

## SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA S PLAČILNO KARTICO MASTERCARD ZA FIZIČNE OSEBE

### Splošno 1. člen

Izdajatelj teh splošnih pogojev je:

Delavska hranilnica d.d. Ljubljana, Miklošičeva 5, 1000 Ljubljana, registrirana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani pod reg. št. vložka: Srg 9013/90 (200107572), transakcijski račun SI 56 0100 0000 6100 025, BIC-koda HDELSI22, matična številka 5448557, davčna številka: 47523638, identifikacijska številka za DDV SI47523638, spletni naslov: <http://www.delavska-hranilnica.si>, naslov e-pošte: [info@delavska-hranilnica.si](mailto:info@delavska-hranilnica.si) (v nadaljevanju hranilnica).

Hranilnica 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.bsi.si](http://www.bsi.si).

Za nadzor v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev v Republiki Sloveniji je pristojna Banka Slovenije.

S temi splošnimi pogoji so opredeljene medsebojne pravice in obveznosti hranilnice in uporabnika v zvezi s poslovanjem s plačilno kartico MasterCard.

Ti splošni pogoji so sestavni del Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev preko osebnega računa sklenjene med hranilnico in uporabnikom in imajo skupaj z vlogo značaj pogodbe (v nadaljevanju: pogodba).

Šteje se, da uporabnik s podpisom pogodbe o opravljanju plačilnih storitev preko osebnega računa potrjuje:

- da je bil s temi splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in na način, da je imel dovolj časa, da se je pred sklenitvijo pogodbe seznanil s pogoji glede opravljanja plačilnih storitev in
- da s temi splošnimi pogoji v celoti soglaša.

S podpisom vloge uporabnik potrjuje, da je seznanjen s temi splošnimi pogoji in da z njimi soglaša ter jamči, da so podatki, navedeni v vlogi za izdajo kartice resnični. Kot dan sklenitve pogodbe med komitentom in hranilnico se šteje dan, ko hranilnica na vlogi za izdajo kartice odobri izdajo kartice. Če komitent odstopi od vloge za izdajo kartice v času od dneva odobritve vloge do dneva prejema kartice, je zavezan hranilnici povrniti stroške, ki so nastali v postopku izdaje kartice in morebitnih dodatnih kartic, v skladu s tarifo hranilnice.

Za vse, kar ni posebej urejeno s temi splošnimi pogoji, se uporabljajo Splošni pogoji za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za potrošnike. V primeru neskladja med temi splošnimi pogoji in Splošnimi pogoji za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za potrošnike, veljajo določbe teh splošnih pogojev.

### Pomen izrazov 2. člen

Izrazi uporabljenih v teh splošnih pogojih imajo naslednji pomen:

**Uporabnik:** je uporabnik po splošnih pogojih za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za potrošnike.

**Plačilna kartica:** je plačilna kartica MasterCard z odloženim plačilom, ki jo izdaja hranilnica oziroma je plačilni instrument, ki imetniku omogoča plačilo blaga in storitev na prodajnih mestih ter dvig gotovine na bankomatih. Imetnik poravnava celoten dolg enkrat na mesec na izbran dan v mesecu z direktno bremenitvijo z osebnega računa. Imetnik svoje obveznosti plačuje mesečno.

**Osnovna kartica:** kartica MasterCard, izdana uporabniku, ki poravnava obveznosti iz naslova poslovanja s kartico iz svojega transakcijskega računa pri hranilnici.

**Dodatna kartica:** je kartica MasterCard izdana fizični osebi, ki jo pooblasti imetnik osnovne kartice.

**Imetnik:** fizična oseba, ki mu je bila izdana osnovna oziroma dodatna kartica.

**Imetnik osnovne kartice:** fizična oseba, ki mu je bila izdana osnovna kartica.

**Imetnik dodatne kartice:** fizična oseba, ki mu je bila izdana dodatna kartica.

**Kartični račun:** je račun na katerem se vodijo osnovna in morebitne dodatne kartice ter njihova poraba in stroški poslovanja iz naslova poslovanja s kartico oz. karticami. 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 imetnik dodatnih kartic na tem kartičnem računu za nakupe in/ali dvig gotovine doma in v tujini. Hranilnica odobri en limit porabe na kartični račun.

**PIN:** je osebno geslo (Personal identification number), ki je namenjeno identifikacij uporabnika pri dvigu gotovine na bankomatu oz. namesto podpisa pri plačevanju storitev na prodajnem mestu, ki je ustrezno opremljeno.

**Procesni center:** je poslovni subjekt s katerim ima hranilnica sklenjeno pogodbo za obdelavo podatkov in transakcij,

**Prodajno mesto:** je pravna oseba, podjetnik ali zasebnik, ki ima z banko/hranilnico 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.

**POS terminal:** je naprava na prodajnem mestu, ki omogoča uporabo plačilne kartice za plačevanje blaga in storitev.

**Brezstično poslovanje:** uporaba plačilnih instrumentov za opravljanje brezgotovinskega plačila brez neposrednega stika kartice s terminalom. Kartica, ki je opremljena z logotipom za brezstično plačevanje, se približa terminalu, ki je prav tako opremljen z brezstičnim logotipom. Do zneska, ki je objavljen na spletni strani banke, ni potrebno vnesti PIN številke za potrditev nakupa.

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

**Bankomat:** je naprava namenjena opravljanju plačilnih transakcij dviga in pologa gotovine.

**Avtorizacija:** je proces, v skladu s katerim prodajno mesto ali bankomat pridobi od hranilnice potrditev, da lahko izvrši plačilno transakcijo.

**CVC številka:** je trimestna varnostna številka, zapisana na podpisnem traku na hrbtni strani kartice in se uporablja za nakupe na daljavo.

**Referenčni menjalni tečaj:** je menjalni tečaj, ki ga ponuja mednarodni kartični sistem MasterCard International in se uporablja kot osnova za izračun odkupa in prodaje valut.

### **Izdaja kartice 3. člen**

Osnovno kartico hranilnica izda v skladu z vsakokrat veljavno poslovno politiko hranilnice, boniteto stranke in veljavno zakonodajo.

Osnovno kartico z odloženim plačilom MasterCard, ki jo izdaja hranilnica, lahko na podlagi sklenjene pogodbe in odobrene Vloge za izdajo kartice, pridobi vsaka fizična oseba s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji, ki ima v hranilnici odprt redni osebni račun na katerega prejema redne prilive plače ali pokojnine. O odobritvi ali zavrnitvi vloge odloča hranilnica. Hranilnici ni potrebno obrazložiti svojih odločitev. Predpogoj za odobritev kartice, je ureditev direktne bremenitve na osebem računu v hranilnici za poravnavanje mesečnih obveznosti poslovanja s kartico, da je predložena dokumentacija, ki omogoča identifikacijo imetnika ob upoštevanju vsakokrat veljavnih predpisov, vključno z zakonom, ki ureja preprečevanje pranje denarja in davčna številka.

Imetnik lahko zaprosi za Klasično MasterCard kartico ali Zlato MasterCard kartico (v nadaljevanju: kartica).

Zlata kartica MasterCard je namenjena uporabnikom z višjimi mesečnimi prilivi na račun pri hranilnici ter želijo višje limite mesečne in dnevne porabe s kartico. Hranilnica izda kartico na osnovi vloge uporabnika. O odobritvi ali zavrnitvi vloge odloča hranilnica. Hranilnica ima pravico do zavrnitve izdaje kartice in svoje odločitve ni dolžna pojasnjevati.

Imetnik lahko v skladu s svojimi potrebami zaprosi hranilnico za stalno ali začasno povečanje mesečnega limita na kartičnem računu. O spremembi višine le-tega se imetnik pisno dogovarja s hranilnico.

Na željo imetnika osnovne kartice lahko hranilnica izda dodatno kartico na kartičnem računu na podlagi pisnega soglasja imetnika osnovne kartice. Dodatno kartico lahko pridobi fizična oseba, na podlagi osnovne kartice oz. pooblastila imetnika osnovne kartice. Dodatna kartica se glasi na ime osebe, ki ji je kartica namenjena in ima svojo številko. Dodatna kartica je lahko le iste vrste in ima enake lastnosti kot osnovna kartica. Poraba na dodatni kartici je lahko dovoljena v višini celotnega

odobrenega limita na osnovni kartici, vendar ga skupna poraba avtoriziranih transakcij ne more preseči. Za vsako osnovno kartico lahko imetnik naroči izdajo za največ tri dodatne kartice. Splošni pogoji, ki veljajo za kartico, veljajo tudi za imetnika dodatne kartice.

Če hranilnica izdajo kartice odobri, pošlje kartico s priporočeno pošiljko na naslov imetnika najkasneje v roku 30 dni od dneva vložitve vloge, pri čemer hranilnica imetniku na enak način pošlje tudi PIN številko. Imetnik prejme kartico in PIN v dveh ločenih pošiljkah, ki so odposlane na različne dneve. Če hranilnica kartico in PIN številko pošlje po pošti se šteje, da je imetnik prejel, v kolikor sta mu bili poslani na zadnji naslov, ki ga je imetnik sporočil hranilnici. Če se ne-prevzeta pošiljka s kartico vrne v hranilnico, jo imetnik osebno prevzame v svoji matični poslovalnici hranilnice. Kartica in morebitne dodatne kartice so last hranilnice. Na zahtevo hranilnice je dolžan imetnik vse kartice vrniti. Imetnik mora kartico takoj podpisati s kemičnim svinčnikom. Nepodpisana kartica je neveljavna, pri čemer imetnik nosi vso škodo in stroške zlorabe zaradi nepodpisane kartice. Imetnik kartice je o višini odobrenega limita obveščen ob prejemu prvega izpiska. Kartica se glasi na ime in priimek ter je neprenosljiva.

Veljavnost kartice je označena na sprednji strani kartice, pri čemer imetnik kartico lahko uporablja do izteka koledarskega meseca v letu, ki je naveden na kartici. Imetnikom, ki poslujejo s kartico v skladu s temi splošnimi pogoji, če to dovoljuje zakonodaja in če je obnovitev v skladu z vsakokratno poslovno politiko hranilnice, bo hranilnica v mesecu, ko stari kartici poteče veljavnost, poslala novo kartico (ob ponovnem plačilu letnega nadomestila) brez ponovne vloge. Imetnik je dolžan staro kartico izročiti hranilnici oziroma jo uničiti takoj po poteku veljavnosti. Hranilnica kartice ne bo obnovila, če bo imetnik najmanj 60 dni pred potekom veljavnosti kartice poslal pisni odstop od pogodbe.

#### **Uporaba in varno poslovanje s kartico** **4. člen**

Kartica z odloženim plačilom je instrument brezgotovinskega plačevanja blaga in storitev. Kartica je opremljena z varnostnim čipom.

Kartica z odloženim plačilom Delavske hranilnice d.d., Ljubljana imetniku omogoča:

- plačevanje blaga in storitev na prodajnih mestih, ki so označeni z nalepko MasterCard,
- dvige gotovine na bančnem avtomatu z uporabo osebne številke (PIN) v Republiki Sloveniji, v poslovalnicah bank, v enotah Pošte Slovenije in v tujini na bankomatih, ki imajo nalepko MasterCard. Hranilnica zaračuna za dvig gotovine nadomestilo v skladu s tarifo hranilnice. Višina enkratnega dviga na bančnem avtomatu je odvisna od omejitev, ki jih ima posamezni bančni avtomat ali od določil banke, ki je lastnica bančnega avtomata. Na bankomatih lahko imetnik praviloma porabi 50% mesečnega limita porabe,
- mesečni obračun celotne porabe na izbrani dan v mesecu: 8., 18., 28., z uporabo direktne bremenitve.

#### **Imetnik kartice mora pri uporabi kartice ravnati skrbno in pazljivo, pri čemer še zlasti:**

- upošteva vsa določila teh splošnih pogojev, ki se nanašajo na uporabo kartice;
- ravna vselej na način, da se v čim večji meri prepreči izguba, kraja oziroma drug neupravičen odvzem ter zloraba kartice in s tem posledično nastanek morebitne škode;
- kartice ne posoja ali omogoča njene uporabe tretjim osebam, saj kartica ni prenosljiva in jo lahko uporablja samo upravičen imetnik;
- uporablja kartico samo v obsegu odobrenega limita;
- ima kartico vedno pri sebi oziroma pod svojim nadzorom (npr. v restavraciji, hotelski sobi, v javnih prevoznih sredstvih);
- si po prejemu PIN številko to zapomni, ovojnico s PIN številko pa uniči;
- v nobenem primeru PIN številke ne hrani skupaj s kartico v kakršnikoli obliki,
- 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 hranilnico,
- enkratnega gesla ali trimestrne kode na hrbtni strani kartice ne sme posredovati nikomur, razen takrat, ko je nakup prek prodajnega mesta že opravljen in je treba opraviti plačilo.

## **Uporaba kartice na prodajnih mestih**

Imetnik kartice mora kartico uporabljati na naslednji način:

- pri nakupu blaga ali plačilu storitev na prodajnem mestu mora vedno vtipkati PIN številko ali podpisati potrdilo o nakupu SLIP. Izjeme so brezstične transakcije pri katerih vnos PIN številke ni potreben do višine zneska, ki je določen za celotno regijo
- na prodajnem mestu se sme kartico samo enkrat uporabiti na POS terminalu (z uporabo čipa na kartici, magnetnega zapisa ali brezstične tehnologije) 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 ter v primeru brezstičnih transakcij brez vnosa PIN številke imetnik kartice soglaša z izvedbo plačilne transakcije in potrjuje pravilnost zneska navedenega na potrdilu o nakupu, ter se ga zavezuje hranilnici 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.

Hranilnica ne sprejema odgovornosti, če prodajno mesto sistema MasterCard ali banka kartice ne sprejme, prav tako ne prevzema odgovornost za zavrnjene avtorizacije.

## **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, ne sme prositi za pomoč mimoidočega, ampak se vselej obrne na najbližjo poslovalnico hranilnice;
- med opravljanjem transakcij na bančnem avtomatu je potrebno z roko zakriti tipkovnico,
- če pri uporabi kartice na bančnem avtomatu imetnik zazna odstopanje od običajnega delovanja bančnega avtomata (npr. če kartico težje vloži v bančni avtomat, če so na bančnem avtomatu naprave ali stvari, ki so neobičajne; prisotnost kamer, ki so neobičajno postavljene; reža v katero se vlaga kartica je neobičajna ipd.), je dolžan o tem takoj obvestiti hranilnico ali policijo in bančnega avtomata ne sme uporabiti.

## **Uporaba kartice za nakupe preko spleta**

Imetnik mora kartico uporabljati na naslednji način:

- pogoj za uporabe kartice za nakup preko spleta je vklopljeno Varnostno SMS sporočilo;
- pri nakupih preko spleta mora imetnik ravnati še posebej pazljivo in se pred vnosom podatkov o kartici prepričati, da je zagotovljena primerna varnost prodajnega mesta in plačila;
- vnese podatke, ki jih zahteva prejemnik plačila pri nakupih na daljavo. Način plačila je odvisen od lastnika prodajnega mesta. Na spletnih prodajnih mestih, ki vsebujejo oznako MasterCard SecureCode, plačilo opravi z enkratnim geslom, ki ga prejme preko SMS sporočila,
- 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;
- s posredovanjem podatkov prodajnemu mestu imetnik jamči, da je znesek transakcije pravilen in se zavezuje, da ga bo poravnal s splošnimi pogoji poslovanja s kartico,
- imetnik je dolžan shraniti vso dokumentacijo, ki dokazuje njegovo naročilo blaga ali storitve, za morebitno kasnejše nesoglasje o dobavi / kvaliteti blaga in/ali storitev s prodajnim mestom ter jo na zahtevo hranilnice predložiti hranilnici,
- imetnik mora preveriti ali so javno znana obvestila o spletnih prevarah;
- imetnik kartice mora poskrbeti, da je njegov računalnik, preko katerega dostopa na spletna prodajna mesta, dobro zaščiten pred vdori in virusi. Imetnik v celoti odgovarja za škodo, ki bi nastala njemu ali hranilnici zaradi zlonamernih programov na njegovem računalniku.

Za plačevanje prek spletnih prodajnih mest, ki vsebujejo oznako MasterCard SecureCode bo imetnik kartice prejel enkratno geslo prek SMS sporočila na številko mobilnega telefona, ki jo je sporočil hranilnici.

S kartico je mogoče rezervirati hotelske, rent-a-car ali druge storitve doma in v tujini. Neuporaba rezerviranih sredstev zahteva pravočasno odpoved rezervacij, saj drugače imetnik nosi stroške, ki bi jih zaračunalo prodajno mesto.

Zaradi zaščite imetnika kartice hranilnica kot varovalen mehanizem uporablja limite porabe na kartičnem računu, gotovinski limit ter omejitve dnevnega in mesečnega števila dovoljenih transakcij imetnika. Hranilnica ne sprejema odgovornosti, če imetnik prekorači omenjena varovala in posledično ne more poravnati obveznosti na prodajnem mestu.

Imetnik ne sme kartice uporabljati za nezakonite namene, vključno z nakupi blaga in storitev, ki jih prepoveduje zakonodaja. Imetnik je v tem primeru odgovoren za škodo in nastale stroške. Hranilnica za škodo in stroške bremeni imetnika skupaj z morebitnimi zamudnimi obrestmi.

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

### **Plačevanje porabe iz tujine 5. člen**

Hranilnica bo na dan prejetja 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, ki so veljavni v trenutku obdelave transakcije v kartičnih sistemih 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 tujini 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.

### **Članarina za uporabo in druga nadomestila 6. člen**

Imetnik kartice plačuje za uporabo kartice hranilnici letno članarino v višini, določeni z vsakokrat veljavno tarifo hranilnice, ki je objavljena na spletnih straneh hranilnice in v vseh poslovalnicah hranilnice. Letna članarina se imetniku obračuna ob prvem obračunu obveznosti po izdaji kartice ter nato vsako nadaljnje leto ob obnovitvi letnega članstva. Prav tako imetnik osnovne kartice plačuje hranilnici letno članarino za vsako izdano dodatno kartico v skladu z vsakokrat veljavno tarifo hranilnice.

Imetnik plačuje provizijo za dvig na bankomatih ali v poslovalnicah bank in pošt, ki sprejemajo kartice MasterCard in druga nadomestila za storitve, ki se praviloma nanašajo na plačilo mesečnih obrokov, spremembo osebnih podatkov, spremembo limita, preklic kartice, prejemanje SMS sporočil o izvedenih transakcijah, reševanje reklamacij, izdelavo nove kartice, izdelavo nove osebne številke (PIN), blokacijo s strani hranilnice zaradi neupoštevanja veljavnih pogojev ter stroške za druge storitve v skladu z vsakokrat veljavno tarifo hranilnice.

### **Obveščanje imetnika in plačilo obveznosti 7. člen**

Hranilnica enkrat mesečno pošlje imetniku kartice obvestilo o prometu, vezano na poslovanje z vsemi karticami na enem kartičnem računu in s tem nastalih obveznosti, o zapadlih nadomestilih ter

morebitnih drugih stroških iz tarife hranilnice najmanj pet dni pred bremenitvijo oziroma so transakcije razvidne na spletni banki osebnega računa.

Imetnik se zavezuje, da bo takoj po prejemu izpiska kartičnega računa oziroma na spletni banki svojega računa preveril vse izvedene plačilne transakcije in hranilnico v roku 8 dni od prejema izpiska obvestil o morebitnih nepravilnostih ali če na dan iz prvega odstavka ni prejel najpozneje v osmih dneh od predvidenega datuma prejetega izpiska.

Mesečni odobren limit je razviden iz specifikacije mesečne porabe po kartici. Hranilnica se zavezuje, da bo vse izpiske pošljala na naslov, ki ga je imetnik navedel v vlogi oz. jih je naknadno sporočil hranilnici. Šteje se, da je obvestilo pravilno vročeno, v kolikor je poslano na zadnji znani naslov imetnika, ki ga ima hranilnica v svojih evidencah.

Imetnik je dolžan voditi lastno evidenco o porabi s plačilno kartico. Če imetnik od hranilnice v 60 dneh od dneva uporabe kartice ne prejme izpiska kartičnega računa, je dolžan o tem obvestiti hranilnico.

Imetnikom, ki bodo ob prijavi ali kasneje dodali podatek o mobilni telefonski številki, hranilnica omogoča dodatne storitve kot so prejemanje kratkih SMS sporočil, omogočeno spletno nakupovanje, omogočeno obročno nakupovanje.

Imetnik se zavezuje, da bo poravnal vse obveznosti navedene na obvestilu o prometu na kartičnem računu. Znesek za plačilo porabe po kartici z odloženim plačilom je sestavljen iz zneskov porabe po kartici ter nadomestil navedenih v 6. členu. Imetnik vse obveznosti, ki izhajajo iz poslovanja s kartico plačuje v evrih (EUR) preko direktne bremenitve z osebnega računa odprtega pri hranilnici, na izbrani dan v mesecu.

Ko imetnik poda soglasje za izvršitev plačilne transakcije, je ne more več preklicati. V primeru, da imetnik pred izvršitvijo transakcije nima razpoložljivega stanja v okviru danega limita ali ta presega dogovorjen dnevni limit, ima hranilnica pravico, da ne odobri plačilne transakcije.

Imetnik osnovne kartice se zavezuje da bo obveznosti iz naslova poslovanja z osnovno in vsemi dodatnimi karticami poravnal neposredno v breme osebnega računa tako, da bo zagotovil ustrezno stanje na svojem osebnem računu za poravnavo obveznosti, najmanj en dan pred dnevno zapadlosti plačila, ki je označen na vlogi za izdajo kartice. V primeru, da je dan zapadlosti plačila sobota, nedelja in z zakonom določen praznik in dela prost dan, bo hranilnica pri plačevanju obveznosti preko direktne bremenitve izvedla plačilo najkasneje prvi naslednji delovni dan. Hranilnica izvede plačilo obveznosti v okviru stanja in odobrenega limita na osebnem računu. Če imetnik ne zagotovi sredstev za poplačilo, hranilnici dovoljuje, da si obveznosti poplača tudi v nedovoljeno stanje na osebnem računu. Imetnik s podpisom vloge nepreklicno pooblašča hranilnico, da za poplačilo vseh neporavnanih obveznosti s kartičnega poslovanja, lahko kadarkoli uporabi sredstva imetnika na njegovih drugih računih oz. njegovo drugo dobroimetje pri hranilnici, pri čemer se šteje, da imetnik daje hranilnici trajen in nepreklicen plačilni nalog za bremenitev katerega koli računa oziroma dobroimetja pri hranilnici.

V primeru zamujanja poravnave obveznosti s strani imetnika bo hranilnica izvajala opominjevalne in sodne postopke izterjave.

Imetnik se zavezuje, da bo hranilnici v primeru nepravočasne poravnave zapadlih obveznosti poravnal:

- zapadle obveznosti z obračunanimi obrestmi in
- zakonite zamudne obresti, stroške opominjanja, stroške pridobivanja podatkov o imetniku, stroške odvetniških storitev, sodne in rubežnikove stroške in vseh drugih stroškov povezanih s sodno izterjavo.

Stroške opominjanja določa sklep o tarifi nadomestil, provizij in stroškov hranilnice, ostali stroški se odmerijo neposredno po izstavljenem računu hranilnici.

## **Nakup na obroke** **8. člen**

Imetnik ima možnost na prodajnih mestih ob nakupu blaga ali plačilu storitve posameznega prodajnega mesta, da v določeni višini poravnava svojo obveznost s kartico v določenem številu obrokov. Znesek od katerega prodajno mesto omogoča plačilo s kartico na obroke in število obrokov,

ki jih lahko izbere imetnik kartice, določi hranilnica. Ob plačilu s kartico bo hranilnica za celotni znesek nakupa ali plačila zmanjšala razpoložljivi limit porabe za nakup na obroke na kartici. Nakup na obroke je mogoč v višini razpoložljivega limita porabe za nakup na obroke na kartici. Posamezni obroki zapadejo v plačilo mesečno in jih je imetnik kartice dolžan poravnati ob mesečni poravnavi obveznosti imetnika kartice v skladu s temi splošnimi pogoji. Prvi obrok zapade v plačilo ob prvi poravnavi obveznosti, ki sledi nakupu na obroke. Hranilnica bo ob vsaki mesečni poravnavi obveznosti imetniku kartice za višino poravnane obroka sprostila razpoložljiv limit porabe za nakup na obroke na kartici. Imetniku kartice se zaračunava nadomestilo za mesečno plačilo obrokov, medtem ko se nakup na obroke ne zaračunava. Neplačani del obveznosti se ne obrestuje.

### **Reklamacije strank 9. člen**

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

Hranilnica ni odgovorna za kakovost blaga in storitev, ki jih imetnik plača s kartico. Imetnik kartice neposredno na prodajnem mestu reklamira nesporazume in napake, hranilnici pa je zavezan poravnati obveznosti ne glede na spor s prodajnim mestom. Hranilnica ne prevzema odgovornosti, ko prodajno mesto kartice ne sprejme ali ne more izvršiti plačila.

Na pisno reklamacijo oziroma pritožbo imetnika kartice hranilnica odgovori v roku 15 dni od prejema le-te. V primeru, da je bila reklamacija neupravičena in je reševanje le-te povezano s stroški, hranilnica zaračuna stroške neupravičene reklamacije v skladu s tarifo.

### **Izguba, kraja, zlorabe kartice 10. člen**

Če imetnik izgubi kartico, ali če sumi, da mu je bila ukradena, zlorabljena, ali da je z njegovo osebno številko (PIN) seznanjena nepooblaščen oseba, mora to takoj sporočiti v Klicni center na telefonsko številko **+386 (0)1 583 41 83** ali se takoj oglasiti v najbližji poslovalnici hranilnice. Imetnik je dolžan telefonsko prijavo blokade tudi pisno potrditi v matični enoti hranilnice v petih delovnih dneh od prijave.

V primeru kraje, zlorabe ali suma mora imetnik takoj narediti prijavo najbližji policijski postaji. Imetnik kartice mora v primeru prijave na policijski postaji zahtevati fotokopijo zapisnika ali potrdilo o podaji prijave. Klicni center deluje 24 ur na dan in vse dni v letu, matična poslovalnica hranilnice pa le v okviru poslovnih ur. Hranilnica ob prijavi v Klicni center blokira uporabo kartice tako, da je ni več mogoče uporabljati na bančnih avtomatih oz. z njo plačevati na prodajnih mestih.

Izgubo ali krajo dodatne kartice lahko prijavi imetnik osnovne kartice ali imetnik dodatne kartice.

Hranilnica je upravičena, ni pa dolžna izvesti preventivne blokacije kartice v primeru, kadar izvaja ukrepe varnosti poslovanja, na primer, da obstajajo objektivno utemeljeni razlogi povezani z varnostjo, ali če obstaja sum da gre za neodobreno ali goljufivo uporabo kartice-zlorabo kartice ali krajo podatkov s kartice. Če se hranilnica odloči za blokado kartice obvesti imetnika še pred blokado, sicer pa takoj po blokadi. Hranilnica obvesti imetnika pisno oz. po telefonu. Hranilnica mu izda novo kartico brezplačno.

Če imetnik najde kartico po tem, ko je že prijavil njeno izgubo, je ne sme več uporabljati in mora o tem obvestiti hranilnico ter kartico vrniti. Po prijavi izgube kartice, hranilnica izda na podlagi pisne zahteve imetniku novo kartico ter novo osebno številko (PIN). Če imetnik prekliče kartico na 24-urno telefonsko številko v Klicni center, se kartica naroči avtomatsko. V primeru večkratne izgube ali kraje kartice hranilnica lahko zavrne ponovno izdajo kartice.

Imetnik oz. dodatni imetnik kartice je dolžan posredovati hranilnici vse potrebne informacije o okoliščinah, povezanih z izgubo, krajo ali zlorabo kartice ali razkritjem osebne številke PIN in je dolžan nuditi hranilnici vso razumno pomoč, da se izginula kartica najde/odkrije oz., da se prepreči nastanek škode. Hranilnica lahko ob kraji in/ali zlorabi kartice in/ali osebne številke (PIN) sporoči policiji vse podatke (vključno z osebnimi podatki imetnika oz. dodatnega imetnika kartice), za katere meni, da so potrebni. Zoper imetnika ali dodatnega imetnika kartice, ki zlorabi kartico, hranilnica ukrepa po veljavnih predpisih.

## **Odgovornost**

### **11. člen**

Hranilnica in imetnik odgovarjata za neodobrene, nepravilne oz. neizvršene plačilne transakcije skladno s predpisi, ki urejajo plačilne storitve in splošnimi pravili obligacijskega prava.

V primeru neodobrene plačilne transakcije, ki je posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljene kartice, krije imetnik kartice škodo do trenutka, ko je hranilnici prijavil krajo / izgubo / zlorabo kartice in ji je sporočil vse potrebne podatke za izvedbo blokacije. Imetnik krije škodo do višine največ 50,00 EUR.

V primeru nastanke škode, ki je posledica imetnikove prevare, naklepa ali hude malomarnosti v zvezi z ukrepi za zaščito kartice skladno, krije celotno škodo nastalo pred in po blokaciji imetnik sam.

Hranilnica krije škodo, ki je posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljene, ki imetniku kartice nastane od trenutka blokacije, razen v primeru ko škoda nastane zaradi hude malomarnosti imetnika kartice.

### **Prenehanje pravice uporabe kartice**

#### **12. člen**

Imetnik kartice lahko enostransko pisno odpove pogodbo z enomesečnim odpovednim rokom, v kolikor se s hranilnico ne dogovori drugače. V primeru prenehanja pogodbe je imetnik dolžan v celoti poravnati vse obveznosti nastale z uporabo kartice. Če zahtevku za preklic ni priložena uničena (prerezana) kartica, imetnik odgovarja za vso škodo, ki bi mu morebiti nastala z uporabo kartice kljub izredni odpovedi.

V primeru, ko imetnik krši določila teh splošnih pogojev, lahko hranilnica odpove pogodbeno razmerje brez odpovednega roka in kartico blokira.

Hranilnica lahko kadarkoli prekliče kartico ali začasno (delno ali v celoti) omeji poslovanje s kartico v primeru kršitve teh splošnih pogojev poslovanja ali blokade osebnega računa oz. zavrne ponovno izdajo kartice zaradi:

- prispelih sodnih, davčnih in drugih izvršb na denarna sredstva imetnika pri hranilnici,
- ko hranilnica zazna tveganje, da imetnik ne bo mogel izpolniti svojih obveznosti plačila (nesolidno poslovanje),
- v primeru nastanka suma neupravičene transakcije zaradi spletne prevare,
  
- če hranilnica oceni, da obstajajo okoliščine, zaradi katerih se utemeljeno domneva, da imetnik ne bo sposoben poravnati svojih obveznosti v skladu s pogodbo in s temi splošnimi pogoji,
- če se imetnik ne strinja z znižanjem limita mesečne porabe oz. ukinitvijo le-tega,
- če imetnik kartice krši katerokoli drugo pogodbo, ki jo ima sklenjeno s hranilnico,
- če imetnik navede neresnične podatke ali jih zamolči,
- če se pojavi sum, da gre za neodobreno ali goljufivo uporabo kartice,
- če imetnik kartice trikrat napačno vtipka številko (PIN) na terminalu POS ali bančnem avtomatu,
- imetniku bančni avtomat odvzame kartico ali mu jo prodajalec na prodajnem mestu uniči ter pošlje hranilnici,
- če se pojavijo objektivni utemeljeni razlogi, povezani z varnostjo uporabe kartice,
- smrti imetnika.

Imetnik je dolžan na zahtevo hranilnice kartico uničiti in jo prerezano vrniti hranilnici. Kartico lahko odvzame tudi zaposleni na prodajnem mestu, če je kartica uvrščena na seznam neveljavnih kartic. Imetnik v tem primeru plača vse stroške povezane z blokado kartice, ki so določeni z vsakokratno veljavno tarifo hranilnice, kar vključuje tudi letno nadomestilo za odprtje novega kartičnega računa, če hranilnica oceni, da lahko imetnik ponovno posluje s kartico. V tem primeru mora imetnik ponovno izpolniti vlogo za izdajo kartice.

Hranilnica imetnika pisno obvesti o preklicu, začasni omejitvi uporabe kartice takoj, ko je to mogoče. V primeru nesolidnega poslovanja oz. nerednega plačevanja zapadlih terjatev mu hranilnica omeji (v celoti ali delno) uporabo kartice in ga o tem posebej ne obvešča, saj se šteje, da je imetnik seznanjen s posledico neporavnavanja svojih obveznosti že ob prejemu teh splošnih pogojev. Hranilnica si v primeru nesolidnega poslovanja ali nerednega plačevanja zapadlih terjatev iz strani imetnika pridržuje pravico do začasnega znižanja mesečnega limita porabe. V kolikor se opominjevalni



postopek nadaljuje zaradi nedovoljene prekoračitve stanja sredstev na osebni račun se izvede dokončna blokacija oz. preklic plačilnih kartic.

V primeru blokade zaradi sklepa o izvršbi, zavarovanju ali drugem prisilnem posegu na denarna sredstva na račun, ki ga izda sodišče, FURS ali drugi pristojni organ, hranilnica omeji možnost uporabe kartice in o tem imetnika kartice posebej ne obvešča, saj se domneva, da je imetnik kartice s prejemom ustreznega sklepa seznanjen, da je posledica blokade računa zaradi prejema ustreznega sklepa tudi blokada kartice.

Če hranilnica blokira kartico, v primeru če se pojavi sum, da gre za neodobreno ali goljufivo uporabo kartice ali če se pojavijo objektivni razlogi, povezani z varnostjo uporabe kartice, o blokadi obvesti imetnika.

Imetnik osnovne kartice lahko kadarkoli prekliče dodatno kartico, ki jo mora na zahtevo hranilnice vrniti. Dodatno kartico lahko prekliče tudi imetnik dodatne kartice in jo na zahtevo vrne hranilnici.

V primeru preklica oz. blokade kartice s strani hranilnice ali odpovedi s strani imetnika kartičnega računa, prenehajo veljati vse dodatne kartice na tem kartičnem računu. Vsi imetniki kartic na enem kartičnem računu so zavezani takoj prenehati z uporabo kartice ter jih v 7-ih dneh po prejemu preklica ali odpovedi (razrezane po sredini) vrniti hranilnici. Ob prepovedi uporabe kartice mora imetnik takoj zagotoviti kritje za vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s kartico. Neveljavne kartice imetnik ne sme več uporabljati in jo mora prerezano vrniti hranilnici.

V primeru smrti imetnika kartice, le-ta preneha veljati z dnem, ko je hranilnica obveščena o smrti imetnika. V primeru smrti imetnika dodatne kartice je imetnik osnovne kartice dolžan vrniti dodatno kartico. Če imetnik ne vrne dodatne kartice, je odgovoren za vse posledice, ki bi nastale z neupravičeno uporabo dodatne kartice.

Prenehanje veljavnosti kartice ne vpliva na obveznosti imetnika oz. njegovih dedičev za plačilo obveznosti iz naslova uporabe kartice.

V primeru odpovedi pogodbe hranilnica imetniku povrne tista nadomestila, ki jih je imetnik plačal vnaprej za določeno časovno obdobje, v sorazmernem deležu do prenehanja pogodbe (npr. letne članarine).

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

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

### **Dodatne storitve, ki so vezane na SMS sporočila**

#### **13. člen**

Hranilnica omogoča uporabo storitve Varnostno SMS sporočilo / spletno nakupovanje / obročne transakcije . 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 storitve v okviru Varnostno SMS sporočilo prejme tudi obročno SMS sporočilo za tako imenovane obročne transakcije, pri katerih lahko znesek odplača v več obrokih. Uporabnik storitve spletnega nakupa prejme SMS sporočilo z enkratnim geslom za avtentikacijo in uspešno zaključen spletni nakup.

Imetnik kartice mora hranilnici za uporabo storitve Varnostno SMS sporočilo / spletno nakupovanje / obročne transakcije oddati zahtevek za naročanje na storitve SMS sporočil ali pa to stori že ob oddaji same vloge za kartico MasterCard in posredovati vse potrebne podatke: telefonsko številko mobilnega telefona, številko kartice in kriterije na podlagi katerih bo prejemal SMS sporočila. Imetnik kartice nosi odgovornost za pravilnost in resničnost podatkov, ki jih je posredoval hranilnici. Imetnik kartice je odgovoren za pravilen vpis GSM številke. Imetnik kartice lahko uporablja GSM številko domačega operaterja mobilne telefonije. Več uporabnikov storitev SMS sporočil ne more uporabljati iste GSM številke. Hranilnica odobri uporabo storitve SMS sporočil, če imetnik kartice predloži hranilnici vse potrebne podatke in korektno posluje s kartico. Za odobritev storitev z SMS sporočili na dodatni kartici, mora hranilnica pridobiti soglasje nosilca kartičnega računa.

Uporabnik storitev SMS sporočil (varnostno, obročno, spletni nakupi) 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. Hranilnica posreduje sporočila na zadnje njej znano številko mobilnega telefona in ne prevzema nikakršne odgovornosti v primeru napačne ali neveljavne številke mobilnega telefona.

Hranilnica se zavezuje, da bo uporabniku storitev SMS sporočil 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 hranilnice, ki bi preprečile izpolnjevanje obveznosti hranilnice.

Uporabniku storitev z SMS sporočili se za poslana sporočila o opravljenih transakcijah na podlagi izbranih kriterijev, zaračuna po vsakokratni veljavni tarifi. Nadomestilo se obračunava mesečno in se obračuna v kolikor je storitev aktivna najmanj en dan v mesecu in glede na to ali je bila s kartico opravljena kakšna transakcija oziroma ne glede na število poslanih SMS sporočil. Nadomestilo se mesečno poravna iz imetnikovega kartičnega računa.

Hranilnica lahko ustavi uporabo storitve, če niso upoštevane določbe teh splošnih pogojev, ob ukinitvi kartičnega računa ali smrti uporabnika storitev z SMS sporočili, na zahtevo uporabnika storitev, v primeru nekorektnega poslovanja uporabnika storitev ali po lastni presoji.

Če imetnik, več ne želi prejemati kratkih sporočil oziroma ne želi opravljati storitev z SMS sporočili, to sporoči hranilnici, ki ga s sistema obveščanja izključi v roku največ 30 dni.

#### **Obveščanje hranilnice o spremembah 14. člen**

Imetnik je dolžan hranilnici sporočiti vsako spremembo matičnih podatkov, prebivališča, zaposlitve, telefonskih števil in statusa osebnega računa ter drugih pogojev, ki so vplivali na odločitev o izdaji kartice najkasneje v petih dneh po nastali spremembi. Če imetnik ne sporoči spremembe naslova ali ne sprejme pošte, hranilnica vrnjeno pošto šteje za vročeno, če je poslano v pisni obliki na zadnji znani naslov, ki ga ima hranilnica v svoji evidenci. Hranilnica ne odgovarja za škodo nastalo zaradi neupoštevanja glede sporočanja sprememb.

#### **Varstvo osebnih podatkov 15. člen**

Hranilnica bo obdelovala vse podatke o imetniku in podatke o njegovem poslovanju v skladu z veljavno zakonodajo. Podrobnejše informacije o tem, kako hranilnica ravna z osebnimi podatki in vaših pravicah, so na voljo na <https://www.delavska-hranilnica.si/o-hranilnici/predstavitev/varstvo-osebni-podatkov> oziroma v dokumentu Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov.

Podatki, ki se nanašajo na poslovanje s kartico, so poslovna skrivnost. Imetnik pooblašča hranilnico, da si lahko v vsakem času sama priskrbi podatke iz drugih virov, če so takšni podatki potrebni za izvajanje pogodbe, lastnike teh podatkov pa pooblašča, da podatke posredujejo hranilnici.

Imetnik je seznanjen, da v primeru, če je kartica po pogodbi zavarovana pri zavarovalnici, lahko hranilnica posreduje imetnikove osebne podatke in podatke o kartici zavarovalnici kadarkoli v času do popolnega plačila obveznosti iz naslova plačevanja s kartico.

#### **Spreminjanje splošnih pogojev 16. člen**

Hranilnica lahko v skladu z veljavno zakonodajo in s svojo poslovno politiko spremeni splošne pogoje poslovanja, s čimer mora prej seznaniti pogodbeno stranko. Če hranilnica spreminja te splošne pogoje, mora dva meseca pred predlaganim dnevom začetka uporabe spremenjenih pogojev, posredovati imetniku predlog sprememb splošnih pogojev.

Če imetnik do dneva pred predlaganim datumom začetka uporabe spremenjenih pogojev, hranilnici ne sporoči pisno, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema, se šteje, da s spremembami soglaša. Če se imetnik s predlagano spremembo splošnih pogojev ne strinja, lahko brez odpovednega roka odstopi od pogodbe. Odstop od pogodbe mora biti podan pisno najkasneje do dneva pred določenim dnevom začetka veljavnosti spremembe. Imetnik kartice lahko pisno obvestilo o odstopu pogodbe odda v poslovalnici hranilnice, ki je izdala kartico, oziroma posreduje obvestilo o odstopu

hranilnici s priporočeno pošto, pred datumom uveljavitve sprememb. Imetnik kartice je ob odstopu pogodbe dolžan kartico izročiti hranilnici.

Če se imetnik kartice ne strinja z nameravanimi spremembami in pri tem ne odpove pogodbe, se šteje, da je hranilnica odpovedala pogodbo z dvomesečnim rokom, ki teče od dneva ko je imetnik hranilnici pisno sporočil, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema.

Besedilo spremenjenih splošnih pogojev bo hranilnica objavila na spletni strani hranilnice in v vseh poslovalnicah hranilnice.

#### **Reševanje sporov 17. člen**

Morebitne spore v zvezi s kartico bosta hranilnica in imetnik kartice reševala sporazumno. Hranilnica bo uporabniku na pritožbo odgovorila v roku 8 dni, o pritožbi pa bo odločila v roku 30 dni. Odločitev o pritožbi bo hranilnica uporabniku posredovala pisno z navadno pošto. V kolikor uporabnik z odločitvijo ni zadovoljen, lahko pritožbo naslovi na Poravnalni svet Združenja bank Slovenije, Šubičeva 2, 1000 Ljubljana, pri čemer odločitev Poravnalnega sveta Združenja bank Slovenije ne vpliva na pravico pogodbenih strank zahtevati pravno varstvo pred pristojnim sodiščem.

V kolikor se uporabnik in hranilnica o rešitvi spora ne bi uspela dogovoriti sporazumno, je za reševanje spora pristojno sodišče po sedežu hranilnice.

#### **Splošne določbe 18. člen**

Ti splošni pogoji poslovanja imajo skupaj z vlogo 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 tem splošnimi pogoji in da z njimi soglaša. Kot dan sklenitve pogodbe me komitentom in hranilnico se šteje dan, ko hranilnica na vlogi za izdajo kartice odobri izdajo kartice.

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

Ti splošni pogoji veljajo od 1.9.2019 naprej.