

## SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA S PLAČILNO KARTICO MASTERCARD

Predmetni splošni pogoji (v nadaljevanju SPP-MC) so sestavni del Splošnih pogojev vodenja transakcijskega računa in opravljanja plačilnih storitev (v nadaljevanju SPP) in Pogodbe o vodenju transakcijskega računa in opravljanju plačilnih storitev (v nadaljevanju pogodba) BANKE SPARKASSE d.d. (v nadaljevanju banka).

S temi SPP-MC banka in uporabnik dogovorita način in pogoje izdaje in uporabe plačilne kartice Mastercard. Za pridobitev kartice Mastercard (v nadaljevanju kartica) Banke Sparkasse d.d. mora uporabnik izpolniti in banki posredovati Vlogo za izdajo plačilne kartice Mastercard (v nadaljevanju: vloga). S podpisom vloge uporabnik potrjuje, da je seznanjen s Splošnimi pogoji poslovanja s plačilo kartico Mastercard in jih v celoti sprejema.

### 1. Splošne določbe

**Kartica z odloženim plačilom (v nadaljevanju plačilna kartica)** je instrument brezgotovinskega plačevanja blaga in storitev. Vse obveznosti, nastale z uporabo kartice, uporabnik v celoti poravnava enkrat mesečno. Dan poravnave obveznosti uporabnik določi ob izpolnitvi vloge za izdajo kartice.

**Uporabnik plačilne kartice** je fizična oseba, ki ji banka izda plačilno kartico na njegovo ime in ni prenosljiva.

**Kartični račun** je račun v okviru katerega se vodi poraba po vseh karticah na kartičnem računu. Nosilec kartičnega računa je istočasno nosilec osnovne primarne kartice. Limit na dodatni kartici je lahko dovoljen do višine celotnega odobrenega limita na kartičnem računu, vendar ga skupna poraba ne more preseči. Poraba po dodatni kartici se všteva v limit kartičnega računa.

**Brezstično poslovanje** je poslovanje brez neposrednega stika kartice s POS terminalom, kar pomeni, da kartice ni potrebno neposredno vstaviti v POS terminal, temveč je kartico potrebno približati, s čemer je transakcija opravljena. Pri brezstičnem poslovanju do določenega zneska nakupa tudi ni treba vnesti osebne številke (PIN) ali podpisati potrdila o nakupu. Znesek, do katerega je mogoče brezstično poslovanje brez vnosa osebne številke (PIN) ali podpisa potrdila o nakupu, se lahko razlikuje med posameznimi državami in je objavljen na spletnih straneh banke.

**Okvirni kredit / Limit porabe po kartici** je dovoljena mesečna poraba uporabnika s kartico doma, v tujini in na spletu.

**Gotovinski limit** je dovoljeni mesečni in dnevni znesek za dvig gotovine s kartico doma in v tujini. Limit za dvig gotovine je del celotnega limita porabe po kartici.

**Obračunsko obdobje** je obdobje enega meseca, ki se določi ob naročilu plačilne kartice in je vezano na dan plačila obveznosti. Zaključek obračunskega obdobja je lahko:

- 10. v mesecu z zapadlostjo 18. v mesecu,
- 20. v mesecu z zapadlostjo plačila 28. v mesecu ali
- zadnji dan v mesecu z zapadlostjo plačila 8. v mesecu.

**Referenčni menjalni tečaj** je menjalni tečaj, ki se uporablja kot osnova za izračun kakršne koli menjave valut. Kot referenčni tečaj se uporablja menjalni tečaj kartičnega sistema Mastercard, ki je veljaven v trenutku obdelave transakcije v kartičnem sistemu Mastercard.

**Osebna številka (PIN)** služi identifikaciji uporabnika. Uporablja se pri dvigu gotovine na bančnem avtomatu ali za plačilo blaga in storitev ter nadomešča uporabnikov podpis. Z uporabo PIN-a uporabnik potrjuje, da je znesek pravilen in da ga bo poravnal v skladu s temi SPP-MC.

**Potrdilo o nakupu (slip)** je potrdilo o opravljenem plačilu s kartico.

**Obvestilo o poslovanju (izpisek)** prejme uporabnik kartice v primeru uporabe le-te. Na njem so evidentirane prispele obveznosti doma in v tujini.

**Mastercard® SecureCode™** je dodaten varnostni element, ki zagotavlja povečanje varnosti pri spletnih nakupih s kartico Mastercard in Maestro

## 2. Izdajanje kartic

1. Banka lahko izda samo Mastercard brezstično kartico oziroma kartico, ki omogoča brezstično poslovanje polnoletni osebi (v nadaljevanju uporabnik kartice), ki:
  - poda vlogo za izdajo plačilne kartice Mastercard,
  - ima z banko sklenjeno Pogodbo o vodenju transakcijskega računa in opravljanju plačilnih storitev,
  - banki predloži dokumentacijo, ki omogoča identifikacijo uporabnika kartice ob upoštevanju vsakokrat veljavnih predpisov, vključno z zakonom, ki ureja preprečevanje pranja denarja.

Izdaja kartice Mastercard brez možnosti brezstičnega poslovanja ni možna. Banka lahko na zahtevo uporabnika, po prejemu kartice, onemogoči brezstično uporabo.

2. Banka lahko izda dodatno plačilno kartico Mastercard (v nadaljevanju dodatna kartica) na obstoječem kartičnem računu osebi, ki je starejša od 15 let, na pisno zahtevo uporabnika osnovne kartice. Dodatna kartica se glasi na ime uporabnika dodatne kartice in ima svojo številko. Splošni pogoji poslovanja s plačilno kartico Mastercard, ki veljajo za osnovno kartico, veljajo smiselno tudi za dodatno kartico. Uporabnik mora osebo, ki ji je zaupal dodatno kartico, seznaniti s SPP-MC.
3. Kartica ima vpisano ime in priimek uporabnika kartice in ni prenosljiva.
4. Uporabnik kartice prejme za uporabo kartice tudi PIN številko.
5. Kartico in PIN prejme uporabnik kartice v dveh ločenih pošiljkah, ki sta odposlani na različna dneva, na zadnji naslov uporabnika, ki je znan banki. Uporabnik kartico ob prejemu podpiše. Nepodpisana kartica ni veljavna.
6. Če se neprevzeta poštna pošiljka s kartico vrne banki, se kartica shrani in po poteku 90 dni bo banka kartico uničila, če je v tem času uporabnik ne prevzame. **Ponovno pošiljanje kartice na naslov stranke ni možno, stranka kartico lahko prevzame v najbližji poslovni enoti banke.**
7. Kartica je last banke. O izdaji kartice odloča banka, ki ji svoje odločitve o zavrnitvi ni treba pojasniti. Uporabnik mora kartico na zahtevo banke tudi vrniti.
8. Banka lahko izdano kartico kadarkoli prekliče, omeji njeno uporabo ali omeji limit na kartičnem računu.

## 3. Veljavnost kartice

Kartico lahko uporablja uporabnik do zadnjega dne v mesecu, ki je naveden na kartici. Če uporabnik kartice izpolnjuje vsa določila SPP-MC in pisno ne odpove kartice najmanj 1 (en) mesec pred iztekom veljavnosti, mu banka izda novo brezstično kartico brez ponovne vloge. Ob prejemu obnovljene kartice mora uporabnik staro kartico uničiti.

#### 4. Članarina

Uporabnik kartice plačuje letno članarino, ki jo določi banka z vsakokrat veljavnim cenikom storitev banke. Članarino bo banka zaračunala ob prvem obračunu obveznosti, ki sledi izdaji kartice in po poteku enega leta oz. v sorazmernem deležu v skladu s SPP-TRR v delu, ki se nanaša na odpoved Pogodbe o vodenju transakcijskega računa in opravljanja plačilnih storitev in vrnitev kartice.

#### 5. Varna uporaba in varovanje kartice Mastercard

1. Uporabnik je kot dober gospodar, dolžan kartico skrbno hraniti in z njo odgovorno ravnati, da prepreči izgubo, krajo in/ali zlorabo. Zaradi varnosti poslovanja mora uporabnik kartice skrbeti, da vsi postopki na prodajnem mestu potekajo v njegovi prisotnosti.
2. Uporabnik kartice lahko s kartico brezgotovinsko plačuje blago in/ali storitve doma in v tujini na prodajnih mestih, ki imajo oznako Mastercard.
3. Uporabnik mora kartico uporabljati skladno s SPP-MC. Kartica ni prenosljiva in jo lahko uporablja samo uporabnik. Kartica je uporabna skupaj s PIN-om, ki služi kot identifikacija uporabnika.
4. Pri plačilu blaga in/ali storitev uporabnik na prodajnem mestu doma ali v tujini:
  - podpiše potrdilo o nakupu (slip) ali
  - vtipka osebno številko – PIN, ki je osebna identifikacijska številka ali
  - opravi brezstično plačilo do zneska omejitve brez vnosa osebne številke (PIN) ali
  - opravi brezstično plačilo nad zneskom omejitve z vnosom osebne številke (PIN).

Podpis na potrdilu mora biti enak podpisu na kartici. S podpisom ali osebno številko uporabnik jamči, da je znesek pravilen in da ga bo poravnal v skladu s temi SPP-MC. Uporabnik zadrži en izvod potrdila za svojo evidenco in mora v skladu z določili teh pogojev voditi evidenco o svoji porabi. Banka ne prevzema odgovornosti za primer, ko prodajno mesto sistema Mastercard ne sprejme kartice.

5. Kartico z osebno številko je mogoče uporabljati tudi za dvig gotovine tako na bančnih avtomatih kot v bankah z oznako Mastercard doma in v tujini. V ta namen bo banka izdala uporabniku osebno številko (PIN).
6. Za dvig gotovine uporabnik plača nadomestilo za stroške, skladno z vsakokrat veljavnim cenikom banke. Za stroške banka bremeni uporabnika ob prispeli bremenitvi na njegov račun.
7. Banka ni odgovorna za škodo, ki nastane uporabniku 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 banke.
8. Uporabnik kartice mora pri uporabi kartice ravnati skrbno in pazljivo:
  - Upoštevati mora vsa določila teh SPP-MC, ki se nanašajo na uporabo kartice.
  - Kartice ne posoja ali kako drugače omogoča uporabo tretji osebi, saj je kartica neprenosljiva in jo uporablja lahko le uporabnik.
  - Kartico ima vedno pri sebi oziroma pod nadzorom in na prodajnem mestu ne dovoli, da kartico odnesejo iz vidnega polja oziroma uporabnik kartice to dovoli na lastno odgovornost.
  - Zapisani podatki na kartici so varnostni elementi kartice in se jih ne sme posredovati nikomur, razen takrat, ko je spletni nakup že opravljen in je potrebno opraviti plačilo. Ti podatki so:
    - številka kartice,
    - datum veljavnosti,
    - CVC2 koda – trimestna številka zapisana na hrbtni strani kartice za podpisnim trakom.
  - Takoj po prejemu kartice mora uporabnik kartice zavarovati elemente kartice:
    - Obvestilo o PIN-u je dolžan uničiti takoj po prejemu, PIN si mora zapomniti,
    - PIN-a ne sme nikomur razkriti, ga zapisati na kartico ali hraniti skupaj s kartico.
  - Ne pušča kartice skupaj z drugimi vrednostnimi papirji, ki jih hrani v denarnici ali torbici na vidnem mestu ali brez potrebnega nadzora.
  - Pri vnosu PIN-a je pozoren na okolico in z drugo roko zakrije številčnico med vpisovanjem PIN-a. Terminale in bankomate mora uporabnik uporabljati sam. Ne sprejme pomoči mimoidočega. O uporabi kartice za dvig gotovine in plačila blaga ali storitev se mora poučiti v svoji banki.
  - Na prodajnem mestu se za eno plačilo le enkrat vstavi oziroma potegne kartico skozi POS terminal. Če se postopek plačila ponavlja, je potrebno od prodajnega mesta zahtevati potrdilo o neuspešno opravljeni transakciji.
  - V primeru suma, da je uporabnik kartico izgubil, je ukradena ali da je nepooblaščen oseba seznanjena z njegovim PIN-om, mora to v najkrajšem možnem času sporočiti banki.

- Če na bankomatu uporabnik kartice zazna kakršna koli odstopanja od običajnega delovanja (npr. reža v katero se vlaga kartica je neobičajna, kartica se težje vloži v avtomat, neobičajne naprave ali stvari v avtomatu, itd.) mora uporabnik kartico vzeti in zapustiti bankomat ter uporabiti drugega. O dogodku mora v najkrajšem možnem času obvestiti banko na telefonsko številko, ki je zapisana na kartici.
  - V primeru, da je bankomat nameščen v prostoru, do katerega je možen dostop le s kartico, v napravo, ki omogoča dostop do bankomata, nikoli ne vtipka PIN-a.
9. V primeru, da uporabnik pozabi svoj PIN, lahko v banki naroči novo kartico z novim PIN-om.
  10. Neizpolnjevanje obveznosti skrbnega ravnanja s kartico in PIN-om se šteje za hudo malomarnost uporabnika kartice in banko razbremeni odgovornosti za povračilo neodobrenih transakcij.
  11. Uporabnik kartice mora upoštevati priporočila za varno spletno nakupovanje.
    - Nakupi morajo biti opravljeni le na varnih spletnih straneh in pri zanesljivih ter preverjenih ponudnikih blaga in storitev.
    - Uporabnik kartice mora preveriti javno znana obvestila o spletnih prevarah.
    - Uporabnik kartice mora poskrbeti, da je naprava (računalnik, telefon, tablica, itd..) preko katere dostopa na spletno prodajno mesto dobro zaščiten pred vdori in virusi.
    - Za večjo varnost poslovanja s kartico ima uporabnik že aktivno storitev Varnostni paket SMS obveščanje in plačilo na obroke.
    - Spletne nakupe uporabnik kartice opravi le na varnih spletnih straneh, ter pri zanesljivih preverjenih ponudnikih blaga in storitev.
    - V primeru nakupov preko spleta, pri kataloški prodaji ali po telefonu oziroma preko drugih tehničnih sredstev, uporabnik shrani vso dokumentacijo, ki dokazuje njegovo naročilo blaga ali storitve. Na zahtevo banke jo je uporabnik dolžan izročiti.
  12. S kartico je mogoče rezervirati nekatere storitve doma in v tujini. Neuporaba rezerviranih storitev zahteva pravočasno odpoved rezervacij, drugače uporabnik krije stroške, ki bi jih zaračunalo prodajno mesto.
  13. Banka ne prevzema odgovornosti, če prodajno mesto, finančna ustanova ali bančni avtomat ne sprejema kartice. Prav tako banka ne prevzema odgovornosti za zavrnjene avtorizacije.
  14. Uporabnik kartice ne sme uporabljati za nezakonite namene, vključno z nakupi blaga in storitev, ki jih prepoveduje država, v kateri se kartica uporablja.
  15. Kadar znesek plačilne transakcije, odrejene preko prejemnika plačila, v trenutku podaje soglasja uporabnika kartice ni znan, bo banka blokirala sredstva na računu samo, če je uporabnik kartice dal soglasje za točen znesek sredstev, ki se blokirajo. Ko banka prejme informacijo o točnem znesku plačilne transakcije ali ko prejme plačilni nalog, sprosti blokirana sredstva.
  16. Banka lahko brez obvestila uporabnika iz varnostnih razlogov omeji uporabo kartice.

## 6. Varna uporaba kartice pri brezstičnem poslovanju

Imetnik mora brezstično kartico uporabljati na sledeči način:

1. Brezstično transakcijo lahko opravi na vseh prodajnih mestih, ki so označena z logotipom Mastercard Pay Pass
2. Imetnik kartico le približa POS terminalu in vnese svojo osebno številko (PIN) ali podpiše potrdilo o nakupu.
3. Osebne številke (PIN) ni potrebno vnašati oz. potrdila o nakupu ni potrebno podpisati do višine zneska transakcije, ki je določena s strani kartične sheme Mastercard. Višina zneska se lahko spreminja in se lahko razlikuje med posameznimi državami. Banka bo na svoji spletni strani zagotovila informacijo o višini zneska, do katerega ni potrebno vnašati osebne številke (PIN) oziroma podpisati potrdila o nakupu.
4. Če POS terminal zahteva vnos osebne številke (PIN) ali podpis potrdila o nakupu je to potrebno storiti ne glede na višino zneska transakcije.
5. Na prodajnem mestu se sme kartica le enkrat vstaviti oziroma potegniti oziroma približati POS terminalu, sicer se mora od prodajnega mesta zahtevati izročitev potrdila o opravljeni avtorizaciji za vsako neuspešno avtorizacijo.
6. Pri vnosu osebne številke mora biti uporabnik kartice pozoren na okolico in v največji možni meri zakriti številčnico.
7. Podpis na potrdilu o nakupu mora biti enak podpisu na kartici.
8. S podpisom potrdila o nakupu ali vnosu osebne številke ali brezstičnem nakupu uporabnik kartice soglaša z izvedbo transakcije in potrjuje pravilnost zneska navedenega na potrdilu o nakupu, ter se zavezuje k poravnavi v skladu s temi splošnimi pogoji.
9. Uporabnik kartice mora vedno obdržati izvod potrdila o nakupu za lastno evidenco in jih hraniti do prejema izpiska porabe, v katerem je prikazana posamezna transakcija.

10. Uporabnik kartice tudi omogoči prodajalcu na prodajnem mestu, da preveri veljavnost kartice in se na zahtevo prodajalca tudi identificira z osebnim dokumentom, ki velja v državi prodajnega mesta.
11. Uporabnik kartice ne sme uporabljati kartice za nezakonite namene, vključujoč nakupe blaga in storitev, ki jih prepoveduje država v kateri se kartica uporablja.
12. Neizpolnjevanje obveznosti skrbnega ravnanja s kartico in PIN-om se šteje za hudo malomarnost uporabnika kartice in banko razbremeni odgovornosti za povračilo neodobrenih transakcij.

## 7. Plačilo na obroke

1. Banka omogoča odplačilo posameznega nakupa na obroke pod pogojem:
  - da uporabnik banki posreduje svojo pravo številko mobilnega telefona in
  - da si uporabnik ne izklopi Varnostnega paketa MC SMS obveščanje in plačila na obroke.
2. Uporabnik kartice se lahko za vsak posamezen nakup oz. plačilo odloči za plačilo na obroke na vseh prodajnih mestih doma, v tujini in na spletu:
  - če je znesek plačila enak ali višji od 50 €,
  - če je nakup oz. plačilo v okviru odobrenega mesečnega limita / okvirnega kredita,
  - če uporabnik na prejeto SMS sporočilo odgovori v roku 30 minut po opravljenem nakupu.
3. Za posamezno obročno transakcijo uporabnik pošlje le en odgovor. Naknadno spreminjanje števila obrokov ni več mogoče.
4. Prvi obrok zapade v plačilo ob prvi poravnavi obveznosti, ki sledi nakupu na obroke. Banka bo ob vsaki mesečni poravnavi obveznosti za višino poravnane obroka, sprostila limit porabe po kartici. Banka uporabniku ob vsakokratni zapadlosti obroka obračuna strošek posameznega obroka skladno **z vsakokrat veljavnim cenikom banke**. Neplačani oz. nezapadli del obveznosti se ne obrestuje in ga lahko uporabnik kartice predčasno poravna v okviru posameznega obračunskega obdobja.
5. V primeru predčasnega plačila se s plačilom najprej poravnajo obveznosti porabe tekočega meseca, nato pa obveznosti obročnih nakupov.
6. Banka ne prevzame nikakršne odgovornosti za primer napačne ali neveljavne številke mobilnega telefona. Banka tudi ne prevzema odgovornosti za nedostavljena ali prepozno dostavljena SMS sporočila s strani mobilnega operaterja.

## 8. Priliv na kartico

1. Če uporabnik prejme priliv na kartico iz naslova vračil, bo banka tak znesek, če je izvršen v tuji valuti, preračunala v domačo valuto po prodajnem tečaju banke. Če bo uporabnik imel v istem obdobju obveznost do banke iz naslova poslovanja s kartico, bo banka oba zneska pobotala do višine nižjega zneska in morebitno razliko v korist uporabnika nakazala na njegov račun.
2. Uporabnik kartičnega računa na kartični račun ne sme prejemati prilivov ali kartičnega računa uporabljati za druge namene, kot je plačevanje s kartico in poravnavanje obveznosti. Če banka ugotovi, da uporabnik zavestno uporablja kartični račun za prejemanje prilivov, lahko o tem obvesti pristojne inštitucije, kot so npr. Urad za preprečevanje pranja denarja ali pristojni davčni urad. Banka za taka ravnanja uporabnika ne odgovarja.

## 9. Obveščanje uporabnika, plačilo računov in stroškov

1. Banka enkrat mesečno, če je uporabnik v tem obdobju kartico uporabljal, pošlje obvestilo o poslovanju (v nadaljevanju izpisek) o prispelih obveznostih doma in v tujini ter morebitnih drugih stroških in menjalnem tečaju:
  - v papirni obliki na naslov ali
  - elektronski obliki v uporabnikovo spletno banko.Vsa obvestila o uporabi dodatne kartice pošlje banka na naslov imetnika kartičnega računa oziroma uporabnika osnovne kartice.
2. Uporabnik bo obveznosti iz poslovanja po vseh karticah, o katerih je obveščen mesečno, poravnal prek direktne obremenitve transakcijskega računa, odprtega pri banki. Dan poravnave obveznosti uporabnik storitve določi ob izpolnitvi vloge, spremeni pa ga lahko le pisno. Dan zapadlosti obveznosti je lahko 8., 18. ali 28. v mesecu.

3. Uporabnik se obvezuje, da bo zagotovil kritje na transakcijskem računu en dan pred dnevom zapadlosti plačila, ki je dogovorjen v vlogi, oziroma zadnji delovni dan, če je zapadlost plačila nedelovni dan (sobota, nedelje, praznik).
4. Če na dan zapadlosti plačila uporabnik nima kritja na računu, banka zaračuna na glavnico do plačila tudi zakonite zamudne obresti. Za dan plačila obveznosti velja dan, ko je priliv na računu banke in je na razpolago. V nasprotnem primeru ima banka pravico do prepovedi uporabe oziroma do odvzema kartice.
5. Uporabnik mora poravnati odprte obveznosti v 8 dneh po prvem pozivu banke v primerih:
  - če prekine poslovno sodelovanje z banko,
  - če mu je bila kartica odvzeta ali ni obnovljena,
  - če v vlogi navede neresnične ali zavajajoče podatke,
  - če ravna v nasprotju z določili SPP-MC, SPP-TRR in pogodbe.
6. Če uporabnik uporabi kartico, čeprav ve, da ob plačilu ne bo imel kritja in si tako protipravno pridobi premoženjsko korist, odgovarja po pravilih civilnega in kazenskega prava.
7. Banka si pridržuje pravico, da v primeru spremembe bonitete uporabnika kartice ali v primeru zapadlih in neplačanih obveznosti do banke iz kateregakoli razmerja, ki ga ima z banko spremeni višino limita. O spremembi limita, banka uporabnika kartice obvesti.
8. Če uporabnik kartico vrne pred iztekom poslovnega leta, ima pravico do povračila sorazmernega dela članarine.
9. Uporabnik kartičnega računa lahko poravna svojo obveznost predčasno in si na tak način sprost mesečni limit, ki mu ga je odobrila banka.

## 10. Plačilo porabe izven Evro območja

1. V primeru porabe po kartici v valuti, ki ni evro, se plačilo obveznosti uporabnika kartice izvrši v evrih, pri čemer se preračun iz valute porabe v evre, opravi na naslednji način: valuta porabe, ki ni evro se pretvori po nakupnem tečaju v valuto USD. Tako dobljeni znesek USD se pretvori po prodajnem tečaju v evro. Pretvorba se opravi po referenčnem menjalnem tečaju kartičnega sistema Mastercard, ki velja v trenutku obdelave transakcije v kartičnem sistemu Mastercard. Referenčni menjalni tečaji so lahko za posamezne plačilne transakcije opravljene tekom istega dne različni.
2. V primeru različnih datumov opravljenega nakupa/avtorizacije v tuji valuti in dejansko izvedeni obremenitvi 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.

## 11. Informacije in reševanje reklamacij

1. Informacije in reševanje reklamacij v zvezi z uporabo kartice opravlja banka. Banka ni odgovorna za kakovost blaga in/ali storitev, ki jih uporabnik plačuje s kartico. Uporabnik reklamira napake neposredno na prodajnem mestu, banki pa mora poravnati vse obveznosti po kartici ne glede na spor s prodajnim mestom.
2. Če reklamacija posameznega zneska na izpisku ni povezana z vzroki iz prejšnje točke, mora uporabnik sporni znesek za plačilo reklamirati v 15 dneh po prejemu izpiska, oziroma najkasneje 13 mesecev od dneva nastanka transakcije.
3. Ne glede na morebitno reklamacijo, je uporabnik kartice dolžan poravnati tudi sporni znesek, ki ga reklamira. V primeru upravičene reklamacije banka uporabniku kartice povrne nastalo finančno škodo, ki jo uporabnik reklamira pri banki.
4. Če uporabnik kartice v svoji pritožbi zahteva, da mu banka povrne škodo iz naslova nepooblaščenega uporabe kartice, ki mu jo je povzročila nepooblaščen tretja oseba, mora uporabnik kartice zahtevati blokacijo kartice in pri banki vložiti pisno pritožbo s pripadajočo potrebno dokumentacijo o nastali škodi.
5. Banka ni odgovorna za morebitno škodo, ki nastane uporabniku kartice na prodajnem mestu drugega ponudnika plačilnih storitev ali na bankomatu, če ni mogoča izvedba transakcije ali druge storitve, zaradi razloga, ki ni na strani banke.
6. Banka bo uporabnika v 15 dneh obvestila o poteku reklamacije.
7. Če je reklamacija neupravičena, bo banka stroške reševanja reklamacije zaračunala uporabniku v skladu s cenikom banke.



## 12. Izguba, zloraba ali kraja kartice

1. Izgubo, zlorabo ali krajo kartice mora uporabnik takoj, ob kateremkoli času, prijaviti banki ali centru za plačilne kartice na telefonsko številko +386 (0)1/583 41 83 (24 ur 7 dni v tednu) ali v najbližji poslovalnici oziroma poslovni enoti banke ali katerikoli drugi banki doma in v tujini z oznako Mastercard. Krajo ali zlorabo mora takoj, ko je mogoče, prijaviti tudi najbližji policijski postaji in zahtevati kopijo zapisnika ali potrdilo o podani prijavi. Uporabnik mora sodelovati in pomagati pri preiskavi, če banka meni, da je to potrebno.
2. Banka izda uporabniku nadomestno kartico po prejemu informacije o blokirani kartici zaradi izgube, kraje, zlorabe, ponarejene ali odvzete kartice na bankomatu brez posebne pisne izjave uporabnika kartice.
3. Uporabnik mora prijavo banki izdajateljici kartice pisno potrditi najkasneje v 8 dneh oziroma takoj, ko je to mogoče.
4. Uporabnik kartice prevzema finančno škodo zaradi posledic izgube ali kraje do višine 50 EUR, vse do preklica kartice. Če se ugotovi, da je uporabnik kartice ravnal hudo malomarno, uporabnik kartice prevzame vso finančno odgovornost.
5. Če uporabnik najde kartico po tem, ko je že prijavil njeno izgubo ali krajo, je ne sme več uporabljati. O tem mora nemudoma obvestiti banko ter vrniti prerezano kartico. V primeru zlorabe kartice s strani tretje nepooblaščen osebe, ko uporabnik kartice ni izgubil oziroma mu ni bila ukradena, je uporabnik kartice dolžan banko obvestiti takoj, ko to ugotovi.
6. V primeru zlorabe kartice s strani tretje nepooblaščen osebe, ko uporabnik kartice ni izgubil oziroma mu ni bila ukradena, je uporabnik kartice dolžan banko obvestiti takoj, ko to ugotovi.
7. Banka krije škodo, ki je posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljene kartice, ki nastane od trenutka blokacije kartice, razen v primeru, ko škoda nastane zaradi goljufivega ravnanja ali prevare imetnika kartice. Ko banka blokira kartico zaradi prejema obvestila o nepooblaščen uporabi kartice, o tem obvesti uporabnika kartice.
8. Ko uporabnik kartice izrecno zavrne blokado kartice ali izrecno zahteva umik blokade kartice, kljub opozorilu banke, da obstaja velika verjetnost zlorabe, se to šteje za uporabnikovo hudo malomarnost in uporabnik krije vso škodo v primeru zlorabe kartice.
9. Če želi uporabnik pridobiti novo kartico zaradi kakršnega koli vzroka ali novo osebno številko (PIN), mora to zahtevo izraziti pisno. Ponovno izdajo kartice ali ponovno dodelitev PIN številke banka zaračuna v skladu s cenikom.
10. V primeru večkratne izgube, zlorabe ali kraje kartice lahko banka ponovno izdajo kartice zavrne.

## 13. Prenehanje pravice uporabe kartice

1. Banka lahko kadarkoli prekliče kartico v primeru kršitve SPP-MC, SPP-TRR in/ ali pogodbe, uporabnik pa mora na zahtevo banke kartico uničiti (prerezati) oziroma vrniti.
2. Ko banka prekliče ali vzame osnovno kartico, preneha tudi veljavnost in pravica uporabe dodatne oziroma dodatnih kartic. Vsi uporabniki kartic na enem kartičnem računu so zavezani k takojšnjemu prenehanju uporabe kartic.
3. V primeru preklica dodatne kartice zaradi izgube ali kraje preneha veljavnost samo tiste kartice, ki je bila preklicana. V primeru osebnega stečaja uporabnika kartičnega računa banka odstopi od pogodbe in blokira vse kartice na kartičnem računu. Uporabniki vseh kartic na kartičnem računu (osnove kartice in dodatnih kartic) so dolžni prenehati uporabljati kartice in jih vrniti banki.
4. V primeru osebnega stečaja imetnika dodatne kartice na kartičnem računu, banka blokira dodatno kartico. Uporabnik kartičnega računa je dolžan vrniti dodatno kartico uporabnika, ki je v osebnem stečaju.
5. V primeru smrti uporabnika kartice preneha kartica veljati z dnem, ko je banka obveščena o smrti uporabnika kartice. Prenehanje veljavnosti kartice ne vpliva na poravnavo obveznosti uporabnika kartice oziroma njegovih dedičev.
6. V primeru smrti uporabnika dodatne kartice, je uporabnik kartičnega računa dolžan dodatno kartico vrniti. Če uporabnik kartičnega računa dodatne kartice ne vrne, banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi kasnejših transakcij s takšno kartico.
7. Banka lahko kadarkoli in brez obvestila:
  - vzame ali začasno prepove uporabo kartice v celoti, za določene transakcije ali za nekatere posebne dejavnosti,
  - zavrne ponovno izdajo;
  - zavrne zahtevek za avtorizacijo posamezne transakcije.

8. Kartico lahko uporabniku na podlagi zahteve banke odvzame tudi prodajno mesto ali oseba, ki jo je banka pooblastila.
9. Uporabnik lahko tudi sam pisno odpove uporabo kartice. V tem primeru mora kartico uničiti najkasneje do izteka veljavnosti.
10. Banka uporabniku lahko ukine:
  - odobren mesečni limit porabe, ko na kartičnem računu ni aktivne kartice več kot 50 dni in
  - kartični račun v primeru, ko na kartičnem računu nima aktivne kartice več kot 80 dni.

#### 14. Podatki o uporabniku

1. Banka, kot upravljelec, bo osebne podatke uporabnika hranila, obdelovala in varovala kot določeno v točki Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij v vsakokrat veljavnih Splošnih pogojih vodenja transakcijskega računa in opravljanja plačilnih storitev. Banka kot upravljelec osebnih podatkov omogoči uporabniku (i) da je seznanjen z vsemi relevantnimi informacijami o obdelavi, ki jo izvaja in (ii) vse pravice skladno z veljavno zakonodajo. Banka je z namenom uresničevanja načela poštene in pregledne obdelave, pripravila Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov, ki uporabniku na enem mestu omogočijo pridobitev vseh relevantnih informacij, ki se nanašajo na obdelavo osebnih podatkov, ki jo izvaja banka. Splošne informacije so priloga teh SPP, vsakokrat veljavne so dosegljive v poslovalnicah banke in na povezavi: [Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov](#).
2. Uporabnik jamči, da so podatki, navedeni v vlogi za izdajo kartice, resnični.
3. Informacije in podatki, ki se nanašajo na vodenje kartičnega računa in opravljanje plačilnih storitev na podlagi teh SPP predstavljajo poslovno skrivnost banke in se obravnavajo kot podatki zaupne narave. Banka daje te podatke le uporabniku in skladno z zakonom pristojnim organom na njihovo pisno zahtevo.
4. Uporabnik izrecno dovoljuje banki posredovanje podatkov tretji osebi skladno z veljavno zakonodajo, za potrebe zagotavljanja storitev, vezanih na imetništvo kartice (npr. sklenitev zavarovanja pri zavarovalnici).
5. Uporabnik kartice pooblašča banko, da sporoči podatke o posamezni transakciji s kartico policiji, ko se ugotovi, da je transakcija posledica zlorabe.
6. Uporabnik mora banki pisno v 5 dneh od spremembe sporočiti vse nove podatke, ki so pomembni za poslovanje s kartico in lahko vplivajo na odločitev o izdaji kartice. Ti podatki so:
  - sprememba imena in priimka,
  - sprememba bivališča ali naslova za pošiljanje izpiskov,
  - sprememba pooblastila banki za poravnavanje obveznosti,
  - sprememba zaposlitve.

V nasprotnem primeru mora uporabnik poravnati vse stroške, ki jih v zvezi z opustitvijo sporočila novih podatkov povzroči banki. V primeru opustitve obvestila banke o spremenjenih podatkih lahko banka prepove nadaljnjo uporabo kartice.

7. Če uporabnik ne sporoči spremembe prebivališča, banka vrnjeno pošto šteje kot vročeno.

#### 15. Mirno reševanje sporov

Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi SPP bosta uporabnik in banka reševala sporazumno. Uporabnik lahko reklamacije v zvezi z izvrševanjem storitev v skladu s temi SPP posreduje v enoti banke, po pošti, preko elektronskega naslova [info@sparkasse.si](mailto:info@sparkasse.si) ali preko storitve Stik.

Reklamacije se rešujejo v internem dvostopenjskem postopku. Pravilnik o reševanju pritožb (komitentov) je dostopen na spletni strani banke. Na I. stopnji se reklamacije obravnavajo s strani vsakokratnega pooblaščenca v skupini Reklamacij. Na II. stopnji pritožbo zoper rešitev reklamacije na I. stopnji obravnava Komisija za reševanje pritožb komitentov v Banki Sparkasse d. d..

Banka bo na reklamacijo uporabnika odgovorila v roku 15 delovnih dni od prejema reklamacije oz. od prejema dopolnjene reklamacije, v kolikor bo reklamacija nepopolna. V izjemnih primerih bo banka na reklamacijo odgovorila v roku 35 delovnih dni. O razlogu za podaljšanje roka bo banka obvestila uporabnika.

V kolikor je bila reklamacija na I. stopnji zavrnjena ali o njej ni bilo odločeno v določenem roku, lahko uporabnik v roku 30 dni od prejema odgovora na reklamacijo ali po izteku roka za odgovor na reklamacijo, v kolikor le-tega, brez razloga na svoji strani, ni prejel, vložiti pritožbo.

Komisija za reševanje pritožb komitentov mora o pritožbi odločiti v roku 30 dni.



V primeru neupravičene reklamacije bo banka pritožniku zaračunala stroške skladno z vsakokrat veljavnim cenikom banke.

Če Komisija v roku ne odloči o pritožbi ali če uporabnik, ni zadovoljen z rešitvijo pritožbe v internem postopku banke, pritožba pa se nanaša na kršitev pogodbenih razmerij, nespoštovanje splošnih pogojev poslovanja banke ali dobrih poslovnih običajev lahko uporabnik, ki je potrošnik v roku 13 mesecev od vložitve reklamacije vloži pobudo za pričetek postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije – GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana; tel.: +386 1 242 97 00 [www.zbs-giz.si](http://www.zbs-giz.si); [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si), ki ga banka, skladno z določili Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, priznava kot pristojnega za reševanje potrošniških sporov.

Pobuda mora biti pisna in mora vsebovati:

- Osebno ime
- Naslov prebivališča
- Elektronski naslov in kontaktno telefonsko številko
- Podatke o banki
- Vrsto blaga ali storitev na prodajo katerega oziroma na opravljanje katerih se nanaša pobuda za začetek postopka
- Dokazila o predhodno vloženi pritožbi pri banki in morebiten odgovor banke
- Izjavo, da o zadevi ne teče upravni ali sodni postopek, ali drug postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov
- Dejstva v zvezi z domnevnimi kršitvami banke
- Predloge dokazov za navedbe v pobudi

Postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov se izvaja v posredovalno – predlaganem postopku.

Pobuda se lahko vloži na obrazcu v elektronski obliki, ki je dostopen na spletni strani [www.zbs-giz.si](http://www.zbs-giz.si), po elektronski pošti na naslov [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si) ali v papirni obliki na sedež izvajalca Šubičeva ulica 2, Ljubljana, s pripisom: pobuda za IRPS.

## 16. Končne določbe

1. Splošni pogoji poslovanja s plačilno kartico Mastercard in vloga za njeno izdajo so sestavni del SPP, ki skupaj s pogodbo tvorijo pogodbeni odnos med strankama. S podpisom vloge uporabnik potrjuje, da je seznanjen z SPP - MC in da z njimi soglaša.
2. Če banka spreminja SPP - MC, bo dva meseca pred njihovo uveljavitvijo seznanila uporabnika, ki je potrošnik, preko elektronske banke oz. po pošti (z izpiskom), tako da mu pošlje predlog spremembe SPP oz. ga obvesti o spremembah prilog SPP. Uporabnika, ki ni potrošnik, bo banka o spremembah obvestila tako, da jih bo objavila na spletni strani banke in v svojih poslovnih enotah, s čimer mu bodo tako vsakokrat veljavni SPP na razpolago in se šteje, da je z njimi seznanjen.
3. Če uporabnik obdrži kartico tudi potem, ko je bil obveščen o spremembi ali dopolnitvi SPP - MC, velja, da z njimi soglaša. Uporabnik, ki po spremenjenih poslovnih pogojih ne želi več poslovati s kartico, mora do dne uveljavitve spremenjenih SPP - MC kartico prerezati in jo vrniti banki.
4. Vsakokrat veljavni SPP - MC so objavljeni na spletnih straneh banke in v vseh poslovnih enotah banke.
5. Uporabnik ima pravico, da kadarkoli zahteva izvod pogodbe ali teh SPP - MC na papirju oz. preko elektronske pošte.
6. S pričetkom veljavnosti teh SPP - MC prenehajo veljati dosedanji SPP - MC.
7. Banka pošilja vso pošto na naslov, ki ga uporabnik navaja v vlogi. Uporabnik prejme kartico praviloma po pošti; izjemoma jo uporabnik prevzame v poslovalnici oziroma poslovni enoti banke.
8. Če uporabnik odstopi od podane vloge za izdajo kartice, v obdobju od dneva odobritve vloge do dneva prejema kartice, mora banki povrniti vse stroške, ki so dotlej nastali. Uporabnik kartice lahko kadarkoli pisno odpove uporabo kartice.
9. Vse storitve, ki jih banka zaračunava uporabniku kartice, so v skladu z vsakokrat veljavnim cenikom banke.

Ti splošni pogoji veljajo od 01.04.2024 dalje.

Predmetni SPP so sestavni del Pogodbe.

Banka Sparkasse, d. d.