.

Uporabnik soglaša, da bo izvršil plačilno transakcijo z virtualno kartico preko mobilne denarnice tretjega ponudnika z lastnimi avtentikacijskimi elementi, kot jih za izvedbo zahteva tretji ponudnik

ter ki jih je uporabnik storitve shranil na mobilni napravi in za katere je sklenil pogodbo s tretjim ponudnikom mobilne denarnice.

Pri spletnih transakcijah z virtualno kartico uporabnik storitev kot način plačila izbere uporabo mobilne denarnice tretjega ponudnika in sledi korakom, ki od uporabnika zahtevajo potrditev z izbranim avtentikacijskim elementom.

V primeru uspešnega plačila, uporabnik storitve prejme obvestilo o plačilu z virtualno kartico preko potisnega sporočila mobilne denarnice tretjega ponudnika ali na drugačen način v okviru mobilne denarnice tretjega ponudnika, če ta to podpira. Uporabnik storitve mora za prejemanje obvestil o plačilu omogočiti prejemanje potisnih sporočil za mobilno denarnico tretjih ponudnikov.

Transakcija z virtualno kartico hranilnica bremeni kartični račun uporabnika storitve na enak način, kot to za plačilno kartico opredeljujejo splošni pogoji za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev in splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev preko poslovnega računa oziroma splošni pogoji poslovanja s kartico Mastercard za fizične osebe, s poslovno kartico in predplačniško kartico. Prav za vse pravice in obveznosti strank glede uporabe virtualne kartice veljajo navedeni splošni pogoji.

V primeru, da ima uporabnik storitve v mobilni denarnici več virtualnih kartic, uporabnik storitve določi privzeto virtualno kartico, s katero se izvede transakcija in katera bo bremenjena v primeru uporabe storitve.

## **Nadomestila**

### **8. člen**

Hranilnica bo uporabniku zaračunala stroške in nadomestila skladno z vsakokrat veljavno Tarifo in kot to velja za uporabo plačilne kartice.

Mobilna denarnica tretjega ponudnika lahko uporabniku povzroči stroške mobilnega prenosa podatkov ali druge stroške, na katere hranilnica nima vpliva. Tretji ponudnik mobilne denarnice lahko zaračuna svoje stroške za uporabo mobilne denarnice.

## **Podpora uporabnikom**

### **9. člen**

Na spletni strani hranilnice (<https://www.delavska-hranilnica.si/osebne-finance/dh-denarnik>) so objavljena navodila za vklop storitve in uporabo virtualne kartice.

Pomoč in podpora uporabnikom s strani hranilnice je zagotovljena na telefonski številki +386 1 3000 200 Kontaktnega centra Delavske hranilnice (od ponedeljka do petka med 8:00 in 18:00 uro) ali preko elektronskega naslova [kontaktni.center@delavska-hranilnica.si](mailto:kontaktni.center@delavska-hranilnica.si).

S sprejemom teh splošnih pogojev in z uporabo virtualne kartice uporabnik storitve potrjuje, da je seznanjen z vsakokrat veljavnimi splošnimi pogoji in razpolaga z vsemi potrebnimi informacijami za uporabo storitve.

## **Omejitev uporabe**

### **10. člen**

Hranilnica lahko uporabniku storitve onemogoči uporabo virtualne kartice brez dodatne obrazložitve in/ali predhodne najave, ko:

- obstaja objektivno utemeljen razlog povezan z varnostjo virtualne kartice;
- obstaja sum neodobrene ali goljufije uporabe virtualne kartice;
- obstaja sum vdora ali zlorabe z virtualno kartico;
- je uporabnik storitve hranilnici sporočil izgubo, krajo ali zlorabo virtualne kartice oz. je zahteval njeno blokado;
- je kartični račun uporabnika storitve omejen ali blokiran zaradi davčnih ali sodnih izvršb, oziroma drugih neporavnanih obveznostih do hranilnice; ali
- je uporabnik storitve kršil določila te ali drugih pogodb z Delavsko hranilnico.

Hranilnica uporabnika storitve obvesti o blokadi kartice na način, ki je dogovorjen s predmetnimi splošnimi pogoji za uporabo plačilne kartice Delavske hranilnice.

## **Prenehanje uporaba virtualne kartice**

### **11. člen**

Uporabnik lahko kadarkoli odstrani virtualno kartico iz mobilne denarnice tretjega ponudnika, skladno z njegovimi navodili. Hranilnica bo izvršila vse transakcije, ki so bile avtorizirane pred odstranitvijo kartice iz mobilne denarnice tretjega ponudnika.

## **Varnost uporabe storitve**

### **12. člen**

Uporabnik storitve se zavezuje, da:

- da bo skrbno in z največjo odgovornostjo varoval vse varnostne elemente, predvsem enkratno varnostno geslo ter druge elemente avtentikacije, kot tudi podatke oziroma gesla za dostop do mobilne denarnice tretjega ponudnika,
- bo skrbno varoval mobilno napravo in hranil njene varnostne elemente, z njo ravnal kot dober gospodar tako, da bo preprečil izgubo, krajo ali zlorabo, ter da mobilne naprave ne bo dajal v uporabo tretjim osebam, pri čemer je odgovoren za vsako škodo, ki je povzročena zato, ker so tretje osebe uporabile uporabnikovo mobilno napravo ali varnostne elemente ali geslo,
- bo zavaroval dostop do svoje mobilne naprave z varnostnim elementom in ne bo nikoli puščal mobilne naprave z registrirano mobilno denarnico tretjega ponudnika nenadzorovane,
- bo v primeru aktivacije biometričnega podatka za prijavo v mobilno denarnico tretjega ponudnika, na mobilni napravi hranil le lastne biometrične podatke,
- bo ob prenehanju uporabe mobilne naprave, na kateri ima naloženo mobilno denarnico tretjega ponudnika, poskrbel za odstranitev mobilne denarnice tretjega ponudnika na tej napravi ter odjavo funkcije plačevanja preko mobilne denarnice tretjega ponudnika,
- ne bo uporabljal ali na mobilno napravo nalagal računalniških kod, škodljivih programov ali česarkoli, kar bi lahko motilo, onesposobilo ali škodovalo mobilni denarnici tretjega ponudnika ali komunikacijskemu omrežju; v kolikor uporabnik s svojim ravnanjem povzroči škodo, zanjo v celoti odgovarja, tako hranilnici, kot tudi mobilnemu operaterju,
- bo hranilnico takoj in brez odlašanja obvestil o nepooblaščenih uporabi, sumu nepooblaščenih uporabe oziroma možnosti nepooblaščenih uporabe mobilne naprave (npr. če je tretja oseba kakor koli izvedela za varnostne elemente, ki jih lahko uporabi tretja oseba), kraji ali izgubi mobilne naprave in v tem primeru izvedel oziroma zahteval blokado mobilne denarnice tretjega ponudnika,
- bo vsako spremembo mobilne telefonske številke ali naslova elektronske pošte sporočil hranilnici v poslovalnici ali na drug način, ki ga hranilnica omogoča za posredovanje podatkov in identifikacijo,
- bo spremljal obvestila v mobilni denarnici tretjih ponudnikov in obvestila v mobilni denarnici DH Denarnik,
- bo prek elektronskih kanalov hranilnice ali prek spletnega mesta hranilnice redno spremljal obvestila hranilnice v zvezi z uporabo storitve,
- bo hranilnico obveščal o vseh nepravilnostih v zvezi z delovanjem mobilne denarnice tretjega ponudnika in/ali virtualnih kartic,
- se bo pri uporabi mobilne denarnice tretjih ponudnikov povezoval samo z zaupanja vrednimi brezžičnimi omrežji,
- bo nameščal mobilne aplikacije na mobilno napravo samo z zaupanja vrednih lokacij, to je iz uradnih mobilnih trgovin ponudnika operacijskega sistema, ki je nameščen na mobilni napravi uporabnika storitve,
- ne bo delil podatkov o svoji mobilni denarnici tretjih ponudnikov z drugimi uporabniki,
- bo prevzel vso odgovornost za vse transakcije, ki jih odda preko mobilne denarnice tretjih ponudnikov,
- bo uporabljal mobilno denarnico tretjih ponudnikov v skladu s predpisi, določbami teh splošnih pogojev ter splošnih pogojev, katerih sestavni del so ti splošni pogoji,
- da bo spoštoval pogodbo o uporabi mobilne denarnice s tretjim ponudnikom, zlasti glede prenosa, namestitve in uporabe mobilne denarnice tretjih ponudnikov.

## **Obveznosti in omejitev odgovornosti hranilnice**

### **13. člen**

Hranilnica se zavezuje, da bo:

- svoje obveznosti izvrševala v skladu s temi splošnimi pogoji;
- plačilne transakcije, opravljene v okviru mobilne denarnice tretjih ponudnikov, izvršila v skladu s splošnimi pogoji, ki veljajo za posamezno vrsto virtualne kartice,
- o vsaki spremembi oziroma dopolnitvi teh splošnih pogojev ter tarife obvestila uporabnika.

### **14. člen**

Za nemoteno delovanje mobilne denarnice odgovarjajo tretji ponudniki mobilnih denarnic, hranilnica na delovanje mobilnih denarnic tretjih ponudnikov nima vpliva. Hranilnica enako ne odgovarja za motnje in prekinitve na telekomunikacijskem omrežju, za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih omrežjih, ali za onemogočen dostop do mobilne denarnice tretjih ponudnikov iz razlogov, ki niso odvisni od hranilnice (in tudi ne pri vzdrževanju, nadgraditvi ali drugem potrebnem delu na sistemu), ali za izpade zaradi višje sile oziroma vzrokov, na katere hranilnica nima vpliva.

Prav tako hranilnica ni odgovorna za morebitno nadgradnjo ali nemožnost dostopanja ali za nesprejem virtualne kartice na prodajnem mestu. Uporabnik storitve se samostojno odloči, ali bo sprejel pogoje mobilne denarnice, ki jih zagotavlja tretji ponudnik mobilne denarnice. Uporabnik storitve pridobi vsa morebitna vprašanja o delovanju mobilne denarnice pri tretjem ponudniku mobilne denarnice.

Hranilnica tudi ne odgovarja za primere, ko tretji ponudnik mobilne denarnice zavrne vklop storitve oziroma dodajanje plačilne kartice v mobilno denarnico.

## **Varstvo osebnih podatkov**

### **15. člen**

Ko uporabnik vklopi storitev in prične z uporabo virtualne kartice v mobilni denarnici tretjega ponudnika si hranilnica s tretjim ponudnikom izmenjuje nekatere osebne podatke za namen delovanja storitve. Pravna podlaga za izmenjavo teh podatkov je med uporabnikom in hranilnico sklenjena pogodba, v skladu s členom 6(1)(b) Splošne uredbe o varstvu podatkov. Tretji ponudnik je samostojni upravljavec osebnih podatkov, zato naj se uporabnik pred pričetkom uporabe mobilne denarnice tretjega ponudnika podrobno seznanji s pogoji poslovanja in varstvom osebnih podatkov pri tretjemu ponudniku.

V postopku vklopa storitve in identifikacije uporabnika v mobilni denarnici tretjega ponudnika hranilnica pridobi podatke o kartici imetnika, pri izvajanju plačil v virtualno kartico pa hranilnica s tretjim ponudnikom deli podatke o transakcijah, ki so opravljene z mobilno denarnico tretjega ponudnika. Ko stranka prične s postopkom vklopa storitve preko mobilne denarnice DH Denarnik, hranilnica lahko na zahtevo uporabnika posreduje tretjemu ponudniku kontaktne podatke imetnika plačilne kartice, za katero se vklaplja storitev, in podatke o plačilni kartici. Dodatno, hranilnica od tretjega ponudnika za namen preprečevanja zlorab pri izvajanju plačil lahko pridobi podatke, ki so povezani z mobilno napravo uporabnika, plačili, lokacijo in računom uporabnika. Pri izvajanju plačil z virtualno kartico se uporablja digitalizirana številka kartice, kar omogoča zaupnost osebnih podatkov uporabnika.

Hranilnica nima vpliva in ne upravlja z osebnimi in zaupnimi podatki, ki jih imetnik kartice posreduje oz. jih zahteva uporaba mobilne denarnice drugega ponudnika

Splošne informacije o tem, kako hranilnica ravna z osebnimi podatki in pravicah uporabnika, so opredeljene v dokumentu Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov, ki so na razpolago uporabniku v poslovnih enotah hranilnice in na spletnem naslovu <https://www.delavska-hranilnica.si/o-hranilnici/predstavitev/varstvo-osebni-podatkov>.

## **Končne določbe**

### **16. člen**

Vsakokrat veljavni Splošni pogoji uporabe DH plačilnih kartic preko mobilnih denarnic tretjih ponudnikov so objavljeni na spletnih straneh hranilnice.

Za vse, kar ni posebej urejeno s temi splošnimi pogoji, se uporabljajo Splošni pogoji za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za potrošnike, oziroma Splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev preko poslovnega računa, kadar je uporabnik storitve pravna oseba, zasebnik ali podjetnik, ali drugi splošni pogoji, ki se uporabljajo za posamezen tip plačilne kartice Delavske hranilnice. V primeru neskladja med temi splošnimi pogoji in Splošnimi pogoji za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za potrošnike ali preko poslovnega računa, oziroma drugih splošnih pogojev, ki se uporabljajo za posamezen tip plačilne kartice, veljajo določbe teh splošnih pogojev.

Hranilnica lahko v skladu z veljavnimi predpisi in s svojo poslovno politiko spreminja te splošne pogoje. Če hranilnica spreminja te splošne pogoje, mora dva meseca pred predlaganim dnevom začetka uporabe spremenjenih pogojev posredovati uporabniku storitve, ki je fizična oseba (potrošnik) ali en mesec pred predlaganim dnevom začetka uporabe, če je uporabnik storitve pravna oseba oziroma ni potrošnik, predlog sprememb splošnih pogojev. Če uporabnik storitve 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 uporabnik ne sprejme predloga sprememb splošnih pogojev, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil pisno odstopi od pogodbe, najkasneje do dneva pred dnem začetka veljavnosti spremembe. V primeru, če uporabnik storitve zavrne predlagane spremembe, se šteje, da je hranilnica odpovedala pogodbo z dvomesečnim rokom, ki teče od dneva, ko je uporabnik hranilnici 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 pogoji so uporabnikom na voljo v vseh poslovalnicah hranilnice ter spletni strani hranilnice.

Ti splošni pogoji veljajo od 16. 1. 2024 dalje.