

Sprememba splošnih pogojev poslovanja s poslovno kartico Mastercard

Obveščamo vas, da se spremembe Splošnih pogojev poslovanja s poslovno kartico Mastercard napovedane za 1.7.2024 uveljavijo s kasnejšim datumom in sicer s 1.9.2024. Spremembe so naslednje:

Banka bo sporočila o uporabi kartice po novem pošiljala v aplikacijo NLB Pay v obliki potisnih sporočil, ki jih bodo uporabniki prejeli direktno v samo aplikacijo in bodo nadomestila storitev SMS-Alarm o uporabi kartice. Storitve bodo brezplačne na voljo vsem strankam, tudi tistim, ki na storitev SMS-Alarm niso naročene in imajo na svoji mobilni napravi naloženo aplikacijo NLB Pay.

Vsem, ki imajo storitev SMS-Alarm o uporabi kartice in uporabljajo tudi NLB Pay aplikacijo, bo s 1.9.2024 opravljen avtomatski izklop storitve SMS-Alarm.

Strankam, ki uporabljajo storitev SMS-Alarm in na dan 1.9.2024 niso uporabniki aplikacije NLB Pay, ostane storitev pošiljanja SMS-Alarm v enaki obliki.

V primeru, da stranka kadarkoli kasneje prične uporabljati NLB Pay aplikacijo, bo takrat opravljen avtomatski izklop storitve SMS-Alarm. Stranke, ki bodo poleg potisnih sporočil v aplikaciji NLB Pay želele prejemati tudi SMS-Alarm sporočila, bodo storitev morale ponovno vklopiti v NLB Kliku, prek video klica ali v najbližji NLB poslovalnici, pri čemer se storitev zaračunava po Tarifi banke.

Pogoj za prejemanje potisnih sporočil v NLB Pay aplikaciji je internetna povezava in omogočeno pošiljanje sporočil v nastavitvah aplikacije.

S 1.9.2024 v Splošne pogoje poslovanja s plačilnimi karticami za fizične osebe - potrošnike dodajamo člen:

14.3 člen Potisna obvestila v aplikaciji NLB PAY

Aplikacija NLB Pay omogoča prejemanje potisnih obvestil o uporabi kartice ter varnostnih in sistemskih sporočil. Ob vsakem kartičnem nakupu uporabnik prejme potisno obvestilo v aplikaciji NLB Pay s sledečimi podatki: obvestilo o transakciji, datum in ura, zadnje štiri številke kartice, znesek, naziv prodajnega mesta in telefonsko številko NLB kontaktnega centra. Kot potisna obvestila v aplikaciji NLB Pay bo uporabnik prejel tudi vsa sistemska in nekatera varnostna sporočila. Potisna obvestila so za uporabnika brezplačna in se shranjujejo znotraj aplikacije NLB Pay. Pogoj za prejemanje potisnih obvestil v NLB Pay je internetna povezava in omogočeno pošiljanje obvestil v aplikaciji NLB Pay. V primeru, da uporabnik v aplikaciji onemogoči pošiljanje obvestil, uporabnik potisnih obvestil ne bo mogel prejeti, s čimer je seznanjen in se strinja.

Splošni pogoji poslovanja s poslovno kartico Mastercard

Kazalo

Razlaga pojmov	2
Izdajanje kartic	2
Veljavnost kartice	3
Uporaba in varno poslovanje s kartico	3
Plačevanje porabe iz tujine	5
Priliv na kartični račun	6
Pogoji poravnave obveznosti imetnika kartice - plačilo porabe	6
Članarina in zavarovanje v primeru zlorab	6
Obveščanje uporabnika	7
Obravnavanje reklamacij in pritožb imetnikov	7
Izguba ali kraja kartice	7
Prenehanje pravice uporabe kartice in odpoved pogodbe	8
Varovanje osebnih podatkov	8
Končne določbe	8
Spreminjanje splošnih pogojev	9
Odobreni limiti poslovanja na posamezni kartici	9
Storitev SMS-Alarm o uporabi kartice	9
Končne določbe	10

Nova Ljubljanska banka d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: banka) je članica kartičnega sistema Mastercard International in ima licenco za izdajanje kartice Mastercard, s čimer je pristala na pravila poslovanja, ki veljajo za celotno poslovanje Mastercarda.

S temi splošnimi pogoji se banka in imetnik/uporabnik dogovorita, da se določbe zakona o plačilnih storitvah in sistemih (v nadaljevanju: ZPlaSS), za katere je zakonsko dopuščena izključitev ali omejitev uporabe ne uporabljajo in/ali se nadomestijo z vsebino, kot izhaja iz nadaljevanja teh splošnih pogojev.

Za izvajanje plačilnih storitev po teh splošnih pogojih se izključni uporaba naslednjih členov ZPlaSS: 81., 84., 85., 87., 88., 92. – 97., 103./4., 120., 129., 130. in 131.

S temi splošnimi pogoji banka določa pogoje za izdajo in vodenje NLB Poslovne Mastercard kartice (v nadaljevanju kartica) za pravne osebe, podjetnike in zasebnike, roke, v katerih bo banka izvrševala plačilo porabe, nadomestila in stroške v zvezi s poslovanjem s kartico, načine in roke za obveščanje imetnikov kartice, način posredovanja reklamacij in veljavnost splošnih pogojev.

1. Razlaga pojmov

- **Banka** - Banka je:

NLB d.d. Ljubljana
Trg republike 2
SI-1000 Ljubljana
T+ 386 1 477 20 00
E: info@nlb.si
www.nlb.si

Banka je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev in je objavljen na spletni strani Banke Slovenije www.bs.si. Organ, ki je pristojen za nadzor je Banka Slovenije, Slovenska 35, 1505 Ljubljana. Prav tako je za vodenje postopkov zaradi prekrškov v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev po zakonu, ki ureja plačilne storitve, pristojna Banka Slovenije.

- **Kartica z odloženim plačilom** - uporabnik poravnava celotni dolg enkrat na mesec na izbrani dan v mesecu z direktno obremenitvijo s poslovnega računa oziroma s plačilnim nalogom. Imetnik svoje obveznosti iz naslova poslovanja s kartico plačuje mesečno.
- **Poslovna kartica** – je plačilni instrument za plačevanje blaga in storitev, ki je namenjen imetnikom Poslovnih računov za razpolaganje s finančnimi sredstvi družbe.
- **Limit** – je dovoljena mesečna poraba pri poslovanju s poslovno kartico, ki jo koristi imetnik kartičnega računa/uporabnik in vsi imetniki dodatnih kartic na tem kartičnem računu za nakupe in/ali dvige gotovine doma in v tujini. Banka odobri imetniku kartice z odloženim plačilom višino limita porabe.
- **Gotovinski limit** – je dovoljen mesečni in dnevni znesek za dvig gotovine s poslovno kartico doma in v tujini. Vodi se v okviru celotnega limita mesečne porabe po poslovni kartici.
- **PIN številka** – tajna osebna identifikacijska številka za uporabo kartice.
- **Kartični račun** – je račun, v okviru katerega se vodi poraba po vseh karticah na kartičnem računu (po osnovni in dodatnih karticah). Nosilec kartičnega računa je uporabnik in je istočasno imetnik osnovne kartice.
- **POS terminal** – je naprava na prodajnem mestu, ki omogoča uporabo plačilne kartice za plačevanje blaga in storitev.
- **Brezstično poslovanje** – je poslovanje s karticami brez neposrednega stika kartice s POS terminalom, bankomatom ali z drugo napravo; NLB Poslovne kartice Mastercard namreč omogočajo brezstično poslovanje, kar pomeni, da kartice ni potrebno vstaviti v POS terminal ali bankomat, temveč je kartico potrebno le približati POS terminalu ali bankomatu, s čimer je transakcija opravljena. Pri brezstičnem poslovanju do določenega zneska nakupa tudi ni potrebno vnesti PIN številke ali podpisati potrdila o nakupu. Znesek, do katerega je možno brezstično poslovanje brez vnosa PIN ali podpisa potrdila o nakupu, bo objavljen na spletni strani banke. Ta znesek transakcije se lahko razlikuje med posameznimi državami. Pri brezstičnem poslovanju na bankomatih je vnos PIN številke vedno obvezen.
- **Potrdilo o nakupu** – je potrdilo o opravljenem plačilu s poslovno Mastercard kartico na prodajnem mestu, razen pri brezstičnih transakcijah do določenega zneska, kjer ni potrebno vnesti PIN številke ali podpisati potrdila o nakupu.
- **Prodajno mesto** - je pravna oseba, podjetnik ali zasebnik, ki ima z banko podpisano pogodbo za sprejem kartic za plačilo blaga ali storitev. Prodajno mesto je vedno označeno z nalepko blagovne znamke kartic, ki jih prodajno mesto sprejema kot način plačila.

2. Izdajanje kartic

- Poslovne kartice Mastercard (v nadaljevanju: kartice) izdaja banka.
- Kartico lahko pridobijo polnoletne osebe zaposlene v podjetju (v nadaljevanju imetniki kartice), kateremu je podjetje dodelilo pravico do uporabe kartice v okviru limita in s katerimi je banka sklenila posebno pogodbo o uporabi kartic. Vlogo za izdajo mora potrditi podjetje (v nadaljevanju: uporabnik), ki določi tudi mesečni limit porabe za posameznega imetnika kartice.
- Uporabnik je pravna oseba, podjetnik, zasebnik, društvo ali druga oseba civilnega prava, ki z banko sklene pogodbo o uporabi poslovne kartice, ki je namenjena poslovni rabi imetnikov kartic.

Banka izda kartico na podlagi sklenjene pogodbe, če so predhodno izpolnjeni spodaj navedeni pogoji:

- da je uporabnik pred sklenitvijo pogodbe prejel in se seznanil s splošnimi pogoji.

- Da uporabnik odda v banki vlogo za izdajo kartice imetniku, na podlagi sklenjene pogodbe o uporabi poslovnih kartic med uporabnikom in banko.
- Da uporabnik storitve seznanjeni vse pooblaščenim imetnikom kartic s temi splošnimi pogoji poslovanja.
- Da je predložena dokumentacija, ki omogoča identifikacijo imetnika kartice ob upoštevanju vsakokrat veljavnih predpisov, vključno z zakonom, ki ureja preprečevanje pranja denarja, ter
- Predložena morebitna druga dokumentacija (ki bi jo zahtevala banka).

Če banka prejme vlogo za izdajo NLB Poslovne kartice Mastercard, lahko izda samo brezstično kartico oziroma kartico, ki omogoča brezstično poslovanje. Izdaja NLB Poslovne kartice Mastercard brez možnosti brezstičnega poslovanja ni možna.

O odobritvi oziroma zavrnitvi vloge odloča banka. Banka lahko brez obrazložitve zavrne odobritve vloge za kartice. Lastnik kartice je banka. Sestavni del teh splošnih pogojev je izvleček iz vsakokrat veljavne Tarife NLB d.d. (v nadaljevanju: tarifa banke) in izvleček iz vsakokrat veljavnega Sklepa o obrestnih merah NLB d.d. (v nadaljevanju: sklep o obrestnih merah).

Če uporabnik kartice, ki je podal vlogo za izdajo kartice odstopi od vloge v času od dneva odobritve vloge do dneva prejema kartice, je zavezan banki povrniti stroške, ki so nastali v postopku izdaje, v skladu s tarifo banke.

Če banka izdajo kartice odobri, pošlje kartico z navadno pošiljko na naslov uporabnika kartice najkasneje v 30 dneh od dneva vložitve vloge. Banka pošlje tudi PIN številko na mobilni telefon prek SMS sporočila ali s priporočeno pošiljko. Način prejema PIN številke (s priporočeno pošiljko ali prek SMS sporočila) določi uporabnik kartice ob oddaji vloge za kartico in velja za vse izdane kartice v okviru kartičnega računa. V primeru, da banka pošlje PIN številko s priporočeno pošiljko, uporabnik kartice plača nadomestilo v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo NLB. Če banka kartico pošlje po pošti in PIN številko prek SMS sporočila oziroma s priporočeno pošiljko, se šteje, da je imetnik kartice le-te prejel, če sta mu bili poslani na njegov zadnji banki sporočeni naslov, oziroma na zadnje sporočeno mobilno številko.

Če banka pošlje PIN številko prek SMS sporočila, jo mora imetnik kartice prevzeti v 30 dneh od naročila, v skladu z navodili, ki so navedena na spletni strani NLB oziroma na spremnem dopisu, s katerim je poslana nova kartica.

Če se neprevzeta pošiljka s kartico vrne v banko, banka uporabnika kartice ponovno pisno obvesti o prispeli kartici in v obvestilu pozove imetnika kartice k prevzemu kartice v poslovalnici banke (v nadaljevanju te točke: poziv). Rok za prevzem kartice je 90 dni od dne oddaje poziva na pošti na zadnji banki sporočeni naslov imetnika kartice. Po poteku 90 dni bo banka kartico uničila. Pri ponovnem naročilu kartice na zahtevo uporabnika kartice bo banka zaračunala izdelavo nove kartice v skladu z vsakokrat veljavno tarifo NLB.

Imetnik kartice se mora takoj ob prevzemu kartice nanjo podpisati s kemičnim svinčnikom. Nepodpisana kartica je neveljavna. Vso škodo in stroške zlorabe zaradi nepodpisane kartice nosi uporabnik kartice.

3. Veljavnost kartice

Kartica je veljavna in jo imetnik lahko uporablja do izteka koledarskega meseca v letu, kot je navedeno na kartici. Podjetje odloča o obnavljanju posameznih kartic. Imetnikom, ki poslujejo s kartico v skladu s temi splošnimi pogoji, bo banka v mesecu, ko stari kartici poteče veljavnost, poslala novo kartico brez ponovne vloge. Kartice banka ne bo obnovila, če bo imetnik ali uporabnik najmanj 30 dni pred iztekom veljavnosti banki poslal pisno odpoved pogodbe. V primeru obnove NLB Poslovne kartice imetnik kartice prejme novo brezstično NLB Poslovno kartico Mastercard oziroma takšno novo kartico Mastercard, ki omogoča brezstično poslovanje. Izdaja NLB Poslovne kartice Mastercard brez možnosti brezstičnega poslovanja ni možna.

Uporabnik kartice lahko odpove pogodbo z enomesečnim odpovednim rokom, v kolikor se z banko ne dogovori drugače.

V primeru odpovedi od pogodbe, prenehajo veljati vse kartice pooblaščenih imetnikov, zato imetniki kartic nimajo več pravice do uporabe kartic, banka pa ima pravico kartice blokirati. V takem primeru je imetnik dolžan kartico vrniti banki.

Banka sme preklicati ter blokirati vse kartice uporabnika oziroma pooblaščenih imetnikov in jih nadomestiti z novimi iz kateregakoli razloga ne glede na ostale določbe teh splošnih pogojev. Banka bo uporabnika o preklicu in izdaji novih kartic iz tega odstavka predhodno obvestila.

4. Uporaba in varno poslovanje s kartico

Imetnik kartice mora pri uporabi kartice ravnati skrbno in pazljivo, tako da:

- upošteva vsa določila teh splošnih pogojev, ki se nanašajo na uporabo kartice;
- se v čim večji meri prepreči izguba, kraja oziroma drug neupravičen odvzem ter zloraba kartice in s tem posledično nastanek morebitne materialne škode;
- kartice ne sme nikomur posojati ali omogočiti njene uporabe tretjim osebam, saj kartica ni prenosljiva in jo lahko uporablja samo imetnik;
- uporablja kartico samo v obsegu odobrenega limita;
- ima kartico vedno pri sebi oziroma pod svojim nadzorom (npr. v restavraciji, v hotelski sobi, v javnih prevoznih sredstvih);
- če je PIN številka poslana po pošti: si po prejemu PIN številke to zapomni, ovojnico s PIN številko pa uniči;
- če je PIN številka poslana prek SMS sporočila: si po prejemu SMS sporočila s PIN številko le to zapomni, SMS sporočilo pa izbriše iz mobilnega telefona;
- v nobenem primeru PIN številke ne zaupa ali pove nikomur, je ne hrani ali nosi zapisane na listku ali kako drugače skupaj s kartico, da ni zapisana na kartici ali shranjena na istem mestu, kjer se hrani kartica;
- pri vsaki uporabi kartice ne izpusti iz vidnega polja in ves čas nadzoruje celoten postopek plačevanja s kartico;
- v primeru, da sumi, da je nepooblaščen oseba seznanjena z njegovo številko PIN, je o tem dolžan obvestiti banko;

- kartice ne pušča skupaj z drugimi vrednimi predmeti, ki jih hrani v denarnici ali torbici na vidnem mestu (npr. v avtomobilu) ali brez potrebnega nadzora (npr. na obešalniku v javnih prostorih);
- neizpolnjevanje obveznosti skrbnega ravnanja s kartico in PIN številko, se šteje za hudo malomarnost imetnika.

Najpogostejši načini uporabe kartice so naslednji:

4.1 Uporaba kartice na prodajnih mestih

4.1.1 Uporaba kartice na klasični način

Imetnik kartice mora kartico uporabljati na naslednji način:

- pri nakupu blaga ali plačilu storitev na prodajnem mestu se mora vedno vtipkati PIN številko ali podpisati potrdilo o nakupu;
- na prodajnem mestu se sme kartico samo enkrat potegniti skozi POS terminal, drugače pa se mora od prodajnega mesta zahtevati, da za vsako neuspešno avtorizacijo izroči potrdilo o neuspešno opravljeni avtorizaciji;
- pri vnosu PIN številke mora biti imetnik kartice pozoren na okolico in z drugo roko med vpisovanjem PIN številke vedno zakrivati številčnico;
- pred podpisom potrdila o nakupu ali vnosom PIN številke je potrebno preveriti znesek, ki je izpisan na potrdilu o nakupu;
- vedno mora biti podpis na potrdilu o nakupu enak podpisu na kartici;
- s podpisom potrdila o nakupu ali vnosom PIN številke imetnik kartice soglaša z izvedbo plačilne transakcije in potrjuje pravilnost zneska navedenega na potrdilu o nakupu, ter se ga zavezuje banki poravnati v skladu s temi splošnimi pogoji;
- imetnik kartice mora vedno obdržati izvod potrdila o nakupu za lastno evidenco in jih hraniti do prejema izpiska porabe, v katerem je prikazana posamezna transakcija;
- potrdila o nakupu se po preverjanju izpiska porabe uniči, tako da nepooblaščen oseba ne more iz njih prebrati pomembnih podatkov o kartici;

4.1.2 Uporaba kartice pri brezstičnem poslovanju

Imetnik kartice mora pri brezstičnem poslovanju kartico uporabljati na naslednji način:

- Brezstično transakcijo lahko opravi na vseh prodajnih mestih, ki so označena z logotipom Mastercard Pay Pass;
- Pri nakupu blaga ali plačilu storitev na prodajnem mestu, imetnik kartice samo približa kartico POS terminalu in vnese svojo osebno PIN številko ali podpiše potrdilo o nakupu, če je le ta zahtevana;
- Osebnostne PIN številke (oziroma potrdila o nakupu ni potrebno podpisati) ni potrebno vnašati do zneska transakcije, ki je določen s strani mednarodnih kartičnih sistemov in se lahko spreminja. Vsakokratni znesek transakcije, do katerega ni potrebno vnašati osebne PIN številke, oziroma podpisati potrdila o nakupu, je objavljen na spletnih straneh banke. Ta znesek transakcije se lahko razlikuje med posameznimi državami;
- Če POS terminal zahteva vnos PIN številke ali podpis potrdila o nakupu, jo mora vnesti oziroma potrdilo podpisati, ne glede na znesek transakcije;
- Na prodajnem mestu se sme kartico samo enkrat vstaviti oziroma potegniti oziroma približati POS terminalu, drugače pa se mora od prodajnega mesta zahtevati, da za vsako neuspešno avtorizacijo izroči potrdilo o opravljeni avtorizaciji;
- Pri vnosu PIN številke mora biti imetnik kartice pozoren na okolico in z drugo roko med vpisovanjem številke PIN vedno zakrivati številčnico;
- Vedno mora biti podpis na potrdilu o nakupu enak podpisu na kartici;
- S podpisom potrdila o nakupu ali vnosu PIN številke ali brezstičnem nakupu imetnik kartice soglaša z izvedbo transakcije in potrjuje pravilnost zneska navedenega na potrdilu o nakupu, ter se ga zavezuje banki poravnati v skladu s temi splošnimi pogoji;
- Imetnik kartice mora vedno obdržati izvod potrdila o nakupu za lastno evidenco in jih hraniti do prejema izpiska porabe, v katerem je prikazana posamezna transakcija;
- Potrdila o nakupu se po preverjanju izpiska porabe uniči, tako da nepooblaščen oseba ne more iz njih prebrati pomembnih podatkov o kartici;
- Na prodajnem mestu mora omogočiti, da prodajalec v prisotnosti imetnika kartice preveri datum veljavnosti kartice in se na zahtevo prodajalca tudi identificira z osebnim dokumentom, ki velja v državi prodajnega mesta;
- Imetnik kartice ne sme uporabljati kartice za nezakonite namene, vključujoč nakupe blaga in storitev, ki jih prepoveduje država v kateri se kartica uporablja.

4.1.3 Uporaba kartice na bančnih avtomatih

Imetnik kartice mora kartico uporabljati na naslednji način:

- pri uporabi kartice na klasični način mora imetnik kartice v bankomat vstaviti kartico in vnesti svojo PIN številko,
- pri uporabi kartice na brezstični način imetnik kartice:
 - transakcijo brezstično opravi na vseh bankomatih, ki so označeni z logotipom Mastercard Pay Pass oziroma z znakom za brezstični čitalec, pri čemur sledi navodilom na ekranu,
 - pri uporabi kartice na bankomatu približa kartico znaku za brezstični čitalec in vnese svojo PIN številko,
 - opravi brezstično transakcijo le za nekatere vrste storitev, v odvisnosti od možnosti, ki jih omogoča bankomat.
- pred bančnim avtomatom mora imetnik kartice vedno stati sam in ga mora tudi samostojno uporabljati, tudi v primeru ko ga ne bi znal uporabiti, se za pomoč ne sme prositi mimoidočega, ampak se lahko obrne na pomoč v najbližjo bančno poslovalnico;
- med opravljanjem transakcij na bančnem avtomatu pri vpisovanju PIN številke je potrebno z roko zakriti tipkovnico.

4.1.4 Zamenjava PIN številke

Imetnik kartice lahko poljubno spremeni PIN številko na bančnem avtomatu. Pri tem mora upoštevati:

- če je imetnik več kartic je priporočljivo, da ima vsaka kartica drugačno PIN številko,
- PIN številka mora biti sestavljena iz štirih naključnih števil,
- PIN številka ne sme vsebovati osebnih podatkov (npr. rojstni datum, del davčne številke itd.)

S spremenjeno PIN številko je imetnik kartice dolžan ravnati, kot je opisano v predhodnih poglavjih.

4.1.5 Uporaba kartice za nakupe prek spleta

Imetnik kartice mora kartico uporabljati na naslednji način:

- zapisani podatki na kartici (številka kartice, datum veljavnosti, CVC2 koda – trimestna številka zapisana na hrbtni strani kartice za podpisnim trakom) so določeni kot varnostni mehanizmi kartice in se jih ne sme posredovati nikomur, razen takrat, ko je spletni nakup že opravljen in je potrebno opraviti plačilo;
- na spletnih prodajnih mestih, ki vsebujejo oznako Mastercard Identity Check se plačevanje opravi v skladu s točko 4.1.5.1;
- spletne nakupe mora imetnik opravljati le na varnih spletnih straneh in pri zanesljivih ter preverjenih ponudnikih blaga in storitev;
- imetnik kartice mora vedno preveriti, ali so javno znana obvestila o spletnih prevarah;
- imetnik kartice mora poskrbeti, da je naprava, prek katere dostopa na spletna prodajna mesta in prek katere oziroma na kateri izvaja plačila, zaščitena pred vdori in virusi z ustrežno tehnično in programsko zaščito.

Na spletni strani banke <http://www.nlb.si/varnost-kartice-poslovanja> so objavljeni nasveti za varno uporabo kartic.

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

V primeru nakupov prek spleta, pri kataloški prodaji ali po telefonu oziroma preko drugih tehničnih sredstev shrani imetnik kartice vso dokumentacijo, ki dokazuje njegovo naročilo blaga ali storitve. Na zahtevo banke jo je imetnik kartice dolžan izročiti banki. V primeru uporabe kartice za potrditev rezervacij hotelske in rent-a-car storitve imetnik kartice, kjer je podal soglasje za izvršitev rezervacije brez točnega zneska, ni upravičen do povračila zneska opravljene transakcije v roku osmih tednov od dneva obremenitve.

Banka lahko, ni pa dolžna izvesti omejevanja uporabe kartice (zavračanje avtorizacij/transakcij s kartico) v primeru, kadar izvaja ukrepe varnosti poslovanja, na primer, če obstojijo razlogi, da bi lahko prišlo do zlorabe kartice ali kraje podatkov s kartice ipd.

V primeru, da banka imetniku kartice na določenem prodajnem mestu zaradi izvajanja postopkov spremljanja in preprečevanja zlorab onemogoči plačilo s kartico in imetnik kartice izrecno zahteva plačilo na tem prodajnem mestu, banka ne odgovarja imetniku kartice za nobeno škodo ali stroške, ki bi jih imetnik kartice utrpel v zvezi s takšnim plačilom. Imetnik kartice se banki zavezuje povrniti vse zneske, ki bi jih bila banka dolžna plačati tretjim.

4.1.5.1 Varnostni element Mastercard Identity Check

Imetnik kartice lahko za povečanje varnosti oziroma zmanjšanje možnosti zlorab pri spletnih poslovanju s karticami Mastercard uporablja dodatna brezplačna varnostna elementa Mastercard Identity Check (v nadaljevanju te točke: varnostni element).

Banka lahko kadar koli oziroma občasno spremeni ali začasno ali trajno prekine uporabo varnostnega elementa (ali kateri koli del) na zahtevo mednarodnih kartičnih sistemov.

Aktiviranje varnostnega elementa in njegova uporaba

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

Po aktiviranju varnostnega elementa mora imetnik kartice ob vsakem nadaljnjem spletnem nakupu na prodajnem mestu, ki uporablja varnostni element, pred izvedbo nakupa vnesti enkratno geslo, ki bo poslano na številko mobilnega telefona imetnika kartice.

Enkratno geslo in varnost

Imetnik kartice je izključno odgovoren za zagotovitev zaupnosti prejetih enkratnih gesel ter vseh drugih dejavnosti, pri katerih se uporabljajo enkratna gesla. Imetnik kartice svoje uporabe ali dostopa do uporabe varnostnega elementa ne sme prenesti, razkriti ali prodati tretji osebi.

Imetnik kartice je izključno odgovoren za zagotovitev varnosti in zaupnosti mobilne naprave, na katero prejema enkratna gesla in jo je dolžan skrbno hraniti, da tako prepreči njeno izgubo, krajo in/ali zlorabo. Dodatno se imetnik kartice zavezuje, da bo o izgubi, kraji in/ali zlorabi mobilne naprave banko nemudoma obvestili, kakor tudi o kakršni koli nepooblaščen uporabi enkratnih gesel ali kateri koli drugi kršitvi. Imetnik kartice potrjuje in se strinja, da niti banka niti Mastercard nista odgovorna za kakršno koli izgubo ali škodo, ki izhaja iz neupoštevanja teh pogojev uporabe na strani imetnika kartice.

Odgovornost

Banka in Mastercard:

- ne dajeta v zvezi z varnostnim elementom ali njegovo uporabo nobenih jamstev, razen če veljavna zakonodaja zahteva drugače,
- nista odgovorna imetniku kartice ali tretji osebi za kakršno koli spremembo, začasno prekinitev ali ukinitve uporabe varnostnega elementa,

- imetniku kartice v nobenem primeru nista odgovorna za morebitno izgubo ali drugo škodo (kot na primer škoda na računalniku ali telefonskem priključku imetnika kartice), ki nastane zaradi uporabe varnostnega elementa in/ali zaradi dostopanja, uporabe ali nalaganja vsebin s spletne strani, na kateri se izvaja varnostni element.

Posli s trgovci

Dopisovanje ali poslovanje imetnika kartice s spletnimi trgovci ali sodelovanje v promocijah spletnih trgovcev v okviru varnostnega elementa ali prek njega, vključno s plačilom in dostavo s tem povezanega blaga ali storitev, ter drugi pogoji, jamstva ali zagotovila, povezana s tovrstnimi posli, so izključno v domeni imetnika kartice in spletnega trgovca. Banka in Mastercard nista odgovorna za nobeno izgubo ali škodo, ki nastane zaradi takšnega poslovanja.

Uporaba varnostnega elementa ne pomeni, da banka in Mastercard priporočata ali podpirata katerega koli trgovca, niti da preverjajo identiteto trgovca ali kakovost blaga in storitev tega trgovca, ne glede na to, da trgovec omogoča poslovanje z varnostnim elementom.

4.1.5. Potrjevanje spletnih plačil-biometrija za spletne nakupe

Imetnik kartice potrdi spletno plačilo v mobilni aplikaciji NLB Pay z vnosom štirimestnega gesla. Namesto vnosa štirimestnega gesla lahko imetnik kartice le tega aktivira z uporabo svojih biometričnih podatkov, če njegova naprava – pametni telefon omogoča prepoznavo prstnega odtisa, prepoznavo obraza oziroma prepoznavo šarenice in imetnik kartice uporabi ustrezno namestitev na svoji napravi - pametnem telefonu. Banka v nobeni točki ne zbira biometričnih podatkov imetnika kartice, jih ne shranjuje, ne obdeluje in ne posreduje naprej. Biometrični podatki imetnika kartice se obdelujejo izključno v napravi, s katero upravlja imetnik kartice.

V kolikor imetnik kartice nima pametnega telefona ali ne uporablja NLB Pay, se lahko brezplačno registrira v spletni aplikaciji Rekono.si. Za vsakokratno izvedbo spletnega plačila imetnik kartice prejme na mobilni telefon OTP geslo, ki ga vnese v aplikacijo Rekono in s tem izvrši spletno plačilo.

5. Plačevanje porabe iz tujine

Banka bo na dan prejetja informacije o opravljeni finančni transakciji le-to knjižila na kartični račun. V primeru porabe po kartici v valuti, ki ni evro se plačilo obveznosti komitentata izvrši v evrih, pri čemer se za preračun iz valute porabe v evre opravi po tečaju kot ga za preračun določajo pravila mednarodnega kartičnega sistema Mastercard. Pri posamezni transakciji je za preračun valute porabe v evre uporabljen tečaj, ki je veljaven v trenutku obdelave transakcije v kartičnem sistemu Mastercard (datum izvršitve transakcije/avtorizacije in datum obdelave transakcije/finančne transakcije je praviloma različen). Referenčni menjalni tečaji so lahko za posamezne plačilne transakcije opravljene tekom istega dne različni. Banka bo pri vsaki transakciji, ki ni v valuti evro, zaračunala nadomestilo za stroške procesiranja transakcije v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo NLB.

V primeru različnih datumov opravljenega nakupa/avtorizacije v tuji valuti in dejansko izvedene obremenitve kartičnega računa v valuti EUR, je znesek opravljenega nakupa preračunan v valuto EUR, zaradi tečajnih razlik lahko različen od prikazanega zneska dejansko izvedene obremenitve preračunane v valuto EUR.

6. Priliv na kartični račun

Uporabnik/imetnik kartičnega računa, na kartični račun ne sme prejemati prilivov ali kartičnega računa uporabljati za druge namene kot je plačevanje s kartico in poravnavanje obveznosti iz naslova poslovanja s kartico. Če uporabnik zavestno uporablja kartični račun za prejemanje prilivov lahko banka v zvezi s tem obvesti pristojne institucije kot npr. Urad za preprečevanje pranja denarja ali pristojni davčni urad. Banka za taka ravnanja uporabnika ne odgovarja.

V primeru, da uporabnik kljub temu prejme priliv in če bo uporabnik v istem obračunskem obdobju imel obveznosti do banke iz naslova poslovanja s kartico, bo banka oba zneska pobotala do višine nižjega zneska, sicer pa bo priliv nakazala na poslovni račun uporabnika.

7. Pogoji poravnave obveznosti imetnika kartice - plačilo porabe

Banka bo enkrat na mesec obveščala uporabnika kartic o nastalih obveznostih doma in v tujini z zbirnikom porabe. Uporabnik se zavezuje, da bo svoje obveznosti iz naslova poslovanja z vsemi svojimi karticami plačeval enkrat mesečno. V nasprotnem primeru ima banka pravico do prepovedi nadaljnje uporabe oziroma odvzema kartic. Prenehanje veljavnosti kartic oziroma prepoved nadaljnje uporabe ne vpliva na obveznost uporabnika za plačilo obveznosti iz naslova porabe po vseh karticah, izvršene do prenehanja veljavnosti kartic.

Uporabnik je dolžan obveznosti, ki izhajajo iz poslovanja s karticami, plačevati prek ene od naslednjih možnosti:

- plačilnega naloga (velja le za kartice izdane pred 1.1.2012) ali
- pooblastila banki za izvajanje direktne bremenitve, pri katerem se obveznosti plačujejo iz poslovnega računa uporabnika pri banki.

Uporabnik se zavezuje, da bo v primeru, da se odloči za plačevanje obveznosti prek direktne bremenitve, zagotovil ustrezno kritje na poslovnem računu:

- en dan pred dnevom zapadlosti plačila, ki je dogovorjen v pogodbi, oziroma na zadnji delovni dan, če je dan zapadlosti plačila nedelovni dan (sobota, nedelja, praznik).

Limit na kartičnem računu bo sproščen:

- Pri plačilu prek direktne bremenitve iz poslovnega računa:
 - najkasneje do 15. ure na dan izvedbe plačila, če uporabnik zagotovi sredstva na poslovnem računu en dan pred rokom zapadlosti plačila.

- naslednji dan, če uporabnik zagotovi sredstva na poslovnem računu najkasneje do 11. ure na dan izvedbe plačila.
- Pri plačilu s plačilnim nalogom (velja le za kartice izdane pred 1.1.2012):
 - naslednji delovni dan, če prispe plačilo na račun banke do 13.30 ure;
 - drugi delovni dan, če prispe plačilo po 13:30 uri.

Omenjene ure veljajo samo v primerih, ko uporabnik poravnava svoje obveznosti v skladu s temi splošnimi pogoji. Banka ima pravico, da ne izvede plačila prek direktne bremenitve, če na poslovnem računu ni zadostnega kritja. Banka bo v tem primeru plačilo zavrnila in o tem pisno obvestila imetnika poslovnega računa.

Uporabnik prejme enkrat na mesec mesečni izpisek o poravnavi obveznosti.

Kadar se obvestila iz tega člena pošiljajo uporabniku po pošti, se šteje, da je obvestilo pravilno vročeno, če je poslano na zadnji znani naslov uporabnika, ki ga ima banka v svoji evidenci.

V primeru prometa oz. porabe (nakupi, dvigi gotovine, stroški po tarifi banke, obresti) nad odobrenim mesečnim limitom porabe lahko banka prepove uporabo kartic in uporabnika bremeni za ves znesek nad odobrenim limitom porabe.

Uporabnik se zavezuje, da bo na dan zapadlosti plačila poravnal vse obveznosti, in sicer tudi v primeru, če imetniki kartic prekoračijo dovoljene limite. V nasprotnem primeru ima banka pravico do prepovedi nadaljnje uporabe oziroma odvzema kartic. Če uporabnik na dan zapadlosti ne plača svojih obveznosti iz poslovanja s karticami, je zavezan plačati zakonite zamudne obresti za čas od dneva zapadlosti do dneva plačila v višini in na način, kot je to določeno z vsakokrat veljavnim sklepom o obrestnih merah banke.

Banka ima pravico pobotati zapadle neplačane obveznosti uporabnika iz teh splošnih pogojev z njegovimi terjatvami do banke iz katerega koli dobroimetja, ki ga ima uporabnik pri banki.

Banka lahko s pisnim obvestilom odstopi od te pogodbe in zahteva takojšnje plačilo preostalih denarnih obveznosti po tej pogodbi tudi v primeru, če je uporabnik v zamudi s plačilom začetnega ali dveh zaporednih mesečnih obveznosti.

7.1 Nakup na obroke

7.1.1 Nakupi na obroke na NLB Prodajnih mestih

Imetnik NLB Poslovne kartice Mastercard kartice ima možnost na za ta namen označenih NLB prodajnih mestih ob nakupu blaga ali plačilu storitve posameznega prodajnega mesta v določeni višini plača svojo obveznost s kartico v določenem številu obrokov. Znesek od katerega prodajno mesto omogoča plačilo s kartico na obroke in število obrokov, ki jih lahko izbere imetnik kartice, določi prodajno mesto. Ob plačilu s kartico bo banka za celotni znesek nakupa ali plačila zmanjšala razpoložljivi limit porabe na kartici. Nakup na obroke je mogoč v višini razpoložljivega limita porabe na kartici. Posamezni obroki zapadajo v plačilo mesečno in jih je uporabnik kartice dolžan poravnati ob mesečni poravnavi obveznosti imetnika kartice v skladu s temi splošnimi pogoji. Prvi obrok zapade v plačilo ob prvi poravnavi obveznosti, ki sledi nakupu na obroke. Banka bo ob vsaki mesečni poravnavi obveznosti imetniku kartice za višino poravnane obroka sprostila razpoložljivi limit porabe na kartici. Uporabniku kartice lahko banka za nakup na obroke, za vsak obrok zaračuna nadomestilo v skladu z vsakokrat veljavno tarifo NLB d.d. Neplačani del obveznosti se ne obrestuje.

7.1.2 SMS Nakupi na Obroke

Banka omogoča plačevanje na obroke tistim imetnikom NLB Mastercard poslovne kartice (v tej točki teh splošnih pogojev: kartica), ki imajo vklopljeno storitev SMS Alarm o uporabi kartice. Storitev SMS Nakupi na obroke banka avtomatično aktivira vsem imetnikom NLB Mastercard poslovne kartice, ki imajo vklopljeno storitev SMS Alarm o uporabi kartice. Imetnik kartice se lahko pri vsaki posamični transakciji nad 40,00 EUR odloči za razdelitev na obroke, na vseh prodajnih mestih, tako doma kot v tujini ali na spletu, kot tudi na bančnem avtomatu. Po opravljenem nakupu imetnik prejme SMS sporočilo in v roku ene ure od prejema s povratnim SMS sporočilom določi zeleno število obrokov. Imetnik kartice prejme povratno potrditveno SMS sporočilo. Naknadno spreminjanje števila obrokov ni več mogoče. Banka ne odgovarja, če je imetnik na mestu brez signala GSM oziroma le-tega ne zagotavlja telekomunikacijski ponudnik. Ob plačilu s kartico bo banka zmanjšala razpoložljivi limit porabe na kartici za celoten znesek nakupa ali plačila. Posamezni obroki zapadejo v plačilo mesečno in jih je uporabnik kartice dolžan poravnati ob mesečni poravnavi obveznosti uporabnika kartice v skladu s temi splošnimi pogoji. Prvi obrok zapade v poravnavo ob prvi poravnavi obveznosti, ki sledi nakupu na obroke. Banka bo ob vsaki mesečni poravnavi obveznosti imetniku kartice za višino poravnane obroka sprostila razpoložljiv limit porabe na kartici. Uporabniku kartice se za vsak plačan obrok zaračuna fiksn strošek v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo NLB. Neplačani oziroma nezapadli del obveznosti se ne obrestuje in ga lahko uporabnik kartice kadarkoli predčasno poravnava.

8. Članarina in zavarovanje v primeru zlorab

Uporabnik plačuje banki letno članarino v višini, določeni z vsakokrat veljavno tarifo banke. Banka bo članarino zaračunala ob prvem obračunu obveznosti ob izdaji ali ob vsakokratni obletnici pripisa prve članarine kartice. Uporabnik s podpisom vloge ali pogodbe soglaša s poravnavo nadomestil skladno s tarifo banke, ki so nastali iz naslova uporabe kartice.

Če je uporabnik v vlogi za izdajo kartice ali v posebni izjavi izbral možnost zavarovanja za primer zlorabe kartice pri zavarovalnici Triglav in v skladu s splošnimi pogoji zavarovalnice Triglav za ta zavarovalni primer, je dolžan banki kot posredniku plačati zavarovalno premijo. Zavarovalna premija se plača ob prvem obračunu obveznosti, ki sledi pričetku zavarovanja oziroma vsaki obletnici pričetka zavarovanja.

9. Obveščanje uporabnika

Banka bo posredovala uporabniku obvestila na enega od naslednjih načinov, ki je odvisen od tega, katero tržno pot in način prejema obvestil je izbral uporabnik kartice:

- po pošti,

- po elektronski pošti,
- prek e-banke NLB ProKlik.

Banka omogoča imetnikom kartice, ki niso uporabniki elektronske banke, pošiljanje izpiskov NLB Plačilnih kartic v nešifrirani obliki po elektronski poti na izbrani elektronski naslov. Izdelavo in pošiljanje izpiskov banka obračunava po vsakokrat veljavni NLB Tarifi. Imetnik računa je opozorjen na nevarnosti prejetanja izpiskov NLB Plačilnih kartic v nešifrirani obliki po elektronski poti na izbrani elektronski naslov zaradi možnosti vdorov, nepooblaščenih dostopov in virusov na njegovi računalniški opremi ali drugi napravi preko katere dostopa do elektronske pošte za prejem izpiskov, kar ima lahko za posledico uničenje izpiskov ali seznanitev tretjih z izpiskom, zato mora poskrbeti, da je njegov računalnik oziroma druga naprava preko katere dostopa do elektronske pošte za prejem izpiskov dobro zaščiten oz. zaščiten pred vdori, nepooblaščenim dostopom in virusi in za morebitno škodo iz tega naslova banka ne odgovarja.

Banka bo enkrat na mesec pošiljala uporabniku izpiske, vezane na poslovanje z vsemi karticami na enem kartičnem računu (o zapadlih stroških, nadomestilih, zavarovalnih premijah, znesku za plačilo ter morebitnih drugih stroških iz tarife banke). Šteje se, da je uporabnik NLB Poslovnih Mastercard kartic, ki je uporabnik NLB ProKlika, obveščen o stanju in prometu na kartičnem računu.

Uporabnik se zavezuje, da bo poravnal iz izpiskov izhajajoče obveznosti. Kadar gre za pisno obvestilo po pošti, se šteje, da je obvestilo pravilno vročeno, če je poslano na zadnji znan naslov uporabnika, ki ga ima banka v svoji evidenci. Če se je izpisek dvakrat zaporedoma vrnil v banko s pripisom »neznano/odpotovalo« na pošiljki, bo banka z namenom preprečitve razkritja zaupnih podatkov naslednje izpiske zadržala v banki in jih bo uporabnik kartice prejel v poslovalnici. Banka neprevzeti izpisek uniči po preteku trinajstih mesecev od dneva, ko se izpisek vrne v poslovalnico in je na voljo uporabniku kartic.

Uporabnika mora banka o spremembi pogodbe in njenih sestavnih delov obvestiti najmanj petnajst dni pred začetkom predvidenih sprememb. V primeru, da se uporabnik s spremembo ne strinja, je dolžan pred veljavo spremembe pisno podati odstop od pogodbe, brez odpovednega roka.

9.1 Obveščanje banke o spremembah

Uporabnik je dolžan banko, najkasneje v roku petih dni obveščati o spremembi osebnih podatkov imetnikov kartic, podatkov o pravni osebi in o drugih spremembah podatkov, ki so navedeni na vlogi za izdajo kartice. Banka ne odgovarja za škodo, nastalo zaradi neupoštevanja obveznosti glede sporočanja sprememb.

Banka bo GSM številko imetnika kartice uporabljala tudi za posredovanje SMS sporočil v zvezi z izvrševanjem medsebojnih pogodbenih obveznosti imetnika kartice in banke, zlasti pa v primeru, kadar predpisi od banke zahtevajo, da opravi obveščanje imetnika kartice (npr. obvezne informacije o plačilnih transakcijah). Imetnik kartice nosi odgovornost za pravilnost in resničnost podatkov, ki jih je posredoval banki in je dolžan takoj sporočiti spremembo številke mobilnega telefona. V primeru, če imetnik kartice prepove uporabo GSM številke za ta namen, banka ne bo mogla izvrševati regulatornega obveščanja, s čimer je imetnik računa seznanjen.

10. Obravnavanje reklamacij in pritožb imetnikov

Uporabnik in/ali imetnik kartice lahko poda pisno pritožbo v zvezi z uporabo kartice svojemu poslovnemu ali operativnemu skrbniku v poslovni enoti banke, ki je odobrila izdajo kartice. Ne glede na morebitno pritožbo je uporabnik dolžan poravnati tudi sporne obveznosti. Uporabnik in/ali imetnik kartice je dolžan nemudoma in brez odlašanja obvestiti banko o neodobreni in/ali nepravilno izvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij.

Rok za pritožbo je pet dni od dneva, ko uporabnik prejme izpisek o poslovanju na kartičnem računu.

Če je pritožba neutemeljena ima banka pravico zaračunati stroške postopka reševanja pritožbe uporabniku.

Banka bo uporabnika pisno obvestila o rešitvi reklamacije najkasneje v roku 15 dni od pridobitve vseh potrebnih informacij v zvezi z reklamacijo uporabnika/imetnika kartice.

V primeru, če uporabnik v svoji pritožbi zahteva, da naj mu banka povrne škodo, ki mu jo je povzročila s svojim poslovanjem, mora biti pritožba obvezno vložena v pisni obliki, priložena pa ji morajo biti tudi ustrezna dokazila o nastali škodi. Če odškodninski zahtevek ni podan v pisni obliki, niso izpolnjene predpostavke za njegovo obravnavo. Pri presoji in odločanju o utemeljenosti odškodninskega zahtevka, ki ga banki posreduje uporabnik ali imetnik kartice, je ključnega pomena, ali je imetnik kartice ravnal v skladu z določili pogodbe in teh splošnih pogojev in ali je upošteval priporočila banke za varno poslovanje s kartico.

Če je pritožba neutemeljena, bo banka zaračunala stroške postopka reševanja pritožbe uporabniku. Če se izkaže, da je bila pritožba utemeljena, bo banka že plačani znesek z zamudnimi obrestmi od dneva plačila sporne obveznosti vrnila uporabniku na njegov poslovni račun, ki ga je uporabnik navedel ob podaji pritožbe.

Banka ni odgovorna za morebitno škodo, ki nastane uporabniku ali imetniku kartice na prodajnem mestu, pri drugem ponudniku plačilnih storitev ali na bankomatu, če ni mogoča izvedba transakcije ali druge storitve, zaradi razloga, ki ni na strani banke.

Banka ni odgovorna za kakovost blaga in storitev, ki jih imetnik kartice plača s kartico. Imetnik kartice neposredno na prodajnem mestu reklamira nesporez in napake, banki pa je uporabnik zavezan poravnati obveznosti ne glede na spor s prodajnim mestom.

Če imetnik kartice izvrši s kartico plačilo za nakup in trgovanje s finančnimi instrumenti (delnice, vrednostni papirji), za kakršnokoli investiranje na spletu ali drugo obliko investiranja, ali za nakup kripto valut, banka ni odgovorna za kakršnekoli finančne učinke iz sklenjenih poslov. Imetnik kartice je sam dolžan opraviti lastne in neodvisne poizvedbe v zvezi s finančnimi instrumenti ali z drugimi storitvami, ki so predmet strankine investicijske odločitve.

Kartični shem Mastercard ne omogoča vložitev finančne reklamacije, če je transakcija vezana na kakršnokoli vlaganje, trgovanje ipd. Finančna reklamacija bi bila mogoča le samo v primeru, če imetnik kupljenih sredstev oziroma valute ne bi prejel na svoj trgovalni račun. V kolikor pa le-te prejme in kasneje pride do izgube sredstev, pa do finančne reklamacije ni upravičen in izguba sredstev predstavlja riziko imetnika.

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

11. Izguba ali kraja kartice

Če imetnik izgubi kartico, sumi, da mu je bila ukradena ali da je z njegovo osebno številko seznanjena nepooblašćena oseba, mora o tem takoj obvestiti banko. Obvestilo lahko imetnik kartice, uporabnik ali druga oseba posreduje banki osebno v najbližji enoti banke oziroma katerikoli banki z nalepko Mastercard, po telefonu v matično poslovalnico ali ob kateremkoli času v NLB Kontaktni center na telefonsko številko +386 (0) 1 477 20 00 in pri tem navede podatke o kartici in imetniku kartice, ki so potrebni za blokado kartice. V primeru, da obvestilo posreduje po telefonu, mora v matični poslovalnici takoj ko je mogoće podpisati prijavo.

Z dnem prejema pisnega ali telefonskega obvestila o izgubi ali kraji kartice bo banka kartico preklicala in o tem obvestila prodajna mesta.

Banka je upravićena, ni pa dolžna snemati tovrstnih telefonskih obvestil imetnika kartice ali uporabnika.

Po prijavi izgube/kraje kartice banka izda imetniku novo kartico in PIN številko.

Izgubo ali krajo kartice mora imetnik prijaviti v najbližji policijski postaji. Imetnik kartice mora v primeru prijave na policijski postaji zahtevati fotokopijo zapisnika ali potrđilo o podaji prijave.

V primeru neodobrene plaćilne transakcije, ki je posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljen kartice, krije uporabnik škodo do trenutka, ko je imetnik kartice banki prijavil krajo/izgubo/zlorabo kartice in ji je sporočil vse potrebne podatke za izvedbo blokacije. V primeru nastanka škode, ki je posledica imetnikove prevare, naklepa ali hude malomarnosti, krije celotno škodo nastalo pred in po blokaciji kartice uporabnik sam.

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

Banka bo izvedla blokacijo kartice takoj po prejemu obvestila o kraji/izgubi/zlorabi in po prejemu vseh podatkov, ki so potrebni za blokacijo kartice. O blokaciji banka obvesti uporabnika.

V primeru, da uporabnik izrecno ne želi, da banka izvede blokacijo kartice, krije vso morebitno finanćno škodo iz naslova zlorabe uporabnik.

Neizpolnjevanje obveznosti skrbnega ravnanja s kartico, PIN številko ali elementi kartice, se šteje za hudo malomarnost imetnika. V kolikor stranka ravna naklepno ali zaradi hude malomarnosti, krije celotno škodo pred in po blokaciji kartice.

V primeru zlorabe kartice s strani tretjih, kadar imetnik kartice le-te ni izgubil, oziroma mu ni bila ukradena (ponarejanje kartic in podobno) ali ko ga za zlorabo preko spleta, je imetnik kartice dolžan banko obvestiti o zlorabi takoj, ko to ugotovi.

Banka bo kartico dokonćno blokirala in blokirane kartice imetnik kartice ne sme uporabljati, zavezan jo je unićiti (prerezati po sredini) in vrniti banki. V primeru, da imetnik kartice izrecno ne želi, da banka izvede dokonćno blokacijo kartice, krije vso škodo imetnik kartice.

V primeru izgube ali kraje Mastercard kartice v tujini imetniki lahko dobijo nadomestno kartico v dveh do treh delovnih dneh. Izdelava te kartice se zaraćuna v skladu s tarifo banke.

12. Prenehanje pravice uporabe kartice in odpoved pogodbe

Uporabnik lahko odpove pogodbo z enomesećnim odpovednim rokom, v kolikor se z banko ne dogovori drugaće. V primeru prenehanja pogodbe je uporabnik dolžan v celoti poravnati vse obveznosti nastale z uporabo plaćilne kartice.

Lastnik kartice je banka. Banka lahko kadarkoli prekliće kartico v primeru kršitve teh splošnih pogojev poslovanja in uporabnik ali imetnik jo je na zahtevo banke dolžan vrniti. Banka obvesti omrežje prodajnih mest o prepovedi uporabe kartice. Kartico lahko odvzame tudi delavec na prodajnem mestu, če je kartica uvršćena na seznam neveljavnih kartic.

Banka lahko izvede blokacijo kartice, če imetnik kartice s kartico posluje na naćin, ki je v nasprotju s temi splošnimi pogoji ali na naćin, ki banki povzroći motnje v delovanju avtorizacijskih sistemov. Banka obvesti imetnika kartice o blokaciji kartice.

V primeru prepovedi uporabe kartice uporabniku prenehajo veljati tudi vse dodatne kartice na tem kartićnem raćunu. Vsi imetniki kartic na enem kartićnem raćunu so zavezani takoj prenehati z uporabo kartic ter jih v sedmih dneh po prejemu prepovedi vrniti banki. Uporabnik/imetnik kartićnega raćuna je v 30 dneh dolžan zagotoviti kritje za vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s karticami razen, če ni s temi splošnimi pogoji drugaće doloćeno. V nasprotnem primeru bo banka zaraćunala uporabniku vse stroške skladno s tarifo banke, ki nastanejo po dnevnu, ko bi moral povrniti obveznosti (vrniti kartico). Blokirane kartice so imetniki kartic zavezani unićiti (prerezati po sredini) in jih vrniti banki.

Uporabnik mora najpozneje v 5 dneh od dneva nastanka spremembe obvestiti banko o vseh spremembah v zvezi s pravnim statusom, s spremembami osebnih podatkov imetnikov kartic in drugih podatkov, ki so navedeni v vlogi za izdajo kartice. Banka ne odgovarja za škodo, nastalo zaradi neupoštevanja obveznosti glede sporoćanja sprememb. Če uporabnik ne sporoći sprememb v zgoraj naveden roku, lahko banka prepove nadaljnjo uporabo kartice oziroma jo odvzame.

Banka lahko odstopi od pogodbe tudi v primeru prisilne likvidacije, prisilne poravnave ali stećaja uporabnika.

13. Varovanje osebnih podatkov

Pogodbeni stranki se zavezujeata, da bosta kot zaupne varovali vse podatke, dejstva in okolišćine, za katere sta izvedeli v zvezi z izvrševanjem pogodbe o uporabi kartic, razen če je to predpisano z vsakokrat veljavnimi predpisi ali se izrecno drugaće ne dogovorita. Banka bo kot zaupne varovala vse podatke o uporabniku, imetniku kartice ter in podatke o poslovanju s karticami ter teh podatkov ne bo sporoćala tretjim osebam, razen:

- če je zavezana sporoćati podatke tretjim osebam v skladu z vsakokrat veljavno zakonodajo,
- če so podatki javni,

če jih banka mora sporočiti tretjim osebam zaradi izvajanja svojih obveznosti iz naslova izvrševanja te pogodbe.

Uporabnik in imetnik kartice pooblašča banko, da si lahko v vsakem času sama priskrbi podatke, ki se nanašajo na izvajanje storitev po pogodbi o uporabi kartic in so navedeni v vlogi za izdajo kartice, če podatkov pravočasno ne posreduje sama.

Banka obdeluje podatke o uporabniku za namene vzorčenja, anketiranja strank in statistične obdelave podatkov o strankah, za ugotavljanje uporabe storitev, prilagajanje ponudbe in segmentacije, za raziskave trga, za obveščanje o ponudbi, novostih in ugodnostih, za posredovanje revij, brošur in drugega reklamnega gradiva o ponudbi banke in z banko povezanih družb. Soglasje za obdelavo podatkov v skladu s temi splošnimi pogoji poda uporabnik s podpisom pogodbe o uporabi kartic.

Banka bo obdelovala osebne podatke v skladu z veljavno zakonodajo, podrobnejše informacije o tem, kako banka ravna z osebnimi podatki in pravicah posameznikov, na katere se ti nanašajo, so na voljo na "<http://www.nlb.si/varstvo-osebni-podatkov>" www.nlb.si/varstvo-osebni-podatkov oziroma v dokumentu Splošne informacije o obdelavi osebnih podatkov."

14. Končne določbe

Splošni pogoji poslovanja s kartico imajo naravo pogodbe in so sestavni del vloge za izdajo kartice. S podpisom izjave, ki je navedena v vlogi, uporabnik potrjuje, da je seznanjen s temi splošnimi pogoji in da z njimi soglaša.

Pravice in obveznosti uporabnika po teh splošnih pogojih začnejo veljati, ko banka odobri vlogo.

Če uporabnik odstopi od vloge za izdajo kartice od dneva odobritve do dneva prejema kartice, je zavezan banki povrniti stroške, ki so nastali v postopku izdaje v skladu s tarifo banke.

Da bi banka zagotovila varno poslovanje s kartico, lahko sporoča podatke o posamezni kartici sistemu Mastercard International.

Uporabnik pooblašča banko, da lahko sporoča podatke vezane na njegovo kartično poslovanje, družbi, ki ji je poverila procesiranje kartičnega poslovanja. Banka uporabniku zagotavlja, da bo družba varovala podatke o kartičnem poslovanju kot zaupne.

Morebitne spore iz teh splošnih pogojev rešuje pristojno sodišče v Ljubljani.

Uporabnik je odgovoren za vse stroške, ki so nastali v zvezi s poslovanjem s kartico na prodajnih mestih vse do dneva, ko vrnjeno kartico prejme banka.

15. Spreminjanje splošnih pogojev

Banka bo uporabnika o nameravani spremembi pogodbe in njenih sestavnih delov obvestila najmanj petnajst dni pred predvidenim začetkom uporabe spremenjenih splošnih pogojev in sicer uporabnika kartice, ki posluje z banko prek NLB Proklik po elektronski poti v NLB Prokliku, sicer pa prek izpiskov kartičnega računa iz 9. člena teh splošnih pogojev.

Šteje se, da uporabnik sprejema predlog sprememb splošnih pogojev, če do dneva pred predlaganim datumom za začetek njihove uporabe ne bo obvestil banke, da predloga ne sprejema. Če se uporabnik s predlagano spremembo ne strinja, lahko odstopi od pogodbe do dneva pred začetkom veljavnosti sprememb, brez odpovednega roka. Uporabnik lahko pisno obvestilo o odstopu od pogodbe odda v poslovalnici banke oziroma pri poslovnem skrbniku, oziroma ga posreduje banki s priporočeno pošto, pred datumom uveljavitve sprememb.

Besedilo vsakokrat veljavnih splošnih pogojev bo banka objavila na spletni strani banke in v vseh poslovalnicah banke.

16. Odobreni limiti poslovanja na posamezni kartici

Individualni mesečni limiti posameznih imetnikov poslovnih kartic so fiksno določeni. Uporabnik ima na voljo naslednje zneske (v EUR):

100	1.000	2.100	4.100	7.300	16.600
200	1.200	2.350	4.500	7.500	19.000
250	1.250	2.500	4.800	7.900	20.000
300	1.300	2.650	5.000	8.000	20.800
400	1.400	2.900	5.200	8.300	25.000
500	1.450	3.000	5.400	10.000	29.200
600	1.500	3.300	5.800	10.400	33.300
650	1.600	3.400	6.000	11.000	37.500
700	1.700	3.500	6.200	12.500	41.700
750	1.800	3.700	6.600	14.600	50.000
800	2.000	4.000	7.000	15.000	60.000

17. Storitev SMS-Alarm o uporabi kartice

Določbe tega dela splošnih pogojev veljajo samo za uporabnike kartic, ki jih je s strani banke odobrena storitev SMS-Alarm o uporabi kartice.

17.1 Odobritev uporabe storitve

Banka omogoča uporabo storitve SMS-Alarm o uporabi kartice imetniku kartice. Uporabnik storitve SMS-Alarm o uporabi kartice lahko dobi informacijo o opravljenem nakupu s kartico in dvigu gotovine s kartico na bančnem avtomatu doma in v tujini. Uporabnik kartice mora banki za uporabo storitve SMS-Alarm o uporabi kartice oddati vlogo in posredovati vse potrebne podatke: telefonsko

številko mobilnega telefona, davčno, matično številko, številko kartice in kriterije, na podlagi katerih bo prejemal SMS-Alarme o uporabi kartice. Uporabnik kartice izbere kriterije za pošiljanje SMS-Alarmov o uporabi kartice med naslednjimi skupinami:

	Transakcije na POS terminalih		Transakcije na bankomatih -dvig gotovine		Transakcije preko interneta		Storno transakcije	
	doma	v tujini	doma	V tujini	doma	v tujini	doma	v tujini
Skupina 1	vse	vse	vse	vse	vse	vse	vse	vse
Skupina 2	nad 30€	nad 20€	nad 30€	nad 20€	vse	vse	vse	vse
Skupina 3	nad 50€	nad 40€	nad 50€	nad 40€	vse	vse	vse	vse
Skupina 4	nad 100€	nad 50€	nad 100€	nad 50€	vse	vse	vse	vse

Uporabnik kartice nosi odgovornost za pravilnost in resničnost podatkov, ki jih je posredoval banki. Uporabnik kartice je odgovoren za pravilen vpis GSM številke. Uporabnik kartice lahko uporablja GSM številko domačega in tujega operaterja mobilne telefonije. Več uporabnikov storitve SMS-Alarm o uporabi kartice ne more uporabljati iste GSM številke. Banka odobri uporabo storitve SMS-Alarm o uporabi kartice, če uporabnik predloži banki vse potrebne podatke in korektno posluje s kartico.

17.2 Obveznosti uporabnika

Uporabnik storitve SMS-Alarm o uporabi kartice je dolžan takoj sporočiti vse spremembe, ki se nanašajo na njegove osebne podatke, kartico, številko mobilnega telefona ali preklic številke mobilnega telefona.

Uporabnik je seznanjen z dejstvom, da sistem pošiljanja sporočil ni popolnoma zanesljiv in varen. Mobilni operater uporabniku ne jamči za zanesljivo in varno pošiljanje SMS-Alarmov o uporabi kartice. Uporabnik se odpoveduje vsakršnim zahtevkom v zvezi s tem, zlasti, vendar ne izključno, za primer razkritja vsebine SMS-Alarmov o uporabi kartice tretjim nepooblaščenim osebam ali če SMS-Alarm o uporabi kartice ne dobi.

Če ob prenehanju veljavnosti obstoječe kartice zaradi blokacije kartice (zaradi zlorabe, poškodbe idr.) ter naročila in izdaje nove kartice uporabnik pri uporabi nove kartice ne prejema varnostnih SMS-sporočil, je to dolžan banki nemudoma sporočiti.

17.3 Obveznosti banke

Banka se zavezuje, da bo uporabniku storitve SMS-Alarm o uporabi kartice pošiljala podatke o opravljeni transakciji skladno z izbranimi merili, razen ob višji sili in razlogih, ki bi nastali na strani podjetja, ki distribuira podatke, ali uporabnika. Banka ne jamči za pravočasnost pošiljanja SMS-Alarmov o uporabi kartice, če je uporabnik na območju, kjer ni signala, ki bi omogočal sprejemanje SMS-sporočila, ali če ima poln predal za sporočila ipd. Če uporabnik ne prejme SMS-Alarm o uporabi kartice, poskuša mobilni operater dostaviti sporočilo v roku in na način, ki ga zagotavlja uporabnikom svojega omrežja. Banka bo zagotovila najvišjo mogočo raven varnostnih ukrepov, ki bodo zmanjšali tveganje za neavtoriziran pristop do podatkov ter za njihovo spreminjanje in izgubo.

SMS-Alarmi o uporabi kartice za transakcije, pri katerih je bila izvedena plačilna transakcija ali dvig gotovine v tuji valuti, so informativne narave ter se zaradi uporabe različnih referenčnih menjalnih tečajev kartičnih sistemov Mastercard in Visa lahko razlikujejo od dejanskega zneska plačilne transakcije ali dviga gotovine, kadar se čas izvršitve transakcije/avtorizacije razlikuje od časa obdelave transakcije/finančne transakcije.

Banka bo uporabniku pošiljala SMS-Alarme o uporabi kartice za izvršene in neizvršene (zavrnjene) avtorizirane transakcije, ki bodo opravljene ali zavrnjene v zneskovnih razredih/skupinah, za katere se bo uporabnik odločil v vlogi za to storitev.

17.4 Nadomestila

Uporabniku storitve SMS-Alarm o uporabi kartice, se za poslana sporočila o opravljenih transakcijah na podlagi izbranih kriterijev, zaračuna nadomestilo po vsakokrat veljavni Tarifi Nove Ljubljanske banke d.d., Ljubljana. Nadomestilo se obračunava mesečno in se obračuna v kolikor je storitev aktivna najmanj en dan v mesecu in ne glede na to ali je bila s kartico opravljena kakšna transakcija oziroma ne glede na število poslanih SMS-Alarmov o uporabi kartice. Nadomestilo se mesečno poravnava iz uporabnikovega kartičnega računa.

17.5 Blokacije/odpoved

Banka lahko ustavi uporabo storitve, če niso upoštewane določbe teh splošnih pogojev, ob ukinitvi kartičnega računa, smrti ali izgubi opravilne sposobnosti uporabnika storitve SMS-Alarm o uporabi kartice, ukinitvi pooblastila na kartičnem računu, na zahtevo uporabnika storitve SMS-Alarm o uporabi kartice, v primeru nekorektnega poslovanja uporabnika storitve SMS-Alarm o uporabi kartice ali po lastni presoji. Uporabnik lahko kadar koli odpove uporabo storitve SMS-Alarm o uporabi kartice osebno z oddajo vloge v kateri koli poslovalnici banke.

18. Končne določbe

Po točki (c) četrtega odstavka 44. člena Zakona o davku na dodano vrednost, banka po tej pogodbi in splošnih pogojih ne obračunava davka na dodano vrednost.

Davčna številka banke je 91132550. Identifikacijska številka NLB d.d. za namene DDV je SI91132550.

Za pogodbo, splošne pogoje ter komunikacijo v času trajanja pogodbenega razmerja se uporablja slovenski jezik.

Za presojo pogodbe in splošnih pogojev se uporablja slovensko pravo. V primeru spora je stvarno pristojno sodišče v kraju, kjer je sedež banke.

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

Ti splošni pogoji veljajo od 20. aprila 2023 naprej.

Obr.: **PLPO-1 (april 2023)**, Nova Ljubljanska banka d.d., Ljubljana, Trg republike 2, 1000 Ljubljana