

**SPLOŠNI POGOJI ZA NAJEM POS OPREME,
SPREJEMANJE PLAČILNIH KARTIC IN FLIK TAKOJŠNJIH
PLAČIL**

KAZALO VSEBINE

1. UVODNE DOLOČBE	3
2. OPREDELITEV IZRAZOV	3
3. NAJEM IN STORITVE POVEZANE S POS OPREMO	4
3.1 Storitve najema in upravljanja POS opreme ter pravice in obveznosti banke in poslovnega partnerja v zvezi z najeto POS opremo	4
3.2 Uporaba POS opreme	5
4. SPREJEMANJE KARTIC NA PRODAJNEM MESTU, PREKO SPLETA, NA SAMOPOSTREŽNIH TERMINALIH IN IZVAJANJE HOTELSKIH REZERVACIJ/REZERVACIJ VOZIL IN/ALI PLOVIL S PLAČILNIMI KARTICAMI	5
4.1 Načini sprejema plačilnih kartic	5
4.2 Sprejemanje plačilnih kartic	6
4.3 Dodatna določila za hotelske/namestitvene rezervacije in rezervacije vozil/plovil	7
4.4 Dodatna določila za sprejem kartic na spletnem plačilnem mestu	7
4.5 Varno poslovanje v spletni trgovini (3D Secure varnostni standardi)	7
4.5.1 Obvezni podatki/elementi spletnega prodajnega mesta za izvajanje spletnih plačil s plačilnimi karticami	8
4.6 Dodatna določila za sprejem kartic preko digitalnega Smart POS Nova KBM terminala	8
4.6.1 Pogoji uporabe	9
4.6.2 Registracija	9
4.6.3 Uporaba	9
4.6.4 Storitve	9
4.6.5 Obveznosti poslovnega partnerja	9
4.6.6 Zbiranje in obdelava podatkov	10
4.6.7 Obvezna in neobvezna dovoljenja za uporabo mobilne aplikacije	10
4.7 Posledice nepravilnosti in napak pri uporabi strojne in programske POS opreme pri sprejemanju plačilnih kartic	10
5 SPREJEMANJE FLIK TAKOJŠNJIH PLAČIL NA PRODAJNEM MESTU ALI PREKO SPLETA	11
5.1 Storitve Flik takojšnjih plačil, povezane s POS opremo	11
5.2 Storitve Flik takojšnjih plačil, povezane z uporabo mobilne aplikacije FLIK POS	11
5.2.1 Pogoji uporabe	11
5.2.2 Registracija	11
5.2.3 Uporaba	11
5.2.4 Storitve	12
5.2.5 Obveznosti poslovnega partnerja in pooblaščenih oseb	12
5.3 Sprejemanje Flik takojšnjih plačil na prodajnem mestu preko spleta	13
6 PLAČILO PRISTOJBIN/NADOMESTIL/STROŠKOV/PROVIZIJ	13
7 PRENEHANJE POGODBE O POSLOVANJU S PLAČILNIMI KARTICAMI, POGODBE O NAJEMU POS OPREME IN POGODBE O IZVAJANJU TAKOJŠNJIH PLAČIL FLIK NA PRODAJNIH MESTIH	13
8 SKUPNE DOLOČBE	13
8.1 Postopek reklamacij pri sprejemanju plačilnih kartic in Flik takojšnjih plačil	13
8.2 Spremljanje goljufij pri sprejemanju plačilnih kartic in sprejemanju Flik takojšnjih plačil	14
8.3 Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij	14
8.4 Obdelava podatkov	14
8.5 Sprememba in veljavnost splošnih pogojev	14

1. UVODNE DOLOČBE

S temi Splošnimi pogoji za najem POS opreme in sprejemanje plačilnih kartic in Flik takojšnjih plačil (v nadaljevanju: Splošni pogoji) so urejene pravice in obveznosti banke in poslovnega partnerja v zvezi z najemom POS opreme in sprejemanjem plačilnih kartic ter Flik takojšnjih plačil na fizičnih in spletnih prodajnih mestih.

Izdajatelj teh splošnih pogojev je NOVA KREDITNA BANKA MARIBOR d.d. (v nadaljevanju: NOVA KBM d.d.), Ulica Vita Kraigherja 4, 2000 Maribor, Slovenija, SWIFT oznaka KBMASI2X, registrirana pri Okrožnem sodišču v Mariboru, št. reg. vl. 062/10924200, matična številka: 5860580, identifikacijska št. za DDV: SI94314527. NOVA KBM d.d. je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev, objavljenem na spletni strani Banke Slovenije. Za nadzor nad izdajateljem teh Splošnih pogojev je pristojna Banka Slovenije.

2. OPREDELITEV IZRAZOV

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

3D Secure protokol: dodaten varnostni protokol za višjo stopnjo varnosti pri spletnih plačilih s kartico.

Avtentikacija: potrditev istovetnosti imetnika kartice.

Avtorizacija: je prenos podatkov o opravljeni plačilni transakciji med POS terminalom in procesnim centrom, ki je lahko uspešna ali neuspešna.

Brezkontaktni čitalec kartic: je naprava, ki omogoča uporabo kartic in Flik takojšnjih plačil na POS terminalih brez fizičnega kontakta med kartico in POS opremo. Brezkontaktni čitalec je lahko kot vgrajena oprema sestavni del posameznega tipa POS terminala. V posameznih primerih se brezkontaktni čitalec kartic in Flik takojšnjih plačil obravnava tudi kot ločena dodatna naprava, katera se preko posebnih priključkov doda na POS terminal, kateri v svoji osnovi ni imel vgrajenega brezkontaktnega čitalca kartic.

Delovni dan banke: vsak dan, razen sobote, nedelje, dela prostih praznikov ali drug dela prost dan.

Digitalni Smart POS Nova KBM terminal: je mobilna aplikacija, ki si jo poslovni partner prenese s spletne trgovine Google Play in jo namesti na lastno mobilno napravo z operacijskim sistemom Android. Omogoča sprejemanje plačilnih kartic VISA in Mastercard preko brezstične tehnologije.

Fizični POS terminal: je naprava, ki omogoča elektronski zajem transakcij, katere se izvajajo z uporabo plačilnih kartic in Flik takojšnjih plačil. POS terminal ima lahko že vgrajeno opremo (npr. brezkontaktni čitalec kartic), katera predstavlja sestavni del POS terminala. Na POS terminal se lahko preko posebnih priključkov dodajajo tudi posebne dodatne naprave kot npr. tipkovnica za vnos PIN-ov ali dodaten brezkontaktni čitalec kartic, katere pa ne predstavljajo sestavni del POS terminala in so opisane v nadaljevanju. POS terminal je lahko stacionarni ali prenosni.

Flik takojšnja plačila: brezgotovinski način plačila blaga in storitev na prodajnih mestih s takojšnjo odobritvijo transakcijskega računa, na voljo 24 ur na dan vse dni v tednu.

Flik spletni vmesnik: spletni plačilni vmesnik za izvajanje Flik takojšnjih plačil na spletnih prodajnih mestih.

Imetnik kartice: je pravna ali fizična oseba, ki mu banka izda plačilno kartico.

Izdajatelj kartice: je katera koli finančna institucija, ki izda ali priskrbi izdajo plačilnih kartic njihovim imetnikom.

Končni uporabnik: je pri poslovnemu partnerju zaposlena oz. s strani poslovnega partnerja pooblaščen oseba, ki ima na telefonu nameščeno Flik POS aplikacijo za sprejemanje Flik takojšnjih plačil.

Ločena dodatna POS oprema: predstavlja PIN PAD tipkovnice in brezkontaktno čitalce kartic, katere se preko posebnih priključkov dodaja na POS terminale.

MPI - Merchant plug-in (trgovski vtičnik): je programski modul za zagotavljanje izvajanje avtentikacij po protokolu 3D Secure.

Neveljavna plačilna kartica: je plačilna kartica, za katero POS terminal po opravljeni avtorizaciji izpiše navdilo o odvzemu te plačilne kartice.

Neuspešna avtorizacija: pomeni zavrnitev plačila nakupa blaga oziroma storitev s plačilno kartico iz razloga, ki se izpiše na POS terminalu.

PCI DSS varnostni standard: Standard za varnost podatkov industrije plačilnih kartic - (angl. Payment Card Industry Data Security Standard). Standard in njegove zahteve so opisane na spletni strani <https://www.pcisecuritystandards.org/>.

PIN koda: je osebna številka imetnika plačilne kartice. Pri nakupih z določenimi kartičnimi produkti se na podlagi PIN številke, ki jo imetnik vnese v POS terminal ali ločeno tipkovnico za vnos PINa, preverja pravilnost PIN številke, ki mora v skladu s pravili banke biti poznana le imetniku plačilne kartice.

PIN PAD: je ločena tipkovnica za vnos PINa, ki se preko posebnega priključka poveže s POS terminalom. PIN PAD je v osnovi namenjen za uporabo na prodajnih mestih, kjer je dostop do posameznega POS terminala bodisi otežen ali pa onemogoča vnos PINa na način, da vnosa ne vidijo tudi nepooblaščen osebe. PIN PAD kot ločena tipkovnica za vnos PINa se obravnava kot ločena dodatna naprava, katera se preko posebnih priključkov doda na POS terminal, navkljub temu, da vnos PINa lahko omogoča tudi že sam POS terminal.

Plačilna kartica: je plačilni instrument, namenjen brezgotovinskemu plačevanju in dvigu gotovine. Plačilna kartica je lahko debetna kartica, kartica z odloženim plačilom ali posojilna/obročna kartica.

Poslovni partner: je pravna oseba ali samostojni podjetnik ali zasebnik, ki z banko sklene Pogodbo o najemu POS opreme in/ali Pogodbo o poslovanju s plačilnimi karticami.

POS oprema: predstavlja POS terminal (fizični, virtualni ali digitalni Smart POS Nova KBM terminal) in ločeno dodatno POS opremo. Pri računanju števila POS opreme se kot en kos opreme šteje POS terminal z vso morebitno ločeno dodatno POS opremo.

Potrdilo o plačilu (Slip): je potrdilo o opravljeni transakciji.

Procesni center: družba Bankart, procesiranje plačilnih instrumentov, d.o.o., Ljubljana, s katero ima banka sklenjeno veljavno pogodbo za procesiranje plačilnih instrumentov.

Prodajno mesto: posamezno prodajno mesto poslovnega partnerja, na katerem je nameščena POS oprema za sprejem plačilnih kartic ter Flik takojšnjih plačil kot način plačila blaga in storitev.

Uspešna avtorizacija: pomeni odobritev plačila nakupa blaga oziroma storitev z dobroimetjem imetnika plačilne kartice na plačilni kartici.

Obr. 3976/03 Splošni pogoji za najem POS opreme in sprejemanje plačilnih kartic

Virtualni POS terminal: spletni plačilni vmesnik za izvajanje plačil s karticami in Flik takojšnjih plačil na spletnih prodajnih mestih (vključujoč MPI).

QR koda: koda, ki jo generira POS terminal ali mobilna aplikacija Flik POS in jo skenira plačnik blaga ali storitev na prodajnem mestu za plačilo preko sistema Flik takojšnjih plačil.

3. NAJEM IN STORITVE POVEZANE S POS OPREMO

3.1 Storitve najema in upravljanja POS opreme ter pravice in obveznosti banke in poslovnega partnerja v zvezi z najeto POS opremo

Banka oziroma z njene strani pooblaščenno servisno podjetje opravi inštalacijo strojne opreme, zagotovi pogoje za implementacijo virtualne POS opreme ali omogoči uporabo mobilne aplikacije izključno za prodajna mesta, navedena v obrazcu Podatki o trgovcu/prodajnih mestih.

Banka oziroma v njenem imenu pooblaščenno servisno podjetje je odgovorna za dostavo POS terminala do prodajnega mesta. Tveganje v zvezi s škodo ali izgubo POS opreme preide na poslovnega partnerja po prejemu le-teh. Banka ne prevzema nobene odgovornosti v zvezi z zamudami pri dobavi, ki jih je mogoče pripisati proizvajalcem POS opreme ali tretjim osebam. Če datuma namestitve zaradi razlogov, ki niso na strani banke (višja sila, težave z linijami in podobno) ni mogoče upoštevati, se rok namestitve podaljša za čas trajanja ovir, ki preprečujejo dostavo, namestitev in aktivacijo POS opreme.

V primeru naročila več kot deset (10) POS oprem in/ali naročila namestitve POS opreme na več kot pet (5) prodajnih mest banka in poslovni partner sporazumno dogovorita terminski plan namestitve POS opreme.

- a) Storitve inštalacije POS opreme na fizičnem prodajnem mestu vključujejo:
- parametrizacijo POS opreme za uporabo v sistemu Bankarta,
 - priprava POS opreme za inštalacijo in brezhibno delovanje na prodajnem mestu,
 - namestitev programske opreme na POS opremi,
 - kontaktiranje prodajnega mesta pred inštalacijo o časovni primernosti obiska,
 - obisk prodajnega mesta, priključitev POS opreme,
 - preizkus delovanja POS opreme na mestu inštalacije, preizkus delovanja nameščenih produktov,
 - zagotovitev potrošnega materiala za priključitev POS opreme ter uporabniške dokumentacije,
 - izobraževanje uporabnikov in predaja navodila za delo s POS opremo na prodajnem mestu ob inštalaciji.
- b) Storitve servisiranja POS opreme vključuje:
- demontaža okvarjene POS opreme in nadomestitev POS opreme z drugo, ki deluje brezhibno,
 - popravilo okvarjene POS opreme,
 - telefonsko reševanje težav na prodajnih mestih.

Skladno s Pogodbo o najemu POS opreme je storitev servisiranja zajeta v ceni mesečnega najema POS opreme, vendar, v primeru, da je servisiranje posledica malomarnega ravnanja poslovnega partnerja s POS opremo, lahko strošek servisa bremeni poslovni partnerja.

- c) Storitve vzdrževanja POS opreme vključuje:
- odkrivanje napak,
 - zamenjavo nedelujočega POS terminala in pripadajoče programske opreme,
 - spremembe nastavitvev na POS opremi,
 - sestava zapisnika o opravljenih storitvah.

Banka se zavezuje, da bo POS opremo redno vzdrževala. Ta obveznost vključuje tudi primere, ko bi potreba po servisiranju nastala zaradi nestrokovnega ali malomarnega ravnanja poslovnega partnerja ali drugačnih zunanjih vplivov, zaradi priključitve (uporabe) tujih izdelkov brez soglasja banke ali zaradi izvajanja del nepooblaščenih oseb na POS opremi.

V primeru pojava napake oz. moten v delovanju POS opreme se banka oziroma v njenem imenu pooblaščenno servisno podjetje zavezuje, da bo pristopila k odpravi napake najkasneje naslednji delovni dan po prijavi napake.

V primeru, ko poslovni partner uporablja lastno POS opremo oz. jo najame pri drugem ponudniku, banka ne zagotavlja servisa in vzdrževanja strojne in programske opreme na taki POS opremi. V takih primerih mora poslovni partner zagotoviti, da POS oprema ustreza vsem zahtevam glede skladnosti s PCI standardi oz. morebitnimi predpisi. Banka ima pravico, da preveri, ali poslovni partner izpolnjuje prej navedene zahteve.

V času trajanja najemnega razmerja bo banka zagotavljala poslovnemu partnerju delujočo, tehnološko posodobljeno POS opremo, ki ustreza veljavnim tehnično – varnostnim standardom. Banka si pridržuje pravico, da kadarkoli nadomesti najeto POS opremo z drugo, enakovredno.

Poslovni partner se zaveže, da bo z najeto POS opremo ravnal z ustrežno mero skrbnosti in jo uporabljal v skladu z navodili za delo s POS opremo. Poslovni partner mora pridobiti pisno soglasje banke, preden priključi dodatne naprave ali spremeni lokacijo POS opreme.

Prenos POS opreme tretjim osebam ali oddaja v podnajem je mogoča zgolj s pisnim soglasjem banke. V teh primerih je poslovni partner še naprej odgovoren za kakršnokoli zlorabo ali škodo na POS opremi, ki jih povzročijo tretje osebe.

Poslovni partner je v celoti odgovoren za pridobivanje, upravljanje in vzdrževanje infrastrukture, ki je primerna za delovanje POS opreme, ter za izvedbo tehnično – varnostnih ukrepov za preprečevanje kakršne koli zlorabe infrastrukture. Vse stroške, ki izhajajo iz sprememb infrastrukture, krije poslovni partner.

Poslovni partner mora zagotoviti, da vse naprave, zlasti električne in omrežne povezave ter telekomunikacijska oprema, delujejo brezhibno, v skladu z zahtevami banke, veljavnimi v času sklenitve pogodbe, in so bile postavljene pred dogovorjenim datumom začetek obratovanja. Če so pripravljala dela nepopolna ali niso izvedena pravilno, vse stroške, ki nastanejo zaradi tega, nosi poslovni partner.

Poslovni partner oziroma prodajno mesto ima pravico, da v svojih oglaševalskih nastopih izpostavi način plačevanja s kartico in/ali takojšnjimi plačili Flik. Oglaševalske akcije ne smejo škodovati ugledu banke in/ali kartičnim shemam. Poslovni partner oziroma prodajno mesto lahko uporablja simbole kartičnih in drugih plačilnih shem samo skladno s pravili navedenih plačilnih shem.

3.2 Uporaba POS opreme

POS oprema se sme uporabljati samo za v Pogodbi o najemu POS opreme predvideni namen. Poslovni partner se zavezuje, da:

- bo z najeto POS opremo ravnal s skrbnostjo dobrega gospodarja in v skladu z navodili za delo s POS opremo, ki so sestavni del Pogodbe o najemu POS opreme,
- bo omogočil banki ali z njene strani pooblaščenemu servisnemu podjetju dostop do POS opreme v delovnem času prodajnega mesta oziroma izven tega časa, če je to potrebno oziroma če se banka in poslovni partner tako dogovorita,
- bo do inštalacije POS opreme na svoje stroške zagotovil, da so izpolnjeni vsi tehnični pogoji in zagotovljena vsa delujoča infrastruktura, ki jo banka potrebuje za uspešno namestitvev POS opreme na prodajnem mestu (npr.: električni in telefonski priključki oziroma sklenjeno naročniško razmerje z operaterjem mobilne telefonije za delovanje POS terminala v GSM omrežju). V primeru, da tehnični pogoji in/ali delujoča infrastruktura ob dogovorjenem času namestitvev POS opreme ni zagotovljena in je banki zaradi tega onemogočena pravilna in uspešna namestitvev strojne opreme, banka ne odgovarja za morebitno nepravočasno izvedbo inštalacije, poslovni partner pa je v tem primeru dolžan povrniti banki vse stroške, ki bi ji nastali kot posledica nezmožnosti inštalacije. Vsa tehnologija, ki je povezana ali lahko vpliva na delovanje POS terminala mora biti v skladu s PCI standardi (Payment Card Industry), ki omogočajo varen prenos in hranjenje podatkov o karticah. Več na spletni strani: <https://www.pcisecuritystandards.org/>,
- bo nemudoma obvestil banko o vseh spremembah v telefonskih zvezah ter motnjah, pomanjkljivostih ali poškodbah naprav,
- ne bo popravil ali izročal POS opreme, zaradi opravljanja sprememb, posegov, priključitev ipd., nepooblaščenim osebam brez soglasja banke,
- bo na vsakem prodajnem mestu vzpostavil in izvajal redni nadzor nad strojno POS opremo,
- ne bo preklapljal naprav za vnos osebne številke (PIN PAD) med različnimi POS terminali,
- bo ob morebitni okvari POS opreme o tem takoj obvestil banko,
- ne bo brez soglasja banke dal POS opreme v podnajem ali odstopil in prenesel pravico najema na tretjo osebo,
- v roku 2 (dveh) tednov od prenehanja najemne pogodbe vrnil banki najeto POS opremo,
- da bo implementiral spletni plačilni vmesnik skladno s specifikacijo in navodili banke ter izvedel ustrezne teste pred vklopom v produkcijsko okolje,
- da bo namestil s strani banke odobreno mobilno aplikacijo za uporabo digitalnega Smart POS Nova KBM terminala in upošteval navodila pri postopku registracije.

Banka ni odgovorna za kakršnokoli škodo, ki jo utрпи poslovni partner zaradi napačne uporabe POS opreme, skrite napake ali kakršnekoli škode, ki jo utрпи poslovni partner zaradi nestrokovne in zlonamerne uporabe POS opreme s strani poslovnega partnerja ali tretje osebe.

Banka prevzema odgovornost za odpravo napak v primeru, ko bi napaka npr. zahtevala poseg na terenu za zamenjavo POS opreme, ne pa tudi posredno škodo, ki bi nastala iz naslova teh napak.

Poslovni partner banki na njeno zahtevo posreduje vse podatke o škodi, ki je nastala v zvezi z uporabo strojne ali programske opreme, ter sodeluje in banki pomaga pri ugotavljanju okoliščin ter preiskavi tako nastale škode.

Poslovni partner ne sme brez izrecnega predhodnega pisnega soglasja banke izvesti kateregakoli posega v strojno ali programsko POS opremo.

V primeru odtujitve strojne POS opreme ali njenega dela ali zaznave vdora v strojno ali programsko POS opremo ali izgubo/krajo/zlorabo mobilne naprave, kjer je nameščena mobilna aplikacija poslovni partner nemudoma preneha uporabljati POS opremo, o tem obvesti pristojne policijske organe in do njihovega prihoda zavaruje strojno POS opremo, onemogoči dostop do strojne POS opreme in poskrbi, da se ohranijo vsi morebitni sledovi in dokazi o odtujitvi ali vdoru v strojno ali programsko POS opremo. Nemudoma potem poslovni partner o vsem navedenem obvesti banko.

4. SPREJEMANJE KARTIC NA PRODAJNEM MESTU, PREKO SPLETA, NA SAMOPOSTREŽNIH TERMINALIH IN IZVAJANJE HOTELSKIH REZERVACIJ/REZERVACIJ VOZIL IN/ALI PLOVIL S PLAČILNIMI KARTICAMI

4.1 Načini sprejema plačilnih kartic

Banka in poslovni partner v Pogodbi o poslovanju s plačilnimi karticami določita, katere izmed načinov za sprejem plačilnih kartic uporablja poslovni partner.

Vrsto plačilnih kartic, ki so lahko sprejete na POS terminalih, preko virtualnega POS terminala ali digitalnega Smart POS nova KBM terminala, določa Pogodba o poslovanju s plačilnimi karticami.

4.2 Sprejemanje plačilnih kartic

Pravila sprejemanja plačilnih kartic:

- plačila s karticami se izvajajo izključno elektronsko, preko POS terminala, virtualnega POS terminala ali digitalnega Smart POS Nova KBM terminala,. V primeru nedelovanja POS terminala, virtualnega POS terminala ali digitalnega Smart POS Nova KBM terminala, se plačila s karticami ne izvajajo;
- plačilne kartice se sprejemajo izključno in le za namen plačila nakupa blaga oziroma storitev iz naslova registrirane dejavnosti poslovnega partnerja;
- v nobenem primeru poslovni partner ne sme imetnikom plačilnih kartic izplačati gotovine, niti ne sme katerikoli drugi osebi dovoliti ali omogočiti, da bi imetnikom plačilnih kartic izplačala gotovino;
- poslovni partner lahko zahteva za plačilo nakupa blaga oziroma storitev s plačilno kartico le tolikšen znesek, kot bi ga lahko zahteval za plačilo nakupa blaga oziroma storitev z gotovino;
- poslovni partner ne sme določiti najnižjega in/ali najvišjega zneska nakupa blaga oziroma storitev, ki ga je mogoče plačati s plačilno kartico;
- poslovni partner ne sme diskriminirati med veljavnimi plačilnimi karticami in mora vse načine plačila nakupa blaga oziroma storitev obravnavati enako in v nobenem primeru ne sme zahtevati nadomestil za uporabo plačilnih kartic, za katere drugo poglavje Uredbe 2015/751/EU o medbančnih provizijah za kartične plačilne transakcije določa uporabo medbančnih provizij, in za tiste plačilne storitve, za katere se uporablja Uredba 260/2012/EU o uvajanju tehničnih in poslovnih zahtev za kreditne prenose in direktne bremenitve v eurih;
- na fizičnih prodajnih mestih bo za vsak račun, plačan s kartico, prodajno mesto izdalo le eno POS potrdilo o plačilu (t.i. slip). Poslovni partner je dolžan hraniti slipa najmanj tri (3) leta v fizični oziroma elektronski obliki pri plačevanju preko samopostrežnih terminalov in digitalnega Smart POS Nova KBM terminala. Če predpisi zahtevajo daljšo hrambo tovrstne dokumentacije, se slipi hranijo za čas, kot ga določajo veljavni predpisi. Slipi ne smejo biti posredovani kateri koli tretji osebi, z izjemo pooblaščenih oseb banke ali v primeru, kadar tako določa zakon, ter jih poslovni partner strogo varuje kot poslovno skrivnost. Slipi se lahko hranijo v fizični ali elektronski obliki.
- na potrdilu o plačilu morajo biti navedeni podatki, ki jih opredeljujejo navodila za delo s POS opremo. Potrdilo o plačilu je uradno dokazilo za dolg imetnika plačilne kartice in ga ni dovoljeno spreminjati, brisati ali kakorkoli popravljati in je hkrati terjatev poslovnega partnerja do banke (navedena alineja se ne uporablja za plačevanje s plačilnimi karticami na samopostrežnih terminalih);
- za virtualne POS terminalne je poslovni partner dolžan upoštevati vsa navodila banke, ki jih prejme ob implementaciji virtualnega POS terminala v lastno spletno trgovino ter določila Pogodbe za sprejemanje plačilnih kartic in/ali Pogodbe o najemu POS opreme;
- za digitalni Smart POS Nova KBM terminal je poslovni partner dolžan upoštevati vsa navodila banke, ki jih prejme ob namestitvi in registraciji mobilne aplikacije na lastno mobilno napravo ter določila Pogodbe za sprejemanje plačilnih kartic in/ali Pogodbe o najemu POS opreme;
- poslovni partner bo za vse terjatve, nastale v zvezi s kartico, bremenil banko in ne imetnika kartice ali kogarkoli drugega;
- banka bo zavrnila izplačilo potrdila o plačilu, za katerega ni bila opravljena in odobrena avtorizacija oz. katerega datum izpolnitve je starejši od sedem (7) dni za avtorizacije oziroma sedem (7) dni za predavtorizacije za VISA kartice in trideset (30) dni za predavtorizacije za Mastercard kartice;
- poslovni partner mora na zahtevo banke le-tej predložiti v roku sedem (7) dni po prejemu zahtevku fotokopije oziroma skenirane kopije vseh zahtevanih izpisov iz POS terminala ter tudi vsa morebitna druga dokazila o uspešno ali neuspešno opravljenih ali zavrnjenih plačilnih transakcijah;
- poslovni partner se obvezuje, da bo na prodajnem mestu:
 - posloval v skladu s pravili banke in mednarodnih kartičnih sistemov Mastercard in Visa;
 - upošteval in posloval v skladu s PCI standardi¹;
 - upošteval navodila in dodatna priporočila in zahteve, ki jih bo prejel od banke.
- v primeru kršitve obveznosti iz prejšnje alineje prodajno mesto nosi vso odgovornost za nastalo škodo in prevzame plačilo stroškov, ki nastanejo s kršitvijo le-teh;
- prodajno mesto bo na vidnem mestu označilo, da kot način plačila sprejema plačilne kartice. Banka poslovnemu partnerju brezplačno dostavi nalepke, za katere poslovni partner pravočasno zaprosi banko. Banka lahko posodobi prej navedeni predloženi material, kar mora poslovni partner upoštevati in posodobiti nalepke v roku enega tedna od prejema;
- prodajno mesto ima pravico, da v svojih propagandnih nastopih omenja poslovanje s kartico;
- na prodajnem mestu, ki ni vključeno na obrazcu Podatki o trgovcu/prodajnih mestih, poslovni partner ne sme uporabljati najete POS opreme. O vključitvi novega prodajnega mesta na obrazec ali premiku POS opreme na drugo prodajno mesto mora pisno obvestiti banko za ureditev ustrezne dokumentacije oz. ustrezne POS opreme prodajnega mesta;
- prekinitve in okvare POS opreme prodajno mesto nemudoma sporoči procesnemu centru ali banki na zato predvideno telefonsko številko ali na drug predviden način. Prodajno mesto ravna v skladu z navodili procesnega centra oziroma banke;
- dnevni zaključki poslovanja na fizičnih in digitalnih Smart POS Nova KBM terminalih se izvajajo avtomatično;
- pri spletnih plačilih se zaključek plačila vedno izvede s strani trgovca, odvisno od načina, ki je dogovorjen z banko. Trгоvec lahko izbere avtomatično potrjevanje spletnih plačil ali pa ročno;
- banka ne jamči za redna plačila opravljenih transakcij, če prodajno mesto ne zagotovi nemotenega delovanja POS opreme oziroma pogojev za delovanje virtualnega POS terminala;
- če ima poslovni partner z banko dogovorjen ročni vnos podatkov kartice v POS terminal na fizičnem POS terminalu, je dolžan upoštevati dodatna navodila banke, V POS terminal lahko vnese le s strani imetnika kartice pridobljene podatke in za vsako tako transakcijo mora pridobiti potrditev avtorizacije. V nasprotnem primeru vso finančno škodo nosi trgovec.

4.3 Dodatna določila za hotelske/namestitvene rezervacije in rezervacije vozil/plovil

S temi dodatnimi določili o načinu plačila blaga in storitev s karticami za hotelske/namestitvene rezervacije in rezervacije vozil/plovil se opredeljujejo medsebojni odnosi in pravila pri poslovanju poslovnega partnerja, procesiranje plačilnih kartic prek POS terminalov oziroma dolžnosti in obveznosti med banko in poslovnim partnerjem pri omogočanju tovrstnih rezervacij.

Za izvajanje tovrstnih transakcij veljajo posebna pravila mednarodnih kartičnih shem, ki so del Navodil za izvajanje hotelskih in drugih namestitvenih rezervacij in transakcij s plačilnimi karticami – za stranke in Navodil za sprejemanje plačilnih kartic za najem vozil in opreme– za stranke. Poslovni partner mora dosledno upoštevati navodila banke, ki jih prejme ob podpisu pogodbe za takšen način poslovanja. V nasprotnem primeru vso finančno škodo nosi trgovec.

Standard varnosti podatkov PCI DSS

Podatki plačilnih kartic (zlasti številke kartic, datumi poteka veljavnosti in varnostna CVC/CVV koda) morajo biti zaščiteni pred izgubo in nepooblaščenim dostopom tretjih oseb v skladu s kontrolami, ki jih zahtevajo varnostni standardi za kartično poslovanje oziroma plačilne sheme ter drugi regulatorji. Določbe o varstvu podatkov kartičnih shem, ki jih je treba v ta namen izpolniti, so opredeljene v PCI DSS. Poslovni partner je zlasti dolžan izvesti certifikacijske ukrepe, npr. vprašalnik za samooceno in banki potrditi skladnost s PCI DSS. V primeru kraje podatkov o plačilni kartici ali če obstaja sum, da so bili podatki o plačilni kartici ukradeni, poslovni partner o tem takoj obvesti banko. V takem primeru poslovni partner izrecno pooblasti banko, da pooblasti revizijsko družbo, pooblaščen po kartičnih shemah, da pripravi »revizijsko poročilo PCI«. To bo vključevalo preiskavo okoliščin, v katerih je nastala škoda, in preverjanje, ali je poslovni partner spoštoval PCI DSS. Poslovni partner je dolžan v celoti sodelovati z revizijsko družbo, kateri je dolžan zagotoviti neomejen dostop do njegovih prostorov in infrastrukture. Po izdelavi revizijskega poročila PCI bo poslovni partner na lastne stroške v celoti odpravil vse ugotovljene varnostne napake v roku, ki ga je sporočila banka. Če preiskava razkrije, da varnostni standardi v skladu s PCI DSS v času kraje podatkov niso bili izpolnjeni, stroške, nastale pri izdelavi revizijskega poročila PCI, nosi poslovni partner.

4.4 Dodatna določila za sprejem kartic na spletnem plačilnem mestu

S temi posebnimi določili o načinu plačila blaga in storitev s karticami preko spletnega plačilnega mesta se opredeljujejo medsebojni odnosi in pravila pri delovanju spletne trgovine poslovnega partnerja, procesiranje plačilnih kartic prek spleta oziroma dolžnosti in obveznosti med banko in poslovnim partnerjem pri omogočanju spletne prodaje.

Za izvajanje plačilnih transakcij na daljavo mora poslovni partner vedno pridobiti številko plačilne kartice, datum izteka veljavnosti plačilne kartice in 3-mestno CVC2/CVV kodo (razen za produkt BA oziroma ročni vnos v POS terminal, če je tako dogovorjeno med banko in poslovnim partnerjem) ali jo potrditi v primeru predhodno shranjenih podatkov. Poslovni partner mora navesti ime podjetja, ki se uporablja za spletno trgovino, na vseh informacijah, ki se posredujejo imetniku plačilne kartice (npr. naročilo, potrdila o dostavi in transakcijah, račun ipd.).

4.5 Varno poslovanje v spletni trgovini (3D Secure varnostni standardi)

Z avtentikacijo imetnika plačilne kartice v okviru transakcij "varnega e-poslovanja" lahko trgovec zmanjša tveganje za goljufive transakcije. V skladu z nacionalno zakonodajo, ki izvaja direktivo o plačilnih storitvah, mora poslovni partner zagotoviti, da imetnik plačilne kartice avtentificira transakcijo s plačilno kartico. V ta namen je v spletno trgovino poslovnega partnerja integriran virtualni POS terminal s trgovskim vtičnikom (v nadaljevanju »MPI«). Dostop do t.i. virtualnega POS terminala na zahtevo poslovnega partnerja odobri banka preko ponudnika plačilnih storitev, certificiranem v skladu s PCI DSS. MPI je potreben za izvajanje transakcij v skladu s 3-D varnostnimi standardi kartičnih shem ("Visa Secure" ali "Mastercard IDCheck").

Med transakcijo MPI vzpostavi šifrirano povezavo s strežnikom izdajatelja plačilne kartice in preveri avtentikacijo imetnika plačilne kartice za varne transakcije e-poslovanja, kar omogoča preverjanje istovetnosti imetnika plačilne kartice in naknadno odobritev transakcije s strani izdajatelja kartice. Izjeme glede preverjanja istovetnosti imetnika kartice so možne v skladu z regulativnimi tehničnimi standardi, ki jih je izdala Evropska komisija; banka lahko, ne pa nujno, zagotovi, da lahko poslovni partner izkoristi te izjeme v največji možni meri. Poslovni partner banki ne sme poslati finančne transakcije, dokler blago ni odposlano oziroma preden je bila storitev izvedena. V primeru, da poslovni partner vseeno želi poslati finančno transakcijo preden je bilo blago odposlano ali je bila storitev izvršena, mora s strani kupca prejeti soglasje. Poslovni partner se obvezuje, da bo banki poslal finančne podatke o opravljeni transakciji najpozneje v sedmih (7) dneh od dneva prejema avtorizacije oziroma (30) tridesetih dneh od dneva predavtorizacije.

¹ dodatne informacije se nahajajo na spletni strani <https://www.pcisecuritystandards.org/>.

4.5.1 Obvezni podatki/elementi spletnega prodajnega mesta za izvajanje spletnih plačil s plačilnimi karticami

- naziv in naslov prodajnega mesta,
- kontaktni podatki (naslov, telefon, elektronska pošta ipd.),
- podroben opis blaga oziroma storitve,
- cena blaga oziroma storitve z vsemi stroški, davki in valuto plačila (vse v skladu z vsakokrat veljavno zakonodajo),
- splošni pogoji vezani na prodajo blaga oziroma storitve, vključujoč pogoje ter postopke za uveljavljanje reklamacijskih postopkov, postopkov alternativnega reševanja sporov, ki jih predpisuje Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, preklic naročila, vračilo denarja, morebitne omejitve izvoza ter dobavo blaga (vse v skladu z vsakokrat veljavno zakonodajo),
- navedba, da se blago lahko plača s plačilnimi karticami ter ustrezne logotipe kartičnih shem,
- prikazane so lahko samo zadnje 4 številke kartice - v postopku nakupa, potrjevanja nakupa in na izpisu računa mora biti številka uporabljene plačilne kartice zakrita,
- način in rok dostave naročenega blaga oziroma storitve,
- določila o varovanju osebnih in kartičnih podatkov,
- pred zaključkom plačila naročenega blaga oziroma storitve mora kupec imeti možnost vpogleda v splošne pogoje, s katerimi se mora eksplicitno strinjati.

Poslovni partner lahko izvrši plačilno transakcijo v sklopu nakupa blaga oziroma storitve samo, če kupec (imetnik plačilne kartice) v celoti izpolni naročilo za nakup, ki bo poleg zgoraj navedenih podatkov, vsebovalo še:

- podatke o kupcu/imetniku plačilne kartice (ime in priimek imetnika plačilne kartice, naslov stalnega/začasnega/ bivališča ali naslova za dostavo, mobilni ali stacionarni telefon, naslov elektronske pošte),
- količino in vrsto naročenega blaga in/ali storitev,
- skupni znesek za katerega bo obremenjena plačilna kartica (seštevek kupnine z vsemi stroški in davki).

Ko poslovni partner prejme podatke za plačilo naročila mora izvesti zahtevek za avtentikacijo imetnika plačilne kartice skladno varnim e-poslovanjem (razen za dovoljene izjeme) in če je potrjena poslati procesnemu centru banke zahtevek za avtorizacijo.

Poslovni partner mora za vsak uspešno opravljen nakup in plačilo s plačilno kartico izstaviti in poslati kupcu račun v elektronski in/ali fizični obliki ter zagotoviti, da račun vsebuje pogoje in način vračila blaga. Če kupec naroči več vrst blaga pri istem poslovnem partnerju, se za vsako posamezno odpremljeno in poslano blago oziroma storitev bremeni plačilna kartica kupca samo za znesek poslanega blaga oziroma storitve. Skupna bremenitev vseh poslanih pošiljk znotraj enega naročila ne sme presežati zneska naročila vključno s stroški dostave oziroma pošiljanja. Ko prodajno mesto prejme odgovor na avtentikacijo s strani procesnega centra, rezultat posreduje imetniku plačilne kartice:

- sporočilo, da avtentikacija ni uspešna in nadaljevanje plačila ni možno,
- sporočilo, da je avtentikacija uspešna in se nadaljuje postopek plačila.

Ko prodajno mesto v primeru uspešne avtentikacije (razen za izjeme) pošlje avtorizacijo in prejme odgovor na zahtevano avtorizacijo s strani procesnega centra, rezultat posreduje imetniku plačilne kartice (kupcu):

- sporočilo, da je nakup zavrnjen v kolikor avtorizacija ni bila odobrena,
- sporočilo, da je avtorizacija odobrena oziroma potrdilo, da je naročilo kupca potrjeno s strani prodajnega mesta, pri čemer mora sporočilo vsebovati vse enake podatke, kot jih vsebuje naročilo kupca in dodatno naslednje podatke (brez podatkov o kartici imetnika):
 - status nakupa (odobren oz. zavrnjen),
 - naziv poslovnega partnerja,
 - (enolično) identifikacijsko številko naročila,
 - datum in uro, ko je kupec podal naročilo ter datum in uro potrditve naročila s strani prodajnega mesta,
 - elektronski naslov strežnika prodajnega mesta,
 - opis blaga oziroma storitve,
 - predvideni datum dobave,
 - strošek dostave,
 - skupni znesek in ločeno znesek DDV,
 - seznam vseh omejitev v primeru reklamacije, zavrnitve blaga ali zahtev po vračilu sredstev.

Če poslovni partner na spletnih straneh ponuja blago oziroma storitve, glede katerih obstajajo v skladu z veljavno zakonodajo omejitve pri prodaji, mora spletna stran vsebovati še opozorilo na zakonske omejitve ter opis postopka za prepoznavo ustreznosti kupca za nakup.

V kolikor poslovni partner na spletnih straneh ponuja igre na srečo, mora spletna stran dodatno vsebovati še naslednje podatke:

- obvestilo, da gre za storitev iger na srečo,
- opozorilo, da so spletne igre na srečo dovoljene samo polnoletnim osebam,
- podrobna navedba vsakokrat veljavne zakonodaje o igrah na srečo, ki se uporablja v vsakem konkretnem primeru igre (omejitve, razveljavitve, izplačila, davki ipd.),
- podrobna navedba pravil vsake posamezne igre na srečo (za kakšno igro gre, način igre, višina in pogoji plačil vezanih na igre z izrecno navedbo, da izplačevanje nagrad ni možno z dobropisom na kartico, možnost preklica ipd.),
- navedbo odgovornosti kupca vezanih na igranje iger na srečo, še posebej v primeru, da so v državi imetnika kartice spletne igre na srečo z zakonom prepovedane.

4.6 Dodatna določila za sprejem kartic preko digitalnega Smart POS Nova KBM terminala

S temi posebnimi določili o načinu plačila blaga in storitev s karticami preko digitalnega Smart POS Nova KBM terminala se opredeljujejo medsebojni odnosi in pravila pri uporabi digitalnega Smart POS Nova KBM terminala na mobilni napravi poslovnega partnerja, procesiranje plačilnih kartic prek digitalnega Smart POS Nova KBM terminala oziroma dolžnosti in obveznosti med banko in poslovnim partnerjem pri omogočanju plačil preko digitalnega Smart POS Nova KBM terminala.

Obr. 3976/03 Splošni pogoji za najem POS opreme in sprejemanje plačilnih kartic

4.6.1 Pogoji uporabe

Poslovni partner mora za uporabo digitalnega Smart POS Nova KBM terminala izpolnjevati naslednje pogoje:

- pri banki mora imeti podpisano Pogodbo za sprejemanje plačilnih kartic in najemu POS opreme,
- banki mora zagotoviti elektronski naslov, na katerega mu banka pošlje elektronsko sporočilo z uporabniškim imenom,
- banki mora sporočiti mobilno številko, na katero banka pošlje aktivacijsko kodo za registracijo,
- uporabniško ime mora varno shraniti za morebitno kasnejšo uporabo (npr. pri ponovni registraciji v primeru pozabljenega gesla, zaklenjene aplikacije ali identifikaciji ob klicu na Klicni center),
- na mobilni napravi mora imeti nameščeno mobilno aplikacijo Smart POS Nova KBM,
- z namestitvijo in registracijo mobilne aplikacije Smart POS Nova KBM sprejema te splošne pogoje,
- za nemoteno prejemanje plačil mora imeti aktivno internetno ali podatkovno povezavo,
- zagotoviti mora ustrezno mobilno napravo, ki nima nameščene nepooblaščenih programske opreme,
- imeti mora ustrezno mobilno napravo z ustreznim operacijskim sistemom in NFC funkcionalnostjo.

Banka ne odgovarja in ne zagotavlja trgovcu ustrezne mobilne naprave za namestitev mobilne aplikacije.

Banka ne odgovarja za napake in nedelovanje mobilne aplikacije Smart POS Nova KBM, če so le-te posledica težav in nedelovanja mobilne naprave poslovnega partnerja.

Transakcije se preko mobilne aplikacije Smart POS Nova KBM izvajajo izključno brezstično z uporabo NFC tehnologije. Fizična izdaja slipa ni omogočena in se ga na zahtevo stranke posreduje iz mobilne aplikacije Smart POS Nova KBM preko SMS sporočila, elektronske pošte ali Viber aplikacije oziroma načina, ki ga omogoča naprava poslovnega partnerja.

Poslovni partner je dolžan mobilno napravo, kjer je nameščena in registrirana mobilna aplikacija Smart POS Nova KBM ustrezno zaščititi z zaklepanjem mobilne naprave (PIN, biometrija, vzorec).

4.6.2 Registracija

Registracija se lahko opravi na podlagi podpisanih Pogodb o poslovanju s plačilnimi karticami in o najemu POS opreme.

Končni uporabnik digitalnega Smart POS Nova KBM terminala se v mobilno aplikacijo registrira na način, kot je napisano v navodilih, ki so dostopna na spletni strani banke www.nkbm.si/smart-pos.

Banka omogoča poslovnemu partnerju prenos mobilne aplikacije s spletne trgovine Google Play, če njegova mobilna naprava uporablja storitve Google (t.i. Google Services) in ima ustrezno verzijo operacijskega sistema Android.

Banka omogoči poslovnemu partnerju registracijo v mobilno aplikacijo, če je le-ta predhodno za to zaprosil na banki. V ta namen bo banka poslovnemu partnerju na elektronski naslov, kot ga je sporočil banki ob podpisu pogodbe za Smart POS Nova KBM, posredovala uporabniško ime in navodila za registracijo. Registracija je možna le z uporabo dodeljenega uporabniškega imena in prejete aktivacijske kode preko SMS sporočila. V postopku registracije poslovni partner kreira en digitalni POS terminal na eni mobilni napravi. Če želi poslovni partner več digitalnih POS terminalov za različne mobilne naprave, za vsakega prejme svoje uporabniško ime in aktivacijsko kodo, ki ju mora skupaj uporabiti v postopku registracije. Poslovni partner si za vstop v mobilno aplikacijo sam definira vstopno geslo v postopku registracije.

4.6.3 Uporaba

Poslovni partner se mora za uporabo funkcionalnosti in sprejemanje plačilnih kartic preko digitalnega Smart POS Nova KBM terminala prijaviti v mobilno aplikacijo z vnosom gesla.

V primeru daljše neaktivnosti poslovnega partnerja v mobilni aplikaciji oziroma daljšega nedelovanja aplikacije v ozadju, se je v aplikacijo potrebno ponovno prijaviti.

Če se za vstop v mobilno aplikacijo trikrat (3) vnese napačno geslo, se aplikacija iz varnostnih razlogov zaklene.

4.6.4 Storitve

Poslovni partner lahko preko mobilne aplikacije opravlja naslednje storitve:

- izvede registracijo digitalnega Smart POS Nova KBM terminala;
- sprejema plačila s plačilnimi karticami skladno z navodili banke;
- pregleduje status transakcij (odobrene in zavrnjene transakcije);
- stornira/prekliče zadnjo uspešno izvedeno transakcijo ob prisotnosti kartice;
- spreminja in/ali ponastavi geslo za vstop v mobilno aplikacijo;
- pregleduje podatke podjetja;
- spreminja jezikovne nastavitve;
- vse druge storitve s katerimi banka pozneje nadgradi mobilno aplikacijo.

Banka si pridržuje pravico uvajanja novih storitev, o čemer bo poslovne partnerje sproti obveščala.

4.6.5 Obveznosti poslovnega partnerja

Poslovni partner se zavezuje, da bo:

- nemudoma, najpozneje pa v petih (5) dneh od dneva nastanka spremembe obvestil banko o vseh spremembah v zvezi s pravnim statusom, s spremembami osebnih in drugih podatkov, podatkov o pooblaščenih ter drugih podatkov, ki se nanašajo na uporabo mobilne aplikacije še zlasti spremembo naslova, mobilne številke in e-mail naslova;
- bo redno poravnava obveznosti, dogovorjene v Pogodbah o poslovanju s plačilnimi karticami in o najemu POS opreme;
- skrbno hraniti mobilno napravo, na kateri ima nameščeno mobilno aplikacijo in jo varoval kot dober gospodar tako, da bo preprečil izgubo, krajo in/ali zlorabo le-te ter da je ne bo daljal na vpogled ali v uporabo nepooblaščenim osebam, pri čemer je odgovoren za vsako škodo, ki je bodisi posredno ali neposredno povzročena zato, ker so nepooblaščen osebe uporabljale mobilno napravo, na kateri je bila nameščena mobilna aplikacija digitalni Smart POS Nova KBM terminal;
- zavaroval dostop do mobilne naprave, na kateri ima nameščeno mobilno aplikacijo z geslom oziroma drugo ustrezno zaščito in da ne bo te mobilne naprave nikoli puščala nenadzorovane;

Obr. 3976/03 Splošni pogoji za najem POS opreme in sprejemanje plačilnih kartic

- o nepooblaščenih uporabi, sumu nepooblaščenih uporabe, kraji ali izgubi mobilne naprave obvestil Klicni center Bankart na tel. št. +386 1 583 41 03, ki bo izvedel blokado mobilne aplikacije;
- banko takoj obvestil o nepooblaščenih uporabi ali sumu nepooblaščenih uporabe ter kraji ali izgubi mobilne naprave;
- ob morebitnem nedelovanju aplikacije oziroma v primeru, ko aplikacija ne omogoča sprejetja plačilnih kartic o tem takoj obvestil banko ali Bankart;
- banko takoj obvestil o vseh nepravilnostih v zvezi z delovanjem mobilne aplikacije digitalni Smart POS Nova KBM;
- spremljal obvestila v trgovini Google Play za prevzem na mobilni napravi in redno posodabljal z novo različico mobilne aplikacije digitalni Smart POS Nova KBM terminal;
- na svojo mobilno napravo ne bo nameščal nelegalne programske opreme, kar bi lahko motilo ali onesposobilo uporabo mobilne aplikacije digitalni Smart POS Nova KBM terminal ali komunikacijsko omrežje;
- če poslovni partner ali z njegove strani pooblaščen osebe kot uporabniki mobilne aplikacije digitalni Smart POS Nova KBM terminal s svojim ravnanjem povzročijo škodo, zanjo v celoti odgovarja poslovni partner tako banki kot tudi mobilnemu operaterju;
- redno nameščal varnostne popravke na operacijski sistem mobilne naprave in aplikativne programe in uporabljal varnostne funkcije, ki jih omogočajo mobilne naprave (npr. enkripcijo, oddaljeno brisanje, »location tracking« in podobne tehnologije);
- redno izvajal posodobitve operacijskega sistema na svoji mobilni napravi;
- na svoji mobilni napravi ne bo shranjeval osebnih informacij in informacij o mobilni aplikaciji digitalni Smart POS Nova KBM terminal;
- iz mobilne naprave izbrisal mobilno aplikacijo, oziroma jo deaktiviral, če mobilne naprave ne bo več uporabljal ali bi bila odtujena;
- se bo pri uporabi mobilne aplikacije digitalni Smart POS Nova KBM terminal povezoval samo z zaupanja vrednimi WiFi omrežji, ki jih bo onemogočili, ko jih ne bo uporabljal;
- nameščal mobilne aplikacije samo z zaupanja vrednih lokacij (Google Play Store);
- ne bo delil podatkov o svoji mobilni aplikaciji digitalni Smart POS Nova KBM terminal z drugimi osebami;
- uporabljal mobilno aplikacijo digitalni Smart POS Nova KBM terminal v skladu z veljavno zakonodajo in temi splošnimi pogoji;
- bo prodajal blago/storitev imetnikom plačilnih kartic, v svojem imenu in za svoj račun;
- ne bo omejeval plačil s plačilnimi karticami z najnižjimi zneski plačil;
- imetniku kartice ne bo, posredno ali neposredno, zaračunal dodatnih provizij in nadomestil;
- bo zagotovil varnost podatkov, ki so nastali na podlagi transakcije na prodajnem mestu;
- redno spremljal novice in obvestila;
- redno izobraževal in seznanjali s spremembami pri uporabi mobilne aplikacije ter zagotavljali izvajanje postopkov skladno z navodili za digitalni Smart POS Nova KBM terminal za poslovne subjekte;
- vsi postopki na prodajnih mestih za sprejem plačila bodo izvajani na način, ki je skladen s postopki uporabe mobilne aplikacije digitalni Smart POS Nova KBM terminal na prodajnih mestih - npr. da je mobilna aplikacija digitalni Smart POS Nova KBM terminal vedno na vidnem mestu za sprejem plačila in da imetnik kartice ali mobilne naprave, kjer ima shranjeno kartico sam priloni ter plačilo potrdi ali s prstnim odtisom ali prepoznavo obraza ali z vnosom 4-mestne PIN številke;
- posloval in uporabljal mobilno aplikacijo v skladu z vsemi priročniki in navodili ter skladno s temi splošnimi pogoji in ostalimi priporočili ter zahtevami banke.

4.6.6 Zbiranje in obdelava podatkov

Banka za potrebe delovanja in uporabe mobilne aplikacije oziroma digitalnega Smart POS Nova KBM terminala zbira in obdeluje naslednje podatke o poslovnem partnerju oziroma njegovi napravi:

- uradni naziv podjetja in naziv prodajnega mesta,
- naslov: ulica in hišna številka, pošta in poštna številka,
- davčna številka,
- matična številka,
- številka poslovnega računa,
- kontaktna številka za pošiljanje aktivacijske kode,
- elektronski poštni naslov za pošiljanje podatka o uporabniškem imenu,
- podatki o izvedenih transakcijah,
- uporabniško ime,
- številka digitalnega Smart POS terminala.

4.6.7 Obvezna in neobvezna dovoljenja za uporabo mobilne aplikacije

Mobilna aplikacija za pravilno delovanje nekaterih funkcionalnosti mobilne aplikacije ne potrebuje posebnih dostopov do podatkov in komponent naprave poslovnega partnerja.

4.7 Posledice nepravilnosti in napak pri uporabi strojne in programske POS opreme pri sprejemanju plačilnih kartic

Banka ima pravico, da razišče in v primeru utemeljenosti zavrne plačilno transakcijo in/ali zadrži plačilo v zvezi z opravljeno plačilno transakcijo v naslednjih primerih:

- če plačilna transakcija ni rezultat uporabe plačilne kartice;
- če ni pridobljena oziroma ni pravilno pridobljena avtorizacija za odobritev plačila nakupa blaga oziroma storitev z dobroimetjem imetnika plačilne kartice na plačilni kartici;
- če s plačilno kartico ni plačan nakup blaga oziroma storitev iz naslova registrirane dejavnosti poslovnega partnerja;
- če poslovni partner prodaja blago ali storitev, ki so specifične kot nedovoljene s strani slovenske zakonodaje ali kartičnih plačilnih shem oziroma te kakorkoli škodujejo ugledu banke ali kartične sheme;

- če so v izpis iz POS terminala vnesene kakršnekoli spremembe oziroma popravki;
- če izpis iz POS terminala ni potrjen z vnosom pravilne PIN kode s strani imetnika plačilne kartice (razen za transakcije, ki po pravilih ne zahtevajo vnosa PIN kode);
- če plačilna kartica v času izvedbe plačilne transakcije ni veljavna, bodisi iz razloga, ker je veljavnost plačilne kartice že potekla bodisi iz razloga, ker plačilna kartica še ni veljavna;
- če obstaja sum zlorabe plačilne kartice in/ali sum zlorabe POS opreme in/ali sum dopustitve zlorabe POS opreme in/ali plačilne kartice;
- če obstaja sum obstoja nepravilnosti pri poslovanju na prodajnem mestu in/ali sum obstoja nepravilnosti pri izpolnjevanju kriterijev za minimalno varnost poslovanja s plačilnimi karticami;
- če je zaznan vdor v strojno ali programsko POS opremo ali strojno in programsko opremo poslovnega partnerja;
- če poslovni partner za isti nakup blaga oziroma storitev izvede več plačilnih transakcij s plačilno kartico;
- če poslovni partner ne posluje v skladu s Pogodbo in/ali Splošnimi pogoji;
- če poslovni partner ne upošteva PCI DSS standardov in/ali predpisov Mastercard in/ali predpisov VISA in/ali predpisov drugih izdajateljev/lastnikov kartičnih produktov in/ali veljavne zakonodaje Republike Slovenije in/ali zahtevanih standardov poslovanja;
- če banka prejme reklamacijo imetnika plačilne kartice na opravljeno plačilno transakcijo;
- če imetnik plačilne kartice ugovarja izvedbi plačilne transakcije, poslovni partner pa v zvezi s to plačilno transakcijo banki nemudoma ne posreduje potrdila o plačilu oziroma potrjenega z vnosom pravilne PIN kode imetnika plačilne kartice (razen za transakcije, ki po pravilih ne zahtevajo vnosa PIN kode);
- če je od dneva nakupa blaga oziroma storitev do dneva prenosa podatkov o plačilni transakciji v procesni center minilo več kot sedem (7) dni, iz kateregakoli koli razloga, tako na primer tudi iz razloga okvare POS opreme in/ali izpada električne energije in/ali izpada in/ali nedelovanja telekomunikacijske povezave.

Trgovec na prodajnem mestu kartice ne sme umakniti iz vidnega polja imetnika plačilne kartice. Na fizični prodajnih mestih mora biti vsaka transakcija opravljena s fizično kartico ob prisotnosti imetnika kartice, razen, če z banko ni dogovorjeno drugače.

V primeru, da zaradi nedelovanja POS opreme ali drugega izpada prenos podatkov o izvedenih plačilnih transakcijah do procesnega centra zaradi kakršnega koli razloga ni mogoč, je prodajno mesto dolžno banki poslati izpise iz POS terminalov, ki se nanašajo na neprenesene transakcije, v roku sedem (7) dni od dneva plačilne transakcije.

5 SPREJEMANJE FLIK TAKOJŠNJIH PLAČIL NA PRODAJNEM MESTU ALI PREKO SPLETA

5.1 Storitve Flik takojšnjih plačil, povezane s POS opremo

Poslovni partner mora imeti za sprejem Flik takojšnjih plačil preko POS terminalov pri banki odprt transakcijski račun in z banko sklenjeno Pogodbo o najemu POS opreme oz. ima z banko sklenjeno Pogodbo o poslovanju s plačilnimi karticami ter uporablja svojo POS opremo.

Banka oziroma z njene strani pooblaščen servisno podjetje opravi nadgradnjo POS terminalov za sprejem Flik takojšnjih plačil na vseh prodajnih mestih, ki so predmet Pogodbe o poslovanju s plačilnimi karticami oz. so določena v Pogodbi o najemu POS opreme.

Banka ne prevzema nobene odgovornosti v zvezi z zamudami pri nadgradnjah, ki jih je mogoče pripisati proizvajalcem POS opreme ali tretjim osebam. Če datuma nadgradnje zaradi razlogov, ki niso na strani banke (višja sila, težave z linijami in podobno) ni mogoče upoštevati, se rok nadgradnje podaljša za čas trajanja ovir, ki preprečujejo nadgradnjo POS terminalov.

Poslovni partner oziroma prodajno mesto ima pravico, da v svojih oglaševalskih nastopih izpostavi način plačevanja s Flik takojšnjimi plačili. Oglaševalske akcije ne smejo škodovati ugledu banke in/ali kartičnim shemam. Poslovni partner oziroma prodajno mesto lahko uporablja simbole kartičnih in drugih plačilnih shem samo skladno s pravili navedenih plačilnih shem.

5.2 Storitve Flik takojšnjih plačil, povezane z uporabo mobilne aplikacije FLIK POS

5.2.1 Pogoji uporabe

Poslovni partner mora za uporabo mobilne aplikacije izpolnjevati naslednje pogoje:

- pri banki mora imeti odprt transakcijski račun,
- banki mora sporočiti mobilno številko pooblaščen osebe, na katero banka pošlje enkratno geslo za registracijo,
- končnemu uporabniku Flik POS mora zagotoviti ustrezno mobilno napravo,
- končni uporabnik mora imeti na mobilni napravi nameščeno mobilno aplikacijo Flik POS,
- z namestitvijo in registracijo mobilne aplikacije sprejema te splošne pogoje, Pravilnik o zasebnosti in pogoje Licence za končnega uporabnika mobilne aplikacije Flik POS,
- za nemoteno prejemanje plačil mora imeti aktivno internetno povezavo,
- zagotoviti mora mobilne naprave, ki nimajo nameščene nepooblaščen programske opreme.

5.2.2 Registracija

Registracija mobilne aplikacije se lahko opravi na podlagi podpisane Pogodbe o izvajanju takojšnjih plačil Flik na prodajnih mestih.

Končni uporabnik Flik POS se v mobilno aplikacijo registrira na način kot je napisano v navodilih, ki so dostopna na spletni strani banke www.nkbm.si/flik-poslovni.

5.2.3 Uporaba

Poslovnemu partnerju za uporabo storitve iz 5.2.4 točke prve alineje ni potrebno izvesti prijave v mobilno aplikacijo.

Kreiranje QR kode za izvršitev plačila Flik je možno že ob zagonu mobilne aplikacije.

Obr. 3976/03 Splošni pogoji za najem POS opreme in sprejemanje plačilnih kartic

Za uporabo ostalih funkcionalnosti navedenih v točki 5.2.4 teh splošnih pogojev se mora poslovni partner prijavit v mobilno aplikacijo z vnosom gesla, prstnega odtisa ali prepoznavo obraza (če mobilna naprava to omogoča).

V primeru daljše neaktivnosti poslovnega partnerja v mobilni aplikaciji oziroma daljšega nedelovanja aplikacije v ozadju, se je v aplikacijo potrebno ponovno prijavit.

5.2.4 Storitve

Poslovni partner lahko preko mobilne aplikacije opravlja naslednje storitve:

- prejema plačila Flick s strani fizičnih oseb do zneska 15.000,00 EUR z uporabo QR kode ali na podlagi uporabe kontaktnih podatkov za plačilo;
- pregleduje status transakcij (izvršene, čakajoče in zavrnjene transakcije);
- upravlja z mobilnimi napravami,
- spreminja gesla in nastavitve prstnega odtisa oziroma prepoznavo obraza,
- prejema obvestila banke,
- spreminja jezikovne nastavitve,
- pregleduje in spreminja druge nastavitve mobilne aplikacije,
- vse druge storitve s katerimi banka pozneje nadgradi mobilno aplikacijo.

Banka si pridržuje pravico uvajanja novih storitev, o čemer bo poslovne partnerje sproti obveščala.

5.2.5 Obveznosti poslovnega partnerja in pooblaščenih oseb

Poslovni partner, pooblaščen osebe in končni uporabnik mobilne aplikacije Flick POS se zavezujejo, da bodo:

- nemudoma, najpozneje pa v 5 dneh od dneva nastanka spremembe obvestili banko o vseh spremembah v zvezi s pravnim statusom, s spremembami osebnih in drugih podatkov, podatkov o pooblaščenih ter drugih podatkov, ki se nanašajo na uporabo mobilne aplikacije še zlasti spremembo naslova, mobilne številke in e- mail naslova;
- bo redno poravnava nadomestila in provizije, dogovorjene v Pogodbi o izvajanju takojšnjih plačil Flick na POS terminalih;
- skrbno hranili mobilno napravo, na kateri imajo nameščeno mobilno aplikacijo in jo varovali kot dober gospodar tako, da bodo preprečili izgubo, krajo in/ali zlorabo le-te ter da je ne bo dajali na vpogled ali v uporabo nepooblaščenim osebam, pri čemer so odgovorni za vsako škodo, ki je bodisi posredno ali neposredno povzročena zato, ker so nepooblaščen osebe uporabljale mobilno napravo na kateri so imeli nameščeno mobilno aplikacijo Flick POS;
- v primeru aktivacije prstnega odtisa oziroma prepoznave obraza za prijavo v mobilno aplikacijo Flick POS, na mobilni napravi hranili le lastne prstne odtise. V nasprotnem primeru za vso škodo, ki bi nastala zaradi morebitnih zlorab, odgovarjajo izključno uporabnik, pooblaščen osebe in končni uporabnik mobilne aplikacije Flick POS. Banka ne prevzema odgovornosti za morebitno škodo, ki bi nastala zaradi zlorab kot posledica neupoštevanja navodil glede uporabe prstnih odtisov oziroma prepoznave obraza, zapisanih v teh splošnih pogojih;
- zavarovali dostop do mobilne naprave na kateri imajo nameščeno mobilno aplikacijo z geslom oziroma drugo ustrezno zaščito in da ne bodo te mobilne naprave nikoli puščali nenadzorovane;
- o nepooblaščen uporabi, sumu nepooblaščen uporabe, kraji ali izgubi mobilne naprave, obvestili klicni center Bankart na tel. št. +386 1 583 41 83 , ki bo izvedel blokado mobilne aplikacije;
- banko takoj obvestili o nepooblaščen uporabi ali sumu nepooblaščen uporabe ter kraji ali izgubi mobilne naprave;
- ob morebitnem nedelovanju aplikacije oziroma v primeru, ko aplikacija ne omogoča sprejetja Flick takojšnjega plačila o tem takoj obvestil banko ali Bankart;
- banko takoj obvestili o vseh nepravilnostih v zvezi z delovanjem mobilne aplikacije Flick POS;
- spremljali obvestila v trgovinah App Store in/ali Google Play za prevzem na mobilni napravi in redno posodabljali z novo različico mobilne aplikacije Flick POS;
- na svojo mobilno napravo ne bodo nameščali nelegalne programske opreme, kar bi lahko motilo ali onesposobilo uporabo mobilne aplikacije Flick POS ali komunikacijsko omrežje;
- če uporabnik, pooblaščen osebe in končni uporabnik mobilne aplikacije Flick POS s svojim ravnanjem povzročijo škodo, zanjo v celoti odgovarja uporabnik tako banki kot tudi mobilnemu operaterju;
- redno nameščali varnostne popravke na operacijski sistem mobilne naprave in aplikativne programe in uporabljal varnostne funkcije, ki jih omogočajo mobilne naprave (npr. enkripcijo, oddaljeno brisanje, »location tracking« in podobne tehnologije);
- redno izvajali posodobitve operacijskega sistema na svoji mobilni napravi;
- na svoji mobilni napravi ne bodo shranjevali osebnih informacij in informacij o mobilni aplikaciji Flick POS;
- iz mobilne naprave izbrisal mobilno aplikacijo, oziroma jo deaktivirali, če mobilne naprave ne bodo več uporabljali ali bi mu jo odtujili;
- se bodo pri uporabi mobilne aplikacije Flick POS povezovali samo z zaupanja vrednimi WiFi omrežji, ki jih bodo onemogočili, ko jih ne bodo uporabljali;
- nameščali mobilne aplikacije samo z zaupanja vrednih lokacij (App Store in Google Play Store);
- ne bodo delili podatkov o svoji mobilni aplikaciji Flick POS z drugimi osebami;
- uporabljali mobilno aplikacijo Flick POS v skladu z veljavno zakonodajo, temi splošnimi pogoji in vsakokrat veljavnimi Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev prek transakcijskih računov pravnih oseb;
- bo prodajal blago/storitev uporabnikom Flick takojšnjih plačil, v svojem imenu in za svoj račun;
- ne bo omejeval Flick takojšnjih plačil z najnižjimi zneski plačil;
- uporabniku plačila Flick ne bo, posredno ali neposredno, zaračunal dodatnih provizij in nadomestil;
- bodo zagotovili varnost podatkov, ki so nastali na podlagi transakcije na prodajnem mestu;
- redno spremljali novosti in obvestila;

- redno izobraževali in seznanjali s spremembami pri uporabi mobilne aplikacije ter zagotavljali izvajanje postopkov skladno s Flik POS navodili za poslovne subjekte
- vsi postopki na prodajnih mestih za sprejem plačila z uporabe QR kode izvajani na način, ki je skladen s postopki uporabe mobilne aplikacije na prodajnih mestih. Npr. da je mobilna aplikacija Flik POS vedno na vidnem mestu za sprejem plačila in da plačnik sam prebere QR kodo s svojimi pametnim telefonom ter plačilo potrdi ali s prstnim odtisom ali prepoznavo obraza ali z vnosom 4-mestne PIN številke.
- Poslovali in uporabljali mobilno aplikacijo v skladu z vsemi priročniki in navodili ter skladno s temi splošnimi pogoji in ostalimi priporočili ter zahtevami banke.

5.3 Sprejemanje Flik takojšnjih plačil na prodajnem mestu preko spleta

Prodajno mesto mora imeti za sprejem Flik takojšnjih plačil preko spleta pri banki odprt transakcijski račun.

Pravila sprejemanja Flik takojšnjih plačil na spletnih prodajnih mestih:

- pri banki mora imeti odprt transakcijski račun, implementira Flik spletni vmesnik,
- Flik takojšnja plačila se sprejemajo izključno in le za namen plačila nakupa blaga oziroma storitev iz naslova registrirane dejavnosti poslovnega partnerja;
- poslovni partner lahko zahteva za plačilo nakupa blaga oziroma storitev s Flik takojšnjimi plačilom le tolikšen znesek, kot bi ga lahko zahteval za plačilo nakupa blaga oziroma storitev z gotovino;
- poslovni partner ne sme določiti najnižjega in/ali najvišjega zneska nakupa blaga oziroma storitev, ki ga je mogoče plačati s takojšnjim plačilom Flik;
- poslovni partner v nobenem primeru ne sme zahtevati nadomestil za uporabo Flik takojšnjih plačil skladno z Uredbo 260/2012/EU o uvajanju tehničnih in poslovnih zahtev za kreditne prenose in direktne bremenitve v eurih.

6 PLAČILO PRISTOJBIN/NADOMESTIL/STROŠKOV/PROVIZIJ

Poslovni partner bo obveznosti do banke iz naslova plačil pristojbin/nadomestil/stroškov/provizij poravnal na način, dogovorjen v pogodbi.

7 PRENEHANJE POGODBE O POSLOVANJU S PLAČILNIMI KARTICAMI, POGODBE O NAJEMU POS OPREME IN POGODBE O IZVAJANJU TAKOJŠNJIH PLAČIL FLIK NA PRODAJNIH MESTIH

a) Odpoved pogodbe:

Pogodbe o najemu POS opreme in Pogodbe o izvajanju takojšnjih plačil Flik na prodajnih mestih ni mogoče odpovedati pred pretekom dveh (2) mesecev od dneva sklenitve, razen pod pogoji, navedenimi v tem poglavju.

Če želi poslovni partner odpovedati Pogodbo o najemu POS opreme in Pogodbo o izvajanju takojšnjih plačil Flik na prodajnih mestih pred pretekom dveh (2) mesecev, pozove banko, da mu izda račun za plačilo najemnine oz. pri Pogodbi o izvajanju takojšnjih plačil Flik na prodajnih mestih, nadomestila, za obdobje, ki manjka do dopolnjenih dveh (2) mesecev najema oz. uporabe sistema Flik takojšnjih plačil (npr. če poslovni partner želi odpovedati pogodbo po plačilu najemnine oz. uporabe storitve Flik takojšnjih plačil za en (1) mesec, mora obvestiti banko, da želi odstopiti od pogodbe, in jo pozvati, da mu izda račun za dodatni mesec najemnine).

Če poslovni partner odpoveduje pogodbo pred pretekom dveh (2) mesecev najema oz. uporabe sistema Flik takojšnjih plačil, pogodba preneha veljati z dnem, ko poslovni partner predloži banki potrdilo o plačilu preostanka najemnin po dodatnem računu.

Po poteku obdobja iz prvega odstavka te točke lahko vsaka pogodbeni stranka odpove Pogodbo o najemu POS opreme oz. Pogodbo o izvajanju takojšnjih plačil Flik na prodajnih mestih, za razliko od Pogodbe o poslovanju s plačilnimi karticami, ki jo lahko stranki kadarkoli odpove. Odpoved mora biti dana pisno in poslana nasprotni stranki s priporočeno pošiljko na naslov naveden v pogodbi. Odpovedni rok je trideset (30) dni in prične teči z dnem, ko druga pogodbeni stranka prejme pisno odpoved. Odpoved poslana na naslov kot je naveden v pogodbi se šteje za vročeno prvi delovni dan po datumu, ko je odpoved poslana.

Če poslovni partner v (3) treh mesecih nima prometa oziroma ni dosegel dogovorjenega prometa ali pa se je po mnenju banke finančni položaj poslovnega partnerja poslabšal, do te mere, da je ogroženo njegovo izpolnjevanje obveznosti po tej pogodbi, si banka pridržuje pravico odpovedati pogodbo brez odpovednega roka.

b) Odstop od pogodbe:

Vsaka stranka ima pravico, da enostransko pisno odstopi od pogodbe v primeru, da druga pogodbeni stranka krši katerokoli od obveznosti dogovorjene s pogodbo in temi Splošnimi pogoji.

Pred odstopom od pogodbe iz razloga po prvem odstavku te točke določi pogodbeni stranka pogodbeni stranki kršiteljici dodaten petnajstdnevni (15) rok za odpravo kršitev. Če druga pogodbeni stranka v dodatnem roku ne odpravi kršitev, se pogodba šteje za razvezano.

V primeru prenehanja pogodbe je poslovni partner dolžan banki vrniti vso najeto POS opremo v roku 7 dni in poravnati vse odprte obveznosti.

Če poslovni partner po prenehanju uporabe najete POS opreme banki ne vrne, ima banka pravico zaračunati uporabnino v višini v pogodbi dogovorjene najemnine. Če le ta ni dogovorjena, se za vsak tak POS terminal zaračuna 10 EUR.

8 SKUPNE DOLOČBE

8.1 Postopek reklamacij pri sprejemanju plačilnih kartic in Flik takojšnjih plačil

Za reševanje reklamacij in pritožbe imetnika plačilne kartice oz. uporabnika Flik takojšnjih plačil, ki se nanašajo na rok dobave, vrsto, kvaliteto in količino blaga oziroma storitev, plačanih s kartico, poslovni partner obravnava in rešuje neposredno z imetnikom kartice oz. uporabnikom Flik takojšnjih plačil. Reklamacije oziroma pritožbe se lahko nanašajo, niso pa omejene na:

- neprevzeto oziroma zavrnjeno blago,
- nenaročeno blago ali storitev,
- iz drugih razlogov, na osnovi katerih je po določitih vsakokrat veljavnih predpisov o varstvu pravic potrošnika le-ta upravičen do zavrnitve plačila.

Poslovni partner je na prodajnih mestih dolžan objaviti pogoje, ki se nanašajo na postopek alternativnega reševanja sporov, kot jih predpisuje Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

Poslovni partner poda reklamacijo v zvezi z že opravljeno plačilno transakcijo tako, da banki po elektronski pošti pošlje pravilne podatke o reklamirani transakciji ter vso razpoložljivo dokumentacijo, ki se nanaša oziroma je v zvezi z reklamacijo (kot so primeroma: fotokopija računa, izpis iz POS terminala za opravljeno plačilno transakcijo in drugo).

Banka reši reklamacijo poslovnega partnerja v roku sedem (7) delovnih dni od dneva prejema popolne reklamacije poslovnega partnerja v primeru, da rešitev reklamacije poslovnega partnerja vključuje preklic ali delni preklic opravljene plačilne transakcije.

V primeru, da je za rešitev reklamacije poslovnega partnerja potrebna privolitev imetnika plačilne kartice, bo banka reklamacijo rešila po pridobljenem soglasju imetnika kartice. V primeru, da v roku 50 dni od dneva prejema reklamacije poslovnega partnerja s strani banke imetnik plačilne kartice ne poda ustrezne privolitve za ponovno oziroma dodatno plačilo nakupa blaga oziroma storitev z dobroimetjem imetnika plačilne kartice na plačilni kartici, banka postopek obravnave reklamacije poslovnega partnerja zaključuje brez njene rešitve.

8.2 Spremljanje goljufij pri sprejemanju plačilnih kartic in sprejemanju Flik takojšnjih plačil

V okviru spremljanja goljufij je banka kadar koli upravičena, da poslovnemu partnerju izda napotke za preprečevanje primerov goljufij (npr. obveznost imetnikov kartic, da ob plačilu s plačilno kartico predložijo osebni dokument). Ti napotki začnejo veljati takoj, ko je poslovni partner o njih obveščen in jih je dolžan v celoti upoštevati. V primeru utemeljenih sumov goljufije ima banka pravico zadržati plačilo za opravljene transakcije poslovnemu partnerju, dokler sumi niso razjasnjeni.

V primeru, da banka zazna sumljive plačilne transakcije ali sumi, da je do tovrstnih plačilnih transakcij ali do drugačnih zlorab prišlo, banka lahko ni pa dolžna, začasno omejiti poslovanje prodajnemu mestu. Banka si pridržuje pravico do izvedbečasne omejitve poslovanja prodajnega mesta brez predhodne najave prodajnemu mestu. Banka je dolžna o izvedbičasne omejitve uporabe prodajnega mesta obvestiti poslovnega partnerja v roku 24 ur od izvedbe omejitve. V primeru takšnih omejitev (ali prekinitev) poslovanja prodajnega mesta, četudi se sum izkaže za neutemeljen, banka ne odgovarja za morebitno nastalo škodo iz tega naslova, razen če bi bila škoda povzročena namenoma ali iz hude malomarnosti banke.

8.3 Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij

Poslovni partner ne sme voditi, evidentirati, snemati, shranjevati ali uporabiti katerihkoli podatkov o imetnikih plačilne kartice in/ali plačilnih karticah oz. uporabnikih storitev takojšnjega plačila Flik v nobeni obliki.

Poslovni partner zagotovi in prepreči, da bi katerakoli druga oseba vodila, evidentirala, snemala, shranjevala ali uporabila katerekoli podatke o imetnikih plačilne kartice in/ali plačilnih karticah/uporabnikih takojšnjega plačila Flik ter v ta namen izvede vse potrebne ukrepe.

V primeru neprimerne in/ali nezadostnega varovanja podatkov o imetnikih plačilne kartice in/ali plačilnih karticah/uporabnikih takojšnjih plačila Flik poslovni partner nosi vse finančne, materialne in druge posledice svojih dejanj in/ali opustitev.

Poslovni partner ne sme zbirati, shranjevati ali uporabiti oziroma uporabljati katerihkoli podatkov v zvezi z izvajanjem pogodbe, razen tistih podatkov, ki so v pogodbi in/ali Splošnih pogojih izrecno navedeni in opredeljeni ter v teh primerih zgolj za namene, kot so izrecno določeni v pogodbi in/ali Splošnih pogojih.

8.4 Obdelava podatkov

Poslovni partner izrecno dovoljuje, da banka zbira in obdeluje podatke, ki se nanašajo na poslovnega partnerja, ki so potrebni za izvajanje te pogodbe.

8.5 Sprememba in veljavnost splošnih pogojev

Sestavni del teh Splošnih pogojev so vsakokrat veljavna navodila in pripadajoče priloge, ki jih poslovni partner glede na konfiguracijo oziroma karakteristike POS opreme prejme s strani banke oziroma z njene strani pooblaščenega servisnega podjetja oziroma procesnega centra pri namestitvi POS opreme na prodajnem mestu oziroma ob pričetku implementacije virtualnega POS terminala za sprejemanje spletnih kartičnih plačil oziroma po podpisu pogodbe za uporabo digitalnega POS terminala in so popisana v nadaljevanju:

- Navodilo za delo in rokovanje s POS terminali Nove KBM,
- Navodila za izvajanje hotelskih in drugih namestitvenih rezervacij in transakcij s plačilnimi karticami – za stranke,
- Navodila za sprejemanje plačilnih kartic v igralnicah – za stranke,
- Navodila za sprejemanje plačilnih kartic na klasičnih prodajnih mestih – za stranke,
- Navodila za izvajanje transakcij nakupov blaga in storitev pri kataloški prodaji s plačilnimi karticami – za stranke,
- Navodila za sprejemanje plačilnih kartic za najem vozil in opreme – za stranke,
- Navodila za delo in rokovanje s POS terminali Nove KBM – za stranke.

Sestavni del teh Splošnih pogojev so vsakokrat veljavna navodila, ki jih prejme poslovni partner glede na izbran kanal sprejemanja Flik takojšnjih plačil s strani banke oziroma z njene strani pooblaščenega servisnega podjetja oziroma procesnega centra in zajemajo:

- a) pri sprejemanju Flik takojšnjih plačil na POS-u:
 - Takojšnja plačila na POS terminalih (kratka navodila),
 - ECR protocol implementation manual for instant payments (če ima prodajno mesto povezavo POS terminala z blagajno).
- b) pri sprejemanju Flik takojšnjih plačil preko mobilne aplikacije FLIK POS:
 - Flik POS navodila za poslovne subjekte
- c) pri sprejemanju takojšnjih plačil preko spleta:
 - Flik navodila za trgovce (navodila za razvijalce),
 - Smernice za testiranje.

Za vsa v prvem in drugem odstavku tega poglavja navedena navodila, banka v nadaljevanju uporablja enoten izraz »navodila«.

Navodila so spisana s strani pristojnega procesnega centra, ponudnikov POS opreme oziroma izvajalcev s tem povezanih storitev in so namenjena poslovnim partnerjem z namenom, da se jih ustrezno pouči kako rokovati z najeto POS opremo, mobilno aplikacijo Flik POS ali spletnim vmesnikom in izvajati v zvezi s tem povezane storitve. V primeru, da bo izdajalec navodil le-ta posodobil oziroma spremenil, bo banka poslovnega partnerja pravočasno in na v pogodbi dogovorjen način, o tem obvestila.

Banka lahko spreminja in/ali dopolnjuje te Splošne pogoje ali sprejme nove Splošne pogoje, ki bi nadomestili te Splošne pogoje, o čemer bo seznanila poslovnega partnerja, ki z banko posluje elektronsko, v elektronski obliki preko Poslovnega Bank@Neta, eBank@Net com, Bank@Net com, mBank@Net com Bank@Net ali mBank@Net ali na zadnji sporočen elektronski naslov, sicer pa po pošti na poslovni naslov naveden v pogodbi pet (5) dni pred predlaganim dnevom začetka uporabe spremenjenih in/ali dopoljenih oziroma novih Splošnih pogojev. Spremenjeni in/ali dopoljeni oziroma novi Splošni pogoji bodo najpozneje pet (5) dni pred predlaganim dnevom začetka uporabe objavljeni na spletni strani banke.

Če poslovni partner ne soglaša s spremembami in/ali dopolnitvami Splošnih pogojev ali z novimi Splošnimi pogoji, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestila odstopi od pogodbe, sklenjene na podlagi teh Splošnih pogojev. Če zavrne predlagane spremembe in/ali dopolnitve Splošnih pogojev oziroma nove Splošne pogoje in pri tem ne odpove pogodbe, se šteje, da je banka odpovedala pogodbo z dvomesečnim rokom, ki teče od dneva pošiljanja obvestila o spremembi. Če banka do dneva pred določenim dnevom začetka veljavnosti spremembe in/ali dopolnitve Splošnih pogojev oziroma do dneva pred določenim dnevom začetka veljavnosti novih Splošnih pogojev ne prejme odstopne izjave poslovnega partnerja oziroma poslovni partner v tem roku ne sporoči, da s predlaganimi spremembami in/ali dopolnitvami oziroma novimi Splošnimi pogoji ne soglaša, se šteje, da poslovni partner s predlaganimi spremembami in/ali dopolnitvami Splošnih pogojev oziroma z novimi Splošnimi pogoji soglaša.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji so objavljeni na spletnih straneh banke in poslovnemu partnerju dostopni v vseh poslovalnicah banke.

Za pogodbeno razmerja in komunikacijo med banko in poslovnim partnerjem se uporablja slovenski jezik.

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

Ti splošni pogoji veljajo in se uporabljajo od 15.8.2023 dalje.

NOVA KBM d.d.