

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA S PREDPLAČNIŠKO KARTICO MASTERCARD

KAZALO

Uvodne določbe	1
Splošno	1
Pomen izrazov	1
Predplačniški račun	2
Izdaja kartice	4
Uporaba kartice	5
Veljavnost kartice	5
Varnost poslovanja s kartico	6
Nadomestila in obrestne mere	9
Blokada kartice	9
Obveščanje	10
Podatki in varstvo osebnih podatkov	10
Prenehanje pogodbe	10
Reševanje sporov	11
Končne določbe	12

Uvodne določbe

1. člen

Izdajatelj teh splošnih pogojev je Delavska hranilnica d.d. Ljubljana, Miklošičeva cesta 5, 1000 Ljubljana, registrirana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani pod vložno številko 11052900, transakcijski račun SI56 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 (v nadaljevanju: hranilnica).

Delavska hranilnica d.d. Ljubljana je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev, objavljenem na spletni strani Banke Slovenije. Za nadzor v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev v Republiki Sloveniji je pristojna Banka Slovenije.

Splošno

2. člen

S temi splošnimi pogoji so opredeljene medsebojne pravice in obveznosti hranilnice in uporabnika glede uporabe predplačniške kartice Mastercard.

Ti splošni pogoji skupaj z vlogo za izdajo predplačniške kartice Mastercard predstavljajo celotno pogodbo med uporabnikom in hranilnico o uporabi predplačniške kartice Mastercard.

Uporabnik ob naročilu predplačniške kartice Mastercard potrdi, da je seznanjen z vsebino teh splošnih pogojev in da z njimi v celoti soglaša.

Pomen izrazov

3. člen

Izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo naslednji pomen:

- **Izdajatelj** ali **hranilnica** je Delavska hranilnica d.d. Ljubljana;
- **CVC številka** je trimesetna varnostna številka, zapisana na podpisnem traku na hrbtne strani kartice in se uporablja za nakupe na daljavo;
- **Minimalno stanje na predplačniškem računu** je stanje na računu, ki ga mora uporabnik zagotavljati za poravnavo obveznosti do hranilnice iz naslova nadomestil, stroškov in tečajnih razlik, ki nastanejo pri poslovanju s kartico;
- **Predplačniška kartica Mastercard** (v nadaljevanju: kartica) je kartica z brezstično tehnologijo in je debetni produkt Mastercard-a; uporabniku omogoča poslovanje v okviru razpoložljivih sredstev na predplačniškem računu;
- **Predplačniški račun** (v nadaljevanju: račun) je vrsta računa, v okviru katerega se vodi stanje razpoložljivih sredstev in transakcije s predplačniško kartico;
- **Brezstično poslovanje** je 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 hranilnice, ni potrebno vnesti PIN številke za potrditev nakupa;
- **Osebna identifikacijska številka** ali **PIN** je osebno geslo, ki je namenjeno identifikacij uporabnika pri dvigu gotovine na bankomatu oz. namesto podpisa pri plačevanju storitev na prodajnem mestu, ki je ustrezno opremljeno;
- **Potrdilo o plačilu s kartico** je potrdilo, ki ga uporabnik kartice prejme ob vsakem opravljenem plačilu s kartico na prodajnem mestu;
- **Referenčni menjalni tečaj** je menjalni tečaj, ki ga ponuja mednarodni kartični sistem Mastercard in se uporablja kot osnova za preračun transakcij s kartico, kadar se izvaja valutna konverzija v katerikoli valuti držav Evropskega gospodarskega prostora (EGP), kjer evro ni domača valuta; Prikazan je kot odstotni pribitek na referenčni tečaj ECB in je prikazan na spletni strani hranilnice pod hitrimi povezavami, Tečajne liste, z izbiro Menjalni tečaj pri plačilih s karticami.
- **Referenčni tečaj ECB** je menjalni tečaj, ki ga določa Evropska centralna banka (ECB).
- **Imetnik predplačniške kartice Mastercard** (v nadaljevanju »imetnik kartice«) je uporabnik predplačniškega računa ali pooblaščenec uporabnika predplačniškega računa, ki mu je hranilnica na podlagi njegove vloge odobrila izdajo kartice;

- **Uporabnik predplačniškega računa** (v nadaljevanju »uporabnik računa«) je fizična oseba, ki je starejša od 15 let in za namene zunaj področja svoje pridobitne ali poklicne dejavnosti uporablja plačilne storitve kot plačnik ali prejemnik plačila ali oboje in ki s hranilnico sklene pogodbo; za osebo do njenega dopolnjenega 18 leta starosti in za osebo, ki ni poslovno sposobna, poda vlogo za izdajo predplačniške kartice Mastercard izključno njen zastopnik, ki pogodbo tudi podpiše;
- **Uporabnik** je imetnik predplačniške kartice Mastercard in/ali uporabnik predplačniškega računa;
- **Pooblaščenec** je fizična oseba, ki je starejša od 8 let in jo uporabnik računa pisno pooblasti za poslovanje s pooblaščenko kartico in za razpolaganje s sredstvi na predplačniškem računu; podpis pooblastitelja na pooblastilu mora biti overjen, razen če je pooblastilo dano v navzočnosti delavca hranilnice; pooblaščenca kartica je izdana na ime pooblaščenca, s katero pooblaščenec razpolaga z vsemi razpoložljivimi sredstvi na predplačniškem računu uporabnika; pooblaščenec je lahko samo družinski član, ki živi z uporabnikom v skupnem gospodinjstvu; mladoletno osebo lahko pooblasti le njen zakoniti zastopnik ali skrbnik, ki je hkrati tudi uporabnik računa.
- **Zastopnik** je fizična oseba, ki kot zakoniti zastopnik ali skrbnik, ki v okviru zakonskega pooblastila ali pooblastila, danega z odločbo pristojnega organa, zastopa uporabnika računa in/ali pooblaščenca, ki še nista dopolnila 18 leta starosti ali nista poslovno sposobna; zakonsko pooblastilo se preverja z rojstnim listom;
- **Procesni center** je poslovni subjekt s katerim ima hranilnica sklenjeno pogodbo za obdelavo podatkov in transakcij s karticami;
- **Prodajno mesto** je ponudnik blaga in storitev, ki kot način plačila sprejema plačila s karticami;
- **POS terminal** je elektronska naprava namenjena avtorizaciji opravljene kartične transakcije in elektronski prenos podatkov o opravljeni transakciji procesnemu centru;
- **Rekono uporabniški račun** (v nadaljevanju tudi Rekono) je rešitev za zanesljivo in varno preverjanje ter centralno upravljanje elektronske identitete uporabnika, s katero lahko ta vstopi v spletno in/ali mobilno banko ali druge digitalne kanale hranilnice in služi kot elektronska identifikacija uporabnika;
- **Rekono OnePass** je mobilna aplikacija, preko katere uporabnik lahko dostopa do Rekono uporabniškega računa in s pomočjo katere izvaja močno avtentikacijo pri uporabi posameznih storitev hranilnice;
- **Rekono nadzorna plošča** je spletna aplikacija, preko katere uporabnik lahko dostopa do Rekono uporabniškega računa in s pomočjo katerega izvaja močno avtentikacijo pri uporabi posameznih storitev hranilnice;
- **DH e-Obvestila** je varni spletni portal, ki uporabniku v elektronski obliki omogoča prejem in pregledovanje obvestil in izpiskov hranilnice v zvezi s predplačniškim računom uporabnika; uporabnik se v storitev DH e-Obvestila prijavi z Rekono uporabniškim računom;
- **Bankomat** ali **bančni avtomat** je naprava, ki je namenjena opravljanju plačilnih transakcij dviga in pologa gotovine ter opravljanju drugih storitev, ki jih omogoča bankomat;
- **Avtorizacija** je proces, v skladu s katerim prodajno mesto ali bankomat pridobi od hranilnice potrditev, da so izpolnjeni pogoji za izvršitev plačilne transakcije;
- **Tarifa** je vsakokrat veljavna tarifa nadomestil, provizij in stroškov, ki jih hranilnica zaračunava uporabniku.

Predplačniški račun

4. člen

Predplačniški račun omogoča poslovanje s kartico in je namenjen le uporabniku računa. Predplačniški račun lahko odpre in uporablja le komitent hranilnice, ki ima v hranilnici odprt osebni račun, na podlagi odobrene vloge za izdajo kartice, pri čemer mora biti komitent hranilnice rezident Republike Slovenije. Hranilnica lahko odobritev vloge brez obrazložitve kadarkoli zavrne.

Uporabnik računa zagotavlja sredstva na predplačniškem računu z nakazilom preko internega plačilnega naloga, ki ga lahko odda preko spletne banke DH Osebni ali mobilne banke DH Mobilni, ali s pologom gotovine na bančnem okencu hranilnice, ali z avtomatskim pologom na bankomatu hranilnice, kadar je storitev na voljo. Uporabnik računa lahko zagotavlja sredstva na predplačniškem računu tudi z nakazilom preko plačilnega naloga iz svojega osebnega računa, ki ga ima odprtega pri drugemu ponudniku plačilnih storitev. Nakazila na predplačniški račun s strani tretjih oseb, ki niso pooblaščenec za razpolaganje s predplačniškim računom, niso dovoljena in predstavljajo strogo kršitev teh splošnih pogojev. V primeru zaznanih kršitev, si hranilnica pridržuje pravico do ukinitve

vseh kartic uporabnika in morebitnih pooblaščenecv ter do zaprtja predplačniškega računa s takojšnjim učinkom.

Nakazila sredstev, ki jih uporabnik računa zagotavlja s plačilnim nalogom iz drugega računa ali kadar je to potrebno v drugačnem primeru, morajo obvezno vsebovati pravilno številko poravnalnega računa hranilnice in ustreznega sklica, ki sta navedeni na hrbtni strani kartice.

V primeru nepravilne navedbe poravnalnega računa hranilnice ali sklica, hranilnica ne odgovarja za napačno nakazana sredstva. V primeru nakazila sredstev na poravnalni račun hranilnice z napačnim sklicem predplačniškega računa, ki pripada drugemu uporabniku predplačniškega računa, mora uporabnik računa za povračilo sredstev pridobiti njegovo pisno soglasje.

Uporabnik računa mora pri poslovanju preko predplačniškega računa spoštovati naslednje omejitve:

- uporabnik računa ima lahko največ en predplačniški račun z eno kartico uporabnika, z možnostjo dodatnih kartic pooblaščenecv,
- najvišje dovoljeno stanje sredstev na računu je omejeno na 5.000,00 EUR,
- minimalno zahtevano stanje sredstev na računu je določeno na 10,00 EUR,
- najvišji znesek posameznega nakazila sredstev na račun je omejen na 2.500,00 EUR,
- maksimalni znesek vseh nakazil na račun v koledarskem mesecu je omejen na 5.000,00 EUR.

Uporabnik računa mora pred vsakim nakazilom sredstev preveriti stanje na računu in opraviti nakazilo sredstev v okviru predpisanih omejitev. V kolikor nakazilo sredstev na račun preseže predpisane omejitve, hranilnica presežek sredstev nad predpisanimi omejitvami prenese na osebni račun uporabnika, ki ga ima odprtega v hranilnici. Enako velja tudi v primeru preseženih sredstev nad predpisanimi omejitvami v primeru avtomatskega pologa gotovine na bankomatih DH. V primeru, da znesek nakazila presega najvišje dovoljeno stanje sredstev na računu, hranilnica ne glede na prej navedeno zavrne nakazilo v celotnem znesku in ga vrne na račun plačnika. Prav tako si hranilnica pridržuje pravico zavrniti nakazilo na račun v celotnem znesku, če zazna sum uporabe računa za zlorabe, pranje denarja ali financiranje terorizma ali za druga nedovoljena ravnanja.

Nadomestila za prenose se obračunavajo v skladu z veljavno Tarifo.

Poraba s kartico je dovoljena le v okviru razpoložljivega kritja na računu in znotraj predpisanih omejitev na predplačniškem računu. Razpoložljiva sredstva predstavljajo stanje nad minimalnim zahtevanim stanjem na računu. V kolikor uporabnik pri poslovanju s kartico poseže v minimalno zahtevano stanje na računu, izvedba transakcije ni mogoča.

Uporabnik računa zagotavlja sredstva na predplačniškem računu v valuti EUR.

Obveznosti iz naslova poslovanja s kartico (vključno z nadomestili v skladu s Tarifo) doma in/ali v tujini (vključno z nadomestili v skladu s Tarifo) se poravnavajo v valuti EUR, za nastalo transakcijo se obremenijo uporabnikov predplačniški račun. Za obveznosti nastale v tujih valutah, za katere pri mednarodnem sistemu Mastercard obstaja direktni tečaj preračuna v evre (EUR), bo znesek plačila iz lokalne valute preračunan po nakupnem tečaju v evre (EUR) na dan obdelave transakcije v mednarodnem sistemu Mastercard in po menjalnem tečaju, ki ga določi mednarodni sistem Mastercard. Za obveznosti, nastale v tujih valutah, za katere pri mednarodnem sistemu Mastercard direktni tečaj med lokalno valuto in evri (EUR) ne obstaja, bo znesek iz lokalne valute najprej preračunan po nakupnem tečaju v ameriške dolarje (USD) in nato po prodajnem tečaju iz ameriških dolarjev (USD) v evre (EUR) na dan obdelave transakcije v mednarodnem sistemu Mastercard in po menjalnem tečaju, ki ga določi mednarodni sistem Mastercard (datum avtorizacije in datum obdelave transakcije je praviloma različen). Menjalni tečaj je razviden na mesečnem izpisku, ki ga hranilnica pošlje imetniku kartice enkrat mesečno preko varnega spletnega portala DH e-Obvestila ter v Spletni banki Dh-Osebni oziroma mobilni banki Dh-Mobilni.

Za plačilne transakcije, ki so izvršene v ostalih valutah držav članic EU, pri katerih se uporabi storitev pretvorbe valut, hranilnica prikaže nadomestilo za pretvorbo valute kot odstotni pribitek na zadnji razpoložljivi referenčni devizni tečaj eura, ki ga izda Evropska centralna banka (ECB). Uporabniku kartice je informacija o pribitku na voljo pred odreditvijo plačilne transakcije preko spletne strani

hranilnice. Do informacije o Referenčnem menjalnem tečaju lahko uporabnik storitev dostopa preko hitrih povezav »Tečajne liste« na spletni strani hranilnice, z izbiro »Menjalni tečaj pri plačilih s karticami«.

Po odreditvi plačilne transakcije pa hranilnica uporabniku kartice posreduje obvestilo, v katerem navede vsa nadomestila za pretvorbo valut kot odstotni pribitek na zadnji razpoložljivi referenčni devizni tečaj eura, ki ga izda Evropska centralna banka (ECB).

Hranilnica bo uporabljala mobilno številko imetnika kartice za posredovanje SMS sporočil v zvezi z izvrševanjem medsebojnih pogodbenih obveznosti imetnika računa in hranilnice, zlasti pa v primeru, kadar predpisi od hranilnice zahtevajo, da opravi obveščanje imetnika kartice (npr. obvezne informacije o plačilnih transakcijah). Imetnik kartice je odgovoren za pravilnost in resničnost podatkov, ki jih je posredoval hranilnici in je dolžan takoj sporočiti spremembo mobilne številke. V primeru, če imetnik kartice prepove uporabo mobilne številke za ta namen, hranilnica ne bo mogla izvrševati regulatornega obveščanja, s čimer je imetnik kartice seznanjen.

Uporabnik lahko kadarkoli v času veljavnosti kartice izvede dvig denarja iz računa na bankomatu v okviru kritja na računu nad minimalnim zahtevanim stanjem in dnevnih limitov poslovanja s kartico in v okviru drugih morebitnih limitov. Drugačen prenos sredstev iz računa je mogoče izvesti le v poslovalnici hranilnice s prenosom sredstev na transakcijski račun uporabnika računa, ki je odprt pri hranilnici, ali z dvigom na bančnem okencu hranilnice, vendar zgolj v primeru prenehanja veljavnosti kartice ali prenehanja pravice uporabe kartice ali predplačniškega računa ali v drugih primerih, ki jih uporabnik utemelji na podlagi pisnega zahtevka.

Na predplačniškem računu limit ni mogoč, prav tako ni mogoča uporaba čekov, direktnih obremenitev in trajnih nalogov.

V primeru prejema sklepa o izvršbi, zavarovanju ali drugem prisilnem posegu na denarna sredstva na računu, ki ga izda sodišče, DURS ali drug pristojni organ, bo hranilnica uporabniku onemogočila razpolaganje z denarnimi sredstvi na računu in postopala v skladu z izrekom sklepa. Hranilnica bo pri tem ravnala v skladu s predpisi, ki urejajo opravljanje prisilne izvršbe in zavarovanja, in predpisi, ki urejajo plačilne storitve. Hranilnica ne bo preverjala razmerja med uporabnikom računa in osebo, ki je v sklepu o izvršbi ali zavarovanju označena kot upnik.

Hranilnica ima, v skladu z Zakonom o preprečevanju pranja denarja (ZPPDFT-1), pravico od uporabnika zahtevati dokazila o izvoru sredstev, ki so predmet poslovanja s kartičnim računom.

Izdaja kartice

5. člen

Hranilnica izda kartico imetniku kartice na podlagi odobrene vloge za izdajo kartice in ustreznega pooblastila uporabnika računa, če se kartica izdaja pooblaščenцу uporabnika računa. O odobritvi oziroma zavrnitvi vloge za izdajo kartice odloča hranilnica po lastni presoji. Hranilnica ni dolžna pojasnjevati sprejete odločitve o odobritvi ali zavrnitvi vloge. Kartica je last hranilnice.

Kartica je izdana z brezstično tehnologijo, zato uporabnik na prodajnih mestih, ki omogočajo brezstično poslovanje, lahko uporablja kartico tudi brez stika kartice in POS terminala - do zneska, ki je objavljen na spletni strani hranilnice, brez vnosa PIN, za višje zneske pa z vnosom PIN. Slednje velja za izvajanje brezstičnih nakupov v Sloveniji. V tujini se lahko limiti za opravljanje brezstičnih transakcij brez vnosa PIN razlikujejo od predhodno navedenih limitov, ki veljajo pri poslovanju s kartico v Sloveniji.

Kartica se glasi na ime in priimek imetnika kartice in je neprenosljiva. Ob prejemu kartice mora uporabnik kartico lastnoročno podpisati s kemičnim svinčnikom. Nepodpisana kartica je neveljavna. Vse stroške zlorabe zaradi nepodpisane kartice nosi uporabnik.

V primeru ugodno rešene vloge uporabnik prejme kartico in osebno identifikacijsko številko (PIN) po pošti, v dveh ločenih poštnih pošiljkah. Šteje se, da je uporabnik obe pošiljki prejel, če sta mu bili poslani na njegov zadnji hranilnici sporočeni naslov. Hranilnica lahko imetniku kartice posreduje osebno identifikacijsko številko tudi na drugačen način, v kolikor ta način ne predstavlja zmanjšanja

varnosti posredovanja podatka. V kolikor se neprevzeta kartica in/ali PIN vrne v hranilnico, ju uporabnik lahko prevzame v matični enoti v roku 90 dni od zadnjega dne v mesecu prvega pošiljanja. Po poteku 90 dni bo hranilnica predplačniški račun ukinila, kartico pa uničila. Uporabnik lahko kadarkoli naroči novo kartico. Nadomestilo za ponovno izdelavo kartice se zaračuna v skladu s Tarifo.

Uporaba kartice

6. člen

Imetnik kartice lahko kartico uporablja za:

- brezgotovinska plačila na prodajnih mestih, označenih z nalepko Mastercard (POS terminalih),
- storitve na bankomatih doma in v tujini, označenih z nalepko Mastercard (dvig gotovine, vpogled v stanje na računu, menjava PIN številke, ter polog gotovine na bankomatih hranilnice) in
- nakupovanje na spletnih prodajnih mestih, označenih z logotipom Mastercard.

Uporabnik lahko uporablja kartico v okviru razpoložljivega kritja na računu nad minimalnim zahtevanim stanjem v evrih in znotraj predpisanih omejitev na predplačniškem računu iz 4. člena. Uporaba kartice je omejena tudi v okviru varnostnih nastavitvev in dnevni limitov za poslovanje s kartico, s katerimi lahko uporabnik upravlja v mobilni denarnici DH Denarnik.

V primeru, da uporabnik pred izvršitvijo plačilne transakcije ne zagotovi zadostnega kritja na računu nad minimalnim zahtevanim stanjem, ima hranilnica pravico, da ne odobri avtorizacije za izvršitev plačilne transakcije. Ko uporabnik poda soglasje za izvršitev plačilne transakcije, je ne more več preklicati. Kritje na računu se zmanjša takoj za vsak znesek porabe.

Hranilnica ima pravico, da brez soglasja imetnika kartice spremeni dnevni limit za posamezno vrsto transakcije, obenem pa imetnik kartice lahko zaprosi za spremembo dnevni limitov oziroma jih spremeni samostojno na način, če in kot ga omogoča hranilnica. Imetnik kartice ne sme uporabljati kartice za nezakonite namene, vključno z nakupi blaga in storitev, ki jih prepoveduje zakonodaja. Hranilnica ne prevzema odgovornosti za primer, če prodajno mesto ali bankomat ne sprejme kartice.

V primeru rednih ali izrednih vzdrževalnih del na komunikacijah oziroma katerekoli komunikacijske težave pri izvedbi avtorizacije, bodo le-te zavrnjene s strani hranilnice. Hranilnica ne prevzema odgovornosti za zavrnitev transakcije v primeru omenjenih težav na telekomunikacijskih povezavah.

Za reševanje reklamacij iz naslova kartičnega poslovanja in posredovanje informacij je pristojna hranilnica. V primeru reklamacije se imetnik kartice z ustrezno dokumentacijo obrne na enoto hranilnice, ki je odobrila izdajo kartice. Reklamacijo poda v pisni obliki.

Če je reklamacija neupravičena, bo hranilnica zaračunala stroške reklamacije imetniku. Reklamacije se rešujejo po postopkih, določenih s pravili in navodili nosilcev licenc – kartičnih sistemov Mastercard ter hranilnice.

V primeru neodobrenih in/ali nepravilno izvršenih plačilnih transakcij imetnik kartice obvesti hranilnico takoj, ko je ugotovil, da je do transakcije prišlo, vendar najkasneje v roku trinajstih (13) mesecev po datumu obremenitve predplačniškega računa.

Hranilnica ne odgovarja za kakovost blaga in storitev, ki jih imetnik kartice plačuje s kartico. Imetnik kartice vse nesporazume in napake v zvezi s kakovostjo, izvedbo ali dostavo blaga in storitev rešuje neposredno s prodajnim mestom. Imetnik kartice je hranilnici dolžan poravnati obveznosti ne glede na spor s prodajnim mestom.

Veljavnost kartice

7. člen

Veljavnost kartice je štiri leta. Kartica velja do zadnjega dne v mesecu, ki je naveden na kartici. Hranilnica bo ob vsakokratnem izteku veljavnosti kartice imetniku kartice v skladu s temi splošnimi pogoji posredovala novo kartico dokler imetnik kartice le-te ne prekliče oziroma ne odpove njene uporabe v skladu s temi splošnimi pogoji. Nova obnovljena kartica se izda v skladu s 5. členom te pogodbe in je veljavna s prvim dnevom naslednjega meseca, v katerem je bila izdana.

Uporabnik se zavezuje zagotavljati sredstva za ponovno izdajo osnovne in vseh pooblaščenih kartic pred njihovo zapadlostjo. Strošek ponovne izdaje se za vsako izdano kartico zaračuna v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo. Hranilnica si pridržuje pravico, da v primerih, kadar uporabnik ne zagotovi

dovolj razpoložljivih sredstev na predplačniškem računu, kartice ne obnovi. Hranilnica ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi jo uporabnik utrpel zaradi neizvedene ponovne izdaje kartice.

Varnost poslovanja s kartico

8. člen

Kartica je neprenosljiva, uporablja jo lahko le imetnik kartice. Imetnik kartice je kartico dolžan skrbno hraniti in varovati kot dober gospodar, in sicer tako, da prepreči izgubo, krajo ali nepooblaščno uporabo kartice in vpogled v osebno identifikacijsko številko. Imetnik kartice je dolžan obvestilo o osebni identifikacijski številki takoj uničiti in si PIN zapomniti. Prav tako osebne identifikacijske številke ne sme nikomur razkriti, je hraniti skupaj s kartico ali je zapisati na kartico. Za vse posledice zlorabe osebne identifikacijske številke je odgovoren imetnik kartice. Imetnik kartice je prav tako dolžan poskrbeti, da se vsi postopki s kartico na prodajnih mestih izvajajo v njegovi prisotnosti pod njegovim nadzorom, sicer to stori na lastno odgovornost. Neizpolnjevanje obveznosti skrbnega ravnanja s kartico, osebno identifikacijsko številko in s podatki, ki so zapisani na kartici, se šteje za hudo malomarnost imetnika kartice. Hranilnica ne odgovarja za morebitne zlorabe prodajalca v primeru neupoštevanja te določbe.

Pri brezgotovinskih plačilih na prodajnih mestih imetnik kartice:

- mora pri nakupu blaga ali storitev na prodajnem mestu vedno vtiskati PIN; izjeme so brezstične transakcije, pri katerih vnos PIN številke ni potreben do višine zneska, ki je določen s strani mednarodnih kartičnih sistemov; znesek brez obveznosti vnosa PIN-a se lahko spreminja in je objavljen na spletni strani hranilnice ter se lahko razlikuje med posameznimi državami;
- mora zadržati en izvod potrdila za lastno evidenco in ga hraniti, dokler ne preveri pravilnosti evidentiranja transakcije na predplačniškem računu;
- potrdilo o nakupu uniči po preverjanju pravilnosti evidentiranja transakcije na predplačniškem računu, tako da nepooblaščen oseba ne more iz njih prebrati pomembnih podatkov o kartici;
- sme na POS terminalu kartico uporabiti zgolj enkrat (z uporabo čip-a na kartici, magnetnega zapisa ali brezstične tehnologije), sicer mora od prodajnega mesta zahtevati, da za vsako neuspešno avtorizacijo ta izroči potrdilo o neuspešno opravljeni avtorizaciji;
- mora biti pri vnosu PIN številke pozoren na okolico in z drugo roko med vpisovanjem številke PIN vedno zakrivati številčnico;
- mora pred vnosom PIN številke preveriti znesek, ki je izpisan na POS terminalu.

Pri izvedbi storitev na bankomatih doma in v tujini imetnik kartice:

- mora pred bančnim avtomatom 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 z roko zakriti tipkovnico;
- mora obvestiti hranilnico ali policijo in bančnega avtomata ne sme uporabiti, če pri uporabi kartice na bančnem avtomatu 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.);
- mora obvestiti poslovalnico, v kateri ima odprt račun, če bankomat odvzame kartico; kartica se vrne, če ni razlogov za odvzem kartice.

Pri izvajanju nakupovanja na spletnih prodajnih mestih imetnik kartice:

- mora ravnati posebej skrbno 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 Identity Check, plačilo potrdi na način, ki je opredeljen v nadaljevanju in je odvisen od načina avtentikacije, točke od a) do c) v nadaljevanju;
- ne sme posredovati zapisanih podatkov na kartici (številka kartice, datum veljavnosti) nikomur, saj so določeni kot varnostni mehanizmi kartice, razen takrat, ko je spletni nakup že opravljen in je potrebno opraviti plačilo;
- s posredovanjem podatkov prodajnemu mestu imetnik kartice jamči, da je znesek transakcije pravilen in se zavezuje, da ga bo poravnal s temi splošnimi pogoji;

- 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;
- mora preveriti ali so javno znana obvestila o spletnih prevarah;
- mora poskrbeti, da je njegov računalnik, preko katerega dostopa na spletna prodajna mesta, dobro zaščiten pred vdori in virusi; imetnik kartice v celoti odgovarja za škodo, ki bi nastala njemu ali hranilnici zaradi zlonamernih programov na njegovem računalniku.

Imetnik kartice za povečanje varnosti in zmanjšanje možnosti zlorab pri spletnem poslovanju z debetnimi karticami ali kreditnimi karticami z odloženim plačilom uporablja več vrst varnostnih mehanizmov Mastercard Identity Check, kot so opredeljeni v nadaljevanju. Uporaba varnostnega elementa je možna pri spletnem nakupu na prodajnem mestu, ki uporabo tega varnostnega elementa omogoča, pri čemer uporabo posamezne vrste varnostnega elementa sproži prodajno mesto in hranilnica na to nima vpliva.

a) Potrjevanje spletnih nakupov z varnostnim geslom

Imetnik kartice lahko za povečanje varnosti oziroma zmanjšanje možnosti zlorab pri spletnem poslovanju z debetnimi karticami ali kreditnimi karticami z odloženim plačilom uporablja varnostno geslo Mastercard Identity Check (v nadaljevanju: varnostno geslo).

Aktivacija varnostnega gesla imetnik kartice opravi ob prvem nakupu preko spleta, pri ponudniku katerega spletna stran vsebuje oznako Mastercard Identity Check. Imetnik kartice na spletni strani vpiše zahtevane podatke o kartici (številka kartice in/ali CVC kodo). Po vnosu teh podatkov bo imetnik kartice opravil aktivacijo storitve varnostnega gesla, tako da v sistem s pomočjo storitve posreduje enkratno geslo, ki ga prejme preko SMS sporočila na številko mobilnega telefona. Po aktiviranju varnostnega gesla mora imetnik kartice ob vsakem nadaljnjem spletnem nakupu na prodajnem mestu, ki uporablja varnostno geslo, pred izvedbo nakupa vnesti enkratno varnostno geslo, ki bo poslano na številko mobilnega telefona imetnika kartice.

Za potrebe aktivacije in uporabe varnostnega gesla mora hranilnica imeti v svojih evidencah zavedeno številko mobilnega telefona imetnika kartice, ki se uporabi za pošiljanje enkratnih varnostnih gesel. V kolikor hranilnica ne razpolaga s številko mobilnega telefona imetnika kartice ali je ta nepravilna, mora imetnik kartice številko mobilnega telefona oziroma njeno spremembo, na katero želi prejemati enkratna varnostna gesla, sporočiti osebno v poslovalnici hranilnice ali preko drugih komunikacijskih kanalov hranilnice, ki omogočajo ustrezno identifikacijo imetnika kartice. Z aktivacijo varnostnega gesla imetnik kartice jamči, da so podatki, ki jih je posredoval hranilnici, pravilni in popolni ter da ima pravico do uporabe številke mobilnega telefona in vseh kartic, ki jih želi aktivirati za uporabo varnostnega gesla.

b) Potrjevanje spletnih nakupov z mobilno aplikacijo in biometričnimi podatki

Imetnik kartice za povečanje varnosti oziroma zmanjšanje možnosti zlorab pri spletnem poslovanju z debetnimi karticami ali kreditnimi karticami z odloženim plačilom uporablja varnostno potrjevanje preko mobilne naprave, na kateri ima naloženo in aktivirano mobilno denarnico DH-Denarnik. Imetnik kartice se avtentificira in nadalje potrdi spletno plačilo na način, da po prejemu potisnega sporočila vstopi v mobilno denarnico, vnese vstopno geslo za dostop do mobilne denarnice ali se identificira z biometričnim elementom, v kolikor mobilna naprava to omogoča in ima imetnik kartice to funkcionalnost aktivirano, ter v aplikaciji potrdi ali zavrne spletno plačilo.

Za potrebe aktivacije in uporabe mobilne denarnice mora hranilnica imeti v svojih evidencah zavedeno telefonsko številko mobilne naprave imetnika kartice, ki se uporabi za pošiljanje enkratnih varnostnih gesel pri registraciji oziroma mora imetnik kartice imeti Rekono uporabniški račun z ustreznim nivojem zaupanja, ki je potreben za aktivacijo mobilne denarnice, v kolikor hranilnica to zahteva.

Če hranilnica to omogoča, imetnik kartice v primeru, da mobilne denarnice Dh-Denarnik nima nameščene, alternativno lahko uporablja tudi varnostno potrjevanje spletnega plačila preko mobilne

naprave, na kateri ima naloženo in aktivirano mobilno aplikacijo Rekono OnePass in v njej aktivirano potrjevanje spletnih plačil za plačilno kartico, s katero opravlja spletni nakup.

c) Potrjevanje spletnih nakupov z avtentikacijo preko spleta

Če hranilnica to omogoča in če imetnik kartice ne uporablja mobilne denarnice DH-Denarnik ali mobilne aplikacije Rekono OnePass, se avtentificira in potrdi spletno plačilo z uporabo statičnega gesla v kombinaciji z enkratnim geslom Rekono SMS OTP. Za izvajanje tovrstnega načina potrjevanja mora imetnik kartice imeti Rekono uporabniški račun in v okviru tega nastavljeno statično geslo ter aktivirano potrjevanje spletnih plačil za plačilno kartico, s katero opravlja spletni nakup.

Imetnik kartice je izključno odgovoren za zagotovitev varnosti in zaupnosti prejetih enkratnih varnostnih gesel, vstopnega gesla za mobilno denarnico DH-Denarnik, vstopnih podatkov za Rekono uporabniški račun ter vseh drugih dejavnosti, pri katerih se uporabljajo kakršnakoli varnostna gesla. Imetnik kartice svoje uporabe ali dostopa do uporabe varnostnega elementa ali mobilne aplikacije, preko katere se vrši avtentikacija in potrjevanje plačil ne sme prenesti, razkriti ali prodati tretji osebi. Imetnik kartice je izključno odgovoren za zagotovitev varnosti in zaupnosti mobilne naprave, na katero prejema kakršnakoli varnostna gesla ali na kateri uporablja mobilne aplikacije in jo je dolžan skrbno hraniti, da tako prepreči njeno izgubo, krajo in/ali zlorabo. Dodatno se imetnik kartice zavezuje, da bo o izgubi, kraji in/ali zlorabi mobilne naprave hranilnico nemudoma obvestili, kakor tudi o kakršni koli nepooblaščen uporabi enkratnih varnostnih gesel ali kateri koli drugi kršitvi. Imetnik kartice potrjuje in se strinja, da niti hranilnica niti Mastercard nista odgovorna za kakršno koli izgubo ali škodo, ki izhaja iz neupoštevanja teh splošnih pogojev uporabe na strani imetnika kartice.

Dopisovanje ali poslovanje imetnika kartice s spletnimi trgovci ali sodelovanje v promocijah spletnih trgovcev v okviru poslovanja z varnostnim potrjevanjem spletnih nakupov »Mastercard Identity Check«, vključno s plačilom in dostavo s tem povezanega blaga ali storitev, ter drugi pogoji, jamstva ali zagotovila, povezana s tovrstnimi posli, so izključno v domeni imetnika in trgovca. Hranilnica in Mastercard nista odgovorna za nobeno izgubo ali škodo, ki nastane zaradi takšnega poslovanja.

Hranilnica in Mastercard:

- ne dajeta v zvezi z varnostnim geslom ali njegovo uporabo nobenih jamstev, razen če veljavna zakonodaja zahteva drugače,
- nista odgovorna imetniku kartice ali tretji osebi za kakršno koli spremembo, začasno prekinitev ali ukinitvev uporabe varnostnega gesla,
- imetniku kartice v nobenem primeru nista odgovorna za morebitno izgubo ali drugo škodo (kot na primer škoda na računalniku ali telefonskem priključku imetnika kartice), ki nastane zaradi uporabe varnostnega gesla in/ali zaradi dostopanja, uporabe ali nalaganja vsebin s spletne strani, na kateri se izvaja preverjanje varnostnega gesla.

Hranilnica lahko kadar koli oziroma občasno spremeni ali začasno ali trajno prekine uporabo kateregakoli varnostnega elementa (ali kateri koli del), kot so naštetih zgoraj, na zahtevo mednarodnih kartičnih sistemov ali zakonodaje, o čemer bo imetnika obvestila.

Izgubo, krajo ali zlorabo kartice mora uporabnik takoj prijaviti klicnemu centru na telefonsko številko +386 (0)1 58 34 183, ali najbližji poslovalnici hranilnice. V primeru kraje ali zlorabe oziroma suma na le to, mora uporabnik to prijaviti na najbližji policijski postaji. Hranilnica lahko ob kraji in/ali zlorabi kartice in/ali osebne identifikacijske številke (PIN) sporoči policiji vse podatke, vključno z osebni podatki imetnika kartice, za katere meni, da so potrebni, za kar jo imetnik kartice posebej pooblašča. Izdajo nove kartice hranilnica zaračuna v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo. Če je kartica zlorabljena s pristankom uporabnika ali v primeru neodobrene plačilne transakcije, ki bi nastala zaradi prevare, naklepa ali hude malomarnosti uporabnika, je ta odgovoren za vso škodo in stroške, ki nastanejo z njeno uporabo.

V primeru neodobrene kartične transakcije, ki je posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljen kartice, krije uporabnik škodo, nastalo do prejema obvestila uporabnika, do višine največ 50 EUR. V primeru neodobrene kartične transakcije, ki bi nastala zaradi prevare, naklepa ali hude malomarnosti uporabnika, krije uporabnik vso škodo sam. Uporabnik krije tudi vso škodo v primeru zlorabe, v kolikor kartice ni podpisal.

Nadomestila in obrestne mere

9. člen

Hranilnica bo uporabniku zaračunala nadomestila in druge stroške za uporabo kartice v skladu s tarifo, ki je sestavni del pogodbe. Tarifa je objavljena na spletnih straneh hranilnice in je dostopna v vseh njenih poslovalnicah.

Denarna sredstva na predplačniškem računu se obrestujejo v višini, rokih in na način v skladu z vsakokrat veljavnim Sklepom o obrestnih merah hranilnice, pri čemer se denarna sredstva štejejo kot vloga na vpogled fizičnih oseb. Nedovoljena negativna stanja na predplačniškem računu se obrestujejo v višini zakonske zamudne obrestne mere.

Uporabnik je seznanjen, da za izvajanje storitev na bankomatih, ki niso v lasti hranilnice, lastnik bankomata lahko uporabniku neposredno zaračuna stroške oz. nadomestilo po svojem ceniku, pri čemer se uporabnik s tem pred izvedbo storitve strinja.

Uporabnik pooblašča hranilnico, da vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice, vključno z nadomestili v skladu s Tarifo, poravna neposredno v breme predplačniškega računa uporabnika računa v valuti EUR, z dnem izvršitve transakcije. Hranilnica ima pravico, da navedene obveznosti poplača tudi iz kateregakoli drugega dobroimetja uporabnika računa pri hranilnici. V kolikor denarna sredstva na predplačniškem računu ali drugo dobroimetje uporabnika računa v hranilnici ne zadoščajo za poplačilo obveznosti ima hranilnica pravico, da za znesek obveznosti, ki presega stanje na predplačniškem računu ali drugega dobroimetja, obremeni osebni račun uporabnika računa ne glede na višino sredstev na osebni račun uporabnika računa.

Blokada kartice

10. člen

Hranilnica lahko blokira kartico oziroma omeji poslovanje z njo zaradi naslednjih razlogov:

- prispelih sodnih, davčnih in drugih izvršb na denarna sredstva uporabnika pri hranilnici (nesolidno poslovanje);
- ko hranilnica zazna tveganje, da uporabnik ne bo mogel izpolniti svojih obveznosti plačila;
- v primeru nastanka suma neupravičene transakcije zaradi (spletne) prevare;
- če uporabnik uporablja kartico za namen, ki ni v skladu z namenom poslovanja s kartico;
- če uporabnik krši katerokoli drugo pogodbo, ki jo ima sklenjeno s hranilnico;
- če uporabnik navede neresnične podatke ali jih zamolči;
- nastale nedovoljene prekoračitve stanja sredstev na računu;
- če se pojavi sum, da gre za neodobreno ali goljufivo uporabo kartice;
- če se pojavijo objektivni razlogi, povezani z varnostjo uporabe kartice;
- ob smrti uporabnika hranilnica blokira izdane kartice po predložitvi uradnega dokumenta o smrti uporabnika ali takrat, ko hranilnica prejme informacije o tem dejstvu iz drugega vira;
- če uporabnik ali hranilnica odpove pogodbo.

Kartica bo v primeru blokade v skladu s predhodno navedenim deblokirana takoj, ko bo to praktično mogoče, po prenehanju obstoja razlogov za zaustavitev njene uporabe.

Hranilnica ima nadalje pravico, ni pa dolžna, izvesti preventivno blokado kartice v primeru, kadar izvaja ukrepe varnosti poslovanja (npr.: če obstajajo razlogi, ki kažejo na morebitno neodobreno ali goljufivo uporabo kartice oziroma zlorabo kartice ali kraje podatkov s kartice, ipd.). Hranilnica pisno, po telefonu, s SMS sporočilom ali po elektronski pošti obvesti uporabnika o blokadi kartice ter mu v teh primerih brez stroškov izda novo kartico. Hranilnica lahko iz razloga preprečevanja prevar in zlorab preverja verodostojnost transakcij. V kolikor zazna sum neobičajne transakcije in njene verodostojnosti ni mogoče takoj preveriti ter potrditi, lahko hranilnica zavrne sumljivo transakcijo in začasno blokira plačilni instrument.

Obveščanje

11. člen

Uporabnik računa lahko pregleduje opravljene transakcije s predplačniško kartico in plačanih nadomestilih preko spletne banke DH Osebni ali mobilne banke DH Mobilni ali na drugačen način, o katerem hranilnica obvesti uporabnika računa.

Hranilnica obvešča uporabnika o izvršenih plačilnih transakcijah na predplačniškem računu tudi s posebnim obvestilom (izpiskom), ki mu ga posreduje najmanj enkrat mesečno preko varnega spletnega portala DH e-Obvestila. V storitev DH e-Obvestila se uporabnik prijavi z Rekono uporabniškim računom.

Hranilnica enkrat letno posreduje uporabniku obračun vseh zaračunanih nadomestil ter višino obrestnih mer, povezanih s predplačniškim računom in sicer na način, ki je dogovorjen za pošiljanje mesečnih izpiskov.

Podatki in varstvo osebnih podatkov

12. člen

Uporabnik mora hranilnici nemudoma sporočiti vsako spremembo osebnih podatkov (naslov, zaposlitev, telefonska številka itd.).

Informacije in podatki, ki se nanašajo na opravljanje plačilnih storitev na podlagi teh splošnih pogojev, so poslovna tajnost hranilnice in se smejo sporočiti tretjim osebam samo v skladu z veljavnimi predpisi.

Uporabnik dovoljuje hranilnici in jo pooblašča, da te podatke uporablja za izvajanje storitev, ki so predmet teh splošnih pogojev ter za obveščanje uporabnika pri trženju vseh drugih storitev, ki jih opravlja hranilnica.

Uporabnik kartice nadalje dovoljuje in pooblašča hranilnico:

- da lahko pridobi in uporablja njegovo davčno številko za natančno in popolno identifikacijo ter za preprečitev napak in zlorab,
- da lahko vse osebne podatke, vključno s podatki, ki se nanašajo na poslovanje s kartico, posreduje vsem sedanjim in bodočim družbam v skupini, pogodbenim obdelovalcem podatkov ter procesnemu centru, ki za hranilnico opravlja storitve izdelave in procesiranja kartic, ne glede na njihov sedež, ki imajo najmanj enak standard varovanja osebnih podatkov kot hranilnica, in sicer za potrebe njihovega poslovanja, izvajanja in poenotenja bančnih operacij, nadzora, upravljanja s tveganji in izvrševanja medsebojnih pogodbenih odnosov.

Uporabnik izrecno dovoljuje in pooblašča hranilnico, da lahko, če je to potrebno za izvajanje poslovanja s kartico ter izterjave zapadlih obveznosti, pri pristojnih organih in institucijah opravlja poizvedbe in pridobiva podatke o njegovem stalnem in začasnem prebivališču, zaposlitvi, premoženju in drugih potrebnih podatkih.

Hranilnica bo obdelovala vse podatke o uporabniku 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.

Prenehanje pogodbe

13. člen

Če je v vlogi določeno, da je sklenjena za nedoločen čas, potem lahko pogodba preneha z odpovedjo uporabnika računa in hranilnice. Pogodba v vsakem primeru preneha, ko prenehajo veljati ti splošni pogoji.

Uporabnik kartice lahko kadarkoli pisno odpove pogodbo s takojšnjim učinkom.

Hranilnica lahko kadarkoli enostransko odpove pogodbo z odpovednim rokom dveh mesecev. Obvestilo o odpovedi pogodbe hranilnica uporabniku kartice posreduje s priporočeno pošto na naslov,

dogovorjen v pogodbi. Hranilnica lahko s takojšnjim učinkom in brez predhodnega obvestila enostransko pisno odpove pogodbo v primerih:

- če uporabnik prekrši katerokoli določbo teh pogojev,
- ali če obstaja razlog za domnevo, da je uporabnik uporabil, ali namerava uporabiti kartico na hudo malomaren način, ali jo zlorabiti,
- ali jo uporabi za druge nezakonite namene, vključno z namenom prikrivanja sredstev ali izogibanja davčnim in drugim plačilnim obveznostim,
- ali če ne poravnava tekočih obveznosti,
- ali če prejema sredstva na predplačniškem računu z uporabo negotovinskega plačilnega naloga s strani tretjih oseb, zlasti plačilnega naloga v gotovini,
- ali če se izkaže, da je uporabnik kot pooblaščenca navedel osebo, ki ni družinski član, oziroma ne živi z uporabnikom v skupnem gospodinjstvu,
- ali če kartice ne uporablja za namen, kot je predviden s temi splošnimi pogoji.

Hranilnica ima v teh primerih z dnem odstopa od pogodbe pravico blokirati kartico in onemogočiti njeno uporabo, o čemer uporabnika kartice in/ali pooblaščenca obvesti v odstopni izjavi. Uporabnik kartice se zavezuje v primeru prenehanja pogodbe hranilnici poravnati vse obveznosti iz naslova uporabe kartice, čeprav hranilnica podatke o plačilnih transakcijah prejme šele po tem trenutku, ter kartico vrniti hranilnici.

Reševanje sporov

14. člen

Uporabnik ima pravico vložiti pritožbo v zvezi z izvrševanjem pogodbe in teh splošnih pogojev. Pritožbo lahko posreduje hranilnici pisno preko elektronske pošte na naslov pritozbe@delavska-hranilnica.si, preko spletne banke Dh-Osebn ali po pošti na naslov Delavska hranilnica d.d. Ljubljana, Miklošičeva 5, 1000 Ljubljana.

Uporabnik lahko pritožbo posreduje takoj, ko ugotovi, da je prišlo do napačne plačilne transakcije, najkasneje pa v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve njegovega osebne računa.

Za obravnavanje pritožb je odgovorna Komisija za reševanje pritožb. Hranilnica je dolžna odgovoriti na pritožbo v roku 15 dni od prejema popolne pritožbe. Hranilnica je dolžna pisno odgovoriti le na pisne pritožbe. Uporabnik soglaša s tem, da lahko hranilnica odgovor na pritožbo pošlje po istem komunikacijskem kanalu, po katerem je pritožbo prejela.

Če uporabnik v svoji pritožbi zahteva, da naj mu hranilnica 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.

Če se uporabnik, ki je potrošnik (fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene zunaj svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti), ne strinja z dokončno odločitvijo obravnave pritožbe v internem pritožbenem postopku ali če hranilnica o njegovi pritožbi neutemeljeno ne odloči v 30 dneh, ima pravico dati pobudo za izven sodno rešitev spora, po navadni pošti na naslov Združenje bank Slovenije - GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, telefon: +386 1 242 97 00, s pripisom: pobuda za IRPS, na spletni strani www.zbs-giz.si ali po elektronski pošti na naslov: izvajalec.irps@zbs-giz.si. Postopek vodi posrednik v sporu.

Vložitev pobude ne posega v pravico uporabnika, da kadarkoli vloži tožbo pred pristojnim sodiščem zoper hranilnico zaradi rešitve spora.

Hranilnica in uporabnik se strinjata, da bosta pri reševanju spora medsebojno priznavala veljavnost elektronskih sporočil in naročil ter sporočil, izmenjanih prek storitev digitalnega bančništva.

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

Končne določbe

15. člen

Vsakokrat veljavni splošni pogoji poslovanja s predplačniško kartico Mastercard so objavljeni na spletnih straneh hranilnice in v poslovalnicah 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.

Hranilnica lahko v skladu z veljavnimi predpisi in s svojo poslovno politiko spreminja te splošne pogoje. Če hranilnica spreminja te splošne pogoje, mora dva meseca pred predlaganim dnevom začetka uporabe spremenjenih pogojev posredovati uporabniku predlog sprememb splošnih pogojev. Če uporabnik 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 uporabnik ne sprejme predloga sprememb splošnih pogojev, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil pisno odstopi od pogodbe, najkasneje do dneva pred dnem začetka veljavnosti spremembe. V primeru, če uporabnik kartice zavrne predlagane spremembe, se šteje, da je hranilnica odpovedala pogodbo z dvomesečnim rokom, ki teče od dneva, ko je uporabnik hranilnici pisno sporočil, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema.

Pozitivno stanje na predplačniškem računu je vloga, ki je upravičena do jamstva v skladu z Zakonom o sistemu jamstva za vloge. Če postane hranilnica plačilno nesposobna, imetnik kartice prejme izplačila iz sistema jamstva za vloge. Informacije o sistemu jamstva za vloge so na voljo na spletni strani hranilnice: <https://www.delavska-hranilnica.si/o-hranilnici/jamstvo-za-vloge>

Sestavni del teh splošnih pogojev so:

- Urnik izvrševanja plačilnih transakcij,
- Tarifa nadomestil, provizij in stroškov Delavske hranilnice d.d. Ljubljana,
- Sklep o višini obrestnih mer za posamezne vrste vlog, depozitov in kreditov.

Za opravljanje storitev v skladu s temi splošnimi pogoji in za tolmačenje le-teh se uporablja pravo Republike Slovenije.

Ti splošni pogoji veljajo od 25. 11. 2021 dalje.