

## POVZETEK SPREMEMB SPLOŠNIH POGOJEV ZA UPORABO STORITEV STIK

Obveščamo vas o spremembi in dopolnitvi Splošnih pogojev poslovanja za uporabo storitev Stik (v nadaljevanju SPP), ki stopijo v veljavo 01.10.2023.

SPP se spremenijo v členih, ki urejajo naročilo in aktivacijo GEG kartice, GEG tablice in digitalnega certifikata na pametnem USB ključku.

Skladno z napovedanimi spremembami se prilagodijo naslednji členi SPP.

### **2. Opredelitev pojmov**

### **3. Pridobitev pravice do uporabe stika**

### **5. Dostop do storitve stik**

### **6. Blokada dostopa do storitve Stik**

### **7.1. Net.Stik**

### **7.3. Mnet.Stik**

### **20. Nadomestila**

Spremenijo in dodajo se tudi naslednji členi SPP, ki opisujejo nabor storitev ter postopek s katerim uporabnih Flik takojšnjega plačila poda finančno reklamacijo.

Skladno z napovedanimi spremembami se prilagodijo naslednji členi SPP.

### **7.4. M.Stik**

### **7.5. Flik Pay v M.Stik**

### **8.3. Flik Takojšnja plačila**

### **16. Finančne reklamacije Flik za plačevanje nakupov na prodajnem mestu**

## **2. OPREDELITEV POJMOV**

Uporabnik je vsaka fizična oseba ali njen pooblaščenec, ki ima v banki sklenjen vsaj en posel in ki ji banka omogoča uporabo spletnega, mobilnega in telefonskega bančništva Stik (v nadaljevanju Stik).

Stik je bančništvo sodobnih tržnih poti, ki obsega:

Net.Stik je spletno bančništvo banke, ki omogoča opravljanje bančnih storitev prek spleta (interneta) Tel.Stik je telefonsko bančništvo banke in način opravljanja bančnih storitev preko telefona, ki uporabniku omogoča funkcionalnosti določene v tč. 7.2. teh SPP.

Tel.Stik avtomatski odzivnik je storitev Tel.Stika in omogoča izključno dostop do informacij o stanju in prometu na transakcijskih računih ter dostop do informacij o plačilnih karticah.

mNet.Stik je spletno bančništvo banke, prilagojeno delovanju na mobilnih napravah, ki uporabniku omogoča funkcionalnosti določene v tč. 7.3. teh SPP.

M.Stik je mobilno bančništvo, ki omogoča opravljanje bančnih storitev prek pametne naprave (mobilni telefon ali tablica) z nameščenim operacijskim sistemom Android ali iOS.

Skupina podpora strankam je center za pomoč uporabnikom.

Elementi prepoznavne so elementi, ki enolično določajo uporabnika oziroma pripadajo točno določenemu uporabniku. Ti elementi so:

Kvalificirano digitalno potrdilo (v nadaljevanju certifikat) je digitalni dokument, ki ga izda pooblaščen overitelj – certifikatska agencija (CA) in ga uporabnik potrebuje za uporabo Net.Stika. Certifikat vsebuje javni in zasebni ključ ter informacijo o njegovem uporabniku, ki ju podpiše oseba ali institucija, ki ji zaupamo. Banka sprejema certifikate certifikatskih agencij POŠTA®CA in Halcom. Certifikat mora biti izdan na pametnem mediju in na ime uporabnika.

Uporabniško ime je ime, ki ga uporabnik potrebuje za identifikacijo pri uporabi Stika (poleg certifikata in osebne gesla) za vstop z uporabo certifikata ali enkratnega gesla.

Osebno geslo je niz števil, ki jih uporabniku določi banka in ki ga uporabnik potrebuje v kombinaciji s certifikatom za identifikacijo pri uporabi Net.Stika. Uporabnik si lahko geslo kadarkoli preko Net.Stik-a tudi spremeni.

Tel.Stik geslo je geslo, s katerim se uporabnik identificira preko Tel.Stik-a.

Enkratno geslo je časovno omejeno 6- ali 8-mestno numerično geslo, ki ga ustvari generator enkratnih gesel, po vnosu PINa, ali enkratno geslo, poslano v SMS sporočilu na mobilno telefonsko številko uporabnika. Uporabnik z enkratnim geslom dostopa do storitev Stik ali potrjuje posamezne transakcije.

Začetni PIN številka je 4-mestna naključna številka, ki jo uporabnik dobi z drugimi elementi prepoznavne in jo mora po prvi uporabi spremeniti. PIN je številka, s katero uporabnik zaščiti dostop do aplikacije M.Stik. Vsaka aplikacija uporablja svoj PIN.

Registracijska koda je koda, ki jo banka pošlje uporabniku na uporabnikov e-naslov in omogoča aktivacijo mobilne aplikacije M.Stik v kombinaciji s serijsko številko.

Serijska številka je številka, ki jo banka pošlje uporabniku na uporabnikovo mobilno številko in omogoča aktivacijo mobilne aplikacije M.Stik v kombinaciji z registracijsko kodo.

Storitev so plačilne storitve in vse ostale storitve, ki so uporabniku omogočene v storitvi Stik.

Naročilo je zahteva za izvedbo bančne storitve, ki jo uporabnik pošlje banki z uporabo Net.Stika, mNet.Stika, M.Stika ali Tel.Stika.

Izziv/odgovor je način elektronskega podpisa, ki omogoča oddajo naročil in avtorizacijo plačil v Net.Stiku, mNet.Stika in M.Stiku.

Hitra plačila so zavihek v Net.Stiku, mNet.Stiku in M.Stiku, v katerega uporabnik shrani že plačano plačilo za hiter dostop ob naslednjem nakazilu. Natančen opis je uporabniku na voljo v navodilih za uporabo storitve Stik, na spletni strani banke ([www.sparkasse.si](http://www.sparkasse.si)).

Kontrolno vprašanje je sestavljeno iz vprašanja in odgovora in predstavlja dodatno zaščito za uporabnika. Če želi uporabnik svoje poslovanje še dodatno zaščititi s kontrolnim vprašanjem, ga navede na zahtevku za odobritev spletnega ali telefonskega bančništva Stik. Ob uporabi bančnih storitev prek Tel.Stika sodelavec Skupine podpore strankam po uspešni legitimaciji postavi kontrolno vprašanje, uporabnik odgovori s kontrolnim odgovorom, ki je zapisan na zahtevku za odobritev storitev spletnega oziroma telefonskega bančništva.

E-račun je dokument, izdan v elektronski obliki, skladno z zakonskimi predpisi s tega področja in Sistemom za izmenjavo e-računov. E-dokument enakovredno zamenjuje dokumente v papirni obliki, ki ga izdajatelj dokumenta pošlje prejemniku dokumenta za opravljeno storitev/izstavljeno blago ipd.

E-prijava/odjava je soglasje oz. prijava/odjava za prejemanje e-računov.

Uporabnik M.Stik je imetnik računa ali pooblaščen oseba, ki je uspešno aktivirala mobilno aplikacijo M.Stik.

Registracija Flik Pay je postopek, ki ga Uporabnik M.Stik izvede pred prvo uporabo funkcionalnosti Flik.

Kontaktne podatke za plačilo (alias) je mobilna številka in/ali e-mail naslov Uporabnika M.Stik, ki jo je Uporabnik na varen način sporočil banki in jo naknadno v mobilni aplikaciji M.Stik aktiviral za uporabo v Imeniku Flik Pay.

Takojšnje plačilo je kreditno plačilo, na voljo 24/7, s takojšnjim ali skoraj takojšnjim medbančnim kliringom in odobritvijo računa prejemnika plačila in posredovanjem potrditve plačniku.

Imenik Flik Pay je rešitev, ki se uporablja za pridobitev podatkov o transakcijskem računu prejemnika plačila za plačilni nalog na podlagi kontaktnega podatka za plačilo.

BIPS IP je rešitev BIPS za procesiranje takojšnjih plačil in drugih transakcij v skladu s shemo SEPA Instant Credit Transfer. Flik Pay je funkcionalnost, namenjena uporabnikom za pošiljanje in sprejemanje takojšnjih plačil.

Reklamacija Flik je pritožba ali nesoglasje zaznana s strani uporabnika aplikacije M.Stik ali trgovca, pri katerem je uporabnik storitve Flik plačal nakup z aplikacijo M.Stik.

### 3. PRIDOBITEV PRAVICE DO UPORABE STIKA

Za uporabo storitve Stik mora uporabnik zagotoviti neoviran dostop do spleta in ustrezno računalniško, telefonsko, mobilno ali drugo ustrezno opremo. Banka predpiše minimalne zahteve, navedene v Tehničnih zahtevah za uporabo Stika, ki so objavljene na spletni strani banke ([www.sparkasse.si](http://www.sparkasse.si)).

Za pridobitev pravice uporabe Stika mora uporabnik izpolniti in banki predložiti zahtevek za odobritev storitev Stik (v nadaljevanju zahtevek). Na zahtevku morajo biti čitljivo izpolnjeni oziroma označeni vsi obvezni elementi. S podpisom zahtevka uporabnik potrjuje, da sprejema veljavne SPP Stika. Banka lahko sklene pogodbeno razmerje z mladoletno osebo pod pogojem, da zahtevek podpiše zakoniti zastopnik ali skrbnik mladoletne osebe.

Če ima uporabnik že veljaven certifikat, izdan na pametnem mediju, mora ob otvoritvi storitve Stik, banki sporočiti serijsko številko certifikata.

Pred uporabo mobilne aplikacije M.Stik mora uporabnik pridobiti aktivacijske kode (registracijsko kodo in serijsko številko), s katerimi aktivira M.Stik. Uporabnik lahko zahtevek za pridobitev aktivacijskih kod odda v katerikoli enoti banke ali prek spletne banke Net.Stik (meni Mobilno).

Uporabnik je upravičen do uporabe Stika, če:

- banki predloži pravilno izpolnjen in podpisan original zahtevka za odobritev storitev Stika,
- banki predloži vso zahtevano dokumentacijo za pridobitev in aktivacijo M.Stika,
- ima pri banki sklenjen vsaj en posel oziroma ima kot pooblaščenec dostop do njega,
- ustrezno dokaže svojo identiteto, ki mu zagotavlja dostop do uporabe Stika.

Posel je sklenjen, ko banka preveri podatke o uporabniku in mu, če izpolnjuje vse njene pogoje, najpozneje v sedmih delovnih dneh od prejema zahtevka odobri uporabo Stika.

Banka si pridržuje pravico do zavrnitve zahtevka za odobritev storitev Stik brez navedbe razlogov za zavrnitev, o čemer uporabnika pisno obvesti.

## **5. DOSTOP DO STORITVE STIK**

Uporabnik do storitve Net.Stik dostopa in se identificira s/z:

- certifikatom v kombinaciji z osebnim geslom ali enkratnim geslom ali
- uporabniškim imenom v kombinaciji z enkratnim geslom, ki ga generira M Stik .

Uporabnik do storitve Tel.Stik dostopa in se identificira z:

- uporabniškim imenom v kombinaciji z geslom za Tel.Stik.

Uporabnik do storitve mNet.Stik dostopa in se identificira z:

- uporabniškim imenom v kombinaciji z enkratnim geslom.

Uporabnik do storitve M.Stik dostopa in se identificira z:

- PIN kodo, ki jo uporabnik določi v procesu registracije aplikacije

Vsem uporabnikom so navodila za dostop do storitve Stik na voljo na spletni strani banke Sparkasse.

Uporabniško ime pred prvim vstopom uporabniku določi banka. Uporabnik si lahko v spletni banki Net.Stik določi tudi svoje uporabniško ime, ki sme vsebovati črke in številke. V primeru pozabljenega uporabniškega imena ali določitvi novega, lahko uporabnik ponastavitev uredi v poslovni enoti banke ali preko storitve Tel.Stik. Ponastavitev uporabniškega imena se zaračuna skladno s trenutno veljavnim cenikom banke.

Če uporabnik zahteva ponastavitev uporabniškega imena preko storitve Tel.Stik, mora opraviti identifikacijo. Identifikacijo opravi z uporabniškim imenom, ki mu ga je določila banka ali uporabniškim imenom, ki si ga je določil sam in geslom.

## 6. BLOKADA DOSTOPA DO STORITVE STIK

V primeru suma izgube, kraje in/ali zlorabe osebnih elementov prepoznavne (npr.: osebnega gesla, uporabniškega imena, vstopnega gesla, PIN številka, enkratnega gesla) mora uporabnik takoj sporočiti banki in zahtevati blokado, in sicer:

- po telefonu na številko 01 583 66 66. (storitev lahko stranka uporablja v skladu z vsakokrat veljavnim urnikom poslovanja banke)
- osebno v poslovni enoti banke v času uradnih ur.

V primeru izgube/kraje naprave, preko katere uporabnik generira enkratna gesla in na kateri ima elemente prepoznavne, mora takoj napravo blokirati sam. Če to ni možno, bo zahteval blokado naprave po telefonu na številko 01 583 66 66 najkasneje naslednji delovni dan.

Banka v roku 3 (treh) ur izvede vse zahteve za blokado, ki jo prejme na delovni dan. Vse zahteve, ki jih bo banka prejela na nedelovni dan, bodo izvedene prvi delovni dan. Uporabnik mora v roku enega delovnega dne osebno v poslovni enoti izpolniti vlogo za blokado oz. jo pisno posredovati v Skupino podpora strankam v originalu, sicer banka izvrši deblokado. Oseba, ki naroči blokado, odgovarja za resničnost podatkov.

Po petkratnih zaporednih napačnih vnosih uporabniškega imena, osebnega gesla, vstopnega gesla ali enkratnega gesla, se dostop do storitev Stika samodejno blokira.

Po petkratnem zaporednem napačnem vnosu PIN kode za vstop v M.Stik, sledi avtomatska blokada aplikacije. V primeru pozabljenega PINa mora uporabnik pridobiti nove aktivacijske kode in aktivirati M.Stik.

Vsi nalogi oz. vsa naročila, ki so bila posredovana banki pred blokado, bodo izvršena v skladu z urnikom plačilnega prometa banke, ki je objavljen na spletni strani banke: [www.sparkasse.si](http://www.sparkasse.si).

Banka uporabniku ponovno omogoči uporabo storitve Stik na podlagi osebne legitimacije v poslovni enoti banke in predložitvi ustrezno izpolnjene zahtevke. Banka lahko brez uporabnikove zahteve blokira dostop do storitve Stik v primeru:

- Suma zlorabe elementov prepoznavne in storitve Stik,
- ko obstaja objektivno utemeljen razlog, da je ogrožena varnost elementov prepoznavne ali storitve Stik,
- katerihkoli neporavnanih obveznosti uporabnika do banke,
- ko uporabnik ne upošteva določila teh SPP.

V primeru suma zlorabe ali drugih kritičnih dogodkov si banka pridržuje pravico do omejitve ali začasne blokade storitev Stik. Vsa naročila, oddana pred omejitvijo ali blokado, bodo obdelana.

## 7. UPORABA STORITVE STIK

### 7.1. NET.STIK

Net.Stik je način opravljanja bančnih storitev prek spleta, ki uporabniku omogoča:

- sprotni vpogled za določeno obdobje, v stanje in promet na vseh računih odprtih pri banki in plačilnih karticah, ki jih izda banka,
- naročila domačih in čezmejnih plačil v EUR,
- naročila plačil v tujih valutah in plačil s tretjimi državami,
- naročila prenosov sredstev med računi in podračuni v banki,
- vpogled v promet,
- izmenjava sporočil med uporabnikom in banko,
- naročilo določenih storitev, vlaganje zahtevkov oz. vlog,
- prejemanje e-računov,
- prijava ali odjava prejemanja e-računov,
- sklepanje določenih pogodb, pod pogoji, ki jih določajo splošni pogoji poslovanja za posamezen produkt
- in druge storitve.

Mladoletne osebe imajo v storitvi Net.Stik omejene pravice. Opravljajo lahko vpogled za določeno obdobje, vpogled v stanje in promet na vseh računih, odprtih pri banki in vpogled v promet po posameznih plačilnih karticah, ki jih izda banka.

Uporabnik si sam namesti in priključi programsko opremo za uporabo Net.Stika z dostopom preko kvalificiranega digitalnega potrdila oziroma namesti mobilno banko M.Stik. Tehnično pomoč, vezano na certifikat, nudi certifikatska agencija, izdajateljica certifikata.

### 7.3. MNET.STIK

mNet.Stik je način opravljanja bančnih storitev, prilagojen delovanju na mobilnih napravah prek spleta, ki uporabniku omogoča:

- sprotni vpogled za določeno obdobje, v stanje in promet na vseh računih odprtih pri banki in plačilnih karticah, ki jih izda banka,
- naročila domačih in čezmejnih plačil v EUR
- naročila prenosov sredstev med računi in podračuni v banki,
- izmenjava sporočil med uporabnikom in banko,
- in druge storitve.

Mladoletne osebe imajo v storitvi mNet.Stik omejene pravice. Opravljajo lahko vpogled za določeno obdobje, vpogled v stanje in promet na vseh računih odprtih pri banki in vpogled v promet po posameznih plačilnih karticah, ki jih izda banka.

### 7.4. M.STIK

M.Stik je mobilna aplikacija za opravljanje bančnih storitev, ki deluje na mobilnih napravah (mobilni telefon, tablica) z operacijskim sistemom Android ali iOS, ki uporabniku omogoča:

- Hitro plačevanje položnic s funkcijo »slikaj in plačaj«,
- Hitra plačila z uporabo shranjenih predlog plačil,
- Plačevanje prek vnosa univerzalnega plačilnega naloga (UPN),
- Uvoz QR kode za plačilo UPN naloga (skeniraj in plačaj),
- Flik plačila (pošiljanje in prejem),
- Prejem in pošiljanje FLIK zahtevkov za plačilo,
- FLIK plačilo na prodajnem mestu,
- Pregled izpiskov in ostalih e-dokumentov,
- Sprememba paketnega računa,
- Spremembe kontaktnih podatkov,
- Sprememba limita na kreditni kartici in računu,
- Plačevanje in upravljanje z e-računi,
- Pregled stanja in prometa na vaših računih,
- Vpogled v stanje na vaših plačilnih karticah in upravljanje z varnostnimi nastavitvami kartic,
- Potrjevanje spletnih nakupov,
- Generator enkratnih gesel za dostop do elektronske banke Net.Stik,
- Enostavni interni prenosi med vašimi računi,
- Sklenitev depozita prek mobilne banke,
- Arhiv plačil.

Mladoletne osebe imajo v storitvi M.Stik omejene pravice.

Za uporabo M.Stika mora oseba, ki je upravičena do uporabe, zagotoviti ustrezno mobilno napravo z nameščeno tovarniško različico operacijskega sistema Android ali iOS (podprti sta zadnji dve različici operacijskega sistema). Šteje se, da uporabnik z aktivacijo mobilne aplikacije M.Stik potrjuje:

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

#### 7.5. FLIK PAY V M.STIK

Uporabnik M.Stik lahko aktivira tudi funkcionalnost Flik Pay, ki omogoča pošiljanje in prejem takojšnjih plačil ter dostop do Imenika Flik Pay, ki na podlagi kontaktnega podatka (telefonska številka, e-naslov) omogoča pridobitev plačilnih podatkov za izvršitev plačilnega naloga.

Uporabnik lahko preko funkcionalnosti Flik opravlja naslednje storitve:

- pošiljanje takojšnjih plačil prejemniku, ki ima definiran kontaktni podatek za plačilo v Imeniku Flik Pay;
- pošiljanje takojšnjih zahtevkov za plačilo prejemniku, ki ima definiran kontaktni podatek za plačilo v Imeniku Flik Pay;

- prejemanje takojšnjih plačil, v kolikor ima Uporabnik definiran najmanj en kontaktni podatek za plačilo v Imeniku Flick Pay;
- prejemanje Flick zahtevkov za plačilo, v kolikor ima Uporabnik definiran najmanj en kontaktni podatek za plačilo v Imeniku Flick Pay;
- takojšnje plačilo na prodajnem mestu;
- upravljanje s svojimi kontaktnimi podatki za plačilo v Imeniku Flick Pay.

Uporabnik funkcionalnosti Flick Pay mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- mora biti Imetnik transakcijskega računa pri banki;
- imeti mora ustrezno mobilno napravo in aktivirano mobilno aplikacijo M.Stik;
- imeti mora slovensko davčno številko in mobilno številko slovenskega operaterja.

Pri postopku registracije Flick Pay v M.Stik uporabnik izbere kontaktni podatek (telefonska številka in/ali e-naslov), ki se skupaj s podatki o imetnikovem računu prenese v Imenik Flick Pay. Po uspešno opravljeni registraciji je Uporabnikov kontaktni podatek povezan z njegovim transakcijskim računom, drugi uporabniki Flick Pay lahko registrirani kontaktni podatek uporabljajo za takojšnji prenos sredstev.

## 8. PLAČILA, NAROČILA IN IZVEDBA

### 8.3 FLIK TAKOJŠNJA PLAČILA

S FLIK takojšnjim plačilom znotraj aplikacije M.Stik uporabnik opravi plačilo ali zahteva plačilo drugemu uporabniku FLIK plačilne sheme brez uporabe bančnega računa z uporabo enega izmed kontaktnih podatkov: telefonske številke ali elektronskega naslova drugega uporabnika. FLIK takojšnje plačilo lahko opravi tudi na prodajnem mestu trgovca v primeru, da je ta na seznamu uporabnikov FLIK plačilne sheme. Denarna sredstva pridobljena z opravljanjem storitve FLIK takojšnje plačilo so uporabniku na voljo takoj, ne vezano na pogoje Urnika plačilnega prometa.

## 16. FINANČNE REKLAMACIJE FLIK ZA PLAČEVANJE NAKUPOV NA PRODAJNEM MESTU

Uporabnik Flick takojšnjega plačila kot plačnik nakupa in trgovec kot prejemnik plačila za opravljen nakup sta glede Flick transakcij, izvedenih na prodajnih mestih trgovca (v nadaljevanju transakcija) upravičena do vložitve finančne Flick reklamacije (v nadaljevanju reklamacija) zoper posamezno transakcijo, in sicer v spodaj navedenih primerih, ko:

- a) Transakcija ni bila dokončana, pri čemer je uporabnik prejel informacijo, da je bila transakcija uspešno izvedena, trgovec pa, da do dokončanja transakcije ni prišlo.
- b) Uporabnik ne prepozna transakcije (ob pregledu prometa na računu ne prepozna prodajnega mesta, kjer naj bi bila izvedena transakcija).
- c) Je bil uporabnik večkratno obremenjen za enkratni nakup ali pa je bil uporabnik obveščen, da transakcija ni bila uspešna in je nakup plačal z drugim plačilnim sredstvom.
- d) Je uporabnik po izvedeni transakciji opazil, da znesek transakcije ni bil enak znesku cene na računu, ki mu ga je izstavil trgovec.
- e) Uporabnik transakcije ni opravil in meni, da gre za zlorabo.



Če reklamacija posameznega nakupa/plačila, opravljenega prek Flik takojšnjega plačila, ni povezana z vzroki iz prejšnje točke, je uporabnik dolžan nemudoma in brez odlašanja obvestiti banko o neodobreni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takih plačilnih transakcij, najpozneje pa v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve. Če je banka odgovorna za neizvršitev oziroma nepravilno izvršitev plačilne transakcije ali izvršitev neodobrene plačilne transakcije, mora uporabniku takoj vrniti znesek neodobrene plačilne transakcije in vsa zaračunana nadomestila ter obresti, do katerih je upravičen, na osebni račun uporabnika Flik takojšnjega plačila. Banka se razbremeni odgovornosti za povrnitev zneskov neodobrenih plačilnih transakcij:

- če je izvršitev neodobrenih plačilnih transakcij posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere ne more ali kljub vsem prizadevanjem ne uspe vplivati;
- če obveznost izvršitve plačilne transakcije izhaja iz drugih predpisov, ki jo zavezujejo;
- če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica prevare s strani uporabnika Flik takojšnjega plačila ali če ta naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil obveznosti v zvezi s plačilnim instrumentom;
- v delu, ki ga krije uporabnik, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe ukradenega ali izgubljenega plačilnega instrumenta ali plačilnega instrumenta, ki je bil zlorabljen (če uporabnik ni zavaroval osebnih varnostnih elementov plačilnega instrumenta);
- če uporabnik ni takoj in brez odlašanja obvestil o neodobreni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takih plačilnih transakcij.

Uporabnik Flik takojšnjega plačila se zavezuje, da bo reklamacije iz naslova neprejemnega blaga/storitev, neustreznega, nedelujočega ali okvarjenega blaga/storitev, odpovedanega blaga/storitve in ponarejenega blaga/storitve primarno reševal sam s trgovcem oz. prodajnim mestom.

Banka v skladu z medbančnim postopkom za reševanje reklamacij v okviru sheme Flik sprejema in preverja reklamacije uporabnikov in trgovcev. Uporabnik mora banki predložiti obrazložitev reklamacije in vsa dokazila o transakciji, na katero se reklamacija nanaša. Kot dokazila se štejejo zlasti, ni pa omejeno na: posnetek zaslona aplikacije M.Stik na uporabnikovi pametni napravi, račun trgovca za izstavljeno blago oziroma opravljeno storitev, izpisek prometa poslovanja na transakcijskem računu stranke itd.

Ob utemeljeno vloženi finančni reklamaciji, se uporabniku sporne transakcije knjižijo v dobro njegovega osebnega računa. Kot utemeljeno vložena reklamacija se šteje, da je banka s strani uporabnika prejela vsa ustrezna dokazila, ki so potrebna za začetek reklamacijskega postopka. V primeru negativno rešene finančne reklamacije, ko je prejemnik plačila (trгоvec ...) v predpisanem roku dokazal upravičeno zavrnitev reklamacije, uporabnik izrecno in nepreklicno dovoljuje banki, da po izvedenem finančno-reklamacijskem postopku, ponovno bremeni osebni račun za znesek, ki mu je bil priznan ob uspešno vloženi finančni reklamaciji brez posebnega vsakokratnega eksplicitnega soglasja uporabnika Flik takojšnjega plačila.

Uporabnik Flik takojšnjega plačila bo o statusu vložene finančne reklamacije s strani banke obveščen v roku 8 delovnih dni od prejema reklamacije.

## 20. NADOMESTILA

Banka uporabniku zaračunava uporabo storitev Stika; višina nadomestila je določena v vsakokrat veljavnem Ceniku bančnih storitev za prebivalstvo (v nadaljevanju: cenik), z neposredno

bremenitvijo njegovega transakcijskega računa oziroma z izdajo fakture, v rokih, določenih v zahtevku. Uporabnik pooblašča banko, da ob zapadlosti, v breme njegovega računa poravna nadomestila za uporabo storitev Stika, če pa to ne bo mogoče, mora uporabnik dolgovani znesek poravnati sam.

Ob uničenju, odtujitvi ali izgubi gesel vse stroške pridobitve novega gesla, v skladu z vsakokrat veljavnim cenikom banke, plača uporabnik.

V primeru izbrisa aplikacije M.Stik na mobilni napravi, mora stranka pridobiti nove aktivacijske kode. Banka izdajo novih aktivacijskih kod zaračuna skladno z vsakokrat veljavnim cenikom banke.

O vsaki spremembi cenika, ki se nanaša na uporabo Stika, banka obvesti uporabnika skladno s SPP Stika. Vsebina spremembe bo objavljena na bančnih spletnih straneh ali skladno s SPP Stika.

**Predmetni SPP veljajo od 01. 10. 2023 in so sestavni del pogodbe oz. potrdila.**

Banka Sparkasse, d. d.