

Splošni pogoji
poslovanja s poslovno
kartico MasterCard

Kazalo

| | |
|---|----|
| Razlaga pojmov | 2 |
| Izdajanje kartic | 3 |
| Veljavnost kartice | 3 |
| Uporaba in varno poslovanje s kartico | 3 |
| Plačevanje porabe iz tujine | 5 |
| Priliv na kartični račun | 5 |
| Pogoji poravnave obveznosti imetnika kartice - plačilo porabe | 6 |
| Članarina in zavarovanje v primeru zlorab | 7 |
| Obveščanje uporabnika | 7 |
| Obnavljanje reklamacij in pritožb imetnikov | 7 |
| Izguba ali kraja kartice | 8 |
| Prenehanje pravice uporabe kartice in odpoved pogodbe | 9 |
| Varovanje osebnih podatkov | 9 |
| Končne določbe | 10 |
| Spreminjanje splošnih pogojev | 11 |
| Odobreni limiti poslovanja na posamezni kartici | 11 |
| Storitev Varnostno SMS sporočilo | 11 |
| Končne določbe | 13 |

Nova Ljubljanska banka d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: banka) je članica kartičnega sistema MasterCard International in ima licenco za izdajanje kartice MasterCard, s čimer je pristala na pravila poslovanja, ki veljajo za celotno poslovanje MasterCarda.

S temi splošnimi pogoji se banka in imetnik/uporabnik dogovorita, da se določbe zakona o plačilnih storitvah in sistemih (v nadaljevanju: ZPlaSS), za katere je zakonsko dopuščena izključitev ali omejitev uporabe ne uporabljajo in/ali se nadomestijo z vsebino, kot izhaja iz nadaljevanja teh splošnih pogojev.

Za izvajanje plačilnih storitev po teh splošnih pogojih se izključi uporaba naslednjih členov ZPaSS: 81., 84., 85., 87., 88., 92. – 97., 103./4., 120., 129., 130. in 131.

S temi splošnimi pogoji banka določa pogoje za izdajo in vodenje NLB Poslovne MasterCard kartice (v nadaljevanju kartica) za pravne osebe, podjetnike in zasebnike, roke, v katerih bo banka izvrševala plačilo porabe, nadomestila in stroške v zvezi s poslovanjem s kartico, načine in roke za obveščanje imetnikov kartice, način posredovanja reklamacij in veljavnost splošnih pogojev.

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.

- **Kartica z odloženim plačilom** - uporabnik poravnava celotni dolg enkrat na mesec na izbrani dan v mesecu z direktno obremenitvijo s poslovnega računa oziroma s plačilnim nalogom. Imetnik svoje obveznosti iz naslova poslovanja s kartico plačuje mesečno.
- **Poslovna kartica** – je plačilni instrument za plačevanje blaga in storitev, ki je namenjen imetnikom Poslovnih računov za razpolaganje s finančnimi sredstvi družbe.
- **Limit** – je dovoljena mesečna poraba pri poslovanju s poslovno kartico, ki jo koristi imetnik kartičnega računa/uporabnik 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.
- **Gotovinski limit** – je dovoljen mesečni in dnevni znesek za dvig gotovine s poslovno kartico doma in v tujini. Vodi se v okviru celotnega limita mesečne porabe po poslovni kartici.
- **PIN številka** – tajna osebna identifikacijska številka za uporabo 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 uporabnik in je istočasno imetnik osnovne kartice.
- **POS terminal** – je naprava na prodajnem mestu, ki omogoča uporabo plačilne kartice za plačevanje blaga in storitev.
- **Potrdilo o nakupu** – je potrdilo o opravljenem plačilu s poslovno MasterCard kartico.
- **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 vedno označeno z nalepkou blagovne znamke kartic, ki jih prodajno mesto sprejema kot način plačila.

2. Izdajanje kartic

- Poslovne kartice MasterCard (v nadaljevanju: kartice) izdaja banka.
- Kartico lahko pridobijo polnoletne osebe zaposlene v podjetju (v nadaljevanju imetniki kartice), kateremu je podjetje dodelilo pravico do uporabe kartice v okviru limita in s katerimi je banka sklenila posebno pogodbo o uporabi kartic. Vlogo za izdajo mora potrditi podjetje (v nadaljevanju: uporabnik), ki določi tudi mesečni limit porabe za posameznega imetnika kartice.
- Uporabnik je pravna oseba, podjetnik, zasebnik, društvo ali druga oseba civilnega prava, ki z banko sklene pogodbo o uporabi poslovne kartice, ki je namenjena poslovni rabi imetnikov kartic.

Banka izda kartico na podlagi sklenjene pogodbe, če so predhodno izpolnjeni spodaj navedeni pogoji:

- da je uporabnik pred sklenitvijo pogodbe prejel in se seznanil s splošnimi pogoji.
- Da uporabnik odda v banki vlogo za izdajo kartice imetniku, na podlagi sklenjene pogodbe o uporabi poslovnih kartic med uporabnikom in banko.
- Da uporabnik storitve seznanj vse pooblaščen imetnike kartic s temi splošnimi pogoji poslovanja.
- Da je predložena dokumentacija, ki omogoča identifikacijo imetnika kartice ob upoštevanju vsakokrat veljavnih predpisov, vključno z zakonom, ki ureja preprečevanje pranja denarja, ter
- Predložena morebitna druga dokumentacija (ki bi jo zahtevala banka).

Banka pošlje kartico s priporočeno pošto na naslov, na katerega želi uporabnik prejemati izpiske, štirinajst dni od dneva oddaje vloge, ločeno pa še PIN številko. Če banka kartico in PIN številko pošlje po pošti se šteje, da je uporabnik le-te prejel, če sta mu bili poslani na njegov zadnji banki sporočeni naslov. V primeru, da uporabnik kartice, v zakonsko določenem času, kartice ne prevzame, jo Pošta vrne banki. Uporabnik kartico prevzame pri svojem poslovnem/operativnem skrbniku.

Imetnik kartice mora kartico takoj ob prevzemu podpisati s kemičnim svinčnikom. Nepodpisana kartice je neveljavna. Vse stroške zlorabe zaradi nepodpisane kartice nosi uporabnik.

3. Veljavnost kartice

Kartica je veljavna in jo imetnik lahko uporablja do izteka koledarskega meseca v letu, kot je navedeno na kartici. Podjetje odloča o obnavljanju posameznih kartic. Imetnikom, ki poslujejo s kartico v skladu s temi splošnimi pogoji, bo banka v mesecu, ko stari kartici poteče veljavnost, poslala novo kartico brez ponovne vloge. Kartice banka ne bo obnovila, če bo imetnik ali uporabnik najmanj 30 dni pred iztekom veljavnosti banki poslal pisno odpoved pogodbe.

Uporabnik kartice lahko odpove pogodbo z enomesečnim odpovednim rokom, v kolikor se z banko ne dogovori drugače.

V primeru odpovedi od pogodbe, prenehajo veljati vse kartice pooblaščenih imetnikov, zato imetniki kartic nimajo več pravice do uporabe kartic, banka pa ima pravico kartice blokirati. V takem primeru je imetnik dolžan kartico vrniti banki.

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;
- 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 številko PIN, 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 obešalniku v javnih prostorih);
- neizpolnjevanje obveznosti skrbnega ravnanja s kartico in PIN številko, se šteje za hudo malomarnost imetnika.

Najpogostejši načini uporabe kartice so naslednji:

a) Uporaba kartice na prodajnih mestih

Imetnik kartice mora kartico uporabljati na naslednji način:

- pri nakupu blaga ali plačilu storitev na prodajnem mestu se mora vedno vtipkati 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 PIN številke vedno zakrivati številčnico;
- pred podpisom potrdila o nakupu ali vnosom PIN številke je potrebno 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;

b.) 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 za pomoč ne sme prositi mimoidočega, ampak se lahko obrne na pomoč v najbližjo bančno poslovalnico;
- med opravljanjem transakcij na bančnem avtomatu pri vpisovanju PIN številke je potrebno z roko zakriti tipkovnico.

c.) Uporaba kartice za nakupe prek spleta

Imetnik kartice mora kartico uporabljati na naslednji način:

- zapisane podatke 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 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.

V primeru nakupov prek interneta, pri kataloški prodaji ali po telefonu oziroma preko drugih tehničnih sredstev shrani imetnik kartice vso dokumentacijo, ki dokazuje njegovo naročilo blaga ali storitve. Na zahtevo banke jo je imetnik kartice dolžan izročiti banki.

V primeru uporabe kartice za potrditev rezervacij hotelske in rent-a-car storitve imetnik kartice, kjer je podal soglasje za izvršitev rezervacije brez točnega zneska ni upravičen do povračila zneska opravljene transakcije v roku osmih tednov od dneva obremenitve.

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. Banka obvesti uporabnika o blokaciji kartice.

5. Plačevanje porabe iz tujine

Banka bo na dan prejete 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 kartičnega sistema MasterCard, ki so veljavni v trenutku obdelave transakcije v kartičnem sistemu MasterCard (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.

6. Priliv na kartični račun

Uporabnik/imetnik kartičnega računa, 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 uporabnik 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 uporabnika ne odgovarja.

V primeru, da uporabnik kljub temu prejme priliv in če bo uporabnik 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 poslovni račun uporabnika.

7. Pogoji poravnave obveznosti imetnika kartice - plačilo porabe

Banka bo enkrat na mesec obveščala uporabnika kartic o nastalih obveznostih doma in v tujini z zbirnikom porabe. Uporabnik se zavezuje, da bo svoje obveznosti iz naslova poslovanja z vsemi svojimi karticami plačeval enkrat mesečno. V nasprotnem primeru ima banka pravico do prepovedi nadaljnje uporabe oziroma odvzema kartic. Prenehanje veljavnosti kartic oziroma prepoved nadaljnje uporabe ne vpliva na obveznost uporabnika za plačilo obveznosti iz naslova porabe po vseh karticah, izvršene do prenehanja veljavnosti kartic.

Uporabnik je dolžan obveznosti, ki izhajajo iz poslovanja s karticami, plačevati prek ene od naslednjih možnosti:

- plačilnega naloga (velja le za kartice izdane pred 1.1.2012) ali
- pooblastila banki za izvajanje direktne bremenitve, pri katerem se obveznosti plačujejo iz poslovnega računa uporabnika pri banki.

Uporabnik se zavezuje, da bo v primeru, da se odloči za plačevanje obveznosti prek direktne bremenitve, zagotovil ustrezno kritje na poslovnem računu:

- en dan pred dnevom zapadlosti plačila, ki je dogovorjen v pogodbi, oziroma na zadnji delovni dan, če je dan zapadlosti plačila nedelovni dan (sobota, nedelja, praznik).

Limit na kartičnem računu bo sproščen:

- Pri plačilu prek direktne bremenitve iz poslovnega računa:
 - najkasneje do 15. ure na dan izvedbe plačila, če uporabnik zagotovi sredstva na poslovnem računu en dan pred rokom zapadlosti plačila.
 - naslednji dan, če uporabnik zagotovi sredstva na poslovnem računu najkasneje do 11. ure na dan izvedbe plačila.
- Pri plačilu s plačilnim nalogom (velja le za kartice izdane pred 1.1.2012):
 - naslednji delovni dan, če prispe plačilo na račun banke do 13.30 ure;
 - drugi delovni dan, če prispe plačilo po 13:30 uri.

Omenjene ure veljajo samo v primerih, ko uporabnik poravnava svoje obveznosti v skladu s temi splošnimi pogoji. Banka ima pravico, da ne izvede plačila prek direktne bremenitve, če na poslovnem računu ni zadostnega kritja. Banka bo v tem primeru plačilo zavrnila in o tem pisno obvestila imetnika poslovnega računa.

Uporabnik prejme enkrat na mesec mesečni izpisek o poravnavi obveznosti.

Kadar se obvestila iz tega člena pošiljajo uporabniku po pošti, se šteje, da je obvestilo pravilno vročeno, če je poslano na zadnji znani naslov uporabnika, ki ga ima banka v svoji evidenci. V primeru prometa oz. porabe (nakupi, dvigi gotovine, stroški po tarifi banke, obresti) nad odobrenim mesečnim limitom porabe lahko banka prepove uporabo kartic in uporabnika bremeni za ves znesek nad odobrenim limitom porabe.

Uporabnik se zavezuje, da bo na dan zapadlosti plačila poravnal vse obveznosti, in sicer tudi v primeru, če imetniki kartic prekoračijo dovoljene limite. V nasprotnem primeru ima banka pravico do prepovedi nadaljnje uporabe oziroma odvzema kartic. Če uporabnik na dan zapadlosti ne plača svojih obveznosti iz poslovanja s karticami, je zavezan plačati zakonite zamudne obresti za čas od dneva zapadlosti do dneva plačila v višini in na način, kot je to določeno z vsakokrat veljavnim sklepom o obrestnih merah banke.

Banka ima pravico pobotati zapadle neplačane obveznosti uporabnika iz teh splošnih pogojev z njegovimi terjatvami do banke iz katerega koli dobroimetja, ki ga ima uporabnik pri banki.

Banka lahko s pisnim obvestilom odstopi od te pogodbe in zahteva takojšnje plačilo preostalih denarnih obveznosti po tej pogodbi tudi v primeru, če je uporabnik v zamudi s plačilom začetnega ali dveh zaporednih mesečnih obveznosti.

8. Članarina in zavarovanje v primeru zlorab

Uporabnik 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. Uporabnik s podpisom vloge ali pogodbe soglaša s poravnavo nadomestil skladno s tarifo banke, ki so nastali iz naslova uporabe kartice.

Če je uporabnik v vlogi za izdajo kartice ali v posebni izjavi izbral možnost zavarovanja za primer zlorabe kartice pri zavarovalnici Triglav in v skladu s splošnimi pogoji zavarovalnice Triglav za ta zavarovalni primer, je dolžan banki kot posredniku plačati zavarovalno premijo. Zavarovalna premija se plača ob prvem obračunu obveznosti, ki sledi pričetku zavarovanja oziroma vsaki obletnici pričetka zavarovanja.

9. Obveščanje uporabnika

Banka bo enkrat na mesec pošiljala uporabniku 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). Šteje se, da je uporabnik NLB Poslovnih MasterCard kartic, ki je uporabniki NLB Proklika, obveščen o stanju in prometu na kartičnem računu. Uporabnik 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 uporabnika, ki ga ima banka v svoji evidenci.

Uporabnika mora banka o spremembi pogodbe in njenih sestavnih delov obvestiti najmanj petnajst dni pred začetkom predvidenih sprememb. V primeru, da se uporabnik s spremembo ne strinja, je dolžan pred veljavo spremembe pisno podati odstop od pogodbe, brez odpovednega roka.

9.1 Obveščanje banke o spremembah

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

10. Obravnavanje reklamacij in pritožb imetnikov

Uporabnik in/ali imetnik kartice lahko poda pisno pritožbo v zvezi z uporabo kartice svojemu poslovnemu ali operativnemu skrbniku v poslovni enoti banke, ki je odobrila izdajo kartice. Ne glede na morebitno pritožbo je uporabnik dolžan poravnati tudi sporne obveznosti. Uporabnik in/ali 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.

Rok za pritožbo je pet dni od dneva, ko uporabnik prejme izpisek o poslovanju na kartičnem računu.

Če je pritožba neutemeljena ima banka pravico zaračunati stroške postopka reševanja pritožbe uporabniku.

Banka bo uporabnika pisno obvestila o rešitvi reklamacije najkasneje v roku 15 dni od pridobitve vseh potrebnih informacij v zvezi z reklamacijo uporabnika/imetnika kartice.

V primeru, če uporabnik 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 uporabnik ali imetnik kartice, je ključnega pomena, ali je imetnik kartice ravnal v skladu s določili pogodbe in teh splošnih pogojev in ali je upošteval priporočila banke za varno poslovanje s kartico.

Če je pritožba neutemeljena, bo banka zaračunala stroške postopka reševanja pritožbe uporabniku. Če se izkaže, da je bila pritožba utemeljena, bo banka že plačani znesek z zamudnimi obrestmi od dneva plačila sporne obveznosti vrnila uporabniku na njegov poslovni račun, ki ga je uporabnik navedel ob podaji pritožbe.

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

Banka v primeru neodobrene transakcije ni odgovorna za izvršitev transakcije, ki je bila podana brez soglasja (nepodpisano potrdilo o nakupu na prodajnem mestu).

11. Izguba ali kraja kartice

Če imetnik izgubi kartico, sumi, da mu je bila ukradena ali da je z njegovo osebno številko seznanjena nepooblaščen oseba, mora o tem takoj obvestiti banko. Obvestilo lahko imetnik kartice, uporabnik ali druga oseba posreduje banki osebno v najbližji enoti banke oziroma katerikoli banki z nalepko MasterCard, 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 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 pisnega ali telefonskega 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 ali uporabnika.

Po prijavi izgube/kraje kartice banka izda imetniku novo kartico in PIN številko.

Izgubo ali krajo kartice mora imetnik prijaviti v najbližji policijski postaji. Imetnik kartice mora v primeru prijave na policijski postaji zahtevati fotokopijo zapisnika ali potrdilo o podaji prijave.

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

Banka krije škodo, ki je posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljene kartice, ki uporabniku 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 blokacijo kartice. O blokaciji banka obvesti

uporabnika.

V primeru, da uporabnik izrecno ne želi, da banka izvede blokacijo kartice, krije vso morebitno finančno škodo iz naslova zlorabe uporabnik.

Neizpolnjevanje obveznosti skrbnega ravnanja s kartico, PIN številko ali elementi kartice, se šteje za hudo malomarnost imetnika.

V kolikor stranka ravna naklepno ali zaradi hude malomarnosti, krije celotno škodo pred in po blokaciji kartice.

V primeru zlorabe kartice s strani tretjih oseb, kadar imetnik le te ni izgubil, oziroma mu ni bila ukradena (ponarejanje kartic in podobno), je imetnik ali uporabnik dolžan banko obvestiti o zlorabi takoj, ko to ugotovi. Preklicane kartice imetnik ne sme uporabljati, temveč jo je zavezan uničiti (prerezati po sredini) in vrniti banki.

V primeru izgube ali kraje MasterCard kartice v tujini imetniki lahko dobijo nadomestno kartico v dveh do treh delovnih dneh. Izdelava te kartice se zaračuna v skladu s tarifo banke.

12. Prenehanje pravice uporabe kartice in odpoved pogodbe

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

Lastnik kartice je banka. Banka lahko kadarkoli prekliče kartico v primeru kršitve teh splošnih pogojev poslovanja in uporabnik ali imetnik jo je na zahtevo banke dolžan vrniti. Banka obvesti omrežje prodajnih mest o prepovedi uporabe kartice. Kartico lahko odvzame tudi delavec na prodajnem mestu, če je kartica uvrščena na seznam neveljavnih kartic.

V primeru prepovedi uporabe kartice uporabniku 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. Uporabnik/ 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 uporabniku vse stroške skladno s tarifo banke, ki nastanejo po dnevu, ko bi moral povrniti obveznosti (vrniti kartico). Blokiranje kartice so imetniki kartic zavezani uničiti (prerezati po sredini) in jih vrniti banki.

Uporabnik mora najpozneje v 5 dneh od dneva nastanka spremembe obvestiti banko o vseh spremembah v zvezi s pravnim statusom, s spremembami osebnih podatkov imetnikov kartic in drugih podatkov, ki so navedeni v vlogi za izdajo kartice. Banka ne odgovarja za škodo, nastalo zaradi neupoštevanja obveznosti glede sporočanja sprememb. Če uporabnik ne sporoči sprememb v zgoraj naveden roku, lahko banka prepove nadaljnjo uporabo kartice oziroma jo odvzame.

Banka lahko odstopi od pogodbe tudi v primeru prisilne likvidacije, prisilne poravnave ali stečaja uporabnika.

13. Varovanje osebnih podatkov

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

Uporabnik pooblašča banko, da lahko sporoča podatke, vezane na njegovo kartično

poslovanje družbi, ki ji bo banka poverila procesiranje kartičnega poslovanja. Banka uporabniku zagotavlja, da bo družba varovala podatke o kartičnem poslovanju kot zaupne.

Uporabnik 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 podatke o uporabniku, 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. Uporabnik 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 kartičnega računa/uporabnik s podpisom pogodbe. Uporabnik 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 uporabnika iz naslova pogodbe. Uporabnik ima pravico kadarkoli s pisno izjavo preklicati dano privolitve. V primeru preklica privolitve pred iztekom oziroma ob izteku roka banka preneha z uporabo podatkov za namene navedene v prejšnjem odstavku.

14. Končne določbe

Splošni pogoji poslovanja s kartico imajo naravo pogodbe in so sestavni del vloge za izdajo kartice. S podpisom izjave, ki je navedena v vlogi, uporabnik potrjuje, da je seznanjen s temi splošnimi pogoji in da z njimi soglaša.

Pravice in obveznosti uporabnika po teh splošnih pogojih začnejo veljati, ko banka odobri vlogo.

Če uporabnik odstopi od vloge za izdajo kartice od dneva odobritve do dneva prejema kartice, je zavezan banki povrniti stroške, ki so nastali v postopku izdaje v skladu s tarifo banke.

Podatki, ki se nanašajo na poslovanje kartice, so poslovna skrivnost banke. Banka bo podatke v zvezi s poslovanjem s kartico obdelovala in uporabljala v skladu z zakoni. Uporabnik pooblašča banko, da si lahko ob vsakem času sama priskrbi podatke, ki so pomembni za poslovanje s kartico in ki so kot takšni navedeni v vlogi za izdajo kartice, iz drugih virov, lastnike teh podatkov pa pooblašča, da podatke posredujejo banki.

Da bi banka zagotovila varno poslovanje s kartico, lahko sporoča podatke o posamezni kartici sistemu MasterCard International.

Uporabnik pooblašča banko, da lahko sporoča podatke vezane na njegovo kartično poslovanje, družbi, ki ji je poverila procesiranje kartičnega poslovanja. Banka uporabniku

zagotavlja, da bo družba varovala podatke o kartičnem poslovanju kot zaupne. Uporabnik dovoljuje banki oziroma katerikoli drugi osebi, ki s sesijo pridobi pravice iz pogodbe, da na podlagi te pogodbe zbira in posreduje podatke o tej pogodbi, v zvezi s to pogodbo in o uporabniku ali imetniku, ki jih je pridobila z izvrševanjem te pogodbe ali v okviru poslovnega razmerja z uporabnikom sploh, tudi drugim finančnim organizacijam. Poleg tega uporabnik 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.

Uporabnik se strinja, da mu banka pošilja promocijsko gradivo v zvezi s kartičnim poslovanjem. Morebitne spore iz teh splošnih pogojev rešuje pristojno sodišče v Ljubljani.

Uporabnik je odgovoren za vse stroške, ki so nastali v zvezi s poslovanjem s kartico na prodajnih mestih vse do dneva, ko vrnjeno kartico prejme banka.

15. Spreminjanje splošnih pogojev

Banka bo uporabnika o nameravani spremembi pogodbe in njenih sestavnih delov obvestila najmanj petnajst dni pred predvidenim začetkom uporabe spremenjenih splošnih pogojev in sicer preko izpiskov (na papirju).

Šteje se, da uporabnik sprejema predlog sprememb splošnih pogojev, če do dneva pred predlaganim datumom za začetek njihove uporabe ne bo obvestil banke, da predloga ne sprejema. Če se uporabnik s predlagano spremembo ne strinja, lahko odstopi od pogodbe do dneva pred začetkom veljavnosti sprememb, brez odpovednega roka. Uporabnik lahko pisno obvestilo o odstopu od pogodbe odda v poslovalnici banke oziroma pri poslovnem skrbniku, oziroma ga posreduje banki s priporočeno pošto, pred datumom uveljavitve sprememb.

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

16. Odobreni limiti poslovanja na posamezni kartici

Individualni mesečni limiti posameznih imetnikov poslovnih kartic so fiksno določeni. Uporabnik ima na voljo naslednje zneske (v EUR):

| | | | | | |
|-------|-------|-------|--------|--------|--------|
| 200 | 1.600 | 4.100 | 6.600 | 12.500 | 37.500 |
| 400 | 1.800 | 4.500 | 7.000 | 14.600 | 41.700 |
| 600 | 2.000 | 5.000 | 7.300 | 16.600 | |
| 800 | 2.500 | 5.200 | 7.500 | 20.800 | |
| 1.000 | 2.900 | 5.400 | 7.900 | 25.000 | |
| 1.200 | 3.300 | 5.800 | 8.300 | 29.200 | |
| 1.400 | 3.700 | 6.200 | 10.400 | 33.300 | |

17. Storitev Varnostno SMS sporočilo

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

17.1 Odobritev uporabe storitve

Banka omogoča uporabo storitve Varnostno SMS sporočilo imetniku kartice. 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. Uporabnik kartice mora

banki za uporabo storitve Varnostno SMS sporočilo oddati vlogo in posredovati vse potrebne podatke: telefonsko številko mobilnega telefona, davčno, matično številko, številko kartice in kriterije, na podlagi katerih bo prejemal Varnostna SMS sporočila. Uporabnik 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 |

Uporabnik kartice nosi odgovornost za pravilnost in resničnost podatkov, ki jih je posredoval banki. Uporabnik kartice je odgovoren za pravilen vpis GSM številke. Uporabnik 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 uporabnik predloži banki vse potrebne podatke in korektno posluje s kartico.

17.2 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.

17.3 Obveznosti banke

Banka se zavezuje, da bo uporabniku storitve Varnostno SMS sporočilo 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.

17.4 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 uporabnikovega kartičnega računa.

17.5 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.

18. Končne določbe

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 1. januarja 2012 naprej.



NLB d.d.
Trg republike 2
SI-1000 Ljubljana

T: +386 1 477 2000
E: info@nlb.si
www.nlb.si