

Splošni pogoji poslovanja s predplačniško Visa kartico za potrošnike

. Splošno in opredelitev pojmov

Izdajatelj splošnih pogojev je: Nova Kreditna banka Maribor, Ulica Vita Kraigherja 4, 2000 Maribor, Slovenija, SWIFT oznaka KBMASI2X, ID oznaka 04, www.nkbm.si, info@nkbm.si, registrirana pri Okrožnem sodišču v Mariboru, št. reg. vl.: 062/10924200, matična številka 5860580, identifikacijska št. zavezanca za DDV: SI94314527 (v nadaljevanju: banka).

Banka Slovenije je pristojna za nadzor nad ponudnikom plačilnih storitev, njegovo podružnico ali zastopnikom v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev v Republiki Sloveniji.

Banka je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev; seznam je objavljen na spletni strani Banke Slovenije.

S temi splošnimi pogoji so opredeljene pravice, obveznosti in pogoji banke in imetnika kartice v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev s predplačniško kartico Visa Classic Debit (v nadaljevanju: kartica) v skladu z Zakonom o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in sistemih (v nadaljevanju: ZPlaSSIED).

Banka izdaja dve predplačniški kartici: Visa Classic Debit (v nadaljevanju: predplačniška Visa kartica) in Visa Classic Debit Virtual (v nadaljevanju: virtualna predplačniška Visa kartica).

Za pridobitev kartice imetnik računa izpolni Vlogo za izdajo predplačniške Visa kartice. Ti splošni pogoji imajo skupaj z vlogo za pridobitev kartice značaj pogodbe.

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

Posamezni pojmi, uporabljeni v teh splošnih pogojih za opravljanje plačilnih storitev (v nadaljevanju: splošni pogoji), imajo naslednji pomen:

Avtorizacija je proces, s katerim ponudnik blaga in storitev ali bankomat od banke pridobi potrditev, da lahko izvede transakcijo s kartico.

Brezstična transakcija je hitra in varna transakcija, ki jo sprožimo s prislonitvijo kartice na za to označeno mesto na POS terminalu. Za transakcije do določenega zneska ni treba vpisovati PIN-a ali podpisati potrdila o nakupu. Znesek se za posamezne države razlikuje, veljavni znesek za Slovenijo je objavljen na spletni strani banke.

Imetnik kartice je potrošnik, ki mu je banka v skladu s temi splošnimi pogoji izdala predplačniško kartico.

Imetnik računa je fizična oseba, ki ji je banka na njeno željo in v skladu s Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike odprla račun za namene izvrševanja plačilnih transakcij in za druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev.

Imetnik predplačniškega računa je potrošnik, ki mu je banka na podlagi njegove vloge za predplačniško kartico odprla predplačniški račun.

Oseba številka PIN je štirimestna osebna identifikacijska številka, ki predstavlja podpis imetnika kartice pri poslovanju s kartico.

Predplačniška kartica je debetna plačilna kartica, s katero imetnik kartice posluje v okviru razpoložljivega stanja sredstev na predplačniškem računu (v nadaljevanju: kartica).

Predplačniški račun je račun, na katerem je izdana predplačniška kartica in preko katerega potekajo prilivi in odlivi sredstev za poslovanje s kartico.

POS terminal je elektronska naprava, namenjena elektronskemu prenosu podatkov med prodajnim mestom, procesnim centrom in banko pri transakciji s kartico.

Procesni center je poslovni subjekt, s katerim ima banka sklenjeno pogodbo za obdelavo in prenos podatkov pri transakciji s kartico.

Prodajno mesto je ponudnik blaga in storitev, ki kot način plačila sprejema plačilne kartice. Prodajno mesto je označeno z nalepko blagovne znamke kartic, ki jih prodajno mesto sprejema.

Transakcijski račun je plačilni račun, ki ga odpre banka s sedežem v Republiki Sloveniji ali podružnica banke države članice v Republiki Sloveniji v imenu enega uporabnika ali več uporabnikov za namene izvrševanja plačilnih transakcij in druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev za potrošnika (v nadaljevanju: račun).

Upravljalca zbirk podatkov sta banka in procesni center, ki za potrebe izdaje in poslovanja s kartico zbira, obdelujeta in hranita podatke o imetnikih kartic.

Varno geslo je geslo, s pomočjo katerega imetnik kartice v varnem okolju potrdi lastno istovetnost za spletni nakup v varni spletni trgovini, označeni z Verified by Visa.

2. Izdajanje kartice

Predplačniške kartice:

- predplačniško Visa kartico in
- virtualno predplačniško Visa kartico

(v nadaljevanju: kartica, kadar navedeno velja za obe vrsti kartice) izdaja banka.

Kartico lahko pridobi oseba (v nadaljevanju: imetnik), starejša od 10 let. Banka na podlagi ugodno rešene vloge za izdajo kartice imetniku odpre predplačniški račun na osnovi obstoječega ali novega računa komitenta.

Mladoletne osebe lahko pridobijo kartico skladno s Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike.

Imetnik preko računa zagotavlja sredstva na predplačniškem računu in s tem sredstva za poslovanje s kartico ter za plačevanje nadomestil in stroškov za storitve, povezane s predplačniškim računom in kartico. Predplačniški račun je namenjen izključno poslovanju s kartico.

Pri naročilu kartice na bančnem okencu imetnik zagotovi sredstva za nadomestilo ob izdaji kartice in nadomestilo za izbrani motiv kartice s svojega računa ali s plačilom gotovine.

Pri naročilu kartice preko Bank@Neta imetnik zagotovi sredstva za nadomestilo ob izdaji kartice in nadomestilo za izbrani motiv kartice s svojega računa.

Banka na željo imetnika računa izda kartico tudi tretji osebi na osnovi odprtja predplačniškega računa.

O vlogi za izdajo kartice odloča banka. Banki ni potrebno obrazložiti svojih odločitev.

Banka imetnika kartice obvešča o prometu s kartico preko spletne banke. Ob izdaji kartice pripada imetniku tudi pregled prometa in stanja na predplačniškem računu, prometa s kartico ter preverjanje izpiska mesečnih transakcij prek spletne banke.



Kartica je veljavna do zadnjega dne v mesecu, ki je naveden na kartici. V skladu s temi splošnimi pogoji bo banka kartico obnovila avtomatično.

Če imetnik kartice ne želi obnoviti, mora kartico odpovedati osebno v poslovalnici banke ali pisno s priporočeno pošiljko, naslovljeno na poslovalnico banke, ki vodi kartico, najmanj dva meseca pred potekom datuma veljavnosti kartice oz. vsakoletne veljavnosti kartice, sicer banka ponovno zaračuna nadomestilo v skladu s tarifo banke. V tem primeru je imetnik dolžan kartico vrniti banki.

Sredstva na predplačniškem računu so obrestovana po obrestni meri, ki velja za vpogledne depozite prebivalstva v domači valuti. Avtomatsko obnovljeno kartico pošlje banka imetniku kartice s pošto pošiljko na njegov zadnji banki znani naslov. Takoj po prejemu nove kartice je imetnik kartice dolžan staro kartico uničiti.

Predplačniška Visa kartica

Banka pošlje kartico s priporočeno pošiljko, PIN pa z navadno v dveh ločenih pošiljkah, ki sta odposlani na različna dneva. Če se neprevzeta pošiljka s kartico vrne v banko, banka imetnika kartice ponovno obvesti o prispeli kartici in ga pozove k prevzemu. Rok za prevzem kartice je 90 dni od poziva za prevzem kartice. Po poteku 90 dni bo banka kartico uničila. Ob prejemu mora imetnik kartico podpisati z neizbrisljivim pisalom. Nepodpisana kartica je neveljavna. Vso škodo in stroške zlorabe zaradi nepodpisane kartice nosi pogodbeni stranka.

Imetnik predplačniškega računa plačuje nadomestilo izdaje kartice in ostala nadomestila za stroške, ki bi nastali pri poslovanju s kartico. Višina nadomestila in način plačila sta določena z vsakokrat veljavno tarifo nadomestil banke.

Virtualna predplačniška Visa kartica

Ob prejemu mora imetnik kartice podpisati njen prevzem. Imetnik predplačniškega računa plačuje nadomestila izdaje in ostala nadomestila, ki nastanejo pri poslovanju s kartico. Višina nadomestila in način plačila sta določena z vsakokrat veljavno tarifo nadomestil banke.

3. Uporaba kartice

Imetnik kartice mora kartico in osebno številko (PIN) uporabljati v skladu s temi splošnimi pogoji.

Zaradi varnosti poslovanja s kartico je imetnik dolžan kartico skrbno hraniti in z njo odgovorno ravnati, tako da v čim večji meri prepreči njeno zlorabo, izgubo in neupravičen odvzem ter s tem prepreči nastanek materialne škode sebi in banki. Kartica ni prenosljiva, uporablja jo lahko samo imetnik.

Imetnik s kartico posluje v okviru razpoložljivega stanja sredstev na predplačniškem računu, pri čemer so dvigi gotovine omejeni na 350 EUR dnevno in 1.000 EUR mesečno.

S kartico je mogoče plačevati blago in storitve ter dvigovati gotovino doma in v tujini na prodajnih mestih (ponudniki blaga in storitev), ki so ustrezno označena z znakom Visa. Možnost uporabe kartice (plačila za blago in storitve na prodajnih mestih in preko interneta ter dvigi gotovine doma in v tujini) se razlikuje glede na vrsto kartice (predplačniška Visa kartica, virtualna predplačniška Visa kartica).

Plačila na daljavo potekajo po dveh postopkih, ki sta odvisna od ponudnika storitev in blaga:

V primeru, da ponudnik omogoča varno spletno trgovino (z oznako Verified by Visa ) , se postopek po vnosu osnovnih podatkov o kartici avtomatsko preusmeri v varno okolje, kjer se opravi dodatno preverjanje istovetnosti imetnika kartice skladno

s Pogoji uporabe Verified by Visa, ki so dostopni na spletni strani banke.

Drugi postopek se izvede s podatki kartice in z varnostno kodo s hrbtni strani kartice.

Banka svetuje, da se spletni nakupi opravljajo le na varnih spletnih straneh ter pri zanesljivih in preverjenih ponudnikih blaga in storitev. Hkrati mora imetnik kartice poskrbeti, da je naprava, preko katere izvaja nakupe brez prisotnosti kartice, zaščitena pred virusi in vdori. Podatke, ki veljajo kot varnostni mehanizmi (datum veljavnosti, številka kartice), lahko zapisuje šele ob plačilu pri zaključku nakupa.

Kartice omogočajo tudi brezstično poslovanje na vseh prodajnih mestih, označenih z logotipom VISA payWave. Imetnik kartice opravi transakcijo le s prislonitvijo kartice k POS terminalu na za to označenem mestu in vnosom PIN-a. Do določenega zneska, ki je različen glede na državo, ni treba vpisovati PIN-a, razen če POS terminal to zahteva.

Banka ne odgovarja za škodo, ki bi jo utrpel imetnik kartice, če bi tretja oseba dobila v posest kartico oz. bi dobila podatke s kartice, ki so potrebni za spletni nakup, in bi kartico oz. podatke uporabila za plačilo preko spletne trgovine, razen v primeru prijave kraje oz. izgube kartice v skladu s temi splošnimi pogoji.

Banka omogoča imetniku kartice uporabo storitve Varnostno SMS sporočilo za večjo varnost poslovanja. Z njo uporabnik pridobi informacijo o opravljeni transakciji na svojo mobilno napravo. Pogoji uporabe so opisani v Splošnih pogojih uporabe storitve pošiljanja SMS sporočil o transakcijah s plačilnimi karticami Nove KBM.

Predplačniška Visa kartica

Imetnik kartice mora zaradi preprečevanja zlorab varovati PIN kot zaupen. Obveznost imetnika kartice je, da zavaruje tiste elemente kartice (npr. PIN), ki bi omogočili njeno nepooblaščenno uporabo. Imetnik kartice mora hraniti kartico ločeno od PIN-a ter je ne sme nikomur posojati ali dajati v hrambo. Prav tako ne sme PIN-a zapisati na listek ali kartico ali ga kako drugače hraniti skupaj s kartico. Banka priporoča, da imetnik kartice obvestilo s PIN-om takoj po prejemu uniči in ga ne razkrije tretjim osebam oz. da na drug način prepreči, da bi tretji nepooblaščenno prišli do podatka o PIN-u in neupravičeno uporabljali kartico. Za lažje pomnjenje PIN-a je banka imetnikom kartic na lastnih bankomatih omogočila njegovo menjavo. V primeru, da imetnik kartice pozabi PIN, lahko v poslovalnicah naroči nov PIN in mu pri tem ni treba naročiti tudi nove kartice. Neizpolnjevanje teh obveznosti se šteje za hudo malomarnost imetnika kartice. Za vse posledice zlorabe PIN-a je odgovoren imetnik.

S kartico je mogoče poslovati povsod (prodajna mesta in dvig gotovine), kjer je to ustrezno označeno (Visa).

Za plačilo blaga in storitev s kartico izstavi prodajno mesto potrdilo POS terminala o nakupu (v nadaljevanju: potrdilo), ki ga je imetnik kartice potrdil z vnosom PIN-a (osebna številka za poslovanje s kartico) oz. ročnim podpisom. Podpis mora biti enak podpisu na kartici. Imetnik kartice s pravilno vnesenim PIN-om ali podpisom jamči, da je znesek pravičen in da ga bo poravnal v skladu s splošnimi pogoji poslovanja s kartico. Izvod potrdila obdrži imetnik za svojo evidenco. Za dvig gotovine na POS terminalu oz. bankomatu je prav tako izdano potrdilo.

Kartico približati, vstaviti ali vpisati PIN se sme za posamezno transakcijo le enkrat. V nasprotnem primeru je treba zahtevati potrdilo o neuspešni avtorizaciji. S pravilno izvedenim postopkom imetnik kartice potrjuje transakcijo in znesek ter se



ga zavezuje banki poravnati. Imetnik kartice mora prodajalcu na prodajnem mestu omogočiti, da preveri veljavnost kartice in njegovo identiteto.

Imetnik kartice mora zaradi varnosti poslovanja s kartico skrbeti, da se vsi postopki na prodajnem mestu izvajajo v njegovi prisotnosti. Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi zlorabe kartice ob prenosu le-te izven vidnega polja imetnika kartice.

Določila iz predhodnega odstavka ne veljajo za nakupe preko elektronske trgovine oziroma poslovanje prek spleta in za poslovanje preko kataloške in telefonske prodaje. Pri takšnem poslovanju fizična prisotnost kartice ni možna, kar pomeni, da se potrdilo o nakupu ne izda in ga zato imetnik kartice ne podpisuje.

Virtualna predplačniška Visa kartica

Banka priporoča, da imetnik kartice prepreči možnost, da bi tretji nepooblaščen prišel do podatkov kartice. S kartico je možno poslovati izključno na daljavo, prek spleta, telefonskih in kataloških prodaj doma in v tujini. Spletne strani in katalogi ponudnikov blaga in storitev morajo biti označeni z znakom Visa.

4. Zagotavljanje sredstev za poslovanje s kartico

Imetnik kartice naloži sredstva na predplačniški račun glede na svoje predvideno poslovanje. Sredstva zagotavlja z nakazili preko številke računa in reference, ki sta navedeni na hrbtni strani kartice, skladno s Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev za potrošnike. Nadomestila za te prenose se obračunajo v skladu z veljavno tarifo banke.

Skupni znesek pologov na predplačniški račun v enem koledarskem mesecu ne sme presegati 2.000 EUR, dodatno pa je stanje na predplačniškem računu v vsakem trenutku omejeno na 2.000 EUR. V primeru preseganja omejitve se sredstva s transakcijskega računa, odprtega za namene poslovanja s predplačniško kartico, ne bodo prenesla na predplačniški račun.

Imetnik kartice mora skrbeti za zadostno stanje razpoložljivih sredstev na predplačniškem računu za poravnavo obveznosti do banke iz naslova nadomestil, stroškov in tečajnih razlik, ki nastanejo iz poslovanja s predplačniško kartico. V nasprotnem primeru ima banka pravico do prepovedi nadaljnje uporabe kartice, imetnik kartice pa odgovarja po določenih civilnega in kazenskega prava.

Za izvedene transakcije s kartico se sredstva na kartici zmanjšajo takoj po uspešni avtorizaciji na strani izdajatelja. Zneski transakcij, ki nastanejo z uporabo kartice v državah izven evroobmočja, bodo ob avtorizaciji preračunani iz lokalne valute v evro po dnevnem tečaju mednarodnega kartičnega sistema Visa International. Enak preračun se izvede v nekaj dneh, ko transakcijo obdelajo kot promet in se veže na pripadajočo avtorizacijo. Če se valutni tečaj pri Visi v teh dneh (med avtorizacijo in prometom) spremeni, nastane tečajna razlika, ki poveča ali zmanjša znesek transakcije v primerjavi z zneskom avtorizacije. V takem primeru se rezervacija na predplačniškem računu ukine, sredstva pa se zmanjšajo za znesek prometa ne glede na to, ali je znesek prometa večji ali manjši od avtoriziranega zneska.

V primeru, da na dan zapadlosti plačila nadomestila imetnik ne zagotovi kritja, lahko banka do zagotovitve kritja na kartici onemogoči poslovanje s kartico.

Za dvig gotovine imetnik predplačniške Visa kartice plača provizijo v skladu s tarifo banke in pravili poslovanja sistema Visa Europe.

5. Obveščanje imetnika

O prispelih obveznostih, nastalih pri poslovanju s kartico, banka imetnika predplačniškega računa obvešča preko spletne banke oz. na zahtevo imetnika z izpiskom enkrat mesečno.

7. Izguba ali kraja kartice

O uničenju, poškodbi, izgubi ali kraji kartice je imetnik dolžan takoj osebno ali pisno obvestiti banko, izdajateljico kartice, oziroma klicni center. Telefonske številke so objavljene na spletni strani Nove KBM, telefonska številka servisnega centra pa je zapisana tudi na hrbtni strani kartice. Če imetnik kartice sumi, da mu je bila kartica ukradena, to prijavi tudi najbližji policijski postaji. Banka bo na dan prejema obvestila o izgubi ali kraji kartico preklicala in o tem preko procesnega centra obvestila prodajna mesta.

Telefonsko prijavo izgube ali kraje kartice je treba v 7 dneh pisno potrditi v banki. Banka in imetnik se dogovorita o izdaji nove kartice.

V primeru neodobrene plačilne transakcije, ki je posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljenе kartice, krije imetnik škodo, nastalo do prejema obvestila, do višine največ 50 EUR. Banka krije škodo, ki je posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljenе kartice, ki pogodbeni stranki nastane od trenutka blokade kartice. Če imetnik kartice ni ravnal v skladu s temi splošnimi pogoji, predvsem glede ustreznega varovanja osebnega gesla (PIN) ali kartice, oziroma če ni nemudoma obvestil izdajatelja kartice o izgubi ali kraji kartice, knjiženih transakcijah, ki jih ni opravil, nepravilnostih ali napakah, povezanih s kartico, je do trenutka prijave v celoti (brez omejitve zneska) odgovoren za škodo.

Če imetnik najde kartico, potem ko je že prijavil njeno izgubo ali krajo, se s kartico oglasi v svoji poslovalnici, kjer se dogovori o deblokadi kartice oz. naročilu nove.

Banka lahko izvede preventivno blokado kartice v primeru, kadar izvaja ukrepe varnosti poslovanja, na primer, če obstajajo razlogi, da bi lahko prišlo do zlorabe kartice ali kraje podatkov s kartice ipd. Banka obvesti imetnika kartice o njeni blokadi pisno po pošti, preko elektronske banke, SMS sporočila ali na drug za banko običajen način. Za deblokado kartice (če je le-ta mogoča) se lahko imetnik obrne na poslovalnico banke.

8. Prenehanje pravice uporabe kartice

Lastnik kartice je banka, imetnik mora na zahtevo banke vrniti kartico.

Banka lahko prepove nadaljnjo uporabo kartice vsem tistim imetnikom, ki poslujejo v nasprotju s temi splošnimi pogoji in zakoni.

Imetnik računa in imetnik kartice morata banki takoj sporočiti vsako spremembo bivališča in drugih osebnih podatkov, ki so bili posredovani banki ob vlogi za kartico. Če tega ne stori, lahko banka prepove nadaljnjo uporabo kartice.

Ob prepovedi uporabe kartice mora imetnik kartice takoj zagotoviti kritje za vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s kartico in morebitna nadomestila, ter kartico vrniti banki.

Imetnik kartice ne sme več uporabljati, temveč jo je dolžan uničiti (prerezati po sredini) in jo vrniti banki.



Predplačniška Visa kartica

Kartico lahko na podlagi obvestila banke o preklicu le-te odvzame tudi delavec na prodajnem mestu.

9. Zavarovanje

Imetniki predplačniških Visa kartic soglašajo, da so v prvem letu veljavnosti kartice nezgodno zavarovani za primer nezgodne smrti in trajne invalidnosti pri zavarovalnici Sava d.d. za zavarovalno vsoto 2.086,46 EUR za primer nezgodne smrti in 4.172,92 EUR za primer trajne invalidnosti. Splošne pogoje za nezgodno zavarovanje imetnikov plačilnih kartic lahko imetnik kartice zahteva v poslovalnici banke ali jih pridobi na spletni strani banke.

10. Mirno reševanje sporov

Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi splošnimi pogoji bosta uporabnik in banka reševala sporazumno.

Pritožbo v zvezi z opravljeno storitvijo banke lahko uporabnik posreduje banki osebno, po pošti na naslov banke ali po elektronski pošti na info@nkbm.si. Banka o pritožbi odloči po zbrani celotni dokumentaciji najkasneje v roku 15 dni. Odločitev o pritožbi se pošlje v pisni obliki na naslov uporabnika.

Kadar v izjemnih primerih zaradi razlogov, na katere banka ne more vplivati in odgovora ne more posredovati v 15 delovnih dneh, bo banka uporabniku poslala začasni odgovor, v katerem bo jasno navedla razloge za zamudo in določila rok, do katerega bo uporabnik prejel končni odgovor, ki v nobenem primeru ne bo daljši kot 35 delovnih dni.

Če se uporabnik z odločitvijo o pritožbi ne strinja ali če v roku 15 dni ne prejme odgovora banke na pritožbo, ima pravico dati pobudo za izvensodno rešitev spora, po navadni pošti na naslov Združenje bank Slovenije – GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, telefon: +386 1 242 97 00, s pripisom: pobuda za IPRS, na spletni strani www.zbs-giz.si ali po elektronski pošti na naslov: izvajalec.irms@zbs-giz.si.

Posredovalno-predlagalni postopek vodi posrednik v sporu, v skladu s pravili postopka izvajalca IPRS in zakona, ki ureja izvensodno reševanje potrošniških sporov.

Ustanovitveni akt in pravila postopka IRPS pri izvajalcu IRPS so objavljeni na spletni strani izvajalca.

Kljub pobudi za začetek izvensodne rešitve spora ima uporabnik pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in banko pred pristojnim sodiščem.

Za reševanje vseh morebitnih sporov, ki bi nastali na podlagi teh splošnih pogojev in jih uporabnik ter banka ne bi uspela rešiti sporazumno, je pristojno naslednje sodišče:

- v primeru, da je potrošnik tožena stranka, je izključno krajevno pristojno sodišče, kjer ima potrošnik stalno ali začasno prebivališče;

- v primeru, da je potrošnik tožeča stranka, je pristojno sodišče, kjer ima potrošnik stalno ali začasno prebivališče ali sodišče po sedežu banke.

10.1 Reklamacije iz naslova plačil s plačilno kartico

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

Če je reklamacija neupravičena, bo banka zaračunala stroške reklamacije imetniku. Reklamacije se rešujejo po postopkih, določenih s pravili in navodili nosilcev licenc – kartičnih sistemov MASTERCARD in VISA ter banke.

Imetnik nesporazume in napake v zvezi s kakovostjo, izvedbo ali dostavo blaga in storitev rešuje neposredno s prodajnim mestom. Pogodbena stranka je banki dolžna poravnati obveznosti ne glede na spor s prodajnim mestom.

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

11. Jamstvo vlog

Positivno stanje na kartici je vloga, ki je upravičena do jamstva v skladu z Zakonom o sistemu jamstva za vloge. Če postane banka plačilno nesposobna, imetnik kartice prejme izplačila iz sistema jamstva za vloge.

12. Končne določbe

Sestavni del teh splošnih pogojev so:

- Splošne informacije vlagateljem o sistemu jamstva za vloge.

Splošni pogoji poslovanja s predplačniško kartico imajo značaj pogodbe in so sestavni del vloge za izdajo kartice. S podpisom na izjavi, ki je navedena v vlogi, imetnik potrjuje, da je seznanjen s temi splošnimi pogoji in da z njimi soglaša. Pravice in obveznosti imetnika po teh splošnih pogojih veljajo od dneva odobritve vloge.

Če imetnik odstopi od vloge za izdajo kartice v obdobju od dneva odobritve prošnje do dneva prejema kartice, je dolžan banki povrniti stroške, ki so nastali pri postopku izdaje.

Banka lahko v skladu s svojo poslovno politiko, veljavno zakonodajo in pravili sistema VISA Europe spreminja splošne pogoje, o čemer seznani imetnika preko spletne banke, na spletni strani banke, na izpisku prometa po kartici ali na drug za bančno poslovanje običajen način komuniciranja najmanj dva meseca pred njihovo uveljavitvijo. Vsakokrat veljavni splošni pogoji so objavljeni in na voljo v vseh poslovalnicah banke in na spletnem naslovu www.nkbm.si.

Če imetnik obdrži kartico tudi po tem, ko postanejo veljavne spremembe in dopolnitve teh splošnih pogojev, se šteje, da z njimi soglaša. Imetnik, ki zaradi spremenjenih pogojev ne želi več poslovati s kartico, je dolžan do dneva uveljavitve splošnih pogojev o tem obvestiti banko, kartico prerezati in jo takoj vrniti. Imetnik kartice odgovarja za vse obveznosti in stroške, ki so nastali v zvezi s poslovanjem s kartico do dneva, ko vrnjeno kartico prejme banka.

Podatki, ki se nanašajo na poslovanje s kartico, so poslovna skrivnost banke. Banka daje podatke, ki se nanašajo na poslovanje s kartico, imetniku računa in imetniku kartice, na pisno zahtevo pa tudi sodišču, pristojnemu državnemu organu ali drugemu z zakonom pooblaščenemu ali upravičenemu organu ali osebi. Banka se zavezuje, da bo podatke imetnika varovala in jih uporabljala samo za izvajanje teh splošnih pogojev ter za dovoljene namene zbiranja podatkov, ki imajo svojo osnovo v zakonih ali na njih temelječih podzakonskih predpisih.

Imetnik se zavezuje, da bo vsako spremembo naslova bivališča ali drugega osebnega podatka, ki je naveden v vlogi za izdajo plačilne kartice, takoj javil poslovalnici banke, oziroma soglaša, da si banka v skladu z veljavno zakonodajo o varovanju osebnih



podatkov pridobi potrebne podatke pri upravljalcih zbirk podatkov.

Za pogodbeno razmerja in komunikacijo med banko in uporabnikom se uporablja slovenski jezik, razen če se banka in uporabnik ne dogovorita drugače.

Ti splošni pogoji veljajo in se uporabljajo od 22. februarja 2018 dalje.

Nova KBM d.d.

