

## SPLOŠNI POGOJI GORENJSKE BANKE ZA SPREJEMANJE PLAČILNIH KARTIC IN TAKOJŠNJIH PLAČIL FLIK NA PRODAJNEM MESTU IN/ALI NA SPLETU TER UPORABI POS OPREME

### 1. Splošne določbe

- 1.1. S temi splošnimi pogoji Gorenjska Banka d.d., Kranj določa pogoje najema in uporabe POS-opreme, sprejemanja plačilnih kartic na prodajnih mestih, kjer je nameščena POS oprema in spletnih prodajnih mestih ter sprejem takojšnjih plačil Flik.

### 2. Opredelitev pojmov

- 2.1. Posamezni pojmi, uporabljeni v teh Splošnih pogojih, imajo naslednji pomen:

- **Banka** - Gorenjska Banka d.d., Kranj, Bleiweisova cesta 1, 4000 Kranj;
- **Uporabnik** - pravna oseba, podjetnik, zasebnik ali oseba civilnega prava, ki uporablja plačilne storitve kot plačnik ali prejemnik plačila ali oboje in ki podpiše Vlogo za sprejem plačilnih kartic in uporabi POS opreme na prodajnem mestu in/ali na spletu (v nadaljevanju: pogodba);
- **Prodajno mesto** posamično prodajno mesto uporabnika (trgovca), na katerem se uporablja POS-oprema za plačevanje storitev s karticami in takojšnjih plačil Flik. Kot posamično prodajno mesto se šteje tudi posamezna POS-oprema na prodajnem mestu, kjer se kartica uporablja za dvig gotovine;
- **Prodaja na spletnih prodajnih mestih** - prodaja blaga in/ali storitev prek spletne trgovine stranke, s katero ima Banka podpisano vlogo o sprejemu kartic za prodajo prek interneta;
- **Plačilne kartice** – so plačilni instrument, namenjen brezgotovinskemu plačevanju blaga in storitev ter dvigu gotovine (v nadaljevanju: kartice);
- **Potrdilo o nakupu (SLIP)** – potrdilo o opravljeni transakciji;
- **POS-terminal ali POS oprema** – so elektronske naprave, ki na brezstičen in stičen način omogočajo sprejemanje različnih plačilnih kartic, takojšnjih plačil Flik, elektronski zajem transakcij ter prenos podatkov o nakupu, plačilu blaga in/ali storitev. Na voljo je v stacionarni in mobilni različici;
- **PIN pad** – ločena naprava, ki omogoča brezstično uporabo kartic in sprejem plačil prek mobilne aplikacije Flik Pay ter ima tipkovnico, namenjeno vnosu osebne številke (PIN). Naprava je prek posebnega priključka povezana s POS-terminalom;
- **Procesni center** – vsakokratna gospodarska družba, s katero ima banka sklenjeno veljavno pogodbo za procesiranje transakcij;
- **PCI DSS varnostni standard** – Standard za varnost podatkov industrije plačilnih kartic - (Payment Card Industry Data Security Standard - PCI DSS). Standard in njegove zahteve so podrobno opisane na spletnih straneh <https://www.pcisecuritystandards.org/> in krajši povzetek na spletni strani Združenja bank Slovenije;
- **Skladnost z varnostnim standardom PCI DSS** – Skladnost s standardom PCI DSS zahteva, da se vzpostavijo in vzdržujejo varen prenos, obdelava in hranjene številke kartic na vseh ravneh poslovanja, kar vključuje zlasti, vendar ne samo, naslednje: celotna številka kartice se ne sme uporabljati, če tega izrecno ne zahteva poslovni proces; varni sistemi in omrežja se morajo redno nadzirati in testirati; vzpostavljena morata biti nadzor in sledljivost dostopa do podatkov; uvedena morajo biti pravila in politike varovanja podatkov. Številke kartice in občutljivi podatki za avtentikacijo kartice ni dovoljeno prenašati, posredovati oziroma omogočiti dostopa do podatkov, jih kopirati ali hraniti. Po zaključitvi procesiranja transakcije ali avtorizacije je potrebno številko kartice in občutljive podatke za avtentikacijo kartice uničiti. Trгоvec mora dokumentirati kdo, kdaj, kako in kje je uničil podatke o kartici;
- **Občutljivi podatki za avtentikacijo kartice** – vključujejo popolne podatke o številki kartice, magnetnega traku kartice, varnostne kode kartice (CAV2/CVC2/CVV2/CID), PIN, blokade osebne številke (PIN) kartice;
- **CVC2/CVV2 varnostne kode kartice** – kode za verifikacijo kartice ali vrednosti (koda s tremi ali štirimi števkami, ki so natisnjene na hrbtni strani kartice), ki se uporabljajo kot potrditev transakcije, ko je kartica fizično odsotna s prodajnega mesta;
- **3D Secure** – je mednarodni varnostni standard, ki se uporablja za preverjanje istovetnosti uporabnikov kartic pri spletnem plačevanju, ter ga podpirata Mastercard in Visa;
- **EBA smernice** – smernice Evropskega bančnega organa (European Banking Authority) glede minimalnih zahtev na področju varnosti spletnih plačil. Spletni trgovci, ki shranjujejo, obdelujejo ali posredujejo občutljive podatke o plačilih morajo zagotavljati varnostne ukrepe v skladu z EBA smernicami, ki so

objavljene na spletni strani <http://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/consumer-protection-and-financial-innovation/guidelines-on-the-security-ofinternetpayments>;

- **Koda QR** – koda, ki jo lahko uporabnik prebere s pomočjo optičnega čitalca in je namenjena plačilu na POS-opremi prek mobilne aplikacije Flik Pay;
- **Plačilna shema Flik** – medbančna plačilna shema, ki omogoča izvajanje takojšnjih nakazil in plačil med fizičnimi osebami različnih bank v Sloveniji preko njihovih bančnih računov;
- **Uporabnik mobilne aplikacije Flik Pay** – fizična oseba, ki je uporabnik osebnega računa, ki mu banka omogoči opravljanje storitve takojšnjih plačil in je opravil registracijo v mobilni aplikaciji Flik Pay;
- **Avtorizacija** je postopek za odobritev plačila s kartico in se lahko izvede avtomatsko prek POS opreme ali bančnega avtomata;
- **Charge back postopek** – postopek glede možnosti povračila sredstev v zvezi s plačilnimi transakcijami izvedenimi s plačilnimi karticami;
- **Datum valute** - dan, ko banka odobri ali bremeni račun uporabnika;
- **Delovni dan** - dan, na katerega plačnikov ponudnik plačilnih storitev in vsi drugi ponudniki plačilnih storitev, ki sodelujejo pri izvršitvi plačilne transakcije, poslušajo tako, da omogočajo izvrševanje plačilnih transakcij svojemu uporabniku;
- **Plačilna storitev** - katerakoli od aktivnosti, ki jo banka opravlja v okviru svoje poslovne dejavnosti in v obsegu, kot je dogovorjeno z vlogo, sklenjeno med banko in uporabnikom in temi Pogoji;
- **Plačnikov ponudnik plačilnih storitev** je banka plačnika ;
- **Ponudnik plačilnih storitev** - Gorenjska banka d.d. Kranj, ki ima dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev, in je vpisana v seznam bank in hranilnic, ki je objavljen na spletnih straneh Banke Slovenije;
- **Medbančna provizija** pomeni spremenljivo komponento skupne provizije in predstavlja strošek, ki ga banka uporabnika plačuje izdajatelju plačilne kartice za vsako opravljeno transakcijo;
- **ZPlaSSIED** - kratica uporabljena v teh pogojih in pomeni Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Uradni list RS, št. 7/18, 9/18 – popr. in 102/20).
- **Plačnik** je fizična oseba in imetnik plačilne kartice, ki izvede plačilo na fizičnem, spletnem prodajnem mestu ali oddaljeno preko telefona ali naročila.
- **Brezstično plačilo** je plačilo s plačilno kartico, ki jo plačnik zgolj približa POS opremi in ni potrebno vstavljati kartice v režo POS terminala.
- **Brezstično plačilo brez vnosa PIN številke** je plačilo s plačilno kartico do vrednosti za katero ni potreben vnos PIN številke pri potrjevanju plačilne transakcije.
- **Vloga** pomeni Vlogo za sprejem kartic na prodajnem mestu in takojšnjih plačil flik na prodajnem mestu in/ali prek interneta ter uporabo POS opreme.
- **Splošni pogoji** pomenijo te pogoje poslovanja za sprejemanje plačilnih kartic in uporabo POS opreme, takojšnjih plačil Flik na prodajnem mestu in/ali na spletu.
- **Pogodba** pomeni skupaj te splošni pogoji in Vlogo za sprejem kartic na prodajnem mestu in takojšnjih plačil flik na prodajnem mestu in/ali prek interneta ter uporabo POS opreme, ki imata skupaj značaj pogodbe.

### 3. Najem in uporaba POS opreme

- 3.1. Banka bo uporabniku za njegova prodajna mesta omogočila najem ustrezne certificirane POS opreme v skladu s sklenjeno vlogo.
- 3.2. Storitev najema POS opreme prek banke vključuje naslednje elemente:
  - namestitev in najem POS opreme z ustrezno certificirano strojno in programsko opremo;
  - vzdrževanje in servisiranje obstoječe POS opreme;
  - vzdrževanje strojne in programske opreme v skladu z varnostnim standardom PCI DSS ter zahtevami mednarodnih kartičnih sistemov Visa in Mastercard ter plačilne sheme Flik;
  - pomoč prodajnim mestom prek 24 urnega klicnega centra.
- 3.3. Uporabnik se zavezuje, da bo poskrbel za pripravo električnih in telekomunikacijskih priključkov, ki so potrebni za delovanje POS opreme.
- 3.4. Namestitev opreme se izvede najpozneje v desetih (10) delovnih dneh od podpisa vloge med uporabnikom in banko.

- 3.5. Če rokov za namestitvev opreme zaradi razlogov, ki niso nastali na strani banke (višja sila, težave z linijami in drugo) ni mogoče upoštevati, se rok namestitve podaljša za čas trajanja ovir, ki preprečujejo dostavo POS-opreme njeno namestitvev.
- 3.6. Ob namestitvi POS-opreme bosta uporabnik in banka oz. od nje pooblaščen oseb podpisala prevzemni zapisnik ter preizkusila delovanje nameščene opreme. Prav tako banka zagotovi izobraževanje uporabnikov POS-opreme na prodajnem mestu ob namestitvi.
- 3.7. Banka oz. od nje pooblaščen oseb bo uporabniku pravočasno dostavila potrebno dokumentacijo za začetek uporabe POS opreme. Uporabnik je zavezan pravočasno sporočiti banki svoje potrebe glede POS opreme.

#### **4. Sezonski najem POS opreme**

- 4.1. Banka uporabniku, ki zaradi sezonske narave svoje gospodarske dejavnosti le-te ne opravlja skozi celo leto, ne zaračunava najemnine za POS opremo za čas izven sezonskega obdobja.
- 4.2. Uporabnik mora o začetku in trajanju izven sezonskega obdobja pisno obvestiti banko najmanj trideset dni pred začetkom meseca, za katerega mu banka ne bo zaračunala najemnine za uporabo POS opreme na določenih prodajnih mestih. V pisnem obvestilu mora uporabnik navesti prodajna mesta in število POS terminalov, ki jih v izven sezonskem obdobju ne bo uporabljal ter število mesecev trajanja izven sezonskega obdobja.
- 4.3. Uporabnik se zaveže, da v izven sezonskem obdobju ne bo opravljal transakcij na POS opremi, navedenih v obvestilu. V primeru, da se transakcije preko POS opreme izvajajo tudi v izven sezonskem obdobju, banka uporabniku za mesec, v katerem so bile transakcije opravljene, najemnino zaračunana.

#### **5. Vzdrževanje**

- 5.1. Če bo banka zamenjala okvarjeno opremo ali njen del, bosta pogodbeni stranki podpisali zapisnik, pri čemer bosta v zapisniku navedena tudi proizvajalec in tip novega POS-terminala oziroma naprave za vnos osebne številke, ki se izroča uporabniku. Za zamenjano POS-opremo se bodo uporabljala vsa določila teh splošnih pogojev.
- 5.2. Vzdrževanje POS-opreme, če oprema ni bila uporabljena skladno z določili splošnih pogojev, bo banka trgovcu zaračunala skladno z vsakokrat veljavno Tarifo nadomestil ta plačilne storitve za pravne osebe, podjetnike, zasebnike in osebe civilnega prava.
- 5.3. Banka bo POS-opremo redno vzdrževala brez posebnega nadomestila. Redno vzdrževanje obsega tisto vzdrževanje, ki omogoča nemoteno delovanje POS opreme, da se lahko ta uporablja v skladu s temi splošnimi pogoji.
- 5.4. Banka oziroma z njene strani pooblaščen oseb bo o natančnem času vzdrževalnih del in drugih posegih obvestila uporabnika najmanj en delovni dan pred nameravano izvedbo del.
- 5.5. Če pride do okvare ali poškodbe POS-opreme zaradi uporabe, ki je v nasprotju z določili teh splošnih pogojev, bo banka oziroma z njene strani pooblaščen oseb poskušala okvare odpraviti. Če to ne bo mogoče, bo opremo nadomestila z novo, uporabnik pa se zavezuje banki poravnati vse stroške popravila oziroma zamenjave skladno z vsakokratno veljavno Tarifo nadomestil ta plačilne storitve za pravne osebe, podjetnike, zasebnike in osebe civilnega prava.

#### **6. Sprejem plačilnih kartic na prodajnem mestu**

- 6.1. Vrsto plačilnih kartic, ki so lahko sprejete na POS opremi, določa Vloga.
- 6.2. Plačila s kartico ter takojšnja plačila Flik se izvajajo izključno elektronsko, preko POS opreme. V primeru nedelovanja POS opreme se plačila s karticami in takojšnja plačila ne izvajajo.

- 6.3. Plačilne kartice se sprejemajo izključno in le za namen plačila nakupa blaga oziroma storitev iz naslova registrirane dejavnosti uporabnika.
- 6.4. Uporabnik se obvezuje, da bo ob sprejemu kartic preveril sledeče:
  - videz plačilne kartice, ki mora ustrezati opisu kartice;
  - številke in črke kartice, ki ne smejo biti vidno spremenjene ali različnih oblik.
- 6.5. Uporabnik zagotovi, da je v času opravljanja plačilne transakcije plačilna kartica vseskozi v vidnem polju imetnika plačilne kartice.
- 6.6. Uporabnik mora opraviti ustrezno identifikacijo imetnika plačilne kartice. Identifikacija imetnika plačilne kartice se opravi tako, da imetnik plačilne kartice vnese PIN kodo. Uporabnik zagotovi, da imetnik plačilne kartice lahko diskretno vnese PIN kodo.
- 6.7. Uporabnik mora preveriti istovetnost imetnika plačilne kartice na način, da imetnik plačilne kartice vnese PIN kodo, pri čemer pa obstojijo oziroma nastopijo okoliščine, ki bi po razumni skrbni presoji zahtevale preveritev istovetnosti imetnika plačilne kartice, se ta izvede s primerjavo imena na plačilni kartici z imenom in sliko na osebni dokumentu imetnika plačilne kartice, ki je namenjen identifikaciji oseb. V primeru, da se imetnik plačilne kartice ne želi identificirati z osebnim dokumentom, poslovni partner zavrne sprejem plačilne kartice kot način plačila nakupa blaga oziroma storitev.
- 6.8. Za vsako uspešno ali neuspešno opravljeno ali zavrnjeno plačilno transakcijo POS oprema izpiše dva enaka zaporedna izpisa, od katerih enega prejme uporabnik, ki ga hrani in v primeru zahteve posreduje banki, drugega pa uporabnik izroči imetniku plačilne kartice.
- 6.9. Izpis iz POS-terminala oziroma potrdilo o nakupu je dokaz o obveznosti imetnika kartice oziroma uporabnika mobilne aplikacije Flik Pay in hkrati podlaga za terjatev trgovca do banke.
- 6.10. Banka zagotovi avtorizacijo v realnem času razen v primeru, ko to ni možno zaradi tehničnih motenj, trenutne prekinitve sistema oziroma nedelovanja le-tega.
- 6.11. Uporabnik se odpoveduje vsakršnim odškodninskimi zahtevam v primeru, ko banka ne zagotovi avtorizacije iz razlogov navedenih v prejšnjem odstavku tega člena.

## **7. Zavrnitve plačil**

- 7.1. Banka si sama oziroma prek procesnega centra pridržuje pravico zavrniti plačilo nakupa:
  - če ni bila pridobljena avtorizacija za nakup oziroma opravljeno storitev;
  - če potrdila o nakupu niso izpolnjena in podpisana v skladu z določili splošnih pogojev oziroma če so nanje vnesene kakšne spremembe oziroma popravki, razen v primerih, ko podpis ni potreben zaradi izvršene verifikacije PIN ali izvedbe brezstične transakcije;
  - če nakup ni nastal kot rezultat uporabe kartice oziroma uporabe mobilne aplikacije Flik Pay oziroma če trgovec izvede nakup z nedovoljeno transakcijo oz. s transakcijo, ki ni specificirana v navodilih za uporabo POS-terminala, ki jih prejme trgovec ob sklenitvi pogodbe;
  - če kartica ob času nastanka nakupa še ni bila veljavna oziroma ji je veljavnost že potekla;
  - če je od dneva nastanka nakupa do prenosa podatkov v procesni center minilo več kot deset (10) dni, zaradi kakršnega koli razloga (npr. okvara terminala, izpad električne energije ali telefonskih linij) pa v istem roku trgovec ni posredoval zahtevka o prenosu procesnemu centru;
  - če za eno transakcijo nakupa trgovec izda več potrdil o nakupu.
- 7.2. Banka lahko od uporabnika zahteva dodatna pojasnila in informacije, kadar meni, da je zahteva stranke za določeno transakcijo, ali določena transakcija stranke neobičajna glede na znesek in/ali druge dejavnike. V zvezi s tem uporabnik izrecno soglaša in pooblašča banko, da banka lahko v postopku obravnave strankine zahteve ali transakcije, posreduje navedena pojasnila in informacije ter s tem povezane podatke o uporabniku in njeni zahtevi in/ali transakciji, svoji vsakokratni obvladujoči družbi ali

njeni specializirani odvisni družbi, ne glede na njun sedež. Uporabnik je seznanjen in se strinja, da ima banka pravico zavrniti tako zahtevo uporabnika in/ali izvršitev transakcije.

- 7.3. V primeru suma zlorabe na prodajnem mestu ali ob nepravilnostih pri poslovanju pri uporabniku ali prek spleta ali nepravilnosti pri izpolnjevanju kriterijev za minimalno varnost poslovanja s karticami, ima banka pravico zadržati plačilo za opravljene nakupe pri uporabniku. Banka o tem obvesti uporabnika. Banka plačilo zadrži do razrešitve posameznega primera. Banka lahko zadrži plačilo za opravljene nakupe na prodajnem mestu tudi v primeru zaznanega vdora, izgube ali odtujitve kateregakoli dokumenta ali zapisa v elektronski ali papirni obliki, ki vsebuje podatke o karticah ali kartičnih in drugih transakcijah. Banka lahko zadrži plačilo za opravljene nakupe pri uporabniku tudi v primeru prejema finančne reklamacije na kartično ali drugo transakcijo procesirano pri uporabniku. V primeru, da se ugotovi oziroma da preiskava izkaže, da uporabnik v primerih iz prejšnjih odstavkov ni ravnal v nasprotju s pravili poslovanja s karticami iz teh splošnih pogojev, oziroma da teh pravil ni kršil, ali da ni na kakršen koli drug način prispeval k nastanku navedenih primerov, se plačilo v posameznem primeru izvede po razrešitvi takega primera oziroma zahtevka.

## **8. Avtorizacija**

- 8.1. Pri sprejemu kartice v plačilo ali plačila z mobilno aplikacijo Flik Pay prek POS-terminala uporabnik sledi napisanemu postopku na POS-terminalu in prejetim navodilom za uporabo POS-terminala.
- 8.2. Limite za avtorizacijo pri uporabi POS-terminalov samostojno določa banka izdajateljica in o tem ni zavezana obveščati trgovca.
- 8.3. V primeru nedelovanja POS-terminala, uporaba kartic in mobilne aplikacije Flik Pay ni mogoča.
- 8.4. Internetno prodajno mesto mora za vsak znesek nakupa blaga in/ali storitve pridobiti soglasje procesnega centra (številka avtorizacije). Prejeto številko avtorizacije mora prodajno mesto shraniti v svojem informacijskem sistemu skupaj s podatki o transakciji na katero se soglasje procesnega centra nanaša.
- 8.5. Avtorizacija se zagotovi v realnem času razen v primeru, ko to ni mogoče zaradi tehničnih motenj.
- 8.6. V primeru, da se naslov kupca razlikuje od naslova za dostavo blaga mora spletno prodajno mesto izvesti dodatno avtorizacijo v skladu z navodili za internetne trgovce.
- 8.7. Soglasje (številka avtorizacije), ki ga izda procesni center v nobenem primeru ne pomeni jamstva za plačilo. Avtorizacija po teh splošnih pogojih pomeni potrditev v skladu s pravili:
- da ob času izvedbe plačila s kartico ni bila prijavljena izguba ali kraja kartice za katero se izvaja avtorizacija;
  - da je ob času avtorizacije še mogoča izvedba transakcije (plačila).

## **9. Informacije o višini provizij, ki jih banka zaračunava uporabniku in se uporabljajo za posamezno kategorijo in blagovno znamko plačilnih kartic so določene na vlogi.**

- 9.1. Medbančna provizija, provizija kartične sheme in ostali stroški so komponente za izračun skupne provizije, ki bremeni uporabnika za posamezno opravljeno transakcijo s plačilno kartico.
- 9.2. O vsakršni spremembi vrednosti medbančne provizije, provizije kartične sheme in ostalih stroškov, bo banka obvestila uporabnika najkasneje v 30-ih dneh od spremembe preko specifikacije obračuna po plačilnih karticah oziroma na drug dogovorjen način.
- 9.3. Če uporabnik ne soglaša s spremembami vrednosti posamezne komponente skupne provizije, mora o tem obvestiti banko v roku 15 dni in najkasneje na dan začetka veljavnosti spremembe prenehati sprejemati plačilne kartice po tej pogodbi. V tem primeru lahko uporabnik brez odpovednega roka prekine pogodbo. Odpoved pogodbe mora biti banki poslana s priporočeno pošiljko.

- 9.4. Če uporabnik banki ne sporoči, da ne soglaša s spremembami vrednosti posamezne komponente skupne provizije, se šteje, da s spremembami soglaša.
- 9.5. Če bi se potem, ko je banka na podlagi opravljenih zaključkov že odobrila račun nakazila uporabnika ugotovilo, da postopki na prodajnem mestu uporabnika niso bili opravljeni v skladu z določili pogodbe, se uporabnik zavezuje banki vrniti vsak znesek, ki ga je neupravičeno prejel, skupaj z zamudnimi obrestmi za čas od prejema plačila do dneva vračila.
- 9.6. Uporabnik soglaša, da lahko banka za znesek takšnih transakcij zmanjša plačila svojih obveznosti do uporabnika za naslednja obračunska obdobja vse do dokončnega poplčila škode.

## 10. Obveze uporabnika

### 10.1. Uporabnik se zavezuje:

- da bo najeto POS-opremo uporabljal samo za namene, določene s temi pogoji;
- da bo POS-opremo uporabljal s skrbnostjo dobrega gospodarja in brez soglasja banke ne bo sam preklapljal POS-opreme na telekomunikacijske linije, na katere ti niso bili originalno priklopljeni ob namestitvi s strani banke oz. njene pooblaščen osebe;
- da bodo njegovi delavci uporabljali POS-opremo v skladu z vsemi priročniki in navodili za uporabo POS-terminala oziroma spletne trgovine (v nadaljnjem besedilu: Navodila), ki jih prejmejo ob namestitvi POS -opreme;
- da bo vsa svoja prodajna mesta vidno označil z ustrezno oznako (nalepko) Mastercard, VISA in Flik, ki jo bo prejel od banke;
- da bo v primeru prekinitve pogodbe odstranil vse vidne oznake Mastercard, VISA in Flik;
- da bo prodajal blago/storitev uporabnikom plačilnih kartic Mastercard in VISA, ki so bile izdane v Sloveniji in tujini, ter uporabnikom sheme takojšnjih plačil Flik, v svojem imenu in za svoj račun;
- da ne bo omejeval plačil s karticami ali takojšnjih plačil z najnižjimi zneski plačil;
- da uporabniku kartice ali sheme Flik za plačilo ne bo, posredno ali neposredno, zaračunal dodatnih provizij in nadomestil;
- da bo ob morebitni okvari POS opreme oziroma v primeru, ko POS oprema ne omogoča sprejetja plačila plačilne kartice ali sheme takojšnjih plačil Flik o tem v roku 48 ur obvestil banko lastnico POS opreme;
- da bo posloval v skladu s pravili banke in mednarodnega kartičnega sistema MasterCard, VISA in sheme takojšnjih plačil Flik;
- da bo upošteval in posloval v skladu s PCI standardi, kar pomeni, da bo zagotovil varnost podatkov, ki so nastali na podlagi transakcije na prodajnem mestu pogodbene stranke;
- da bo upošteval dodatna priporočila in zahteve, ki jih bo prejel od banke;
- da bo med svojim delovnim časom omogočil delavcem banke ali s strani banke pooblaščenim osebam nemoten dostop do POS opreme;
- da bo nemudoma priglasil banki vse spremembe v telefonskih zvezah ter motnje, pomanjkljivosti ali poškodbe POS opreme;
- da ne bo sam popravil ali kako drugače posegal v delovanje POS opreme brez pridobitve predhodnega soglasja banke,
- da bo vzpostavil redno kontrolo POS opreme na vseh prodajnih mestih pred nedovoljenimi posegi in vgradnjo neoriginalnih delov ter v primeru ugotovljenih nepravilnosti o tem nemudoma obvestil banko;
- da bo brez odlašanja preprečil posege v POS opremo ali njihovo zamenjavo tretjim nepooblaščenim osebam,
- da bo izvajal redne preglede stanja POS opreme na prodajnem mestu in pravilnosti delovanja varnostnega sistema.

- 10.2. Uporabnik je seznanjen, da v nobenem primeru ne sme zahtevati nadomestil za uporabo plačilnih instrumentov (plačilnih kartic), za katere drugo poglavje Uredbe 2015/751/EU o medbančnih provizijah za kartične plačilne transakcije določa uporabo medbančnih provizij, in za tiste plačilne storitve, za katere

se uporablja Uredba 260/2012/EU o uvajanju tehničnih in poslovnih zahtev za kreditne prenose in direktne bremenitve v EUR. Omejitev velja za vsa prodajna mesta (fizična in/ali prek interneta).

- 10.3. Uporabnik ne sme zbirati in uporabljati seznamov imetnikov kartic ali katerihkoli drugih podatkov, ki se nanašajo na kartično poslovanje razen za namene, opredeljene v teh pogojih.
- 10.4. Uporabnik mora na zahtevo banke v dogovorjenem roku poslati oziroma posredovati banki vse zahtevane podatke:
- ki bi bili po oceni banke potrebni za razrešitev potrjenega ali domnevnega vdora, izgube in odtujitve določenih s temi splošnimi pogoji. Uporabnik mora pri razreševanju popolnoma sodelovati s predstavniki banke ali s pooblaščenimi predstavniki plačilnih shem pri preiskavi dogodka;
  - za razrešitev prejetih reklamacij na strani banke za kartične transakcije zajete pri prodajnem mestu. Podatke, ki vsebujejo celotno številko kartice, mora trgovec poslati s priporočeno pošiljko. Trgovec mora dokumentirati kdo, kdaj in na koga je pošiljko naslovil.
- 10.5. V primeru, da uporabnik uporablja POS-opremo v nasprotju z določili teh Splošnih pogojev, je banki in tretjim osebam odgovoren za vso povzročeno škodo.
- 10.6. Uporabnik je odgovoren za vsako poškodovanje, uničenje ali izgubo POS-opreme, četudi je do nje prišlo brez krivde prodajnega mesta ali njegovih delavcev. Uporabnik je dolžan banki povrniti vso škodo, ki je nastala zaradi poškodovanja, uničenja ali izgube POS opreme, za kar banka trgovcu izstavi račun.
- 10.7. Uporabnik in/ali njegovo prodajno mesto je dolžno ob odtujitvi ali zaznavi vdora v POS-opremo o tem nemudoma obvestiti banko in organe pregona in do prihoda onemogočiti dostop nepooblaščenim osebam do prodajnega mesta oz. POS-opreme, kjer obstaja sum na zlorabo ali se je zloraba zgodila. Uporabnik mora zagotoviti zavarovanje morebitnih video posnetkov za obdobje, ko naj bi do zlorabe ali odtujitve na prodajnem mestu prišlo.
- 10.8. Uporabnik se zavezuje, da bo v primeru izgube ali uničenja POS opreme, ki je posledica neprimerne in nevestne uporabe s strani zaposlenih uporabnika na prodajnih mestih in s tem povzročeno nedelovanje POS opreme banki poravnal povzročeno škodo, kot je vsakokrat veljaven strošek incidenta in zamenjave POS opreme pri dobavitelju banke.
- 10.9. Uporabnik je zavezan banki poravnati vso škodo, ki bi nastala v primeru neprimerne oziroma nezadostnega varovanja podatkov o uporabnikih plačilnih kartic ali mobilne aplikacije Flik Pay.

## **11. Finančne obveznosti banke**

- 11.1. Banka bo uporabniku nakazala vrednost nakupov opravljenih s karticami in mobilno aplikacijo Flik Pay na prodajnih mestih zmanjšanih za znesek provizije in stroškov v višini in roku, kot je to pogodbeno dogovorjeno oziroma opredeljeno v pogodbi.
- 11.2. Če je dan poravnave sobota, nedelja ali praznik oziroma drug dela prost dan, se poravnava izvede prvi naslednji delovni dan, razen za takojšnja plačila s Flik Pay, pri katerem račun uporabnika odobren takoj po izvedbi transakcije.
- 11.3. Banka zagotavlja, da bodo na vsakokratnem obračunu (izpisku) prometa in provizij razvidni vsi zaračunani stroški oz. druge obveznosti uporabnika.
- 11.4. Uporabnik soglaša, da banka uporabi vse podatke o transakcijah za uveljavljanje pravic in obveznosti iz pogodbe. Banka pa se zavezuje, da pri tem ne bo razkrila zaupnih podatkov ali katerihkoli drugih zaupnih informacij o trgovcu, njegovemu poslovanju ali njegovih strankah zunaj banke in/ali procesnega centra, brez predhodne pisne odobritve uporabnika, razen kadar to zahteva ali dovoljuje zakon.

## 12. Finančne obveznosti uporabnika

- 12.1. Uporabnik je zavezan banki plačati vse stroške za izvajanje poslov iz naslova sprejemanja kartic in transakcij preko mobilne aplikacije Flik Pay, ki so dogovorjeni s pogodbo, temi Splošni pogoji in v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo nadomestil Gorenjske banke d.d., Kranj . S strani banke zaračunani stroški uporabnika bodo razvidni na vsakokratnem obračunu (izpisku) prometa in provizij.
- 12.2. Uporabnik se s sklenitvijo pogodbe strinja, da banka obračunava poenoteno provizijo, kar pomeni, da je prikazana končna provizija, ki jo uporabnik plača banki in vsebuje vse stroške, vključno z medbančno provizijo in provizijo posameznih shem.
- 12.3. V primeru, ko obveznosti uporabnika presegajo višino prometa v določenem obračunskem obdobju je uporabnik dolžan banki poravnati obveznosti v višini kot so določena na obračunskem izpisku na njen račun.
- 12.4. V primeru ugotovljene zlorabe ali nepravilnosti pri poslovanju na prodajnem mestu ali prek spleta je uporabnik zavezan k plačilu stroškov, ki nastanejo pri razreševanju dogodka. Uporabnik odgovarja banki tudi za plačilo vseh zaračunanih kazni s strani kartičnih plačilnih shem MasterCard in Visa, ki so posledica neskladnosti delovanja uporabnika s temi splošnimi pogoji ali standardi PCI DSS.
- 12.5. Uporabnik soglaša in pooblašča banko, da za poravnavo njegovih zapadlih in neporavnanih obveznosti do banke brez posebnega naloga uporabi katera koli sredstva uporabnika pri banki.

## 13. Reklamacijski proces

- 13.1. Uporabnik se zavezuje:
- da se vse reklamacije iz izvajanja pogodbe rešujejo na najhitrejši možen način.
  - da bo banki posredoval vse potrebne informacije in dokazila, ki so povezana za rešitev reklamacije stranke.
- 13.2. Kot reklamacija imetnika kartice (reklamacija) se šteje vsak ugovor/pritožba/zahteva imetnika kartice v zvezi s plačilom/stroškom/transakcijo nastalo v zvezi s kartico pri prodajnem mestu uporabnika.
- 13.3. Uporabnik je dolžan aktivno delovati v postopku reklamacije imetnika kartice ter imetniku kartice in banki na prvi poziv predložiti vsa dokazila, da je bila transakcija opravljena v skladu s pogodbo, da je bilo blago dostavljeno/storitev opravljena v skladu s ponudbo, da je kakovost blaga/storitve ustrezala ponujeni ter druga dokazila glede plačila s kartico. Neizpolnjevanje te obveznosti predstavlja kršitev pogodbe.
- 13.4. Če banka ugotovi, da je reklamacija utemeljena, je uporabnik dolžan imetniku kartice vrniti prejeto plačilo. Če je banka v okviru reklamacijskega postopka ugotovila, da je reklamacija imetnika kartice upravičena, in je imetniku kartice povrnila znesek reklamirane transakcije, znesek terja oz. bremeni uporabnika.
- 13.5. Če imetnik kartice zaradi reklamacije sproži ustrezen postopek pri pristojnem kartičnem sistemu (t.i. charge back postopek) in se s strani kartične sheme banki v temu postopku naloži vračilo sredstev imetniku kartice, je uporabnik dolžan banki nemudoma vrniti znesek v višini zneska reklamirane transakcije, skupaj s stroški postopka.
- 13.6. Uporabnik je seznanjen, da v primeru reklamacijskega zahtevka imetnika kartice, ne predloži verodostojnega dokazila, da je imetnik kartice dejansko opravil nakup, se šteje, da tega ni opravil in bo reklamacijskemu zahtevku imetnika kartice ugodeno.
- 13.7. Uporabnik soglaša, da lahko banka za znesek odobrenih reklamiranih transakcij in stroškov reklamacijskega postopka zmanjša plačila svojih obveznosti z naslova nakazil prometa v vseh naslednjih obračunskih obdobjih poravnave vse do dokončnega poplačila škode.



13.8. Obveznost pogodbene stranke v zvezi z reševanju reklamacij in druge obveznosti iz tega člena ostane v veljavi tudi v primeru prenehanja pogodbe.

#### **14. Posebni pogoji o načinu plačila blaga in storitev preko spleta**

S posebnimi pogoji o načinu plačila blaga in storitev s karticami prek interneta se podrobno opredeljujejo medsebojni odnosi in pravila pri delovanju celotne elektronske trgovine, procesiranje plačilnih kartic prek interneta in izmenjava podatkov o opravljenih transakcijah oziroma dolžnosti in obveznosti obeh pogodbenih strani.

#### **15. Nakup preko spleta**

15.1. Vrsto plačilnih kartic, ki so lahko sprejete na spletu, določa Vloga.

15.2. Internetno prodajno mesto omogoča plačevanje s karticami za prodajo blaga ali storitev prek interneta.

15.3. Spletna stran prodajnega mesta uporabnika preko katere se izvaja prodaja blaga ali storitev mora vsebovati najmanj naslednje elemente:

- naziv in naslov uporabnika;
- kontaktne podatke (naslov, telefon, elektronska pošta);
- podroben opis blaga in/ali storitve;
- ceno blaga in/ali storitev z vsemi pripadajočimi stroški, davki ter valuto plačila;
- splošne pogoje vezane na prodajo blaga in storitev;
- pogoje in postopke za uveljavljanje reklamacije;
- pogoje, ki se nanašajo na preklic naročila;
- pogoje, ki se nanašajo na vračilo denarja iz naslova kupnine v primeru upravičene reklamacije;
- navedbo, da se blago lahko plača s karticami, ki so predmet pogodbe med banko in uporabnikom ter ustrezne logotipe kartičnih shem, katerih produkte sprejema za plačilo blaga ali storitev na svoji spletni strani;
- določila o varovanju osebnih podatkov;
- omejitve izvoza blaga in/ali storitve;
- pravila, ki se nanašajo na dobavo blaga;
- določilo oziroma politiko o varovanju kartičnih podatkov;
- gumb za potrditev strinjanja s splošnimi pogoji pred zaključkom procesa naročila blaga;

15.4. V okviru postopka plačila naročenega blaga ali storitev mora uporabnik kupcu ponuditi na vpogled splošne pogoje bodisi:

- na zaključnem ekranu, kjer je prikazana končna cena naročila, ali
- na spletnih straneh, ki predstavljajo korake v procesu potrditve in plačila naročenega blaga ali storitev.

15.5. Uporabnik bo zagotovil, da bo vsa komunikacija kodirana skladno z vsakokrat veljavnimi varnostnimi standardi ter da bo imetnik kartice ob vsakem nakupu vnesel vse potrebne podatke za izvedbo plačila z uporabo močne avtentikacije prek varnostnega standarda 3D Secure, v kolikor je to mogoče. Za plačilo internetnega nakupa je potrebno s strani imetnika kartice vnesti:

- ime in priimek imetnika kartice;
- naslov imetnika kartice;
- številko kartice;
- kontrolno številko – CVC koda (trimestna številka odtisnjena na zadnji strani kartice);
- datum veljavnosti kartice;
- oznaka kartice;
- naslov za dostavo blaga in/ali opravljeno storitev;
- geslo za avtorizacijo transakcije 3D Secure, v kolikor to kartica omogoča.

Pravilno izpolnjeni podatki na spletni strani za plačilo so pogoj za pridobitev avtorizacije.

15.6. Če internetno prodajno mesto ponuja spletne igre na srečo, mora spletna stran vsebovati še vsaj naslednje elemente:

- obvestilo, da se na spletni strani ponujajo igre na srečo;
- podrobna navedba vsakokrat veljavne zakonodaje o igrah na srečo, ki se uporablja v vsakem konkretnem primeru igre (omejitve, razveljavitve, davki, izplačila itd.);
- podroben opis posamezne igre na srečo, ki mora vsebovati vsaj:
  - pravila igre;
  - pravila glede preklica naročila;
  - pravila za izplačilo;
- navedbo odgovornosti kupca vezanih na igre na srečo;
- opozorilo, da so spletne igre na srečo dovoljene samo polnoletnim osebam;
- izjavo, da je kupec odgovoren za poznavanje zakonodaje na področju igranja spletnih iger na srečo v svoji državi bivanja;
- izjavo, da je igranje spletnih iger na srečo lahko zakonsko prepovedano na območju, kjer se kupec trenutno nahaja;
- izjavo, s katero se kupcu priporoča hramba kopije transakcijskih zapisov ter trgovčevih pravil in splošnih pogojev;
- številko trgovca.

15.7. Internetno prodajno mesto, ki ponuja spletne igre na srečo, s sprejemom teh splošnih pogojev potrjuje, da ima veljavno licenco ali drugo zahtevano zakonsko potrditev države, v kateri je registrirano, za sprejem plačil s karticami.

15.8. Uporabnik mora kupcu po prejemu naročila poslati potrditev ali zavrnitev kupljenega blaga in/ali storitve. Na potrdilu ne sme biti napisana številka kartice, mora pa vsebovati:

- enolično identifikacijsko številko naročila (določi trgovec);
- elektronski naslov strežnika prodajnega mesta;
- opis poslanega blaga in/ali storitve;
- znesek davka na dodano vrednost;
- strošek dostave poslanega blaga;
- skupni znesek plačila;
- seznam vseh omejitev v primeru reklamacije, zavrnitve blaga ali povračila sredstev;
- naziv trgovca.

15.9. Uporabnik prevzame tveganje neplačila, zavrnitve plačila in naknadnega odstopa od pogodbe ali reklamacij, ki se nanašajo na vsebino prodaje oziroma zavrjneno, neprevzeto, nepooblaščno ali kako drugače upravičeno reklamirano naročilo. Spore rešujeta neposredno trgovec in kupec.

15.10. Za pravilnost prenesenih podatkov med procesnim centrom in uporabnikom sta odgovorna banka in uporabnik. V primeru, da je prišlo do napake v prenosu je odgovorna pogodbeni strani, zaradi katere je prišlo do napake v prenosu, neodvisno od tega kdo je iniciator oziroma prejemnik podatkov. Pri vseh morebitnih zastojih ob prenosu podatkov se banka in trgovec medsebojno obveščata. V primeri izpada podatkov mora iniciator podatkov zagotoviti drugi pogodbeni strani podatke na drugačen način.

## **16. Označevanje spletnega prodajnega mesta**

16.1. Uporabnik bo na vidnem mestu ob dostopu na svoje internetno prodajno mesto oziroma spletno stran označil, da kot način plačila za prodano blago oziroma za opravljene storitve sprejema kartice.

16.2. Banka oz. njen pogodbeni izvajalec bo uporabniku pravočasno in brezplačno dostavila potrebne datoteke z logotipi v elektronski obliki, navodila, promocijsko gradivo in drugo potrebno dokumentacijo. Uporabnik je zavezan pravočasno sporočiti banki svoje potrebe po navedenem gradivu. Uporabnik ima pravico, da v svojih oglaševalskih nastopih izpostavi način plačevanja s kartico.

## **17. Varnostna pravila**

- 17.1. Na področju varnosti mora biti uporabnik skladen s standardom PCI DSS, kar pomeni, da mora uvesti in izvajati varnostno politiko, ki je skladna z zahtevami iz teh splošnih pogojev in standardom PCI DSS. Vse morebitne stroške, ki nastanejo pri certifikaciji standarda, nosi uporabnik.
- 17.2. Uporabnik mora na zahtevo banke implementirati vse potrebne spremembe pri poslovanju s karticami in takojšnjimi plačili Flick oz. implementirati dodatne varnostne kontrole, ki jih zahtevajo varnostni standardi za kartično poslovanje ali pa jih zahtevajo plačilne sheme ter drugi regulatorji.
- 17.3. V primeru, da za potrebe poslovanja s karticami uporabnik podatke o kartici in/ali kartični transakciji pridobi od zunanjega ponudnika storitev, mora biti poslovanje zunanjih ponudnikov storitev skladno z varnostnim standardom PCI DSS. Uporabnik mora z zunanjimi ponudniki storitev skleniti ustrezno pogodbo, v kateri so vključene vsaj zahteve iz te točke. Zunanji ponudniki storitev morajo biti za storitve, ki jih izvajajo za uporabnika ustrezno registrirani pri kartičnih plačilnih shemah. Uporabnik mora banki vsako leto posredovati seznam zunanjih ponudnikov storitev z opisom storitve na področju kartičnega poslovanja, ki jo zunanji ponudnik izvaja za uporabnika. V primeru sprememb pri zunanjih izvajalcih mora uporabnik banko o tem pisno obvestiti v roku enega (1) meseca po spremembi. Navedeno še posebej velja za hotele oziroma podobne nastanitvene kapacitete in trgovce rent-a-car.
- 17.4. Uporabnik občutljivih podatkov za avtentikacijo kartice in številke kartice ne sme hraniti po zaključeni avtorizaciji (tudi če so šifrirani). Podatke mora uničiti skladno z varnostnim standardom PCI DSS. Podatkov tudi ni dovoljeno prenašati, kopirati, posredovati oziroma omogočiti dostop do podatkov. Uporabnik mora dokumentirati kdo, kdaj in kje je uničil navedene podatke.
- 17.5. Uporabnik ne sme prodajati blaga ali storitev, ki so specificirane kot nedovoljene s strani slovenske zakonodaje ali kartičnih plačilnih shem oziroma te kakorkoli škodujejo ugledu banke ali kartične sheme.
- 17.6. Uporabnik bo izvajal redne preglede pravilnosti delovanja varnostnega sistema in varnostne aktivnosti ustrezno evidencialno.
- 17.7. Uporabnik mora banki oziroma s strani banke pooblaščenim osebam, ki se izkažejo z osebnim dokumentom ali s službeno izkaznico, omogočiti dostop do POS opreme vsak delovni dan v svojem rednem poslovnem času.

## **18. Prenehanje sodelovanja**

Pogodba je sklenjena za nedoločen čas.

Banka ali uporabnik lahko kadarkoli pisno odpovesta pogodbo. Šteje se, da odpoved, če je bila dana do 15. dne v mesecu, učinkuje zadnji dan naslednjega meseca, ki sledi mesecu, v katerem je bila dana odpoved. Če je bila odpoved dana po 15. dnevu v mesecu, učinkuje odpoved zadnji dan drugega meseca, ki sledi mesecu v katerem je bila dana odpoved.

Odpoved od pogodbe mora biti sestavljena v pisni obliki ter poslana drugi pogodbeni stranki s priporočeno pošto in povratnico. Odpovedni rok začne teči z dnem oddaje pošiljke na pošto.

Če katera koli pogodbeni stranka krši svoje obveznosti po pogodbi, lahko druga pogodbeni stranka od nje odstopi brez odpovednega roka. Pogodba se v tem primeru šteje za razdrto z dnem, ko stranka, ki je kršila svoje obveznosti, prejme izjavo druge pogodbene stranke o odstopu od pogodbe. V tem primeru je kršiteljica pogodbe zavezana drugi pogodbeni stranki poravnati vso škodo, ki bi nastala zaradi take kršitve.

V primeru, da uporabnik v \_enem letu\_ od podpisa pogodbe ni ustvaril prometa oziroma ni dosegel dogovorjenega prometa ali pa se je po mnenju banke finančni položaj uporabnika poslabšal, si banka pridruži pravico odpovedati pogodbo brez odpovednega roka. Pogodba se v tem primeru šteje za razdrto z dnem, ko uporabnik prejme izjavo banke o odstopu od pogodbe. Uporabnik se odpoveduje vsem odškodninskim in drugim zahtevkom, ki bi jih imel proti banki zaradi odstopa od pogodbe brez odpovednega roka.

V primeru suma zlorabe pri uporabniku ali na prodajnem mestu ali nepravilnosti pri poslovanju pri uporabniku ali na prodajnem mestu, ali preko spleta, za katere je odgovoren oziroma jih je omogočil oz. je pri njih sodeloval uporabnik oziroma njegovo prodajno mesto, oziroma v primeru kršitve pogodbe oziroma teh splošnih pogojev, si banka pridržuje pravico odstopiti od pogodbe brez odpovednega roka in zahtevati plačilo povzročene škode od uporabnika. Pogodba se v tem primeru šteje za razdrto z dnem, ko uporabnik prejme izjavo banke o odstopu od pogodbe. Uporabnik se odpoveduje vsem odškodninskimi in drugim zahtevkom, ki bi jih imel proti banki zaradi odstopa od pogodbe brez odpovednega roka.

V primeru, da prenehanje sodelovanja z uporabnikom od banke zahteva kartična plačilna shema Mastercard ali Visa, si banka pridržuje pravico odstopiti od pogodbe brez odpovednega roka. Pogodba se v tem primeru šteje za razdrto z dnem, ko prodajno mesto prejme izjavo banke o odstopu od pogodbe. Uporabnik se odpoveduje vsem odškodninskimi in drugim zahtevkom, ki bi jih imelo proti banki zaradi odstopa od pogodbe brez odpovednega roka.

Šteje se, da je odpoved vročena uporabniku po preteku petnajst (15) dni od dneva oddaje priporočene pošiljke na pošto na zadnji znani naslov uporabnika, ki ga ima banka v svoji evidenci.

Ob prenehanju veljavnosti pogodbe sta stranki zavezani poravnati vse svoje obveznosti po pogodbi najpozneje v roku 45 dni po prenehanju njene veljavnosti. V istem času je uporabnik zavezan banki na lastne stroške vrniti vso nepoškodovano opremo v uporabnem stanju ter vsa navodila, obrazce in druga gradiva, ki jih je prejel od banke in jih do dneva izteka veljavnosti te pogodbe ni porabil. O izročeni opremi bosta stranki sestavili prevzemni zapisnik. Odklop opreme bo zagotovila banka, uporabnik pa se obvezuje, da bo banki oziroma pooblaščenim osebam, ki bodo opravile odklop, omogočil nemoten dostop do opreme in izvedbo odklopa.

Uporabnik se zavezuje, da bo banki poravnal stroške odklopa opreme skladno z vsakokrat veljavnim cenikom. Odklop POS-opreme lahko izvede le za to usposobljena oseba pooblaščen s strani banke. V primeru, da uporabnik POS opremo odklopi sam ter ga poškoduje ali naredi kakšno drugo škodo, je dolžan banki povrniti vso škodo povezano z zamenjavo oz. popravilom POS opreme.

## **19. Podizvajanje in odstop pogodbe**

Banka lahko storitev (ali del storitev), ki so predmet te pogodbe, prenese na tretje osebe ali jih da v podizvajanje tretjim osebam brez predhodnega soglasja uporabnika za vsak posamezni primer.

Banka bo še naprej polno odgovorna za vsa dejanja in opustitve svojih podizvajalcev ter za obveznosti, storitve in funkcije, ki jih bodo opravili podizvajalci, v enaki meri, kot če bi te obveznosti, storitve in funkcije opravila sama. V zvezi s tem bo banka tudi zagotovila, da bo njeno osebje, vključno s podizvajalci, spoštovalo njene obveznosti po tej Pogodbi, vključno z obveznostmi, ki se nanašajo na zaupnost, zaupne podatke in zaupne informacije ter varstvo osebnih podatkov in bančne tajnosti ter poslovne skrivnosti.

Banka lahko odstopi pogodbo, v celoti ali deloma, pravice ali obveznosti po Pogodbi proti plačilu ali brezplačno, tretji osebi, s čimer se trgovec izrecno strinja. Banka o odstopu pogodbe uporabnika pisno obvesti.

Obveznosti uporabnika na podlagi Pogodbe ostanejo v celoti veljavne, tudi, če:

- banka odstopi pogodbo na svojega pravnega naslednika ali katerokoli drugo družbo;
- pride do statusnega preoblikovanja, prenosa premoženja in poslovanja, spremembe pravno organizacijske oblike ali drugih sprememb banke. Uporabnik s sprejemom teh splošnih pogojev potrjuje, da že vnaprej sprejema vse morebitne spremembe na strani banke.

## **20. Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij**

Banka je upravljalec osebnih in ostalih zaupnih podatkov o uporabniku, ki jih pridobi pri vzpostavitvi poslovnega razmerja in nadaljnjem poslovanju z njim.

Banka za namen izvajanja medsebojnega pogodbenega odnosa ter za namene trženja v obsegu skladnem s privolitvijo za obdelavo osebnih podatkov obdeluje, hrani, posreduje in varuje osebne in ostale zaupne podatke skladno z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov, Splošno uredbo EU o varstvu osebnih podatkov (Uredba

(EU) 2016/679-GDPR), zakonom, ki ureja bančništvo, zakonom, ki ureja gospodarske družbe in drugimi predpisi, ki se nanašajo na varovanje osebnih in zaupnih podatkov ter poslovno skrivnost ter skladno s svojimi internimi akti.

Vse podrobnejše informacije, pravice posameznikov, ki se nanašajo na obdelavo osebnih podatkov in kontaktni podatki so na voljo na povezavi [www.gbkr.si/varstvoosebnih-podatkov](http://www.gbkr.si/varstvoosebnih-podatkov), oziroma v dokumentu "Informacije o obdelavi osebnih podatkov".

Vsako nadaljnje dajanje v uporabo, podnajem, odstopanje, zastavljanje POS opreme ali prenos pravic uporabe na tretje osebe ni dovoljeno brez predhodnega pisnega dovoljenja banke.

Uporabnik ne sme voditi, evidentirati, snemati, shranjevati ali uporabiti katerihkoli podatkov o imetnikih plačilne kartice in/ali plačilnih karticah v nobeni obliki.

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

V primeru neprimerne in/ali nezadostne varovanja podatkov o imetnikih plačilne kartice in/ali plačilnih karticah uporabnik nosi vse finančne, materialne in druge posledice svojih dejanj in/ali opustitev.

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

Vse informacije, podatki in gradiva, ki se uporabljajo pri izvajanju te pogodbe, so zaupne narave in poslovna skrivnost.

Uporabnik banki dovoljuje hranjenje, obdelavo in posredovanje podatkov (osebnih in drugih) za potrebe procesiranja, preverjanja točnosti podatkov, ugotavljanja ter preprečevanja zlorab tretjim osebam, kot so: mednarodni kartični sistem Mastercard, Visa, procesni center banke, centralna banka, ter ostale osebe katerim je posredovanje podatkov dovoljeno skladno s slovensko zakonodajo.

Uporabnik dovoljuje banki, da lahko vse podatke, s katerimi razpolaga, posreduje tudi vsem svojim sedanjim in prihodnjim odvisnim in obvladujočim družbam ter družbam v skupini in pogodbenim obdelovalcem osebnih podatkov, ne glede na njihov sedež, ki imajo najmanj enak standard varovanja osebnih podatkov kot banka, in sicer za potrebe njihovega poslovanja, izvajanja in poenotenja bančnih operacij, nadzora, upravljanja tveganj in izvrševanja medsebojnih pogodbenih odnosov.

Uporabnik dovoljuje banki, da njegove podatke obdeluje in uporabi tudi za naslednje namene: ugotavljanje zadovoljstva s storitvami banke in statistične obdelave podatkov, posredovanja ponudb, obvestil, komercialnih sporočil o storitvah/produktih banke in drugih oseb, za katere banka izvaja posredovanje storitev (neposredno trženje) preko sredstev komuniciranja (pošta, telefon, elektronska pošta ipd.). Za te namene lahko banka tu navedene podatke posreduje svojim pogodbenim obdelovalcem, ki opravljajo dejavnost klicnih centrov. Soglasje za neposredno trženje velja do preklica, ne glede na veljavnost/rok trajanja te pogodbe in ga je mogoče kadarkoli preklicati.

## **21. Postopek reševanja sporov**

Pritožbo v zvezi z opravljeno storitvijo banke lahko uporabnik posreduje banki osebno, po pošti na naslov banke ali po elektronski pošti na naslov [info@gbkr.si](mailto:info@gbkr.si). O rešitvi pritožbe mora banka obvestiti uporabnika v najkrajšem možnem roku, oziroma najkasneje v petnajstih koledarskih dneh po prejemu pritožbe. Če ni možna dokončna rešitev pritožbe v tem roku, banka v odgovoru uporabnika seznaniti s postopkom reševanja in predvidenem roku rešitve, ki pa ne sme biti daljši od 35 delovnih dni.

Če se uporabnik z odločitvijo o pritožbi ne strinja, ali če v dogovorjenem roku ne prejme odgovora banke na pritožbo, ima pravico pritožbo nasloviti na Združenje bank Slovenije – GIZ Ljubljana kot izvajalca postopka

izvensodnega reševanja potrošniških sporov (izvajalec IRPS), Šubičeva ulica 2, SI 1000 Ljubljana, tel.: +386 (0)1 24 29 700; faks: +386 (0)1 24 29 713, [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si).

Uporabnik je dolžan banki povrniti stroške reševanja neupravičene reklamacije ali pritožbe

## **22. Končne določbe**

Splošni pogoji so sestavni del Vloge za sprejem kartic na prodajnem mestu in takojšnjih plačil flik na prodajnem mestu in/ali prek interneta ter uporabo POS opreme. Pravice in obveznosti uporabnika POS opreme začnejo veljati z dnem podpisa Vloge s strani pooblaščenih oseb obeh pogodbenih strank. Šteje se, da uporabnik s podpisom zahtevka soglaša z vsebino splošnih pogojev. Vloga in Splošni pogoji s prilogami tvorijo okvirno pogodbo o poslovanju s plačilnimi storitvami po Zakonu o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih.

S temi Splošnimi pogoji so opredeljene pravice in obveznosti Uporabnika in banke kot ponudnika plačilnih storitev. Pravice in obveznosti Uporabnika začnejo veljati z dnem podpisa Pogodbe. Uporabnik s podpisom Pogodbe potrди seznanitev z vsebino Splošnih pogojev in poda svoje soglasje k njihovi veljavnosti.

Banka lahko v skladu z veljavnimi predpisi ter s svojo poslovno politiko spreminja te Splošne pogoje. O vsaki spremembi teh splošnih pogojev ali o uvedbi novih splošnih pogojev bo Banka Uporabnika obvestila z objavo v poslovalnicah in na spletnih straneh banke na naslovu [www.gbkr.si](http://www.gbkr.si). Besedilo spremenjenih splošnih pogojev bo banka objavila v vseh poslovalnicah banke in na spletnih straneh banke na naslovu [www.gbkr.si](http://www.gbkr.si).

Če uporabnik ne soglaša s spremembami splošnih pogojev, lahko odstopi od pogodbe. Če banka na prejme pisnega odstopa od pogodbe v petnajstih (15) dneh od dneva, ko objavi spremenjene splošne pogoje, se šteje, da uporabnik soglaša in sprejema spremenjene splošne pogoje.

Za reševanje morebitnih sporov iz naslova Pogodbe in/ali Splošnih pogojev je pristojno sodišče v Kranju. Vloga in Splošni pogoji se presoja po pravu Republike Slovenije.

Ti splošni pogoji veljajo od 5. 5. 2021 dalje.

Gorenjska banka d.d., Kranj

Kranj, 5. 5. 2021