

Splošni pogoji
poslovanja s plačilnimi
karticami za fizične
osebe - potrošnike

Razlaga pojmov	2
Izdajanje kartic	3
Vrste kartic	4
Uporaba in varno poslovanje s kartico	5
Pogoji poravnave obveznosti imetnika kartice in pogoji posojila na posojilni kartici	7
Članarina, zavarovanje posojila in druga nadomestila	9
Obveščanje imetnika kartice	9
Obveščanje banke o spremembah	10
Izguba ali kraja kartice	10
Prenehanje pravice uporabe kartice in odpoved pogodbe	11
Obravnavanje reklamacij in pritožb strank	11
Varovanje osebnih podatkov	12
Spreminjanje splošnih pogojev	13
Dodatne storitve	13
Končne določbe	19

Nova Ljubljanska banka d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: banka) je članica mednarodnih kartičnih sistemov MasterCard in Visa in ima licenco za izdajanje kartic teh sistemov ter licenco za izdajo domače kartice Karanta. Banka izdaja kartice z odloženim plačilom Karanta, MasterCard, Zlati MasterCard in Visa in posojilne kartice Karanta, MasterCard (v nadaljevanju skupaj: kartice).

1. Razlaga pojmov

- **Banka** - Banka je:
NLB d.d. Ljubljana
Trg republike 2
SI-1000 Ljubljana
T+ 386 1 477 20 00
E: info@nlb.si
www.nlb.si

Banka je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev in je objavljen na spletni strani Banke Slovenije www.bs.si. Organ, ki je pristojen za nadzor je Banka Slovenije, Slovenska 35, 1505 Ljubljana. Prav tako je za vodenje postopkov zaradi prekrškov v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev po zakonu, ki ureja plačilne storitve, pristojna Banka Slovenije.

- **Plačilna kartica** – je plačilni inštrument, ki imetniku omogoča plačevanje blaga in storitev na prodajnih mestih ter dvig gotovine na bankomatih. Glede na način plačila ločimo kartice z odloženim plačilom in posojilne kartice.
- **Kartica z odloženim plačilom** - imetnik poravna celotni dolg enkrat na mesec na izbrani dan v mesecu z direktno obremenitvijo z osebnega računa oziroma s plačilnim nalogom. Imetnik svoje obveznosti iz naslova poslovanja s kartico plačuje mesečno.
- **Posojilna kartica** – imetnik mesečno plačuje le del porabljenega zneska odobrenega posojila, pri čemer je odstotek vračanja dolga dogovorjen v pogodbi. Imetnik z uporabo posojilne kartice koristi okvirni kredit, ki mu ga banka odobri ob izdaji kartice.
- **Kartični račun** – je račun, v okviru katerega se vodi poraba po vseh karticah na kartičnem računu (po osnovni in dodatnih karticah). Nosilec kartičnega računa je istočasno imetnik osnovne kartice.
- **Limit** – je mesečni limit poslovanja na nivoju kartičnega računa in ga koristi imetnik kartičnega računa in vsi imetniki dodatnih kartic na tem kartičnem računu za nakupe in/ali dvige gotovine doma in v tujini . Banka odobri imetniku kartice z odloženim plačilom višino limita porabe.
- **Okvirni kredit** – je višina odobrenega limita, ki ga imetniku posojilne kartice odobri banka.
- **PIN številka** – tajna osebna identifikacijska številka za uporabo kartice.
- **POS terminal** – je naprava na prodajnem mestu, ki omogoča uporabo plačilne kartice za plačevanje storitev in blaga.
- **Potrdilo o nakupu** – potrdilo, ki ga imetnik prejme pri vsakem opravljenem plačilu s kartico na prodajnem mestu.
- **Prodajno mesto** - je pravna oseba, podjetnik ali zasebnik, ki ima z banko podpisano pogodbo za sprejem kartic za plačilo blaga ali storitev. Prodajno mesto je označeno z nalepko blagovne znamke kartic, ki jih prodajno mesto sprejema kot način plačila.

2. Izdajanje kartic

Banka lahko izda kartico :

- polnoletnim fizičnim osebam - potrošnikom s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji,
- polnoletnim fizičnim osebam - potrošnikom, ki začasno bivajo v Republiki Sloveniji na podlagi veljavnega dovoljenja, izdanega za najmanj šest mesecev,
- polnoletnim fizičnim osebam - potrošnikom, ki imajo stalno prebivališče v tujini, ne glede na državljanstvo, in nimajo dovoljenja za bivanje v Republiki Sloveniji z veljavnostjo najmanj 6 mesecev ter tujim državljanom, zaposlenim na diplomatskih in konzularnih predstavništvi ter njihovim družinskim članom.

(v nadaljevanju: imetnik kartice)

Banka izda kartico z odloženim plačilom na podlagi podane vloge za izdajo kartice in posojilno kartico na podlagi sklenjene pogodbe o okvirnem kreditu, če so predhodno izpolnjeni spodaj navedeni pogoji:

- a) da je podal vlogo za izdajo kartice in
- b) da je predložena dokumentacija, ki omogoča identifikacijo imetnika kartice ob upoštevanju vsakokrat veljavnih predpisov, vključno z zakonom, ki ureja preprečevanje pranja denarja, in davčna številka ter
- c) morebitna druga dokumentacija (ki bi jo zahtevala banka).
- d) da je imetnik kartice pred podpisom vloge ali pogodbe prejel in se seznanil s temi splošnimi pogoji,
 - da je imetnik posojilne kartice pred podpisom pogodbe prejel in se seznanil s Standardnimi predhodnimi informacijami,
 - da banka pred izdajo posojilne kartice oceni kreditno sposobnost imetnika in podlagi le te določi znesek okvirnega posojila.

O odobritvi oziroma zavrnitvi vloge odloča banka. Banka lahko brez obrazložitve zavrne odobritve vloge za kartice z odloženim plačilom. V primeru zavrnitve vloge za posojilno kartico, banka pisno obvesti stranko o razlogih za zavrnitev vloge, v primeru, da bo vloga zavrnjena na podlagi poizvedbe v zbirki osebnih podatkov. Lastnik kartice je banka. Vloga za izdajo kartice in vsakokrat veljavni splošni pogoji ter pri posojilni kartici pogodba o okvirnem kreditu se štejejo kot pogodba med banko in imetnikom kartice. Sestavni del teh splošnih pogojev je izvleček iz vsakokrat veljavne Tarife NLB d.d. (v nadaljevanju: tarifa banke) in izvleček iz vsakokrat veljavnega Sklepa o obrestnih merah NLB d.d. (v nadaljevanju: sklep o obrestnih merah).

Če imetnik kartice, ki je podal vlogo za izdajo kartice odstopi od vloge v času od dneva odobritve vloge do dneva prejema kartice, je zavezan banki povrniti stroške, ki so nastali v postopku izdaje, v skladu s tarifo banke, razen pri postopku odobritve izdaje posojilne kartice in okvirnega kredita.

Imetnik kartice ima pravico tudi kasneje, v času trajanja pogodbe, zahtevati od banke, da mu posreduje izvod pogodbe.

Če banka izdajo kartice odobri, pošlje kartico s priporočeno pošiljko na naslov imetnika kartice najkasneje v 30 dneh od dneva vložitve vloge. Banka pošlje tudi PIN številko, razen pri kartici Karanta.

Imetnik kartice prejme kartico ter PIN številko v dveh ločenih pošiljkah, ki so odposlane na različne dneve. Če banka kartico in PIN številko pošlje po pošti se šteje, da je imetnik kartice le-te prejel, če sta mu bili poslani na njegov zadnji banki sporočeni naslov.

Če se neprevzeta pošiljka s kartico vrne v banko, banka imetnika kartice ponovno pisno obvesti o prispeli kartici in v obvestilu pozove imetnika kartice k prevzemu kartice v poslovalnici banke (v nadaljevanju te točke: poziv). Rok za prevzem kartice je 90 dni od dne oddaje poziva na pošti na zadnji banki sporočeni naslov imetnika kartice. Po poteku 90 dni bo banka kartico uničila. Pri ponovnem naročilu kartice na zahtevo imetnika kartice bo banka zaračunala izdelavo nove kartice v skladu z vsakokrat veljavno tarifo NLB.

Imetnik kartice se mora takoj ob prevzemu kartice nanjo podpisati s kemičnim svinčnikom.

Nepodpisana kartica je neveljavna. Vso škodo in stroške zlorabe zaradi nepodpisane kartice nosi imetnik kartice.

Imetnik kartice je o višini odobrenega limita na kartici obveščen ob prejemu prvega izpiska, razen za posojilno kartico, kjer je višina limita določena v pogodbi o okvirnem kreditu.

K vsaki posamezni vrsti kartice so lahko vključena zavarovanja za določene zavarovalne primere (kot na primer: za primer nezgodne smrti ali popolne trajne invalidnosti kot posledica nezgode, zdravstveno zavarovanje v tujini z asistenco), s čimer se imetnik kartice seznanja v poslovnih enotah banke.

Kartica je veljavna in jo imetnik kartice lahko uporablja do izteka koledarskega meseca v letu, kot je navedeno na kartici.

Imetniku kartice, ki posluje s kartico v skladu s temi splošnimi pogoji, bo banka v mesecu, ko stari kartici poteče veljavnost, poslala novo kartico brez ponovne vloge. Banka kartice ne bo obnovila, če bo imetnik kartice najmanj 30 dni pred iztekom veljavnosti banki poslal pisni odstop od pogodbe.

3. Vrste kartic

3.1 Kartica z odloženim plačilom

3.1.1 Kartica z odloženim plačilom Karanta

Imetnik kartice Karanta lahko uporablja kartico z odloženim plačilom za nakup blaga in storitev v Sloveniji na vseh prodajnih mestih označenih z nalepko Karanta v obsegu odobrenega limita. Dvig gotovine na bankomatu ter v poslovalnici s to kartico ni mogoč.

3.1.2 Kartica z odloženim plačilom MasterCard in Zlati MasterCard

Imetnik kartice MasterCard ali Zlati MasterCard lahko uporablja kartico z odloženim plačilom za nakup blaga in storitev v Sloveniji in v tujini na vseh prodajnih mestih označenih z nalepko MasterCard. Kartici omogočata dvig gotovine na vseh z nalepko MasterCard označenih bankah in bančnih avtomatih v Sloveniji in v tujini. Banka zaračuna za dvig gotovine nadomestilo v skladu s tarifo banke. Imetnik kartice lahko kartico uporablja v obsegu odobrenega limita.

3.1.3 Kartica z odloženim plačilom Visa

Imetnik kartice Visa lahko uporablja kartico z odloženim plačilom za nakup blaga in storitev v Sloveniji in v tujini na vseh prodajnih mestih označenih z nalepko Visa. Kartica omogoča dvig gotovine na vseh z nalepko Visa označenih bankah in bančnih avtomatih v Sloveniji in v tujini. Banka zaračuna za dvig gotovine nadomestilo v skladu s tarifo banke. Imetnik kartice lahko kartico uporablja v obsegu odobrenega limita.

3.2 Posojilna kartica

3.2.1 Posojilna kartica Karanta

Imetnik posojilne kartice Karanta lahko uporablja kartico za nakup blaga in storitev v Sloveniji na vseh prodajnih mestih označenih z nalepko Karanta. V enotah banke, označenih z nalepko Karanta, lahko imetnik posojilne kartice dviguje gotovino. Banka zaračuna za dvig gotovine nadomestilo v skladu s tarifo banke. Imetnik kartice lahko kartico uporablja v obsegu odobrenega okvirnega kredita.

3.2.2 Posojilna kartica MasterCard

Imetnik posojilne kartice MasterCard lahko uporablja kartico za nakup blaga in storitev v Sloveniji in v tujini na vseh prodajnih mestih označenih z nalepko MasterCard ter dviga gotovino v bankah in na vseh z nalepko MasterCard označenih bančnih avtomatih v Sloveniji in v tujini. Banka zaračuna za dvig gotovine nadomestilo v skladu s tarifo banke. Imetnik kartice lahko kartico uporablja v obsegu odobrenega okvirnega kredita.

4. Uporaba in varno poslovanje s kartico

Imetnik kartice mora pri uporabi kartice ravnati skrbno in pazljivo, tako da:

- upošteva vsa določila teh splošnih pogojev, ki se nanašajo na uporabo kartice;
- se v čim večji meri prepreči izguba, kraja oziroma drug neupravičen odvzem ter zloraba kartice in s tem posledično nastanek morebitne materialne škode;
- kartice ne sme nikomur posojati ali omogočiti njene uporabe tretjim osebam, saj kartica ni prenosljiva in jo lahko uporablja samo imetnik kartice;
- uporablja kartico samo v obsegu odobrenega limita;
- ima kartico vedno pri sebi oziroma pod svojim nadzorom (npr. v restavraciji, v hotelski sobi, v javnih prevoznih sredstvih);
- si po prejemu PIN številke to zapomni, ovojnico s PIN številko pa uniči;
- v nobenem primeru PIN številke ne hrani ali nosi zapisane na listku ali kako drugače skupaj s kartico;
- 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 banko;
- kartice ne pušča skupaj z drugimi vrednimi predmeti, ki jih hrani v denarnici ali torbici na vidnem mestu (npr. v avtomobilu) ali brez potrebnega nadzora (npr. na obežalniku v javnih prostorih).

Najpogostejši načini uporabe kartice so naslednji:

4.1 Uporaba kartice na prodajnih mestih

Imetnik kartice mora kartico uporabljati na naslednji način:

- pri nakupu blaga ali plačilu storitev na prodajnem mestu mora vedno vtiskati PIN številko ali podpisati potrdilo o nakupu;
- na prodajnem mestu se sme kartico samo enkrat potegniti skozi POS terminal 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 podpisom potrdila o nakupu ali vnosom PIN številke mora imetnik kartice

- preveriti znesek, ki je izpisan na potrdilu o nakupu;
- vedno mora biti podpis na potrdilu o nakupu enak podpisu na kartici;
- S podpisom potrdila o nakupu ali vnosom PIN številke imetnik kartice soglaša z izvedbo plačilne transakcije in potrjuje pravilnost zneska navedenega na potrdilu o nakupu, ter se ga zavezuje banki poravnati v skladu s temi splošnimi pogoji;
- imetnik kartice mora vedno obdržati izvod potrdila o nakupu za lastno evidenco in jih 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.

4.2 Uporaba kartice na bančnih avtomatih

Imetnik kartice mora kartico uporabljati na naslednji način:

- pred bančnim avtomatom mora imetnik kartice vedno stati sam in ga mora tudi samostojno uporabljati, tudi v primeru ko ga ne bi znal uporabiti, se ne sme prositi pomoč mimoidočega, ampak se lahko obrne za pomoč v najbližjo bančno poslovalnico;
- med opravljanjem transakcij na bančnem avtomatu pri vpisovanju PIN številke je potrebno z roko zakriti tipkovnico.

4.3 Uporaba kartice za nakupe prek spleta

Imetnik kartice mora kartico uporabljati na naslednji način:

- zapisani podatki na kartici (številka kartice, datum veljavnosti, CVC2 koda – trimestna 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;
- spletne nakupe mora imetnik kartice opravljati le na varnih spletnih straneh in pri zanesljivih ter preverjenih ponudnikih blaga in storitev;
- imetnik kartice mora vedno preveriti, ali so javno znana obvestila o spletnih prevarah;
- imetnik kartice mora poskrbeti, da je njegov računalnik, prek katerega dostopa na spletna prodajna mesta, dobro zaščiten pred vdori in virusi.

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

4.4 Plačevanje porabe iz tujine

Banka bo na dan prejema informacije o opravljeni finančni transakciji le-to knjižila na kartični račun. V primeru porabe po kartici v valuti, ki ni evro, se plačilo obveznosti imetnika 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 pa se pretvori po prodajnem tečaju v evro. Pretvorba se opravi po referenčnih menjalnih tečajih kartičnih sistemov MasterCard in Visa, ki so veljavni v trenutku obdelave transakcije v kartičnih sistemih MasterCard ali Visa (datum izvršitve transakcije/avtorizacije in datum obdelave transakcije/finančne transakcije je praviloma različen). Referenčni menjalni tečaji so lahko za posamezne plačilne transakcije opravljene tekom istega dne različni.

V primeru različnih datumov opravljenega nakupa/avtorizacije v tuji valuti 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.

4.5 Priliv na kartični račun

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 banka v zvezi s tem obvesti pristojne institucije kot npr. Urad za preprečevanje pranja denarja ali pristojni davčni urad. Banka 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 banke iz naslova poslovanja s kartico, bo banka oba zneska pobotala do višine nižjega zneska, sicer pa bo priliv nakazala na osebni račun imetnika kartice oz. ga bo banka pozvala na izplačilo gotovine na bančnem okencu.

5. Pogoji poravnave obveznosti imetnika kartice in pogoji posojila na posojilni kartici

Imetnik kartice se zavezuje, da bo svoje obveznosti iz naslova poslovanja s kartico plačeval mesečno. V nasprotnem primeru ima banka pravico do prepovedi nadaljnje uporabe oziroma odvzema kartice. Prenehanje veljavnosti kartice oziroma prepoved nadaljnje uporabe ne vpliva na obveznost imetnika kartice za plačilo obveznosti iz naslova porabe po kartici, izvršene do prenehanja veljavnosti kartice z odloženim plačilom.

Imetnik kartice je dolžan obveznosti, ki izhajajo iz poslovanja s kartico, plačevati prek ene od naslednjih možnosti:

- plačilnega naloga ali
- pooblastila banki za izvajanje direktne obremenitve, pri katerem se obveznosti plačujejo z osebnega računa imetnika kartice pri banki ali
- pooblastila banki za izvajanje ročnega trajnega naloga, pri katerem se obveznosti plačujejo z osebnega računa imetnika kartice pri banki.

Imetnik kartice se zavezuje, da bo v primeru, da se je odločil za plačevanje obveznosti preko direktne obremenitve, zagotovil ustrezno kritje na osebnem računu:

- en dan pred dnevom zapadlosti plačila, ki je dogovorjen v vlogi. V primeru, da je dan zapadlosti plačila nedelovni dan (sobota, nedelja, praznik), bo banka izvedla plačilo prvi naslednji delovni dan. Na dan izvedbe plačila bo banka limit porabe po kartici z odloženim plačilom oziroma razpoložljivo posojilo po posojilni kartici sprostila najkasneje do 15. ure;
- najkasneje do 11.00 na dan predvidene obremenitve; v tem primeru bo banka limit porabe po kartici z odloženim plačilom oziroma razpoložljivo posojilo po posojilni kartici sprostila naslednji delovni dan.

Omenjene ure veljajo samo v primerih, ko imetnik kartice poravnava svoje obveznosti v skladu s temi splošnimi pogoji.

Banka ima pravico, da ne izvede plačila preko direktne obremenitve, če na osebnem računu ni zadostnega kritja. Banka bo v tem primeru plačilo zavrnila in o tem pisno obvestila imetnika osebnega računa in mu zaračunala stroške po tarifi banke. V tem primeru banka limita ne bo sprostila. Imetnik kartice pa je dolžan svojo obveznost poravnati sam s plačilnim nalogom na kartični račun.

Limit na kartičnem računu bo sproščen:

- naslednji delovni dan, če prispe plačilo na račun banke do 13.30 ure,
- drugi delovni dan, če prispe plačilo po 13.30 uri.

V kolikor imetnik kartice obveznosti ne poravnava, banka prične z opominjevalnim postopkom. V tem času je uporaba kartice onemogočena. V primeru, da imetnik kartice svoje obveznosti

poravna, banka sprosti uporabo kartice, vendar le v primeru, da imetnik kartice še ni prejel odstopa od pogodbe. Če je imetnik kartice prejel odstop od pogodbe, se kartica blokira in banka lahko prične s prisilno izterjavo.

V primeru porabe (nakupi, dvigi gotovine, stroški po tarifi banke, obresti) nad odobrenim posojilom in/ali nad limitom porabe lahko banka prepove uporabo kartice oziroma imetnika kartice takoj bremeni za ves znesek nad odobrenim posojilom oziroma limitom porabe.

Če imetnik kartice prekliche pooblastilo banki za plačevanje z osebnega računa preko direktne obremenitve, lahko banka imetniku kartice prepove uporabo kartice in jo blokira. Imetnik kartice se zavezuje, da bo v primeru, da se je odločil za plačevanje obveznosti s plačilnim nalogom, plačal porabo na kartičnem računu na dan zapadlosti plačila, ki je dogovorjen v vlogi.

V primeru zamude pri plačilu obveznosti iz poslovanja s kartico je imetnik kartice zavezan za čas zamude plačati zakonite zamudne obresti v višini in na način, kot je to določeno v sklepu o obrestnih merah banke.

Če imetnik kartice v 60 dneh po uporabi kartice ne dobi obvestila o obremenitvi računa, je zavezan o tem obvestiti banko.

Imetnik kartice s podpisom vloge nepreklicno pooblašča banko, da uporabi sredstva na njegovih računih in drugo njegovo dobroimetje pri banki za poplačilo zapadlih in neporavnanih obveznosti po tej pogodbi.

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

5.1 Posojilna kartica

Imetnik kartice lahko uporablja posojilno kartico za nakupe blaga in storitev v Sloveniji (posojilna kartica Karanta) in v Sloveniji in v tujini (posojilna kartica MasterCard) v obsegu odobrenega posojila. V vlogi za izdajo kartice imetnik kartice v dogovoru z banko izbere način poravnave obveznosti in dan v mesecu, v katerem bo odplačeval posojilo. V primeru predčasnega prenehanja veljavnosti posojilne kartice je imetnik kartice dolžan poravnati vse svoje obveznosti iz naslova poslovanja s posojilno kartico v rokih, kot so predvideni za redno plačevanje obveznosti v skladu s temi pogoji, razen če ti splošni pogoji izrecno ne določajo drugače. Prenehanje veljavnosti posojilne kartice ne vpliva na obveznost imetnika kartice za plačilo obveznosti iz naslova porabe po posojilni kartici, izvršene do prenehanja veljavnosti posojilne kartice. Imetnik kartice ima pravico odplačati preostanek posojila pred dnevom zapadlosti brez dodatnih stroškov.

5.2 Način obrestovanja

a) za obstoječe imetnike kartic, ki so bile izdane pred dnevom 15.07.2009

Obrestna mera je vsota EURIBOR-ja za šestmesečne depozite in pribitka. O višini pribitka bo banka imetnika kartice obvestila z mesečnim izpiskom. Za obračun obresti se v vsakem obrestnem obdobju uporabi EURIBOR za šestmesečne depozite v EUR, ki je objavljen dva delovna dneva pred pričetkom vsakega obrestnega obdobja. Obrestno obdobje je obdobje šestih mesecev, prvo obrestno obdobje traja od dneva določenega v mesečnem izpisku do 30. junija, naslednja obrestna obdobja sledijo od 1. julija do 31. decembra in nato od 1. januarja do 30. junija in od 1. julija do 31. decembra v letu, pri čemer se zadnje obrestno obdobje vedno konča na dan prenehanja pogodbe (odpoved kartice). Banka je upravičena pribitek spremeniti, če o tem obvesti

imetnika kartice najmanj dva meseca pred uveljavitvijo spremembe pribitka, in sicer z mesečnim izpiskom, ki ga skladno s splošnimi pogoji poslovanja banka pošlje imetniku kartice. Če imetnik kartice s spremembo ne soglaša, lahko odstopi od pogodbe (odpove kartico), o čemer mora banko obvestiti v pisni obliki v poslovalnici banke, kjer je oddal vlogo oziroma v poslovalnici, kjer ima osebni račun ter kartico izročiti banki pred datumom uveljavitve spremembe. Imetnikova opustitev izrecnega odstopa od pogodbe (odpovedi kartice) na način definiran v tem odstavku, predstavlja veljavno in nepreklicno soglasje imetnika kartice k spremembi pribitka. Imetnik kartice je seznanjen s tem, da se obrestna mera spreminja na zgoraj opisan način, pri čemer je obrestna mera lahko ob spremembi višja ali nižja. Informacije o vsakokratni višini EURIBOR so objavljene na spletni strani banke in informacijskem sistemu Thomson Reuters. EURIBOR je medbančna referenčna obrestna mera, po kateri so prvovrstne banke znotraj Evropske monetarne unije pripravljene dati depozit v evrih drugi prvovrstni banki za določeno obdobje in je objavljena ob 11.00 uri ali približno ob tej uri po centralno evropskem času na ustrezni strani Thomson Reuters, ali pa je kakor koli drugače objavljena s strani "European Banking Federation". Za potrebe te pogodbe se uporablja EURIBOR zaokrožen na dve decimalni mesti v odstotnem zapisu.

b) za nove imetnike kartic, ki so izdane od dne 15.07.2009 dalje

Za kartice izdane po 15.07.2009 se uporabljajo določila pogodbe o okvirnem kreditu na NLB posojilni kartici Karanta in MasterCard, in sicer glede pogojev kredita, obrestne mere in plačevanja obveznosti imetnika po posojilni kartici.

6. Članarina, zavarovanje posojila in druga nadomestila

Imetnik kartice plačuje banki letno članarino v višini, določeni z vsakokrat veljavno tarifo banke. Banka bo članarino zaračunala ob prvem obračunu obveznosti ob izdaji ali ob vsakokratni obletnici pripisa prve članarine kartice. Imetnik kartice s podpisom vloge ali pogodbe soglaša s poravnavo nadomestil skladno s tarifo banke, ki so nastali iz naslova uporabe kartice. Če je imetnik kartice v vlogi za izdajo kartice ali v posebni izjavi izbral možnost zavarovanja, je dolžan plačati zavarovalno premijo. Zavarovalna premija se plača ob prvem obračunu obveznosti, ki sledi pričetku zavarovanja oziroma vsaki obletnici pričetka zavarovanja.

V primeru posojilnih kartic, pri katerih je imetnik kartice izbral način plačevanja svojih obveznosti s plačilnim nalogom, bo banka pri zavarovalnici odplačilo posojila zavarovala. Imetnik kartice banko pooblašča za sklenitev takega zavarovanja in se ji zavezuje plačati zavarovalno premijo. Banka bo zaračunala imetniku kartice celoten znesek premije v prvem naslednjem obračunu obveznosti, ki bo sledil roku za plačilo zavarovalne premije zavarovalnici. Plačilne obveznosti iz te točke splošnih pogojev banka poravna iz posojila pri posojilni kartici ali se upošteva kot zmanjšanje odobrenega limita pri kartici z odloženim plačilom in jih je dolžan imetnik kartice poravnati banki v skladu z določili te točke. Za plačilo obveznosti iz te točke splošnih pogojev se višina razpoložljivega posojila ali limita ustrezno zmanjša do poravnave teh obveznosti.

7. Obveščanje imetnika kartice

Banka bo enkrat na mesec pošiljala imetniku kartice izpiske, vezane na poslovanje z vsemi karticami na enem kartičnem računu (o zapadlih stroških, nadomestilih, zavarovalnih premijah, znesku za plačilo ter morebitnih drugih stroških iz tarife banke). Znesek za plačilo porabe po posojilni kartici pa prikazuje dogovorjeni odstotek črpanega dela posojila, obresti, morebitne članarine, zavarovalne premije in provizije za dvig gotovine.

Imetnik kartice se zavezuje, da bo poravnal iz izpiskov izhajajoče obveznosti. Kadar gre za pisno obvestilo po pošti, se šteje, da je obvestilo pravilno vročeno, če je poslano na zadnji znani naslov imetnika kartice, ki ga ima banka v svoji evidenci.

Šteje se, da so imetniki NLB Plačilnih kartic, ki so uporabniki NLB Klika, obveščeni o stanju in prometu na kartičnem računu. Ne glede na navedeno, ima uporabnik NLB Klika pravico zahtevati, da mu banka najmanj enkrat na mesec posreduje izpisek na papirju.

8. Obveščanje banke o spremembah

Imetnik kartice je dolžan banko, najkasneje v roku petih dni obveščati o spremembi svojih osebnih podatkov in o drugih spremembah podatkov, ki so navedeni v vlogi za izdajo kartice. Banka ne odgovarja za škodo, nastalo zaradi neupoštevanja obveznosti glede sporočanja sprememb.

9. Izguba ali kraja kartice

Če imetnik kartice izgubi kartico, sumi, da mu je bila ukradena ali da je z njegovo PIN številko seznanjena nepooblaščen oseba, mora o tem takoj obvestiti banko. Obvestilo lahko imetnik kartice ali druga oseba posreduje banki osebno v najbližji enoti banke oziroma katerikoli banki z nalepko MasterCard, Visa, Karanta ali po telefonu v matično poslovalnico ali ob kateremkoli času v NLB Teledom na telefonsko številko +386 (0) 1 477 20 00 ali po telefaksu +386 (0) 1 583 41 27 ob kateremkoli času, in pri tem navede podatke o kartici in imetniku kartice, ki so potrebni za blokado kartice. V primeru, da obvestilo posreduje po telefonu, mora v matični poslovalnici takoj, ko je mogoče podpisati prijavo.

Z dnem prejema obvestila o izgubi ali kraji kartice bo banka kartico preklicala in o tem obvestila prodajna mesta.

Banka je upravičena, ni pa dolžna, snemati tovrstnih telefonskih obvestil imetnika kartice.

Če je imetnik kartice v obvestilu/prijavi navedel, da gre za krajo, mora prijaviti to tudi na najbližji policijski postaji. Imetnik kartice mora v primeru prijave na policijski postaji zahtevati fotokopijo zapisnika ali potrdilo o podaji prijave. Po prijavi izgube/ kraje kartice banka izda imetniku kartice novo kartico. Imetniki kartic MasterCard in Visa prejmejo tudi novo PIN številko.

V primeru izgube ali kraje MasterCard kartice v tujini imetniki kartice lahko dobijo nadomestno kartico v dveh delovnih dneh. V primeru izgube ali kraje Visa kartice v tujini imetniki kartice lahko dobijo nadomestno kartico v treh delovnih dneh. Izdelava te kartice se zaračuna v skladu s tarifo banke. Imetniki kartice Zlati MasterCard prejmejo nadomestno kartico v tujino brezplačno.

V primeru neodobrene plačilne transakcije, ki je posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljene kartice, krije imetnik kartice škodo do trenutka, ko je banki prijavil krajo/izgubo/zlorabo kartice in ji je sporočil vse potrebne podatke za izvedbo blokacije. Imetnik kartice krije škodo do višine največ 150 EUR. V primeru nastanka škode, ki je posledica imetnikove prevare, naklepa ali hude malomarnosti, krije celotno škodo nastalo pred in po blokaciji kartice imetnik kartice sam.

Banka krije škodo, ki je posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljene kartice, ki imetniku kartice nastane od trenutka blokacije kartice, razen v primeru ko škoda nastane zaradi hude malomarnosti imetnika kartice. Banka bo izvedla blokacijo kartice takoj po prejemu obvestila o kraji/izgubi/zlorabi in po prejemu vseh podatkov, ki so potrebni za izvedbo blokacije kartice. V primeru, da imetnik kartice izrecno ne želi, da banka izvede blokacijo kartice, krije vso škodo imetnik kartice.

V primeru zlorabe kartice s strani tretjih, kadar imetnik kartice le-te ni izgubil, oziroma mu ni bila ukradena (ponarejanje kartic in podobno), je imetnik kartice dolžan banko obvestiti o zlorabi takoj, ko to ugotovi.

Banka bo kartico blokirala in blokirane kartice imetnik kartice ne sme uporabljati, zavezan jo je uničiti (prerezati po sredini) in vrniti banki.

Banka je upravičena, ni pa dolžna izvesti preventivne blokacije kartice 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. O blokaciji banka obvesti imetnika kartice.

10. Prenehanje pravice uporabe kartice in odpoved pogodbe

Imetnik kartice lahko odpove pogodbo z enomesečnim odpovednim rokom, v kolikor se z banko ne dogovori drugače. V primeru prenehanja pogodbe je imetnik kartice dolžan v celoti poravnati vse obveznosti nastale z uporabo plačilne kartice.

Banka lahko kadarkoli prekliče kartico v primeru kršitve teh splošnih pogojev poslovanja in imetnik kartice jo je na zahtevo banke dolžan vrniti. Kartico lahko odvzame tudi delavec na prodajnem mestu, če je kartica uvrščena na seznam neveljavnih kartic.

V primeru prepovedi uporabe imetniku osnovne kartice, prenehajo veljati tudi vse dodatne kartice na tem kartičnem računu. Vsi imetniki kartic na enem kartičnem računu so zavezani takoj prenehati z uporabo kartic ter jih v sedmih dneh po prejemu prepovedi vrniti banki. Imetnik kartičnega računa je v 30 dneh dolžan zagotoviti kritje za vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s karticami razen, če ni s temi splošnimi pogoji drugače določeno. V nasprotnem primeru bo banka zaračunala imetniku kartice vse stroške skladno s tarifo banke, ki nastanejo po dnevu, ko bi moral povrniti obveznosti (vrniti kartico). Blokirane kartice so imetniki kartic zavezani uničiti (prerezati po sredini) in jih vrniti banki.

V primeru odpovedi pogodbe banka imetniku kartice povrne tista nadomestila, ki jih je imetnik kartice plačal vnaprej za določeno časovno obdobje, v sorazmernem deležu do prenehanja pogodbe (npr.: letna članarina).

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

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

11. Obravnavanje reklamacij in pritožb strank

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

Banka ni odgovorna za kakovost blaga in storitev, ki jih imetnik kartice plača s kartico. Imetnik kartice neposredno na prodajnem mestu reklamira nesporazume in napake, banki pa je zavezan poravnati obveznosti ne glede na spor s prodajnim mestom.

Na pisno reklamacijo oziroma pritožbo imetnika kartice banka odgovori v roku 15 dni od prejema le-te.

Banka lahko obravnava pritožbe strank v dveh stopnjah, pri čemer je za obravnavo pritožbe stranke na prvi stopnji pristojna poslovalnica banke, ki je izdala kartico (prvostopenjski pritožbeni organ).

Če je pritožba neutemeljena, bo banka zaračunala stroške postopka pritožbe imetniku kartice. Če se izkaže, da je bila pritožba utemeljena, bo banka že plačani znesek z zamudnimi obrestmi od dneva plačila sporne obveznosti vrnila imetniku kartice.

V primeru, če stranka ni zadovoljna z odgovorom oziroma rešitvijo, ki ji ga posreduje

prvostopenjski pritožbeni organ, je za obravnavo njene pritožbe pristojen Sektor za upravljanje mnenj in pritožb strank (v nadaljevanju: SUMP) kot drugostopenjski pritožbeni organ.

V primeru, če imetnik kartice v svoji pritožbi zahteva, da naj mu banka povrne škodo, ki mu jo je povzročila s svojim poslovanjem, mora biti pritožba obvezno vložena v pisni obliki, priložena pa ji morajo biti tudi ustrezna dokazila o nastali škodi. Če odškodninski zahtevek ni podan v pisni obliki, niso izpolnjene predpostavke za njegovo obravnavo. Pri presoji in odločanju o utemeljenosti odškodninskega zahtevka, ki ga banki posreduje imetnik kartice, je ključnega pomena, ali je imetnik kartice ravnal v skladu z določili pogodbe in teh splošnih pogojev in ali je upošteval priporočila banke za varno poslovanje s kartico.

Če se imetnik kartice z odločitvijo banke o pritožbi ne strinja, ali če v roku 15 dni ne prejme odgovora banke na pritožbo, ima pravico pritožbo nasloviti na Poravnalni svet pri Združenju bank Slovenije, Šubičeva 2, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: Poravnalni svet). Pritožba mora biti pisna, vsebovati mora kratek zahtevek in vsa dejstva, na katere imetnik kartice opira svoj zahtevek, priložena pa morajo biti tudi dokazila. Če pritožba ni popolna, Poravnalni svet lahko zahteva dopolnitev. Poravnalni svet mora o pritožbi odločiti najkasneje v 2 mesecih od prejema pritožbe. Poravnalni svet je sestavljen iz predstavnikov potrošnikov in bank ter predsednika Poravnalnega sveta in rešuje vse pritožbe s področja kršenja splošnih poslovnih pogojev, določil pogodbenih razmerij ali dobre poslovne prakse. Poravnalni svet ne odloča o pritožbah s področja poslovne politike posamezne banke. Kljub pritožbi na Poravnalni svet ima imetnik kartice pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in banko pri pristojnem sodišču.

12. Varovanje osebnih podatkov

Podatki, ki se nanašajo na poslovanje s kartico so poslovna skrivnost. Banka bo tako zbrane podatke uporabljala v skladu z zakoni. Imetnik kartice pooblašča banko, da si lahko v vsakem času sama priskrbi podatke iz drugih virov, lastnike teh podatkov pa pooblašča, da podatke posredujejo banki.

Imetnik kartice pooblašča banko, da lahko sporoča podatke, vezane na njegovo kartično poslovanje družbi, ki ji bo banka poverila procesiranje kartičnega poslovanja. Banka imetniku kartice zagotavlja, da bo družba varovala podatke o kartičnem poslovanju kot zaupne.

Imetnik kartice dovoljuje banki oziroma katerikoli drugi osebi, ki s cesijo pridobi pravice iz pogodbe, da na podlagi te pogodbe zbira in posreduje podatke o tej pogodbi, v zvezi s to pogodbo in o imetniku kartice, ki jih je pridobila z izvrševanjem te pogodbe ali v okviru poslovnega razmerja z imetnikom kartice sploh, tudi drugim finančnim organizacijam. Imetnik kartice izrecno soglaša, da v primeru, če je kartica po tej pogodbi zavarovana pri zavarovalnici, lahko banka posreduje imetnikove osebne podatke in podatke o posojilni kartici zavarovalnici kadarkoli v času do popolnega plačila obveznosti iz naslova plačevanja s kartico. Poleg tega imetnik kartice banko pooblašča, da sporoči podatke o posamičnih transakcijah s kartico, ki izhajajo iz zlorabe kartice, policiji za potrebe ugotovitve storilca zlorab in preprečevanja nadaljnjih zlorab kartice. Imetnik kartice lahko pooblastilo iz tega odstavka prekliče s pisno izjavo, podano banki.

Banka kot upravljalec zbirke vodi, vzdržuje in nadzoruje zbirko osebnih podatkov in podatkov o poslovanju imetnikov za območje Republike Slovenije v skladu z zakonom o varovanju osebnih podatkov in drugo veljavno zakonodajo.

Upravljalec zbirke obdeluje zbrane osebne podatke imetnikov kartic za namene vzorčenja, anketiranja strank in statistične obdelave podatkov o strankah, za ugotavljanje uporabe storitev, prilagajanje ponudbe in segmentacije, za raziskave trga, za obveščanje o ponudbi, novostih in ugodnostih, za posredovanje revij, brošur in drugega reklamnega gradiva o ponudbi banke, z

banko povezanih družb ter podjetij, ki sodelujejo v shemi ugodnosti EnKa, vendar le v zvezi s shemo ugodnosti EnKa. Imetnik kartice dovoljuje banki uporabo različnih komunikacijskih kanalov, kot npr: telefon, osebna pošta, elektronska pošta in drugih. Soglasje za obdelavo podatkov v skladu s temi splošnimi pogoji da imetnik kartice s podpisom vloge oziroma pogodbe. Imetnik kartice se strinja, da mu banka pošilja promocijska gradiva v zvezi s kartičnim poslovanjem. Soglasje za obdelavo osebnih podatkov traja od sklenitve pogodbe do največ 10 let po prenehanju veljavnosti pogodbe oziroma izpolnitvi vseh obveznosti imetnika kartice iz naslova pogodbe. Imetnik kartice ima pravico kadarkoli s pisno izjavo preklicati dano privolitev. V primeru preklica privolitve pred iztekom oziroma ob izteku roka banka preneha z uporabo osebnih podatkov za namene navedene v prejšnjem odstavku.

12.1 Turistično zavarovanje z asistenco v tujini pri Zavarovalnici Maribor za imetnike NLB Zlatih MasterCard kartic

Vsi imetniki NLB Zlate MasterCard kartice so dodatno zavarovani tako, da banka zanje pri Zavarovalnici Maribor sklene Turistično zavarovanje z asistenco v tujini. Imetnik kartice soglaša, da banka posreduje imetnikove osebne podatke (ime in priimek, rojstni datum in naslov) Zavarovalnici Maribor z namenom sklenitve Turističnega zavarovanja z asistenco v tujini.

13. Spreminjanje splošnih pogojev

Banka bo imetnika kartice o nameravani spremembi splošnih pogojev obvestila najmanj dva meseca pred predvidenim začetkom uporabe spremenjenih splošnih pogojev, in sicer preko izpiskov (na papirju). Šteje se, da imetnik kartice sprejema predlog sprememb splošnih pogojev, če do dneva pred predlaganim datumom za začetek njihove uporabe ne bo obvestil banke pisno, da predloga ne sprejema. Če se imetnik kartice s predlagano spremembo ne strinja, lahko odpove pogodbo do dneva pred začetkom veljavnosti sprememb, brez odpovednega roka. Imetnik kartice lahko pisno obvestilo o odstopu od pogodbe odda v poslovalnici banke, ki je izdala kartico, oziroma posreduje obvestilo o odstopu banki s priporočeno pošto, pred datumom uveljavitve sprememb. Imetnik kartice je ob odstopu od pogodbe dolžan kartico izročiti banki.

Če se imetnik kartice ne strinja z nameravanimi spremembami (obvestilo o tem mora banki posredovati pisno) in ne odstopi od pogodbe, se šteje, da je banka z dnem obvestila o nameravanih spremembah odstopila od pogodbe, pri čemer pogodba preneha z dnem uveljavitve spremenjenih splošnih pogojev.

Besedilo spremenjenih splošnih pogojev bo banka objavila na spletni strani banke in v vseh poslovalnicah banke.

14. Dodatne storitve

14.1 Dodatna kartica

Na željo imetnika kartice z odloženim plačilom lahko banka izda dodatno kartico na kartičnem računu.

Imetnik kartice, ki je nosilec izdane osnovne kartice, se lahko odloči, da se za njegov kartični račun lahko izda še dodatne kartice, v korist imetnika dodatne kartice. Vsaka dodatna kartica je lahko le iste vrste in ima enake lastnosti kot osnovna kartica, razen če s temi splošnimi pogoji ni drugače določeno. Dodatne kartice ni mogoče pridobiti pri posojilnih karticah.

14.1.1 Poraba na dodatni kartici

Dodatna kartica nima svojega limita porabe in se poraba po dodatni kartici všteva v limit osnovne kartice, in sicer na dva načina, ki ju izbere imetnik osnovne kartice: (i) poraba na dodatni kartici je lahko dovoljena v višini celotnega odobrenega limita na osnovni kartici, vendar ga skupna poraba ne more nikoli preseči ali (ii) poraba na vsaki izdani dodatni kartici je lahko omejena z vnaprej določenim fiksnim zneskom limita (podlimit), vendar vsi tako določeni podlimiti ne smejo biti višji od limita na kartičnem računu.

Pri izdaji dodatne kartice imetnik osnovne kartice določi višino podlimita, ki je na razpolago imetniku dodatne kartice. Imetnik osnovne kartice lahko višino podlimita dodatne kartice spremeni kadarkoli v času njene veljavnosti. Imetnik osnovne kartice lahko porabi odobren limit na osnovni kartici, vendar se pri tem v skupen porabljen znesek upošteva tudi poraba na dodatni kartici.

Z dodatno kartico, pri kateri je določen podlimit, je možna poraba samo do zneska podlimita, vendar le če sam imetnik osnovne kartice ni porabil celotnega odobrenega limita na kartičnem računu.

14.1.2 Stroški pri dodatni kartici

Imetnik osnovne kartice plačuje banki letno članarino za vsako izdano dodatno kartico, v višini določeni z vsakokrat veljavno tarifo banke, na način kot je določen v točki 6. teh splošnih pogojev. Imetnik osnovne kartice je dolžan plačevati obveznosti, ki izhajajo iz uporabe dodatne kartice, in sicer skupaj s plačilom porabe na svoji osnovni kartici. Imetnik osnovne kartice bo o porabi na dodatni kartici obveščen enkrat mesečno, skupaj z izpisom porabe na osnovni kartici.

14.1.3 Ukinitvev dodatne kartice

Imetnik osnovne kartice lahko kadarkoli prekliče dodatno kartico in jo je na zahtevo banke dolžan vrniti. Dodatno kartico lahko prekliče tudi imetnik dodatne kartice in jo na zahtevo vrne banki. Izgubo ali krajo dodatne kartice lahko prijavi imetnik osnovne kartice ali imetnik dodatne kartice.

14.1.4 Smiselna uporaba drugih določb splošnih pogojev

Za dodatno kartico se smiselno uporabljajo ostale določbe teh splošnih pogojev, če to ne nasprotuje odvisni naravi dodatne kartice.

14.2 Shema ugodnosti EnKa

14.2.1 Razlaga pojmov

Definicije in pojmi, uporabljeni v teh splošnih pogojih poslovanja sheme ugodnosti EnKa, pomenijo naslednje:

EnKa je shema ugodnosti, v okviru katere poteka program nagrajevanja, ki je povezan z uporabo kartice v vnaprej določeni mreži podjetij, ki so z Novo Ljubljansko banko d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: Banka) sklenila pogodbo o sodelovanju. Podjetja, ki sodelujejo v shemi ugodnosti EnKa, imajo na vidnih mestih svojih prodajnih mest oznake sheme ugodnosti EnKa. Delovanje sheme ugodnosti EnKa je omejeno na Slovenijo. Organizator mreže je NLB, ki shemo ugodnosti EnKa zagotavlja za vse imetnike plačilnih kartic NLB, ki nosijo oznako EnKa. Shema ugodnosti EnKa vključuje plačilne kartice MasterCard in Visa.

Sodelujoče podjetje je podjetje, ki je z banko sklenilo pogodbo o sodelovanju in sodeluje v shemi ugodnosti EnKa, ter ima na vidnih mestih svojih prodajnih mest oznake sheme ugodnosti EnKa.

Kartica je kartica Nove Ljubljanske banke d.d., Ljubljana z EnKo, in sicer: plačilna kartica MasterCard in Visa.

Shema ugodnosti je program nagrajevanja imetnikov kartic, ki ga določa sodelujoče podjetje.

Kampanja je posamezna shema ugodnosti, ki jo definira sodelujoče podjetje.

Trajajoča kampanja je trenutno aktivna kampanja.

Kriterij je s strani sodelujočega podjetja določen pogoj za sodelovanje v posamezni kampanji.

Ustrezen nakup je vsak nakup v obdobju trajajoče kampanje, ki izpolnjuje kriterij, kot ga določi sodelujoče podjetje v tej kampanji.

14.2.2 Uporaba kartice

Kartica omogoča zbiranje in koriščenje ugodnosti na prodajnih mestih pri vseh sodelujočih podjetjih, ki oblikujejo kriterije za nagrajevanje imetnikov kartic. Vsakokrat, ko imetnik kartice opravi ustrezen nakup s kartico za plačilo blaga ali storitev na prodajnem mestu sodelujočega podjetja, je upravičen do zbiranja ugodnosti, ki jih je sodelujoče podjetje določilo.

Imetnik kartice lahko sočasno sodeluje v različnih shemah ugodnosti sodelujočih podjetij. Vse zbrane ugodnosti (takošnji popusti, točke ali kuponi) zapadejo po končani kampanji oziroma s prenehanjem veljavnosti kartice. Zbranih ugodnosti ni možno prenašati v naslednjo kampanjo, v kolikor tega izrecno ne določi sodelujoče podjetje.

Zbiranje in koriščenje ugodnosti je možno izključno na ustreznih delujočih POS terminalih na prodajnih mestih sodelujočih podjetij, označenih z EnKo. V nasprotnih primerih deluje NLB kartica z EnKo kot običajna kartica in njena uporaba ne prinaša nobenih ugodnosti.

Zbiranje in koriščenje ugodnosti je vezano na posamezno kartico, s katero je bilo izvedeno plačilo blaga ali storitev. Vse zbrane ugodnosti so povezane z uporabo konkretne kartice istega imetnika kartice. Pridobljene ugodnosti se shranijo na njenem čipu in se izkoristijo le z uporabo te kartice. Prenos zbranih ugodnosti na drugo kartico istega imetnika kartice ali pooblaščenca ni mogoč. Prav tako ni mogoče seštevati pridobljenih ugodnosti po posameznih karticah.

14.2.3 Vrste ugodnosti

Ugodnosti, ki jih lahko sodelujoče podjetje ponuja, je mogoče »unovčiti« v skladu s pogoji, določenimi v trajajoči kampanji. Ugodnosti so lahko najmanj v eni izmed naslednjih oblik:

Takošnji popust: Imetnik kartice ob ustreznem nakupu pridobi določen popust, ki se v celoti obračuna pri istem nakupu s to kartico.

Točke: Imetnik kartice ob ustreznem nakupu prejme v trajajoči kampanji določeno število točk. Ob vsakem takem nakupu se skupno število zbranih točk izpiše na izpisku iz POS terminala (natančneje: izpiše se predhodno, staro stanje, sprememba in novo stanje). Ko imetnik kartice zbere določeno število točk, lahko delno ali v celoti izkoristi ugodnosti v obliki finančne ali nefinančne nagrade v skladu z veljavnimi pravili trajajoče kampanje.

Elektronski kuponi: Imetnik kartice ob ustreznem nakupu prejme v trajajoči kampanji določeno število elektronskih kuponov, ki se shranjujejo na kartici. Ob vsakem takem nakupu se skupno število kuponov izpiše na potrdilu o nakupu (slipu). Ko imetnik kartice zbere zadostno število kuponov, lahko izkoristi ugodnost v skladu z veljavnimi pravili kampanje. Sočasno je mogoče izkoristiti največ do pet različnih kuponov.

Papirni kuponi: Imetnik kartice ob ustreznem nakupu prejme v trajajoči kampanji določeno število papirnih kuponov, ki se izpišejo na potrdilu o opravljenem nakupu. Papirni kupon je mogoče unovčiti le z njegovo predložitvijo v finančni ali nefinančni obliki v skladu z veljavnimi pravili trajajoče nagradne kampanje. Najmanjša enota unovčenja je 1(en) kupon.

Elektronski kupon je možno unovčiti le s kartico, za unovčenje papirnega kupona pa je dovolj le predložitev slednjega. Elektronskih kuponov ni možno zamenjati za točke niti jih zamenjati za gotovino ali jih le delno unovčiti. Vsi popusti, izraženi v odstotkih od vrednosti nakupa na papirnih in elektronskih kuponih, se medsebojno ne seštevajo, razen če tako ne določi sodelujoče podjetje.

V primeru, da z izvedenim nakupom imetnik kartice ni dosegel kriterijev za dodelitev ugodnosti, prejme na POS izpisku sporočilo »Ni ugodnosti, Prosimo preverite pogoje

sodelovanja«. Sporočilo se nanaša izključno na ta konkretni nakup. Vse do tedaj zbrane in še veljavne ugodnosti pri posameznem trgovcu so še vedno zabeležene na čipu kartice in jih lahko imetnik kartice pri istem trgovcu preveri in prejme izpis o stanju zbranih ugodnosti.

Imetnik kartice lahko izkoristi vse zbrane ugodnosti na posamezni kartici najkasneje do izteka veljavnosti kartice, ne glede na obdobje trajanja kampanje pri sodelujočem podjetju. Kartica je veljavna do izteka koledarskega meseca v letu, kot je zapisano na kartici. Ob izteku veljavnosti kartice se izteče tudi veljavnost vseh zbranih ugodnosti, zato tako zbranih ugodnosti na novo izdano kartico ni mogoče prenesti.

Poplačila neporavnanih obveznosti iz naslova nakupov s kartico ni mogoče opraviti s pridobljenimi ugodnostmi.

14.2.4 Izguba ali kraja

V primeru izgubljene, ukradene kartice ali suma zlorabe banka kartico prekliče in prenese stanje na čipu kartice shranjenih neizkoriščenih ugodnosti na novo izdano kartico. Banka ne prevzema odgovornosti za ugodnosti, shranjene na ukradeni ali izgubljeni kartici, ki so bile izkoriščene s strani nepooblaščenih oseb.

14.2.5 Obveščanje imetnikov

Pogoji sodelovanja v posamezni kampanji so v celoti opredeljeni in objavljeni s strani sodelujočega partnerja. Banka zagotavlja osnovne informacije o sodelujočih podjetjih in njihovih kampanjah v okviru rednih mesečnih oblik obveščanja in na portalu banke. Banka omogoča vsem imetnikom kartic spremljanje stanja ugodnosti. Imetnik kartice lahko pridobi informacijo o skupnem stanju pridobljenih ugodnosti pri posamezni kampanji in posameznem sodelujočem podjetju na portalu banke <http://www.enka.si>. Informacije o stanju so prikazane z najmanj enodnevnim zamikom. Poleg vpogleda v stanje zbranih ugodnosti, je portal namenjen splošnemu obveščanju o trajajočih kampanjah EnKa, ki potekajo pri sodelujočih podjetjih.

Za vsa vprašanja vezana na uporabo kartice v EnKi je na voljo e-poštni naslov enka@nlb.si.

14.2.6 Varstvo osebnih podatkov in namen njihovega zbiranja

Imetnik kartice postane uporabnik in udeleženec sheme ugodnosti EnKa le, če nakup na prodajnem mestu v shemi ugodnosti sodelujočega podjetja opravi s kartico EnKa. Če imetnik kartice takega nakupa ne opravi, ne sodeluje v shemi ugodnosti EnKa. Na prodajnih mestih, ki niso označena z znakom EnKa, uporablja imetnik kartico brez udeležbe v shemi ugodnosti EnKa. Če imetnik ne želi sodelovati v shemi ugodnosti EnKa, mora na prodajnih mestih sodelujočih podjetij označenih z znakom EnKa plačilo opraviti z drugim plačilnim sredstvom. Ob opravljenem nakupu s kartico EnKa na prodajnem mestu sodelujočega podjetja, se izključno za namene delovanja sheme ugodnosti EnKa, in sicer zaradi vodenja EnKa računov, evidenc EnKa transakcij, evidenc ugodnosti imetnikov EnKa kartic, evidenc trženjskih akcij, za zagotavljanje uporabe sodobnih tržnih poti ter za zagotavljanje podatkov za izdelavo poročil prodajnim mestom, ki vključujejo podatke o skupni višini opravljenih nakupov, o skupnem številu pridobljenih ugodnostih in danih nagradah, na strežniku banke NLB EnKa ob identifikacijski številki kartice zabeležijo podatki o EnKa kartici, o višini posameznega nakupa, o pridobljeni ugodnosti, o mestu nakupa, o datumu in času nakupa s posamezno kartico EnKa. Na podlagi podatkov, ki se zabeležijo na strežniku banke NLB EnKa, se v shemi ugodnosti vodijo naslednji podatki o imetniku: številka kartice, vrsta kartice, ime in priimek imetnika, bančna številka, številka transakcije, vrsta transakcije, ime/naziv trgovca, datum transakcije, znesek nakupa, znesek transakcije, trženjska akcija, vrsta nagrade in njena vrednost. Dostop do zbranih podatkov na strežniku NLB EnKa ima imetnik preko Portala EnKa ter na bančnem okencu v poslovalnici na podlagi zahteve ob predložitvi kartice. Do

zbranih podatkov lahko dostopa skrbnik strežnika NLB EnKa. Iz zapisa na strežniku NLB EnKa ni mogoče identificirati podatkov na posameznega imetnika. Podatki o opravljenih nakupih (višini in mestu) ter zbranih ugodnostih posameznega imetnika se ne posredujejo sodelujočemu podjetju ali tretjim osebam.

14.2.7 Reklamacije

Vse morebitne reklamacije pri nakupih blaga in storitev rešuje sodelujoče podjetje, pri katerem je bila kartica uporabljena za plačilo. Banka ne odgovarja za s strani sodelujočega podjetja neizpolnjene obveznosti. Sodelujoče podjetje, ki ponuja ugodnosti določene v posamezni kampanji, nosi vso odgovornost za izpolnitev obveznosti izhajajočih iz pridobljenih ugodnosti imetnika kartice.

14.2.8 Ostale določbe

Udeležba sodelujočega podjetja v EnKi je predmet poslovnega sodelovanja banke s sodelujočim podjetjem. Banka ne prevzema odgovornosti za primer predčasnega prenehanja poslovnega sodelovanja s sodelujočim podjetjem ter za v tem primeru zbrane in neizkoriščene ugodnosti, ki so shranjene v spominu kartice.

EnKa se lahko kadarkoli ukine, o čemer je banka dolžna obvestiti vse imetnike kartic, kakor jim tudi sporočiti rok, v katerem morajo koristiti zbrane ugodnosti, ki so shranjene v spominu njihove kartice.

Banka nudi EnKo imetnikom kartic pod zgoraj omenjenimi pogoji in predpostavkami, neodvisno od kartice kot plačilnega sredstva, kot je to določeno s Splošnimi pogoji poslovanja s plačilnimi karticami za fizične osebe, s katerimi imetnik soglaša s podpisom izjave vsebovane v vlogi za izdajo kartice.

14.2.9 Končne določbe

Banka si pridržuje pravico spreminjanja splošnih pogojev poslovanja EnKe. Vse spremembe so javno objavljene.

Ti splošni pogoji poslovanja EnKe so sestavni del splošnih pogojev poslovanja s plačilnimi karticami za fizične osebe, za kartice, ki so vključene v EnKo, in so navedene v prvem členu. Vse določbe splošnih pogojev poslovanja s plačilnimi karticami za fizične osebe veljajo ob teh, te določbe pa v ničemer ne spreminjajo ali razveljavljajo določb splošnih pogojev poslovanja s plačilnimi karticami za fizične osebe.

14.3 Storitev Varnostno SMS sporočilo

Določbe tega dela splošnih pogojev veljajo samo za imetnike kartic, ki jim je s strani banke odobrena storitev Varnostno SMS sporočilo.

14.3.1 Odobritev uporabe storitve

Banka omogoča uporabo storitve Varnostno SMS sporočilo imetniku posojilne kartice in kartice z odloženim plačilom. Uporabnik storitve Varnostno SMS sporočilo lahko dobi informacijo o opravljenem nakupu s kartico in dvigu gotovine s kartico na bančnem avtomatu doma in v tujini. Imetnik kartice mora banki za uporabo storitve Varnostno SMS sporočilo oddati vlogo in posredovati vse potrebne podatke: telefonsko številko mobilnega telefona, številko kartice in kriterije, na podlagi katerih bo prejemal Varnostna SMS sporočila. Imetnik kartice izbere kriterije za pošiljanje Varnostnih SMS sporočil med naslednjimi skupinami:

	Transakcije na POS terminalih		Transakcije na bankomatih -dvig gotovine		Transakcije preko interneta		Storno transakcije	
	doma	v tujini	doma	V tujini	doma	v tujini	doma	v tujini
Skupina 1	vse	vse	vse	vse	vse	vse	vse	vse
Skupina 2	nad 30€	nad 20€	nad 30€	nad 20€	vse	vse	vse	vse
Skupina 3	nad 50€	nad 40€	nad 50€	nad 40€	vse	vse	vse	vse
Skupina 4	nad 100€	nad 50€	nad 100€	nad 50€	vse	vse	vse	vse

Imetnik kartice nosi odgovornost za pravilnost in resničnost podatkov, ki jih je posredoval banki. Imetnik kartice je odgovoren za pravilen vpis GSM številke. Imetnik kartice lahko uporablja GSM številko domačega operaterja mobilne telefonije. Več uporabnikov storitve Varnostno SMS sporočilo ne more uporabljati iste GSM številke. Banka odobri uporabo storitve Varnostno SMS sporočilo, če imetnik kartice predloži banki vse potrebne podatke in korektno posluje s kartico. Za odobritev storitve Varnostno SMS sporočilo na dodatni kartici na kartičnem računu, mora banka pridobiti soglasje imetnika kartičnega računa.

14.3.2 Obveznosti uporabnika

Uporabnik storitve Varnostno SMS sporočilo 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. Uporabnik storitve Varnostno SMS sporočilo pooblašča banko za zbiranje, obdelovanje in posredovanje zbranih podatkov, v zvezi in v namen izvrševanja te storitve podjetju, ki vrši distribucijo podatkov. Banka zagotavlja, da bo prejemnik podatkov, ki izvaja distribucijo, varoval podatke kot zaupne v skladu z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov.

14.3.3 Obveznosti banke

Banka se zavezuje, da bo uporabniku storitve Varnostna SMS sporočila posredovala podatke o opravljeni transakciji, v skladu z izbranimi kriteriji, razen v primeru višje sile in razlogov, ki bi nastali na strani podjetja, ki vrši distribucijo podatkov. Višja sila pomeni okoliščine izven nadzora banke, ki bi preprečile izpolnjevanje obveznosti banke. Banka se zavezuje, da bo zagotovila najvišjo možno raven varnostnih ukrepov, ki bodo zagotavljali minimiziranje tveganj nepooblaščenega vpogleda v podatke, spreminjanja podatkov in izgube podatkov.

14.3.4 Nadomestila

Uporabniku storitve Varnostno SMS sporočilo, se za poslana sporočila o opravljenih transakcijah na podlagi izbranih kriterijev, zaračuna nadomestilo po vsakokrat veljavni Tarifi Nove Ljubljanske banke d.d., Ljubljana. Nadomestilo se obračunava mesečno in se obračuna v kolikor je storitev aktivna najmanj en dan v mesecu in ne glede na to ali je bila s kartico opravljena kakšna transakcija oziroma ne glede na število poslanih SMS sporočil. Nadomestilo se mesečno poravnava iz imetnikovega kartičnega računa.

14.3.5 Blokacije

Banka lahko ustavi uporabo storitve, če niso upoštewane določbe teh splošnih pogojev, ob ukinitvi kartičnega računa, smrti ali izgubi opravilne sposobnosti uporabnika storitve Varnostno SMS sporočilo, ukinitvi pooblastila na kartičnem računu, na zahtevo uporabnika storitve Varnostno SMS sporočilo, v primeru nekorektnega poslovanja uporabnika storitve Varnostno SMS sporočilo ali po lastni presoji.

15. Končne določbe

Ti splošni pogoji poslovanja imajo naravo pogodbe in so sestavni del vloge za izdajo kartice. S podpisom na izjavi, ki je navedena na vlogi, komitent potrjuje, da je seznanjen s temi splošnimi pogoji in da z njimi soglaša. Kot dan sklenitve pogodbe med komitentom in banko se šteje dan, ko banka na vlogi za izdajo kartice odobri izdajo kartice.

Po točki (c) četrtega odstavka 44. člena Zakona o davku na dodano vrednost, banka po tej pogodbi in splošnih pogojih ne obračunava davka na dodano vrednost. Davčna številka banke je 91132550. Identifikacijska številka NLB d.d. za namene DDV je SI91132550.

Za pogodbo, splošne pogoje ter komunikacijo v času trajanja pogodbenega razmerja se uporablja slovenski jezik.

Za presojo pogodbe in splošnih pogojev se uporablja slovensko pravo. V primeru spora je stvarno pristojno sodišče v kraju, kjer je sedež banke.

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

Ti splošni pogoji veljajo od 15. septembra 2011 naprej.



NLB d.d.
Trg republike 2
SI-1000 Ljubljana
T: +386 1 477 2000
E: info@nlb.si
www.nlb.si