

## 1. Osnovne informacije/osnovni pojmi

Bank@Net je način opravljanja bančnih storitev Nove KBM preko interneta, ki uporabniku omogoča hiter in varen dostop do poslovanja z banko. Uporabnik Bank@Neta lahko preko interneta v skladu z določili banke opravlja naslednje aktivnosti:

- vpogled v stanja in promet na TRR, varčevalne račune, depozite, kredite, trgovalne račune za vrednostne papirje, odprte pri banki, vzajemne sklade Infond in dodatno pokojninsko zavarovanje Moja naložba
- pregled in izvoz izpiskov po TRR
- pošiljanje zahtevka za prekoračitev sredstev na TRR
- vpogled v promet po karticah z odloženim plačilom, predplačniških karticah in Moneti
- polnjenje predplačniških kartic
- praznjenje predplačniških kartic
- naročilo predplačniških kartic, kartic z odloženim plačilom in Monete
- plačila znotraj Republike Slovenije in v tujino
- konverzije med valutami – menjalnica
- sklepanje varčevanj
- prenose sredstev na varčevalne račune
- napovedi dviga sredstev z varčevalnih računov
- preklic napovedi dviga sredstev z varčevalnih računov
- ukinitev varčevalnih računov
- sklepanje depozitov
- sklepanje kreditov
- naročilo kreditne dokumentacije
- napoved in preklic napovedi dviga gotovine
- preklic ali naročilo prejemanja izpiskov prometa
- zahtevek za zvišanje dnevne omejitve poslovanja preko Bank@Neta
- naročilo za dodajanje računov in pogodb
- naročilo in preklic prejemanja e-Računov (e-prijava/e-odjava)
- prejemanje e-Računov, imetniki
- prejemanje marketinških in drugih sporočil v nabiralnik
- uvoz paketov z e-Računi, ter datotek s SEPA plačili in SEPA direktnimi obremenitvami (omogočeno samo za zasebnike)
- imetniki paketnih računov lahko preko funkcionalnosti Osebn svetovanje podajajo zahteve za naročila, povpraševanje in svetovanje

Plačila se lahko izvajajo v skladu s temi splošnimi pogoji in navodili za uporabo Bank@Neta. Za opravljanje plačilnih transakcij preko Bank@neta se uporabljajo določila Splošnih pogojev za transakcijske račune.

V splošnih pogojih poslovanja so uporabljeni naslednji izrazi in krajšave:

- Bank@Net: elektronsko bančništvo
- BANKA: Nova KBM d.d.
- BANKA PREJEMNICA E-RAČUNA: banka, preko katere prejemnik e-Računa prejema e-Račune od izdajateljev, za katere se je prijavil na prejemanje preko Bank@Neta
- ČEZMEJNA PLAČILA: plačila med državami članicami EU, EEG ali EGP v katerikoli valuti držav članic;
- DELOVNI DAN: dan, ko plačnikova ali prejemnikova banka posluje tako, da omogoča izvrševanje plačilnih transakcij svojemu uporabniku



- DOMAČA PLAČILA DOMAČA PLAČI: plačila znotraj Slovenije v katerikoli valuti držav članic
- DRUGA PLAČILA: plačila znotraj Slovenije ali plačila med državami članicami EU, EEG, EPG v katerikoli valuti tretjih držav ter plačilo s tretjo državo v katerikoli valuti
- ENKRATNO GESLO (SecurID): naključno oblikovano zaporedje 6 števil, ki se spreminja in je veljavno le enkrat. Oblikuje ga identifikacijska kartica.
- ENKRATNO GESLO (SMS): naključno oblikovano zaporedje 6 števil in črk in je veljavno le enkrat. Oblikuje se v spletni banki in ga uporabnik prejme v SMS sporočilu.
- E-ODJAVA: elektronska oblika odjave s prejemanja e-Računa, ki jo banka prejemnika e-računa posreduje izdajatelju e-Računa
- E-POVRATNICA: obvestilo o prejeti/zavrtni e-Prijavi/e-Odjadi ali e-Računu. V sistemu e-Račun ta dokument ni obvezen.
- E-PRIJAVA: elektronska oblika prijave na prejemanje e-Računa, ki jo banka prejemnika e-računa posreduje izdajatelju e-Računa
- E-RAČUN: račun, izdan v standardni elektronski obliki in skladno z zakonskimi predpisi tega področja. E-Račun enakovredno zamenjuje račun v papirni obliki, ki ga izdajatelj računa posreduje prejemniku računa za opravljeno storitev, izstavljeno blago idr.
- IDENTIFIKACIJSKA KARTICA (Secur ID): identifikacijski in varnostni instrument, s pomočjo katerega se identificirate ob prijavi za opravljanje storitev v Bank@Netu. Identifikacijska kartica oblikuje časovno spremenljivo ENKRATNO GESLO (kodo), ki zagotavlja varno identifikacijo uporabnika ob izvedbi storitve
- IMETNIK: lastnik enega izmed računov (TRR ali drugega računa) v Novi KBM (imetnik lahko pooblasti drugo fizično osebo, da v njegovem imenu in za njegove račune izvaja storitve Bank@Neta)
- IZDAJATELJ E-RAČUNA: subjekt, ki izda e-Račun in ima s prejemnikom e-Računa sklenjeno poslovno razmerje
- LIMIT: z banko dogovorjena meja o dovoljeni prekoračitvi sredstev na računu
- MNOŽIČNA SEPA PLAČILA: SEPA plačila, ki jih plačnik posreduje banki v paketu. Paket se bo obdelal po pravilih, ki veljajo za množično obdelavo SEPA plačilnih nalogov.
- NABIRALNIK: poštni predal znotraj Bank@Neta, ki omogoča prejemanje e-Računov, obvestil o marketinških akcijah in novostih ter ostalih sporočil
- ODPOVEDNI ROK: časovno obdobje, po katerem se denarna sredstva prenesejo na vpogledni račun ali pa so na razpolago za dvig
- OSEBNO GESLO: kombinacija najmanj 8 znakov, ki jo poljubno pogosto spreminjate
- OSNOVNI RAČUN: TRR, na podlagi katerega banka odobri pristop k Bank@Netu in s katerega se plačujejo stroški izdaje identifikacijske kartice
- PAKET: datoteka, ki lahko vsebuje e-Račune oziroma SEPA plačilne naloge ali SEPA direktne bremenitve v skladu s standardom ISO 20022 XML SEPA
- PIN (Personal Identification Number): osebna identifikacijska številka zaporednih štirih znakov, ki jih določi banka
- PLAČILO NA ČAKANJU: plačilo, ki se bo na zahtevo uporabnika izvedlo v prihodnosti, in ne na dan potrditve. Po potrditvi z identifikacijsko kartico dobi v obdobju do zelenega datuma status plačila, ki čaka na izvedbo.

- **PLAČILO:** Zahtevke uporabnika Bank@Neta za izvedbo plačilne transakcije
- **POOBlašČENEC:** fizična oseba, ki jo pooblasti druga fizična oseba, da lahko v njenem imenu in za njene račune izvaja storitve Bank@Net
- **POŽARNI ZID:** v internetu ime za varnostni sklop, ki loči zunanji del omrežja (svetovni splet) od notranjega dela omrežja (intranet) ter onemogoča neavtoriziran dostop do podatkov
- **PREJEMNIKE-RAČUNA:** fizična oseba, zasebnik ali pravna oseba, ki ji je e-Račun namenjen in ima z izdajateljem e-Računa sklenjeno poslovno razmerje
- **PRENOS MED RAČUNI:** prenos sredstev med transakcijskimi računi (lastnimi in pooblaščenimi), ki jih ima uporabnik dodane v Bank@Net
- **PRISTOPNICA:** pristopna izjava o nameri opravljanja storitev preko Bank@Neta
- **PRVO OSEBNO GESLO:** zapisana kombinacija 8 znakov, ki jo dobite v zaprti ovojnici in prevzamete v svoji poslovalnici banke. To geslo je uporabno le enkrat, in sicer ob prvi prijavi v Bank@Net, nato določite svoje novo OSEBNO GESLO, ki ga poznate le vi. S tem si zagotovite varnost pri poslovanju preko Bank@Neta
- **REFERENCA:** sklop znakov, ki se uporablja za prepoznavo in evidentiranje plačil
- **SEPA DB:** SEPA direktna obremenitev je plačilna storitev, s katero se poravnava obveznosti plačnika do prejemnika plačila v državi članic z neposredno obremenitvijo plačnikovega transakcijskega računa
- **SPLOŠNI POGOJI:** sestavni del pogodbe med banko in uporabnikom bančnih storitev
- **SREDSTVA:** denarna sredstva imetnika na računih pri banki
- **TRR:** transakcijski račun, ki ga odpre in vodi banka za imetnika računa, uporablja se ga za opravljanje bančnih storitev
- **UPORABNIK:** uporabnik storitev Bank@Neta (uporabnik ni nujno imetnik računa)
- **UPORABNIŠKO IME:** po naključju izbrano zaporedje znakov, ki ga določi banka in se ne spreminja
- **VZOREC PLAČIL:** vsako plačilo se lahko oblikujete kot vzorec in se ga uporabi pri vsakem naslednjem podobnem plačilu (npr. mesečno plačilo stroškov za elektriko, telefon, vodo, stanovanje, vrtec, šolo itd.)

## 2. Uvodne določbe

S splošnimi pogoji poslovanja za uporabo Bank@Neta določa banka pogoje in način odobritve poslovanja preko Bank@Neta, pristojnosti in obveznosti banke in komitenta ter pogoje in način opravljanja posameznih storitev opisanih v 1. točki teh splošnih pogojev. Namenjeni so uporabniku in tudi imetniku, če to ni ista oseba.

Uporabnik lahko postane rezident Republike Slovenije in nerezident, ki je imetnik TRR v Novi KBM ali njegov pooblaščenec.

Uporabnik je lahko tudi oseba, ki nima svojega TRR v Novi KBM in jo imetnik računa pooblasti, da opravlja storitve preko Bank@Neta v njegovem imenu in za njegov račun.

Uporabnik lahko postane tudi oseba, ki nima svojega TRR v Novi KBM in si za poslovanje preko Bank@Neta odpre TRR pri Novi KBM.

Plačilo je postopek, pri katerem uporabnik Bank@Neta po uspešno izvedenem postopku prijave v Bank@Net posreduje zahtevo za izvedbo storitve. Plačilo preko Bank@Neta je istovetno predanemu pisnemu zahtevku ali nalogu v poslovalnici banke.

## 3. Odobritev uporabe Bank@Neta

### 3.1. Pogoji za odobritev uporabe Bank@Neta

Za uporabo Bank@Neta lahko zaprosi imetnik TRR. Pristopnico za uporabo Bank@Neta izpolni in odda v poslovalnici banke, ki vodi njegov račun. V pristopnici določi račun (TRR), na osnovi katerega se bo banka odločala o odobritvi uporabe Bank@Neta. TRR v tuji valuti se lahko za osnovni račun določi le v primeru, da imetnik računa nima TRR v domači valuti in se odloči samo za vpogled v stanje in promet na TRR v tuji valuti. Banka bo uporabniku obremenila osnovni račun, na podlagi katerega je postal uporabnik Bank@Neta, za stroške po vsakokratnem veljavnem ceniku bančnih storitev.

Banka odobri uporabo Bank@Neta na podlagi Pravilnika o uporabi Bank@Neta Nove KBM.

O pristopnici za uporabo Bank@Neta odloča banka. Banka si pridržuje pravico zavrniti pristopnico brez obrazložitve. Ob odobritvi uporabe Bank@Neta banka uporabniku dodeli elemente prepoznave, ki mu omogočajo varno izvajanje storitev preko Bank@Neta.

### 3.2. Postopki za odobritev uporabe Bank@Neta

Komitent banke odda v celoti izpolnjeno in podpisano pristopnico v katerikoli poslovalnici banke. Imetnik se v pristopnici odloči:

- ali bo preko Bank@Neta opravljal samo vpogled v stanja in promet ter opravljal naročila ali pa bo izvajal tudi plačila
- o dnevnih omejitvah na računih
- o pooblastilih
- o številu (koledarskih) dni zamika izvršitve plačila. To pomeni, da bo v primeru, ko na datum plačila na računu ni dovolj sredstev ali je račun blokiran, sistem prestavljal plačilo toliko dni, kot jih je uporabnik določil v pristopnici, oziroma bo v okviru teh dni zamika izvršitve plačilo izvedel takoj, ko bodo na računu sredstva, ali ob izvršitvi deblokacije računa. Uporabniku priporočamo največ 15 dni zamika plačila glede na najpogosteje predpisan rok plačila.

Banka o odobritvi oziroma zavrnitvi obvesti imetnika in uporabnika. Za uporabo Bank@Neta prejme uporabnik v poslovalnici banke:

- uporabniško ime
- prvo osebno geslo
- splošni pogoji poslovanja za uporabo Bank@Neta
- za izvajanje plačil pa prevzame še:
  - identifikacijsko kartico in
  - PIN

Ob prevzemu, zgoraj navedenih elementov v poslovalnici banke, uporabnik podpiše dokument o prevzemu.

## 4. Pooblastila

Imetnik TRR lahko pooblasti do največ tri polnoletne poslovno in opravilno sposobne osebe, ki jih je imetnik predhodno že pooblastil za poslovanje z njegovimi računi, nato pa jih pooblasti še za razpolaganje z njegovimi računi z uporabo Bank@Neta preko interneta.

Pooblaščenec postane uporabnik Bank@Neta.

Uporabnika Bank@Neta lahko imetnik računov pooblasti, da opravlja storitve v njegovem imenu in za njegov račun.

Vsa pooblastila so pisna in lastnoročno podpisana.

Pooblaščenec je lahko le fizična oseba. Tudi pri pravnih osebah, npr. računovodskih servisih, se pooblastilo nanaša na določeno fizično osebo.

Imetnik računa se v pristopnici oziroma v pooblastilu opredeli, ali bo pooblaščenca pooblastil samo za vpogled v stanja in promet, izvajanje naročil ali tudi za izvajanje plačil in prenosov sredstev med



njegovimi računi v banki. Pri izvajanju plačil in prenosov sredstev med računi v banki lahko imetnik TRR določi uporabniku dnevni limit za poslovanje na posameznem računu. Vrsto pooblastila oz. vse kasnejše spremembe pooblastila imetnik določi na ustreznem bančnem obrazcu.

Uporabnik – pooblaščenec lahko navedene posle opravlja v okviru pooblastil, splošnih pogojev in v skladu z veljavnimi predpisi.

Pooblastilo za opravljanje storitev preko Bank@Neta velja samo za opravljanje storitev preko Bank@Neta.

Uporabnik – pooblaščenec prejme vse elemente, naštetih v točki 3.2.

Pooblaščenec oseba ne sme prenesti pooblastila na druge osebe in prav tako nima pravice spreminjati pogojev pooblastila.

Pooblastilo velja do preklica oziroma do roka, do katerega je pooblastilo podeljeno, ali do smrti imetnika računa ali pooblaščenca.

## 5. Uporaba Bank@Neta

Za uporabo Bank@neta si mora uporabnik zagotoviti dostop do svetovnega spleta in ustrezno računalniško opremo. Minimalne tehnične zahteve za uporabo Bank@Neta so objavljene na spletni strani banke [www.nkbm.si/bankanet](http://www.nkbm.si/bankanet).

### 5.1. Postopek vstopa

Ob prijavi v Bank@Net uporabnik vnese uporabniško ime in overitveni element v skladu z določili, navodili in pooblastili, ki jih je prejel od banke.

### 5.2. Plačila

Plačila ali prenosi sredstev med računi se lahko izvajajo s TRR. Uporabnik določi datum plačila.

Plačilo bo izvedeno na datum, ki ga določi uporabnik, če so na računu sredstva in račun ni blokiran. Izvršena plačila se uvrstijo v zavihhek Opravljene zahteve. Če uporabnik zahteva obvestilo o plačilu, poslano po elektronski pošti ali kot SMS-sporočilo, mu bo banka zaračunala nadomestilo za dejanske stroške v skladu z veljavno Tarifo nadomestil za storitve Nove KBM.

V primeru, da na računu ni sredstev ali da je račun blokiran, se bodo plačila izvedla, ko bodo na računu zadostna sredstva ali če bo v predvidenem času plačila izvršena deblokacija računa oziroma do zadnjega določenega datuma zamika izvršitve plačila. Če do določenega datuma ni sredstev na računu ali je račun blokiran, se plačilo ne izvede in se uvrsti v zavihhek Zavrnjene/Neuspele zahteve. Za neizvedena plačila banka ne odgovarja.

Plačila, ki čakajo na izvedbo, se izvedejo ob dospelosti tudi v primeru odpovedi uporabe Bank@Neta pred samim datumom dospelosti plačila. Uporabnik se obvezuje, da bo pred odpovedjo uporabe Bank@Neta uredil status plačil, ki čakajo na izvedbo.

Uporabnikom Bank@Neta z računom zasebnika je omogočen uvoz datotek s paketom e-Računov in SEPA plačili ter SEPA direktnimi obremenitvami, ki so v skladu s standardom ISO 20022 XML SEPA.

### 5.3. Izvrševanje plačilnih nalogov

Plačilo preko Bank@Neta je enakovredno predanemu pisnemu zahtevku ali nalogu v poslovalnici banke.

Elektronski plačilni nalogi, ki jih imetnik računa posreduje banki, morajo biti izpolnjeni v skladu s standardi v plačilnem prometu. Standardi so opredeljeni v uporabniških navodilih, ki so objavljena na spletnih straneh banke. Imetnik računa je odgovoren za točnost in popolnost podatkov v plačilnem nalogu.

Plačilni nalog v domačem plačilnem prometu se mora glasiti na izvršitev istega dne ali na datum vnaprej (pri tem ni nujno, da je to

delovni dan). Čezmejna in druga plačila se glasijo na izvršitev istega dne. Banka pravilno izpolnjene naloge sprejema vsak dan, izvršeni pa so v skladu s pravili delovanja plačilnega prometa. Plačilni nalogi so izvršeni (usmerjeni v interne in eksterne plačilne sisteme) isti dan v skladu s pogoji, navedenimi v točki 7 teh splošnih pogojev, če je na računu zadostno kritje ali račun ni blokiran.

V aplikaciji Bank@Net lahko uporabnik vidi izvršene plačilne naloge v zavihku Opravljene zahteve, plačilne naloge, ki še čakajo na izvedbo, v zavihku Zahteve na čakanju ter zavrnjene plačilne naloge v zavihku Zavrnjene/Neuspele zahteve. Zavrnjenih plačilnih nalogov banka ni sprejela v izvršitev in nima v zvezi z njimi nobenih obveznosti do imetnika računa oziroma uporabnika.

URNIKI IZVAJANJA PLAČILNEGA PROMETA so objavljeni na spletni strani banke [www.nkbm.si](http://www.nkbm.si).

### 5.4. Dodatno potrjevanje zahtev

Z namenom preprečevanja zlorab se pri potrjevanju zahtev lahko od uporabnika zahteva dodatna potrditev zahtev v skladu z navodili in določili banke.

## 6. Obveznosti uporabnika

Uporabnik se obvezuje, da bo posloval v okviru višine dobroimetja na računu oz. dovoljene prekoračitve sredstev na računu v skladu s pogodbo in predpisi, ki veljajo za račun, s katerega lahko opravlja storitve preko Bank@Neta.

Uporabnik se strinja, da je kombinacija avtorizacije z uporabniškim imenom, osebnim geslom, PIN-om in enkratnim geslom, ki se oblikuje s pomočjo identifikacijske kartice, istovetna njegovemu lastnoročnemu podpisu, in jo dovoljuje uporabljati kot svoj lastni podpis pri celotnem poslovanju preko Bank@Neta.

Uporabnik se obvezuje, da bo uporabniško ime, osebno geslo, PIN in identifikacijsko kartico skrbno varoval kot dober gospodar, tako da bo onemogočil izgubo, krajo ali zlorabo in jih ne bo sporočal ali predal nobeni osebi. V nasprotnem primeru za vso škodo, ki bi nastala zaradi morebitnih zlorab kot posledica neupoštevanja navodil in predpisov, odgovarja izključno uporabnik.

Prav tako se obvezuje, da bo izgubo ali krajo identifikacijske kartice pisno prijavil banki oziroma skrbniku Bank@Neta na telefonsko številko (02) 229 2760 ali na elektronski naslov [bankanet@nkbm.si](mailto:bankanet@nkbm.si). Banka bo sprejemala prijave od ponedeljka do petka od 7.00 do 22.00. Prijave, poslane po elektronski pošti, se bodo reševale v okviru tega časa. Uporaba Bank@Neta se blokira v 120 minutah po prejemu prijave. Za čas prejema se šteje čas, ko skrbnik Bank@Neta sprejme telefonski klic oziroma prebere sporočilo po elektronski pošti. Banka ne prevzema nikakršne finančne odgovornosti za škodo, nastalo zaradi poškodbe, kraje ali izgube identifikacijske kartice in drugih nepravilnosti, do izvedbe blokacije uporabe Bank@Neta.

Ob izgubi identifikacijske kartice se na imetnikove stroške dodelita nova identifikacijska kartica in PIN.

Banka ne prevzema nobene odgovornosti za škodo, ki bi nastala zaradi nepravilnega in nepredvidnega ravnanja uporabnika.

Podatki o uporabniku Bank@Neta so poslovna skrivnost banke. Banka se zavezuje, da bo osebne podatke varovala in jih uporabljala samo za izvajanje teh splošnih pogojev, razen v primerih, ko je zakonsko določena obveznost posredovanja teh podatkov.

Uporabnik se obvezuje, da bo vsako spremembo osebnih podatkov imetnika in njegovih računov, za katere je pooblaščen, takoj pisno sporočil poslovalnici banke, ki vodi njegov osnovni račun, s katerim



posluje preko Bank@Neta, oziroma soglaša, da si banka v skladu z 10. čl. Zakona o varstvu osebnih podatkov pridobi potrebne podatke pri upravljalcu zbirke podatkov.

## 7. Obveznosti banke

Banka se obvezuje, da bo izvajala plačila v skladu s temi splošnimi pogoji in v skladu s predpisi bančnega poslovanja ter v okviru drugih splošnih pogojev in pogodb, ki jih je uporabnik sklenil z banko za otvoritev in vodenje računov.

Banka opravi le tista plačila, za katera je uporabnik vnesel pravilne in popolne podatke. Vsako posamezno plačilo se izvrši le v primeru, če:

- ne presega dogovorjenega dnevnega limita, ki ga določi uporabnik ali pa ga uporabniku določi imetnik računa
- je stanje v trenutku sprejema pozitivno ali v okviru dovoljene prekoračitve
- po izvršitvi storitve ne bo prešlo v nedovoljeno negativno stanje
- ni v neskladju z veljavno zakonodajo in predpisi. Za motnje in prekinitev v telekomunikacijskih omrežjih, za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih omrežjih, ali za onemogočen dostop (iz različnih vzrokov) do elektronskega bančništva banka ne odgovarja.

Uporabnik Bank@Neta lahko opravlja plačila preko Bank@Neta 24 ur na dan. Banka izvede vsa uspeša plačila v skladu z urniki delovanja plačilnega prometa v Novi KBM, ki so objavljeni na spletni strani banke [www.nkbm.si](http://www.nkbm.si).

Banka se obvezuje, da bo prejemniku e-Računa le-tega dala na razpolago in poslala banki izdajatelja e-Računa povratno informacijo o njegovi dostavi oziroma nedostavi prejemniku. Banka prejeti e-Račun samo posreduje prejemniku in ne odgovarja za njegovo vsebino.

Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi dejanj in dogodkov, na katere sama nima vpliva (npr. višja sila, motnje v telekomunikacijskem prometu).

Banka ne prevzema odgovornosti ali škode zaradi morebitne izgube ali uničenja katerih koli podatkov in opreme imetnika računa zaradi namestitve in uporabe opreme za uporabo elektronske komunikacijske poti.

V drugih primerih banka odgovarja le za škodo, povzročeno namerno ali iz hude malomarnosti, odgovornost banke za morebitno povzročeno škodo pa je omejena le do višine navadne škode. Banka ne odgovarja za morebitno škodo iz naslova izgubljenega dobička in nepremoženjsko škodo.

## 8. Nadomestila in provizije za izvršene storitve

Banka zaračunava nadomestila za opravljene storitve v skladu s Tarifo nadomestil za storitve Nove KBM.

Za vsak transakcijski račun, ki je dodan v spletni banki Bank@Net kot uporabnikov lasten ali pooblaščen, se zaračunava mesečno nadomestilo. Mesečno nadomestilo se plača le enkrat, ne glede na to, ali je transakcijski račun viden več uporabnikom spletne banke.

Za vse nastale obveznosti (nadomestila, dejanske stroške in provizijo) banka bremeni transakcijski račun, iz katerega je bila storitev praviljena.

## 9. Reklamacije

Uporabnik lahko uveljavlja reklamacije za opravljena plačila ali prenose sredstev preko Bank@Neta po prejemu bančnega izpiska TRR oziroma sporočila po elektronski pošti, iz katerega je razvidno opravljeno plačilo ali prenos. Reklamacije, ki izhajajo iz vsebine e-Računa, rešuje prejemnik e-Računa neposredno z izdajateljem e-Računa. Banka tovrstnih reklamacij ne rešuje. Če je reklamacija tehnične narave, jo rešuje banka prejemnica e-Računa. Banka je vsako reklamacijo dolžna rešiti takoj oziroma najkasneje v sedmih (7) dneh po prejemu reklamacije in o rešitvi obvestiti uporabnika. Če bo morala banka podatke za reševanje reklamacije pridobiti tudi iz drugih virov, je rok za reševanje lahko tudi daljši.

## 10. Odpoved uporabe Bank@Neta

Uporabnik lahko pisno odpove uporabo Bank@Neta z zahtevkom, ki ga odda v poslovalnici, ki vodi njegov račun za opravljanje storitev preko Bank@Neta z odpovednim rokom sedem (7) delovnih dni, ki se šteje od dneva prejema pisne odpovedi. Hkrati vrne identifikacijsko kartico. Uporabnik mora do poteka odpovednega roka poravnati banki vse zapadle obveznosti, ki so nastale pri uporabi Bank@Neta. Uporabnik v ta namen pooblašča banko, da vse neporavnane zapadle obveznosti poravnava v breme njegovega računa, če pa to ni mogoče, se uporabnik zaveže vse zapadle neporavnane obveznosti poravnati sam.

Uporabnik mora poskrbeti, da na dan poteka odpovednega roka nima na čakanju nobenih plačilnih nalogov. Po tem datumu bo banka zavrnila plačila plačilnih nalogov na čakanju.

Banka lahko odpove uporabo Bank@Neta v dvomesečnem odpovednem roku. Obvestilo o odpovedi bo banka posredovala uporabniku v pisni obliki na zadnji sporočen naslov.

Banka si pridržuje pravico do enostranske odpovedi pogodbe s takojšnjim učinkom, če ugotovi, da je uporabnik ravnal v nasprotju s pogodbenimi določili za TRR, z določili teh splošnih pogojev, Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev in veljavnimi predpisi, ter tudi, če ugotovi, da je zlorabljal pravice oziroma kršil poslovanje preko Bank@Neta. Tudi v tem primeru je uporabnik dolžan vrniti identifikacijsko kartico.

## 11. Končne določbe

Če banka spreminja te splošne pogoje, mora dva meseca pred njihovo uveljavitvijo seznaniti uporabnika tako, da mu pošlje predlog spremembe splošnih pogojev. Banka obvešča uporabnike, ki poslujejo z banko elektronsko, v elektronski obliki, sicer pa po pošti, lahko tudi z izpiski in na drug za bančno poslovanje običajen način komuniciranja.

Če uporabnik ne soglaša s spremembami splošnih pogojev, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil odstopi od pogodbe, sklenjene na podlagi teh splošnih pogojev. Odstop od pogodbe mora uporabnik podati najkasneje do dneva pred določenim dnem začetka veljavnosti spremembe. Če uporabnik v tem roku banki ne sporoči, da se s spremembami ne strinja, se šteje, da s spremembami soglaša. V primeru, če uporabnik zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove pogodbi, se šteje, da je banka odpovedala pogodbo z dvomesečnim rokom, ki teče od dneva pošiljanja obvestila o spremembi.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev so objavljeni na spletnih straneh banke in v vseh poslovalnicah banke.

Pravice in obveznosti uporabnika po teh splošnih pogojih začnejo teči od dneva odobritve uporabe Bank@Neta, o čemer banka uporabnika pisno obvesti.



Če vlagatelj pristopnice za uporabo Bank@Neta odstopi od svoje namere v obdobju od dneva odobritve do dneva izdaje identifikacijske kartice, je dolžan banki povrniti nastale stroške.

Vse morebitne spore in nesoglasja bosta banka in uporabnik reševala sporazumno. Če sporazum ne bo mogoč, spore rešuje stvarno in krajevno pristojno sodišče.

Storitev je oproščena plačila DDV v skladu s 4.c.tč. 44. čl. ZDDV-1.

Ti Splošni pogoji veljajo in se uporabljajo od 02. november 2015 dalje.

Nova KBM

