

Splošni pogoji
za sprejemanje plačilnih
kartic in takojšnjih plačil
Flik na prodajnem mestu in/
ali na spletu ter uporabi
POS opreme

Kazalo

1	Splošne določbe	3
2	Opredelitev pojmov	3
3	Najem in uporaba POS opreme	4
4	Vzdrževanje POS opreme	5
5	Sprejem plačilnih kartic in takojšnjih plačil Flik na prodajnem mestu in/ali spletu	6
6	Informacije o višini provizij, ki jih banka zaračunava uporabniku	6
7	Zavrnitve plačil na prodajnem mestu in/ali spletu, kot posledica nepravilnosti in napak	7
8	Obveznosti uporabnika	8
9	Finančne obveznosti banke	10
10	Finančne obveznosti uporabnika	10
11	Spletni portal za trgovce	10
12	Reklamacijski proces za kartično transakcijo	11
13	Reklamacijski proces za takojšnje plačilo Flik	11
14	Varnostna pravila	12
15	Trajanje pogodbe	13
16	Podizvajanje in odstop pogodbe tretji osebi	14
17	Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij	14
18	Postopek reševanja sporov	15
19	Končne določbe	15

1. Splošne določbe

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

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

- > **Avtorizacija** – je postopek odobritve plačila s plačilno kartico (v nadaljevanju kartica), ki zajema potrditev, da v času izvedbe plačila s kartico ni bila prijavljena izguba ali kraja kartice, za katero se izvaja avtorizacija, da je kartica veljavna in da ima uporabnik dovolj sredstev za poravnavo svojih obveznosti; v nekaterih primerih je dovoljena tudi predavtorizacija.
- > **Brezstično plačilo** – je način plačila s kartico, pri katerem jo plačnik zgolj približa POS opremi in je ni potrebno vstavljati kartice v režo POS terminala.
- > **Brezstično plačilo brez vnosa PIN številke** – je brezstično plačilo do vrednosti, do katere ni potreben vnos PIN številke pri potrjevanju plačilne transakcije.
- > **Charge-back postopek** – postopek reklamacije glede možnosti povračila sredstev v zvezi s plačilnimi transakcijami, izvedenimi s karticami.
- > **CVC2/CVV2 koda kartice** – varnostna koda za verifikacijo kartice ali vrednosti (koda s tremi ali štirimi številkami, ki je natisnjena na hrbtni strani kartice), ki se uporablja kot potrditev transakcije, ko je kartica fizično odsotna s prodajnega mesta.
- > **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-of-internet-payments>.
- > **Končna provizija** – pomeni provizijo, ki zajema vse provizije, stroške in nadomestila in ga je prodajno mesto dolžno plačati banki v odstotkih od zneska vsakega potrdila o nakupu (slipa).
- > **Povprečna višina medbančne provizije** – pomeni spremenljivo komponento končne provizije in predstavlja povprečni strošek, ki ga banka uporabnika plačuje izdajatelju plačilne kartice za vsako opravljeno transakcijo.
- > **Povprečna višina provizije kartičnih shem** – pomeni spremenljivo komponento končne provizije in predstavlja povprečni strošek, ki ga banka uporabnika plačuje kartičnima shemama Mastercard in Visa.
- > **Povprečna višina bančnih stroškov in provizije** – pomeni spremenljivo komponento končne provizije in predstavlja druge povprečne stroške banke v povezavi s procesiranjem kartičnih transakcij in bančno maržo.
- > **Občutljivi podatki za avtentikacijo kartice** – vključujejo popolne podatke o številki kartice, magnetnega traku kartice, varnostne kode kartice (CAV2/CVC2/CVV2/CID), PIN številki, blokadi kartice.
- > **Minimalni znesek nadomestila na transakcijo** – pomeni nadomestilo, ki se obračuna takrat, ko je znesek končne provizije nižji od s to pogodbo dogovorjenega minimalnega zneska nadomestila.
- > **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/>.
- > **PIN pad** – ločena naprava, ki omogoča brezstično uporabo kartic in sprejem plačil prek mobilne aplikacije Flik Pay ter ima tipkovnico, namenjeno vnosu PIN številke. Naprava je prek posebnega priključka povezana s POS-terminalom.

- > **Plačilne kartice** – so plačilni instrument, namenjen brezgotovinskemu plačevanju blaga in storitev ter dvigu gotovine na bankomatu (v teh pogojih se uporablja naziv: kartice).
- > Plačilna shema Flik – medbančna plačilna shema, ki omogoča izvajanje takojšnjih plačil med uporabniki različnih bank v Sloveniji, plačila na POS in aplikacijah za sprejem Flik plačil.
- > **Pogodba** – izpolnjena, podpisana ter s strani banke odobrena Vloga in priloga k vlogi s seznamom prodajnih mest, ima skupaj s Pogodbo o plačilnih storitvah ter temi in vsakokrat veljavnimi Splošnimi pogoji značaj pogodbe.
- > **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.
- > **Spletni POS-terminal** - spletni plačilni vmesnik za izvajanje plačil s karticami in Flik takojšnjimi plačili pri prodaji na spletnih prodajnih mestih.
- > **Predavtorizacija** – rezervacija sredstev na kartici kot jamstvo imetnika, da razpolaga s sredstvi za bodoče plačilo. Predavtorizacija znižuje razpoložljivo stanje na kartici.
- > **Prodajno mesto** – posamično prodajno mesto uporabnika (trgovca), na katerem se uporablja POS oprema za plačevanje storitev s karticami in takojšnjih plačil Flik.
- > **Prodaja na spletnih prodajnih mestih** – prodaja blaga in/ali storitev prek spletne trgovine uporabnika (trgovca), s katerim ima Banka podpisano Vlogo.
- > **Procesni center** – vsakokratna gospodarska družba, s katero ima banka sklenjeno veljavno pogodbo za procesiranje transakcij.
- > Reklamacija – Pritožba ali nesoglasje, zaznana s strani trgovca kot pogodbenega partnerja banke, s strani banke ali s strani stranke trgovca pri izvajanju kartičnih in takojšnjih plačil Flik na prodajnem mestu in/ali prek interneta oziroma transakcij, povezanih s tem.
- > **Splošni pogoji** – pomenijo in se nanašajo na te Splošne pogoje za sprejemanje plačilnih kartic in takojšnjih plačil Flik na prodajnem mestu in/ali na spletu ter uporabi POS opreme (v teh pogojih se uporablja naziv: Splošni pogoji). Ti Splošni pogoji so sestavni del Splošnih pogojev o opravljanju plačilnih storitev za pravne osebe, podjetnike, zasebnike in osebe civilnega prava
- > **PIN številka** – osebna štirimestna identifikacijska številka, ki predstavlja podpis imetnika kartice pri poslovanju s kartico.
- > **Tarifa nadomestil banke** – vsakokrat veljavna Tarifa nadomestil za plačilne storitve za pravne osebe, podjetnike, zasebnike in osebe civilnega prava.
- > **Uporabnik** - pravna oseba, podjetnik, zasebnik ali oseba civilnega prava, ki uporablja plačilne storitve kot plačnik ali prejemnik plačila ali oboje, s katerim ima Banka sklenjeno Pogodbo.
- > **Vloga** – pomeni Vlogo za sprejem kartic in takojšnjih plačil Flik na prodajnem mestu in/ali spletu ter uporabo POS opreme ter je sestavni del Pogodbe.
- > **3D Secure** – je mednarodni varnostni standard, ki se uporablja za preverjanje istovetnosti uporabnikov kartic pri spletnem plačevanju ter ga podpirata kartični shemi Mastercard in Visa.

3. Najem in uporaba POS opreme

3.1 Na podlagi popolno izpolnjene in podpisane ter s strani banke odobrene Vloge bo banka uporabniku za njegova prodajna mesta omogočila najem ustrezne certificirane POS opreme.

3.2 Storitve 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 ter banki oz. njeni pooblaščenim osebam omogočil namestitve te POS opreme.
- 3.4 Ob namestitvi POS opreme bosta uporabnik in banka oz. od nje pooblaščen oseb podpisala prevzemni zapisnik ter preizkusila delovanje nameščene opreme. Prav tako banka oz. od nje pooblaščen oseb ob namestitvi lahko zagotovi izobraževanje uporabnikov POS opreme na prodajnem mestu in hkrati uporabniku predloži kratka navodila za uporabo POS opreme.
- 3.5 V primeru spletne trgovine, se uporabnik zavezuje, da bo namestil spletni POS-terminal skladno s specifikacijo in navodili ter izvedel ustrezno testiranje pred vklopom v produkcijsko okolje.
- 3.6 Banka uporabniku skladno z vsakokrat veljavno Tarifo nadomestil banke zaračuna najemnino za POS opremo, razen če ni s Pogodbo dogovorjeno drugače. Najemnina se obračuna za nazaj in za polni mesec, ne glede na število dni uporabe POS terminala v mesecu.
- 3.7 SIM kartico za prenosni POS terminal zagotovi banka, njen namen pa je izključno prenos podatkov znotraj EU. Uporabnik jo uporablja za komunikacijo med POS terminalom in procesnim centrom preko GPRS povezave. Če uporabnik uporabi SIM kartico za kakršen koli drug namen, mora banki nemudoma povrniti vse stroške in morebiti nastalo škodo. Uporabnik se vnaprej strinja in pooblašča banko, da te stroške samodejno bremeni z njegovega računa ali uporabi katero koli drugo njegovo dobroimetje pri banki. V primeru izgube, kraje in tehnične napake mora uporabnik o tem takoj obvestiti banko. Po koncu sodelovanja mora uporabnik SIM kartico vrniti banki.

4. Vzdrževanje POS opreme

- 4.1 Banka bo POS opremo redno vzdrževala brez dodatnega nadomestila. Redno vzdrževanje obsega vzdrževanje, ki omogoča nemoteno delovanje POS opreme, da se lahko ta uporablja v skladu s temi Splošnimi pogoji.
- 4.2 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.
- 4.3 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 PIN pad-a, ki se izroča uporabniku. Za zamenjano POS opremo se bodo uporabljala vsa določila teh Splošnih pogojev.
- 4.4 Če zaradi uporabe, ki je v nasprotju z določili teh Splošnih pogojev, pride do okvare, poškodbe, uničenja oziroma izgube POS opreme, bo banka oziroma z njene strani pooblaščen oseb poskušala okvare oz. poškodbe POS opreme odpraviti. Če to ne bo mogoče, bo POS opremo nadomestila z novo, uporabnik pa se zavezuje banki poravnati vse stroške, skladno z vsakokrat veljavno tarifo nadomestil banke, oziroma banki povrniti vse stroške popravila ali zamenjave, ki bi jih v tem primeru banki zaračunal pogodbeni izvajalec.

5. Sprejem plačilnih kartic in takojšnjih plačil Flick na prodajnem mestu in/ali spletu

5.1 Vrsta plačilnih kartic, ki jih lahko uporabnik sprejema na POS opremi in/ali spletu, se določi v Vlogi.

5.2 Plačila s kartico ter takojšnja plačila Flick se izvajajo izključno elektronsko, preko POS terminalov in spletnih POS terminalov. V primeru nedelovanja POS opreme se plačila s karticami in takojšnja plačila ne morejo izvajati.

5.3 Plačilne kartice se sprejemajo izključno in le za namen plačila nakupa blaga oziroma storitev iz naslova registrirane dejavnosti uporabnika.

5.4 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.

5.5 Uporabnik zagotovi, da je v času opravljanja plačilne transakcije plačilna kartica vseskozi v vidnem polju imetnika plačilne kartice.

5.6 Uporabnik mora opraviti ustrezno identifikacijo imetnika plačilne kartice. Identifikacija imetnika plačilne kartice se opravi tako, da imetnik plačilne kartice vnese PIN številko. Uporabnik zagotovi, da imetnik plačilne kartice lahko diskretno vnese PIN številko.

5.7 Če obstajajo oziroma nastopijo okoliščine, ki bi po razumno skrbni presoji zahtevale preverbo 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, uporabnik zavrne sprejem plačilne kartice kot način plačila nakupa blaga oziroma storitev.

5.8 Za vsako uspešno ali neuspešno opravljeno plačilno transakcijo POS oprema izpiše dva enaka zaporedna potrdila o nakupu (slipa), od katerih enega prejme uporabnik, ki ga hrani in v primeru zahteve posreduje banki, drugega pa uporabnik izroči imetniku plačilne kartice. Potrdilo o nakupu je dokaz o nakupu in hkrati nastanku obveznosti imetnika kartice do uporabnika oziroma plačnika takojšnjega plačila Flick in hkrati podlaga za terjatev trgovca do banke.

5.9 Banka zagotovi avtorizacijo v realnem času razen v primeru, ko to ni možno zaradi tehničnih motenj, trenutne prekinitve sistema oziroma nedelovanja le-tega.

5.10 Uporabnik se odpoveduje vsakršnim odškodninskimi zahtevam v primeru, ko banka ne zagotovi avtorizacije iz razlogov navedenih v prejšnjem odstavku tega člena.

5.11 Uporabnik bo na vidnem mestu na svojem prodajnem mestu in/ali spletni strani označil, katere kartice sprejema kot način plačila za prodano blago oziroma za opravljene storitve. Banka oz. njen pogodbeni izvajalec pa bo glede sprejema kartic uporabniku pravočasno in brezplačno dostavila potrebne nalepke ali datoteke z logotipi v elektronski obliki.

5.12 Če uporabnik ponuja prodajo prek spletnega prodajnega mesta, mora na svoji spletni strani jasno in stalno omogočati dostop do ključnih podatkov o:

- > nazivu in naslovu prodajnega mesta;
- > veljavnih kontaktnih podatkih za hitro in učinkovito komuniciranje;
- > svoji matični in davčni številki;
- > ceni blaga oziroma storitve z vsemi stroški, davki in valuto plačila (vse v skladu z vsakokrat veljavno zakonodajo);
- > informacijah o varovanju osebnih in kartičnih podatkov;

- > možnosti vpogleda v splošne pogoje pred zaključkom plačila naročenega blaga oziroma storitve, s katerimi se mora kupec eksplicitno strinjati;
- > načinu in roku dostave naročenega blaga oziroma storitve.

6. Informacije o višini provizij, ki jih banka zaračunava uporabniku

- 6.1 Banka uporabniku obračunava ločeno (nepoenoteno) strukturo provizije po posameznih komponentah provizije, kar pomeni, da je poleg končne provizije prikazana tudi povprečna višina medbančne provizije, povprečna višina provizije kartičnih shem in povprečna višina bančnih stroškov ter bančne provizije. Ločena struktura provizije je prikazana uporabniku na Spletnem portalu za trgovce, vlogi in ponudbi.
- 6.2 Povprečna višina posameznih komponent provizij je veljavna na dan sklenitve pogodbe. Višina posameznih komponent provizije se lahko spreminja zaradi različnih dejavnikov, ki jih mora banka pri poslovanju upoštevati.
- 6.3 O vsakršni spremembi vrednosti posameznih komponent provizije, bo banka obvestila uporabnika najkasneje v 15-ih dneh od spremembe preko Spletnega portala za trgovce oziroma na drug dogovorjen način.
- 6.4 Če uporabnik ne soglaša s spremembami vrednosti končne provizije in/ali minimalnega zneska nadomestila, mora o tem obvestiti banko najkasneje na dan začetka veljavnosti spremembe in prenehati sprejemati plačilne kartice po pogodbi. V tem primeru lahko uporabnik brez odpovednega roka prekine pogodbo. Odpoved pogodbe mora biti banki poslana s priporočeno pošiljko s povratnico.
- 6.5 Če uporabnik banki v dogovorjenem roku ne sporoči, da ne soglaša s spremembami vrednosti posamezne komponente skupne provizije, se šteje, da s spremembami soglaša.
- 6.6 Minimalni znesek nadomestila se obračuna takrat, ko je znesek skupnega nadomestila nižji od s to pogodbo dogovorjenega minimalnega zneska nadomestila. Minimalni znesek nadomestila zajema vse provizije, stroške in marže in ga je prodajno mesto dolžno plačati banki v EUR od vsakega potrdila o nakupu (slipa).
- 6.7 Povprečna višina provizije kartičnih shem je izračunana za vsa prodajna mesta banke, na podlagi podatkov obeh kartičnih shem (Mastercard in Visa) za obdobje preteklega koledarskega leta.

7. Zavrnitve plačil na prodajnem mestu in/ali spletu, kot posledica nepravilnosti in napak

7.1 Banka si pridržuje pravico zavrniti plačilo nakupa:

- > če ni bila pridobljena avtorizacija oziroma ni bila pravilno pridobljena avtorizacija za nakup oziroma opravljeno storitev;
- > če nakup ni nastal kot rezultat uporabe kartice oziroma takojšnjega plačila Flik oziroma če uporabnik izvede nakup z nedovoljeno transakcijo oz. s transakcijo, ki ni specificirana v navodilih za uporabo POS-terminala, ki jih prejme uporabnik ob sklenitvi pogodbe;
- > če kartica ob času nastanka nakupa še ni bila veljavna oziroma ji je veljavnost že potekla;
- > če s kartico ni plačan nakup ali storitev iz naslova registrirane dejavnosti uporabnika;
- > če so v izpis iz POS termina ali v sistem spletnega prodajnega mesta dodane kakršenkoli spremembe oziroma popravki;
- > če uporabnik ne posluje v skladu s pogodbo in/ali temi Splošnimi pogoji;

- > če uporabnik ne upošteva PCI DCC standardov in/ali predpisov Mastercard in/ali predpisov VISA in/ali predpisov drugih kartičnih shem in/ali veljavne zakonodaje Republike Slovenije in/ali drugih zahtevanih standardov poslovanja.

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.

7.3 V primerih, ko je bila plačilna transakcija izvedena in za katero se naknadno izkaže, da ni bila izvedena v skladu s pogodbo in Splošnimi pogoji, uporabnik banki vrne celotni znesek plačila oziroma znesek vsote vseh plačil, ki so bila nakazana s strani banke, najkasneje v roku 8 dni od dneva ugotovitve nepravilnosti oziroma neupravičeno opravljene plačilne transakcije skupaj z zamudnimi obrestmi od dneva izvedbe plačila oziroma nakazila denarnih sredstev uporabniku. Zgornje velja tudi v primeru:

- > nepooblaščenega vdora v strojno in programsko opremo;
- > suma nepravilnosti pri poslovanju na prodajnem mestu in/ali suma obstoja nepravilnosti pri izpolnjevanju minimalnih kriterijev za varnost poslovanja s plačilnimi karticami;
- > suma zlorabe plačilne kartice ali aplikacije Flik in/ali suma zlorabe POS terminala in/ali sum zlorabe spletnega prodajnega mesta in/ali aplikacije Flik;
- > prejema finančne reklamacije na kartično ali drugo transakcijo procesirano pri uporabniku.

8. Obveznosti uporabnika

8.1 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 priključeni ob namestitvi s strani banke oz. njene pooblaščenice osebe;
- > da bodo njegovi delavci uporabljali POS opremo v skladu z vsemi priročniki in navodili za uporabo POS terminala oziroma spletne trgovine, 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 oz. njene pooblaščenice osebe ob namestitvi POS opreme;
- > 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 mednarodnih kartičnih sistemov MasterCard ter 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.
- 8.2 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.
- 8.3 Uporabnik mora na zahtevo banke v dogovorjenem roku posredovati banki vse zahtevane podatke, ki bi bili potrebni za razrešitev potrjene ali domnevne zlorabe ter podatke za razrešitev prejetih reklamacij. Uporabnik mora pri razreševanju popolnoma sodelovati s predstavniki banke ali s pooblaščenimi predstavniki plačilnih shem pri preiskavi dogodka.
- 8.4 V primeru, da uporabnik uporablja POS opremo v nasprotju z določili teh Splošnih pogojev, je banki in tretjim osebam odgovoren za povračilo povzročene škode.
- 8.5 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.
- 8.6 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 tudi umik POS terminala iz prodajnega mesta, z namenom izločitve potencialno škodljive opreme pri opravljanju transakcij, ter zavarovati morebitne video posnetke za obdobje, ko naj bi do zlorabe ali odtujitve na prodajnem mestu prišlo.
- 8.7 Uporabnik je zavezan banki poravnati vso škodo, ki bi nastala v primeru neprimernega oziroma nezadostnega varovanja podatkov o uporabnikih plačilnih kartic ali mobilne aplikacije Flik Pay.
- 8.8 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.
- 8.9 Uporabnik mora upoštevati naslednja pravila pri sprejemanju Flik takojšnjih plačil na spletnih prodajnih mestih, in sicer:
- > mora imeti pri banki odprt transakcijski račun;
 - > mora implementirati vse potrebno za sprejemanje Flik spletnih plačil;
 - > Flik takojšnja plačila se sprejemajo izključno in le za namen plačila nakupa blaga oziroma storitev iz naslova registrirane dejavnosti uporabnika;

- > lahko zahteva za plačilo nakupa blaga oziroma storitev s Flik takojšnjimi plačilom le tolikšen znesek, kot bi ga lahko zahteval za plačilo nakupa blaga oziroma storitev z gotovino;
- > ne sme določiti najnižjega in/ali najvišjega zneska nakupa blaga oziroma storitev, ki ga je mogoče plačati s takojšnjim plačilom Flik;
- > ne sme zahtevati nadomestil za uporabo Flik takojšnjih plačil.

9. Finančne obveznosti banke

- 9.1 Banka bo uporabniku nakazala vrednost nakupov opravljenih s karticami na prodajnih mestih zmanjšanih za znesek provizije in stroškov (t.i. poravnava obveznosti banke do uporabnika) v višini in roku, kot je to pogodbeno dogovorjeno oziroma opredeljeno v pogodbi. Za takojšnja plačila Flik je račun uporabnika odobren takoj po izvedbi transakcije vse dni v tednu. Provizija za takojšnja plačila Flik se obračunava mesečno v sklopu računa za ostale plačilne storitve.
- 9.2 Če je v pogodbi določena dnevna poravnava obveznosti, se le-ta izvaja vsak delovni dan za transakcije, ki so bile opravljene v času do 4 dni nazaj. Če je poravnava obveznosti tedenska, se izvede vsak petek v tednu, če je ta dan delovni dan, in sicer za vse transakcije, izvedene v preteklem obdobju, od torka do ponedeljka. Če je poravnava obveznosti mesečna, se ta za pretekli mesec izvede najkasneje do 8. delovnega dne v mesecu. Če se dan poravnave za kartične transakcije sovpada z dnem, ko se po zakonu ne dela (sobota, nedelja ali praznik oziroma drug dela prost dan), se poravnava izvede prvi naslednji delovni dan. Če so obveznosti uporabnika do banke višje kot obveznosti banke do uporabnika, se na isti dan, kot se običajno poravnajo obveznosti, bremeni tudi račun uporabnika. Uporabnikom, ki nimajo prometa in stanja na poslovnem transakcijskem računu, se pošlje račun.

10. Finančne obveznosti uporabnika

- 10.1 Uporabnik je zavezan banki plačati vse stroške za izvajanje poslov iz naslova sprejemanja kartic in transakcij s takojšnjimi plačili Flik, ki so dogovorjeni s pogodbo, temi Splošni pogoji in v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo nadomestil banke. S strani banke zaračunani stroški uporabnika bodo razvidni na vsakokratnem obračunu (izpisku) prometa in provizij in na Spletnem portalu za trgovce.
- 10.2 V primeru, ko obveznosti uporabnika presegajo višino prometa v določenem obračunskem obdobju je uporabnik dolžan banki poravnati obveznosti v višini kot so določena na poslanem računu.
- 10.3 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.
- 10.4 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.

11. Spletni portal za trgovce

- 11.1 Banka omogoča uporabniku dostop do Spletnega portala za trgovce, kamor se uporabnik po pooblastilu banke prijavi z varnim uporabniškim dostopom.
- 11.2 V Spletnem portalu za trgovce so dostopni vsi podatki o transakcijah s papirnatega potrdila o nakupu (slip), izpisanega prek POS terminala, pri čemer portal omogoča tudi pregled transakcij glede na poljubno določene iskalne kriterije.

11.3 Banka obvešča uporabnika preko spletnega portala za trgovce o:

- > vseh opravljenih kartičnih transakcijah z informacijami o posameznih komponentah provizije in končni proviziji, skladno z Uredbo (EU) 2015/751;
- > obračunih prometa (izpiskih) z samo končno provizijo (poenoteno) za posamezno preteklo obdobje.

11.4 Evidenca prometa Flick plačil na prodajnem mestu je sestavni del izpiska o prometu na poslovnem računu.

12. Reklamacijski proces za kartično transakcijo

12.1 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.

12.2 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.

12.3 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.

12.4 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.

12.5 Če imetnik kartice zaradi reklamacije sproži 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.

12.6 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.

12.7 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.

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

13. Reklamacijski proces za takojšnje plačilo Flick

13.1 Trgovec kot prejemnik plačila in njegove stranke (uporabniki aplikacije, ki omogoča plačila Flick) so glede takojšnjih plačil Flick izvedenih na prodajnih mestih trgovca (v nadaljevanju transakcija), upravičeni do vložitve reklamacije zoper posamezno transakcijo, in sicer v spodaj navedenih primerih, ko:

- > transakcija ni bila dokončana, pri čemer je plačnik prejel informacijo, da je bila transakcija uspešno izvedena, trgovec pa, da do dokončanja transakcije ni prišlo,

- > plačnik ob pregledu prometa poslovanja na svojem transakcijskem računu nima navedenega zneska transakcije prodajnega mesta, kjer naj bi bila izvedena transakcija,
 - > je bil plačnik večkratno obremenjen za enkratni nakup ali pa je bil plačnik obveščen, da transakcija ni bila uspešna in je nakup plačal z drugim plačilnim sredstvom,
 - > je plačnik po izvedeni transakciji opazil, da znesek transakcije ni bil enak znesku cene na računu, ki mu ga je izstavil trgovec,
 - > plačnik transakcije ni opravil in meni, da gre za zlorabo.
- 13.2 Trgovec se zavezuje, da bo reklamacije iz naslova neprejema blaga/storitev, neustreznega, nedelujočega ali okvarjenega blaga/storitve, odpovedanega blaga/storitve in ponarejenega blaga/storitve primarno reševal sam z uporabnikom aplikacije Flik.
- 13.3 Banka v skladu z medbančnim postopkom za reševanje reklamacij v okviru sheme Flik sprejema in preverja reklamacije trgovca.
- 13.4 Če je reklamacija uporabnika aplikacije Flik poslana banki, bo banka trgovca obvestila o vloženi reklamaciji.
- 13.5 Trgovec s sprejemom teh Splošnih pogojev daje banki izrecno in nepreklicno soglasje, da je banka v primeru utemeljeno vložene reklamacije njegove stranke (kupca) upravičena do bremenitve njegovega transakcijskega računa v znesku, na katerega se nanaša reklamacija brez posebnega vsakokratnega eksplicitnega soglasja trgovca. Kot utemeljeno vložena reklamacija se šteje, da je banka s strani stranke (kupca) ali banke stranke prejela vsa ustrezna dokazila, ki so potrebna za začetek reklamacijskega postopka.
- 13.6 Trgovec je dolžan aktivno sodelovati v postopku reklamacije uporabnika aplikacije Flik in banki v roku, ki ga določi banka, podati obrazložitev in se izjasniti o utemeljenosti reklamacije. Trgovec mora banki poleg obrazložitve reklamacije predložiti vsa dokazila o transakciji, na katera se reklamacija nanaša in iz katerih izhaja, da je bila transakcija opravljena v skladu s to pogodbo. Kot dokazila se štejejo zlasti, ni pa omejeno na: račun trgovca za izstavljeno blago oziroma opravljeno storitev, naročilnica blaga oziroma storitve trgovcu s strani njegove stranke, izpisek prometa poslovanja na transakcijskem računu trgovca itd.
- 13.7 Če banka ugotovi, da postopki na prodajnem mestu niso bili opravljeni v skladu z določili te pogodbe ter je iz tega naslova nastala banki ali tretji osebi finančna škoda, je trgovec dolžan to škodo poravnati, skupaj z zamudnimi obrestmi za čas od prejema plačila do dneva vračila. Trgovec s sprejemom teh Splošnih pogojev soglašja, da lahko banka za znesek te škode zmanjša plačila svojih obveznosti do trgovca za naslednja obračunska obdobja vse do dokončnega poplačila škode.
- 13.8 Obveznost trgovca v zvezi z reševanju zahtevkov uporabnikov aplikacije, ki omogoča Flik in druge obveznosti iz tega člena, ostanejo v veljavi tudi v primeru odstopa/prenehanja/prekinitve te pogodbe.
- 13.9 Če se naknadno ugotovi, da je bila reklamacija stranke neupravičena, da trgovec ni ravnal v nasprotju s temi Splošnimi pogoji oziroma da ni na kakršen koli drug način prispeval k nastanku navedenih primerov, banka znesek reklamacije, za katerega je bremenila transakcijski račun trgovca, vrne trgovcu na njegov transakcijski račun po razrešitvi reklamacije.

14. Varnostna pravila

- 14.1 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. Standard in njegove zahteve so podrobno opisane na spletnih straneh <https://www.pcisecuritystandards.org/>. Vse morebitne stroške, ki nastanejo pri certifikaciji standarda, nosi uporabnik.

- 14.2 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.
- 14.3 Uporabnik bo izvajal redne preglede pravilnosti delovanja varnostnega sistema in varnostne aktivnosti ustrezno evidentiral.
- 14.4 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.

15. Trajanje pogodbe

- 15.1 Pogodba je sklenjena za nedoločen čas.
- 15.2 Banka ali uporabnik lahko kadarkoli pisno odpovesta pogodbo. Odpovedni rok je 30 dni in začne teči z dnem oddaje pošiljke na pošto. Odpoved pogodbe mora biti sestavljena v pisni obliki ter poslana drugi pogodbeni stranki s priporočeno pošto in povratnico.
- 15.3 Če katerakoli pogodbeni stranka krši svoje obveznosti po pogodbi, lahko druga pogodbeni stranka od nje odstopi. V tem primeru se pogodbo šteje za razdrto s potekom 30-ega dne od dneva oddaje priporočene pošiljke na pošto. V tem primeru je stranka, ki je pogodbo kršila, zavezana drugi pogodbeni stranki poravnati vso škodo, ki bi nastala zaradi take kršitve.
- 15.4 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 pridružuje pravico odpovedati pogodbo in se pogodba šteje za razdrto s potekom 30-ega dne od dneva oddaje priporočene pošiljke na pošto. Uporabnik se odpoveduje vsem odškodninskim in drugim zahtevkom, ki bi jih imel proti banki zaradi odpovedi pogodbe.
- 15.5 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, ali če to od banke zahteva kartična plačilna shema Mastercard ali Visa, si banka pridržuje pravico odstopiti od pogodbe in zahtevati plačilo povzročene škode od uporabnika. Pogodba se šteje za razdrto s potekom 30-ega dne od dneva oddaje priporočene pošiljke na pošto. Banka v primeru suma zlorabe ali drugih ugotovljenih kršitev po pogodbi lahko uporabniku kadarkoli onemogoči POS poslovanje / sprejemanje plačil na POS-ih za čas največ do 30 dni. Uporabnik se odpoveduje vsem odškodninskim in drugim zahtevkom, ki bi jih imel proti banki zaradi odstopa od pogodbe ali onemogočanja poslovanja s POS opremo.
- 15.6 Do prenehanja veljavnosti pogodbe sta pogodbeni stranki zavezani poravnati vse svoje obveznosti po pogodbi. Do preteka odpovednega roka je uporabnik dolžan banki na lastne stroške vrniti vso POS opremo v nepoškodovanem in uporabnem stanju. O izročeni opremi bosta pogodbeni stranki sestavili prevzemni zapisnik. V primeru, da uporabnik želi, da banka prevzame POS opremo na prodajnem mestu, bo odklop opreme zagotovila banka, uporabnik pa se obvezuje, da bo banki oziroma pooblaščenim osebam, ki bodo opravile odklop, omogočil nemoten dostop do opreme in izvedbo odklopa ter povrnil vse stroške odklopa.
- 15.7 Uporabnik se zavezuje, da bo banki poravnal stroške skladno z vsakokrat veljavno Tarifo nadomestil banke.
- 15.8 V primeru, da uporabnik POS opreme do prenehanja veljavnosti pogodbe le-te ne vrne, se šteje, da jo želi obdržati, banki pa je dolžan povrniti banki stroške najema POS opreme za ves čas, ko je

bila le-ta v uporabnikovi posesti, kot tudi vse druge stroške nastale zaradi odpisa POS opreme ter postopka po vsakokrat veljavni tarifi banke.

15.9 Uporabnik se zavezuje, da bo za kartična plačila, ki so bila opravljena na uporabnikovem prodajnem mestu, tudi po prenehanju pogodbe izvajal reševanje reklamacij imetnikov kartic.

16. Podizvajanje in odstop pogodbe tretji osebi

16.1 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.

16.2 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.

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

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

16.5 banka prenese pogodbo na svojega pravnega naslednika ali katerikoli drugo družbo;

16.6 pride do statusnega preoblikovanja, prenosa premoženja in poslovanja, spremembe pravno organizacijske oblike ali drugih sprememb banke.

16.7 Uporabnik s sprejemom teh Splošnih pogojev potrjuje, da že vnaprej sprejema vse morebitne spremembe s strani banke, kot so opredeljene v tem poglavju.

17. Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij

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

17.2 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.

17.3 Vse podrobnejše informacije, pravice posameznikov, ki se nanašajo na obdelavo osebnih podatkov in kontaktni podatki so na voljo na povezavi <https://www.gbkr.si/varstvo-osebni-podatkov> oziroma v dokumentu "Splošne informacije o varstvu osebnih podatkov", ki je strankam na vpogled v vseh poslovalnicah Gorenjske banke.

17.4 Na navedeni povezavi oziroma v navedenem dokumentu so poleg pomembnih informacij v zvezi z načinom obdelave osebnih podatkov navedeni tudi vsi potrebni kontaktni naslovi banke, preko katerih lahko uresničujete svoje pravice v zvezi z varstvom osebnih podatkov.

17.5 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.

- 17.6 Uporabnik je dolžan preprečiti, 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.
- 17.7 V primeru neprimernega in/ali nezadostnega varovanja podatkov o imetnikih plačilne kartice in/ali plačilnih karticah uporabnik nosi vse finančne, materialne in druge posledice svojih dejanj in/ali opustitev.

18. Postopek reševanja sporov

- 18.1 Pritožbo v zvezi z opravljeno storitvijo banke lahko uporabnik posreduje banki osebno, po telefonu, prek spletne in mobilne banke, po pošti na naslov banke ali po elektronski pošti na naslov pritozbe@gbkr.si. Več se uporabnik lahko s tem seznanja na sami spletni strani banke <https://www.gbkr.si/resevanje-pritozb>. O rešitvi pritožbe mora banka obvestiti uporabnika v najkrajšem možnem roku, oziroma najkasneje v 8 koledarskih dneh po prejemu pritožbe. Če ni možna dokončna rešitev pritožbe v tem roku, banka v odgovoru uporabnika seznanja s postopkom reševanja in predvidenem roku rešitve.
- 18.2 V zvezi z domnevnimi kršitvami obveznosti banke po Uredbi 2015/751/EU o medbančnih provizijah za kartične plačilne transakcije lahko prejemnik plačila (uporabnik), ki se ne strinja z odločitvijo o pritožbi, ali ki v dogovorjenem roku ne prejme odgovora banke na pritožbo, vložijo pobudo za začetek postopka zunajsodnega reševanja sporov na Evropski center za Reševanje sporov, Tomšičeva 6, Ljubljana, e-naslov info@edcr.si, telefonska številka 08 205 65 90. Postopek izvensodnega reševanja s prejemniki plačil se izvaja v skladu s Pravili EDCR o postopkih izvensodnega reševanja, ki so objavljena na naslednji elektronski povezavi: <https://www.edcr.si/>.
- 18.3 Uporabnik je dolžan banki povrniti stroške reševanja neupravičene reklamacije ali pritožbe.

19. Končne določbe

- 19.1 Ti Splošni pogoji so sestavni del Vloge za sprejem kartic in takojšnjih plačil Flick na prodajnem mestu in/ali prek spleta 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 vsakokrat veljavnih Splošnih pogojev. Vloga in vsakokrat veljavni Splošni pogoji s prilogami so del Pogodbe o opravljanju plačilnih storitev po Zakonu o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih.
- 19.2 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.
- 19.3 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.
- 19.4 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 30.6.2025 dalje.

Gorenjska banka d.d., Kranj