

# SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA S PAMETNIMI PLAČILNIMI KARTICAMI HRANILNICE LON D.D., KRANJ

## 1. SPLOŠNO

Izdajatelj teh splošnih pogojev je:

- Hranilnica LON d.d., Kranj, Žanova ulica 3, 4000 Kranj, [www.lon.si](http://www.lon.si), matična številka 5624908, identifikacijska številka za DDV SI40451372 (v nadaljevanju hranilnica),
- Hranilnica je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev in je objavljen na spletni strani Banke Slovenije [www.bsi.si](http://www.bsi.si),
- nadzorni organ pristojen za nadzor hranilnice je Banka Slovenije.

S temi splošnimi pogoji so opredeljene medsebojne pravice in obveznosti hranilnice in pogodbenne stranke v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev s pametnimi plačilnimi karticami Activa Maestro, Activa MasterCard, Poslovna Activa Maestro, Poslovna Activa MasterCard in Predplačniška Activa MasterCard.

Ti splošni pogoji so sestavni del pisne pogodbe o vodenju transakcijskega računa in opravljanju plačilnih storitev, Vloge za izdajo kartice Activa MasterCard, Vloge za izdajo predplačniške kartice Activa MasterCard, Pogodbe o izdaji poslovne kartice Activa MasterCard in imajo skupaj s temi splošnimi pogoji značaj pogodbe. Šteje se, da pogodbeni stranka s podpisom pogodbe potrjuje:

- da je bil s temi splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in na način, da je imel dovolj časa, da se je pred sklenitvijo pogodbe seznanil s pogoji glede opravljanja plačilnih storitev in
- da s temi splošnimi pogoji v celoti soglaša.

Za vse, kar ni posebej urejeno s temi splošnimi pogoji, se uporabljajo Splošni pogoji o vodenju transakcijskega računa in opravljanju plačilnih storitev. V primeru neskladja med temi splošnimi pogoji in Splošnimi pogoji o vodenju transakcijskega računa in opravljanju plačilnih storitev, veljajo določbe teh splošnih pogojev.

## 2. OPREDELITEV POJMOV

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

**Uporabnik:** je uporabnik kartice po splošnih pogojih o vodenju transakcijskega računa in opravljanju plačilnih storitev, po Pogodbi o izdaji poslovne kartice Activa MasterCard ali na podlagi vloge za izdajo kartice Activa MasterCard ali predplačniške kartice Activa MasterCard.

**Pogodbena stranka** je imetnik transakcijskega ali kartičnega računa in je lahko fizična ali pravna oseba ali samostojni podjetnik. **Pogodbena stranka ima s hranilnico sklenjeno pogodbo iz prejšnjega odstavka.**

**Kartica:** Pametna plačilna kartice Activa Maestro, Activa MasterCard, Poslovna Activa Maestro, Poslovna Activa MasterCard in Predplačniška Activa MasterCard je plačilni instrument, ki uporabniku omogoča plačevanje blaga in storitev na prodajnih mestih ter dvig gotovine na bankomatih. Glede na način plačila ločimo kartice na debetne, kartice z odloženim plačilom, predplačniške kartice in posojilne kartice. Kartica glasi na ime in priimek uporabnika, ki je lahko pogodbeni stranka, zakoniti zastopnik pravne osebe ali samostojnega podjetnika ali pooblaščenec pogodbeni stranke.

**Debetna kartica** je kartica Activa Maestro in Poslovna Activa Maestro pri kateri se nakup ali dvig izvrši neposredno v breme transakcijskega računa.

**Kartica z odloženim plačilom** je kartica Activa MasterCard in Poslovna Activa MasterCard pri kateri uporabnik opravlja plačilne transakcije v okviru odobrenega limita. Celotni dolg poravnava enkrat mesečno, na izbrani dan v mesecu z direktno obremenitvijo transakcijskega računa oziroma s plačilnim nalogom.

**Predplačniška kartica** je Predplačniška Activa MasterCard pri kateri pogodbeni stranka predhodno zagotovi dobroimetje na kartičnem računu.

**Posojilna kartica** je kartica pri kateri pogodbeni stranka mesečno plačuje le del porabljenega zneska odobrenega posojila, pri čemer je odstotek vračanja dolga dogovorjen v pogodbi. Uporabnik z uporabo posojilne kartice koristi okvirni kredit, ki mu ga hranilnica odobri ob izdaji kartice. Hranilnica trenutno ne izdaja posojilnih kartic.

**Kartični račun** je račun, v okviru katerega se vodi poraba po vseh karticah izdanih ba kartičnem računu (osnovna in dodatne).

**Limit** je mesečni limit poslovanja na nivoju kartičnega računa in ga koristi uporabnik kartičnega računa in vsi uporabniki dodatnih kartic na kartičnem računu.

**Dodatna kartica:** je druga kartica, ki jo pogodbeni stranka ali zakoniti zastopnik pogodbeni stranke dodeli pooblaščenim osebam na transakcijskem računu ali kartičnem računu pogodbeni stranke.

**Osebnostna številka - PIN:** je 4 mestna osebna identifikacijska številka uporabnika kartice. Namenjena je pristnosti opravljenih plačilnih transakcij s karticami na prodajnih mestih in na bankomatih.

**Prodajno mesto:** je ponudnik blaga in storitev, ki kot način plačila sprejema plačilno transakcijo s kartico. Prodajno mesto je označeno z nalepkom blagovne znamke kartic, ki jih sprejema kot način plačila.

**POS terminal:** je elektronski čitalec na prodajnem mestu, ki je namenjen elektronskemu prenosu podatkov med prodajnim mestom, procesnim centrom in hranilnico pri plačilni transakciji s kartico.

**Brezstično poslovanje** je poslovanje s karticami brez neposrednega stika kartice s POS terminalom; pomeni, da kartice ni potrebno vstaviti v POS terminal, temveč je kartico potrebno le približati POS terminalu, s čimer je transakcija opravljena. Pri brezstičnem poslovanju do določenega zneska nakupa tudi ni potrebno vnesti PIN številke ali podpisati potrdila o nakupu.

**Potrdilo o nakupu** je potrdilo, ki ga uporabnik prejme pri vsakem opravljenem plačilu s kartico na prodajnem mestu, razen pri nekaterih brezstičnih transakcijah do določenega zneska, kjer ni potrebno vnesti PIN številke ali podpisati potrdila o nakupu (cestnine, parkirnine).

**Bankomat:** je naprava namenjena opravljanju plačilnih transakcij dviga in pologa gotovine.

**Procesni center:** je poslovni subjekt s katerim ima hranilnica sklenjeno pogodbo za obdelavo podatkov plačilne transakcije s kartico.

**Avtorizacija:** je proces, s katerim prodajno mesto ali bankomat pridobi od hranilnice potrditev, da lahko izvrši plačilno transakcijo.

**Referenčni menjalni tečaj:** je menjalni tečaj, ki ga ponuja mednarodni kartični sistem MasterCard International in se uporablja kot osnova za izračun odkupa in prodaje valut.

**Distančni nakup:** je plačilna transakcija, ki jo uporabnik izvrši na prodajnem mestu preko elektronske trgovine, kataloške ali telefonske prodaje s pomočjo posredovanja podatkov ((št. kartice, veljavnost kartice, CVC številka).

**CVC številka:** je trimesčna varnostna številka, zapisana na podpisnem traku na hrbtini strani kartice in se uporablja za distančne nakupe.

**OTP čitalec (generator gesel)** je prenosni čitalec oziroma naprava, ki generira naključno geslo OTP (One Time Password) s katerim se uporabnik varno avtentificira na daljavo. Celoten sistem avtentikacije sestavljajo: aplikacija na pametni kartici, generator enkratnega gesla (prenosni čitalec) in avtentikacijski strežnik. Sistem je obvezen za uporabo v internetni trgovini, lahko se uporablja tudi v elektronskem bančništvu, telefonskem bančništvu in ostalih storitvah, kjer je potrebna varna avtentikacija uporabnika.

**Tarifa:** je vsakokrat veljavna tarifa nadomestil za storitve v Hranilnici LON d.d., Kranj.

## 3. IZDAJA KARTICE

Kartico izda hranilnica fizični osebi starejši od 15 let. V primeru, da je uporabnik oseba mlajša od 18 let, vlogi priloži pisno soglasje staršev ali skrbnikov. Kartica je last hranilnice.

Kartica se glasi na ime in priimek uporabnika kartice in je neprenosljiva. Ob prejemu mora uporabnik kartice lastnoročno podpisati kartico s kemičnim svinčnikom. Nepodpisana kartica je neveljavna. Vse stroške zlorabe zaradi nepodpisane kartice nosi uporabnik.

Hranilnica izda kartico Activa Maestro in Activa Mastercard fizični osebi na podlagi sklenjene pogodbe o vodenju transakcijskega računa in opravljanju plačilnih storitev in ugodno rešene vloge za izdajo kartice Activa MasterCard kartice. Predplačniško Activa Mastercard kartico izda fizični osebi na podlagi Vloge za izdajo predplačniške Activa MasterCard kartice. O vlogi za izdajo kartice odloča hranilnica. Hranilnici ni potrebno obrazložiti svojih odločitev.

Hranilnica izda poslovno kartico Activa Maestro pravni osebi ali samostojnemu podjetniku na podlagi sklenjene pogodbe o vodenju transakcijskega računa in opravljanju plačilnih storitev in ugodno rešene vloge za izdajo kartice. Kartica se glasi na ime in priimek fizične osebe, ki je samostojni podjetnik, zakoniti zastopnik pravne osebe ali s strani zakonitega zastopnika pravne osebe pooblaščen za uporabo kartice.

Hranilnica izda poslovno kartico Activa Mastercard pravni osebi ali samostojnemu podjetniku, ki ima s hranilnico sklenjeno pogodbo o izdaji poslovne kartice. Kartica se glasi na ime in priimek fizične osebe, ki je samostojni podjetnik, zakoniti zastopnik pravne osebe ali s strani zakonitega zastopnika pravne osebe pooblaščen za uporabo kartice.

Dodatno kartico pridobi pooblaščen oseba na transakcijskem računu pogodbene stranke ali na kartičnem računu na podlagi pisne zahteve pogodbene stranke ali zakonitega zastopnika. Dodatna kartica se glasi na ime in priimek uporabnika dodatne kartice. Splošni pogoji, ki veljajo za kartico veljajo smiselno tudi za dodatno kartico, pri čemer sta hranilnica in pogodbena stranka soglasna, da vse obveznosti iz naslova uporabe dodatne kartice prevzame Pogodbena stranka.

Uporabnik ali uporabnik dodatne kartice (uporabnik) poleg kartice prejme v ločeni zaprti kuverti tudi osebno številko (PIN). Zaradi varnosti je uporabnik dolžan kartico skrbno hraniti in z njo in PIN številko odgovorno ravnati. Uporabnik si mora osebno številko zapomniti in kuverto uničiti. Uporabnik mora kartico uporabljati v skladu s temi splošnimi pogoji. Kartica in osebna številka sta neprenosljivi, uporablja jo samo uporabnik. Za vse posledice zlorabe osebne številke je odgovoren uporabnik.

Veljavnost kartice je določena z Navodilom o izdajanju plačilnih kartic v hranilnici. Kartica velja do zadnjega dne v mesecu, ki je naveden na kartici. Če uporabnik izpolnjuje vsa določila pogodbe in pogoje določene z Navodilom o izdajanju plačilnih kartic v Hranilnici, mu hranilnica izda novo kartico pred iztekom veljavnosti stare kartice. Uporabnik kartice je dolžan novo kartico prevzeti v enoti hranilnice, ki vodi njegov transakcijski oziroma kartični račun, dva tedna pred iztekom veljavnosti stare kartice.

V primeru smrti uporabnika preneha kartica veljati z dnem, ko je hranilnica obveščena o smrti uporabnika. V primeru smrti uporabnika dodatne kartice je uporabnik dolžan hranilnici dodatno kartico vrniti. Če uporabnik ne vrne dodatne kartice, je odgovoren za vse posledice, ki nastanejo z uporabo dodatne kartice. Prenehanje veljavnosti same kartice ne vpliva na obveznost pogodbene stranke oz. njegovih dedičev za plačilo obveznosti iz naslova uporabe kartice do dneva prenehanja veljavnosti kartice.

#### 4. POGOJI ZA UPORABO KARTICE

S kartico je možno izvajati nakupe blaga in storitev na vseh prodajnih mestih v Sloveniji in tujini, ki so označena z nalepkjo Activa, MasterCard ali Cirrus. Uporabnik kartice s kartico odredi plačilni nalog za prenos sredstev v dobro plačilnega računa uporabnika prodajnega mesta, na podlagi:

- vnosa PIN-a v POS terminal ali
- podpisa potrdila o nakupu z enakim podpisom, kot je na hrbtni strani kartice ali
- distančnega nakupa.

in s tem jamči za pravilen znesek, ki ga bo poravnal v skladu s temi splošnimi pogoji. Izvod potrdila iz POS terminala obdrži uporabnik kartice za lastno evidenco.

Uporabnik lahko s karticami Activa Maestro, poslovna Activa Maestro in predplačniška Activa Mastercard vpogleda v razpoložljivo stanje na transakcijskem oziroma kartičnem računu na bankomatih, izvede nakup GSM kartic na bankomatih v RS, ki to storitev omogočajo.

Uporabnik mora zaradi varnosti poslovanja s kartico skrbeti, da se vsi postopki na prodajnem mestu izvajajo v njegovi prisotnosti.

Hranilnica izvrši plačilne transakcije uporabnika kartice Activa Maestro, Poslovne Activa Maestro in predplačniške MasterCard na naslednji način:

- dvig gotovine ter nakupe GSM kartic izvaja v okviru kritja v valuti EUR na podlagi rezervacije sredstev, pri čemer se šteje, da je uporabnik zagotovil kritje pred izvedbo plačilne transakcije,

- nakup blaga in storitev izvaja v okviru kritja v valuti EUR na podlagi rezervacije sredstev, pri čemer se šteje, da je uporabnik zagotovil kritje pred izvedbo plačilne transakcije.

Hranilnica izvrši plačilne transakcije uporabnika Activa Mastercard in Poslovna Activa Mastercard v okviru dogovorjenih dnevnih in mesečnih limitov v valuti EUR:

Pri uporabi kartice za plačilo nakupa blaga in storitev preko elektronske trgovine oziroma interneta, preko kataloške ali telefonske prodaje (distančni nakup), uporabnik opravi plačilo s kartico tako, da prodajnemu mestu posreduje podatke kartice (številka kartice, veljavnost kartice, CVC številka). S posredovanjem podatkov kartice prodajnemu mestu uporabnik jamči, da je kartica veljavna in se zavezuje, da bo nakup poravnal v skladu s splošnimi pogoji poslovanja s kartico. Zaradi zagotavljanja varnosti je pri nakupu blaga in storitev preko interneta obvezna uporaba OTP čitalca ali generatorja gesel. V primeru, da uporabnik pred izvršitvijo plačilne transakcije nima razpoložljivega stanja, nima razpoložljivega stanja v okviru dogovorjenih dnevnih limitov ali v okviru mesečnega limita, ima hranilnica pravico, da ne odobri avtorizacije za izvršitev plačilne transakcije. Ko uporabnik kartice poda soglasje za izvršitev plačilne transakcije, je ne more več preklicati.

Uporabnik kartice ne sme uporabljati kartico za nezakonite namene, vključno z nakupi blaga in storitev, ki jih prepoveduje slovenska zakonodaja.

Pogodbena stranka pooblašča hranilnico, da vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice ali dodatne kartice poravnava neposredno v breme transakcijskega računa oziroma kartičnega računa pogodbene stranke v valuti EUR na dan zapadlosti plačila. Za kartice z odloženim plačilom je dan zapadlosti dogovorjen v vlogi za izdajo kartice. Pogodbena stranka se obvezuje, da bo na dan zapadlosti plačila zagotovila sredstva za poplačilo na transakcijskem oziroma kartičnem računu. Če pogodbena stranka ne zagotovi sredstev za poplačilo, hranilnici dovoljuje, da si obveznosti poplača tudi v nedovoljeno negativno stanje na transakcijskem računu.

Za dvig gotovine na bančnih avtomatih in za opravljanje plačilnih storitev pogodbena stranka plača nadomestilo in dejanske stroške v skladu z vsakokrat veljavno tarifo hranilnice. Tarifa je objavljena na spletni strani hranilnice in v vseh poslovalnicah hranilnice.

Polnjenje kartice predplačniška Activa Mastercard uporabnik zagotovi z internim prenosom iz transakcijskega računa na kartični račun, preko spletne oziroma mobilne banke, z gotovinskimi vplačilom na bančnem okencu, s plačilnim nalogom UPN iz transakcijskega računa odprtega pri drugi banki ali hranilnici. Najvišji enkratni znesek nakazila na kartico je 5.000,00 EUR, najvišje skupno stanje na kartici pa 15.000,00 EUR. Razpoložljiva sredstva na kartičnem računu morajo zadostovati za poravnavo obveznosti do hranilnice iz naslova nadomestil, stroškov in tečajnih razlik, ki nastanejo pri poslovanju s predplačniško kartico, zato mora uporabnik imeti zagotovljeno minimalno stanje 10,00 EUR.

Debetni kartici Activa Maestro in poslovna Activa Maestro omogočata brezstično plačevanje na prodajnih mestih. Zaradi dodatne varnosti je številko zaporednih brezstičnih transakcij omejeno, posamezna brezstična transakcija pa je omejena na 15,00 EUR. Po več zaporednih brezstičnih transakcijah terminal kljub nižjemu nakupu od 15,00 EUR zahteva vnos PIN številke..

Hranilnica ne odgovarja za kakovost blaga in storitev, ki jih uporabnik kartice plačuje s kartico. Morebitni spori uporabnika kartice s prodajnim mestom ne vplivajo na obveznosti pogodbene stranke, ki nastanejo s karticami na računu.

#### 5. NADOMESTILA IN MENJALNI TEČAJ

##### 5.1. Nadomestila

Hranilnica bo pogodbeni stranki zaračunala nadomestila in dejanske stroške z uporabo kartice v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo hranilnice za opravljanje plačilnih storitev pri hranilnici, ki je objavljena na spletnih straneh hranilnice in v vseh poslovnih enotah hranilnice.

Hranilnica pogodbeni stranki kartic Activa Mastercard in poslovna Activa Mastercard zaračuna letno članarino v višini, določeni z vsakokratno tarifo hranilnice. Letna članarina se pogodbeni stranki obračuna v prvem obračunskem obdobju po izdaji kartice in ob obnovitvi letnega članstva.

Pogodbena stranka pooblašča hranilnico in ji dovoljuje, da si vsa nadomestila poplača iz transakcijskega oziroma kartičnega računa, o čemer obvesti pogodbeno stranko. Če pogodbena stranka ne zagotovi sredstev za

poplačilo, hranilnici dovoljuje, da si nadomestila poplača tudi v nedovoljeno stanje na transakcijskem računu.

Pogodbena stranka pooblašča hranilnico in ji dovoljuje poplačilo vseh obveznosti nastalih iz naslova nadomestil zaradi uporabe kartice iz sredstev, ki jih ima na katerem koli računu v hranilnici.

## 5.2. Menjalni tečaj

Plačilne transakcije, ki so izvršene v tuji valuti, se iz lokalne valute preračunajo po referenčnem menjalnem tečaju v valuto USD in nato iz valute USD po referenčnem menjalnem tečaju v valuto EUR. Menjalni tečaj je razviden na izpisku, ki ga hranilnica pošlje uporabniku najmanj enkrat mesečno na način dogovorjen v pogodbi. Zaradi večkratnega spreminjanja referenčnih menjalnih tečajev, so lahko le-ti za posamezne plačilne transakcije opravljene tekom istega dne različni.

## 6. OBVEŠČANJE, POŠILJANJE IZPISKOV, PLAČILA RAČUNOV IN STROŠKOV

Pogodbena stranka se zavezuje, da bo sporočila hranilnici spremembo osebnih in drugih podatkov najkasneje v osmih dneh po nastali spremembi.

Pogodbena stranka se prav tako zavezuje, da bo:

- najkasneje v osmih delovnih dneh po nastali spremembi,
- na zahtevo hranilnice pa takoj

hranilnici sporočila spremembo namena in dejavnosti, zaradi katerih mu je hranilnica odprla transakcijski ali mkartični račun.

Hranilnica obvešča pogodbeno stranko Activa Maestro, Activa Mastercard in poslovna Activa Mastercard o izvršenih plačilnih transakcijah s kartico z izpiskom prometa po kartičnem računu, ki mu ga pošilja najmanj enkrat mesečno na način dogovorjen v pogodbi, pogodbeno stranko poslovne Activa Maestro obvešča z dnevnim izpiskom prometa po transakcijskem računu, uporabnik predplačniške Activa Mastercard pa pregleduje opravljene transakcije s kartico preko spletne banke ali mobilne banke. Uporabnik kartice se lahko naroči na sprotno SMS obveščanje o opravljenih transakcijah na mobilni telefon, za ta namen podpiše poseben zahtevek.

Če uporabnik 60 dni po izvršeni plačilni transakciji ni obveščen z mesečnim izpiskom, je dolžan o tem obvestiti hranilnico.

Opravljeni nakupi in dvigi gotovine z debetno kartico v okviru dnevnih omejitev in v okviru razpoložljivega stanja na transakcijskem računu takoj bremenijo razpoložljiva sredstva pogodbeno stranko na transakcijskem računu. Opravljeni nakupi in dvigi gotovine s predplačniško kartico v okviru dnevnih omejitev in v okviru razpoložljivega stanja na kartičnem računu takoj bremenijo razpoložljiva sredstva pogodbene stranke na kartičnem računu. Pogodbena stranka mora zagotoviti kritje za izvršitev opravljenih avtorizacij. Če kritje ni zagotovljeno, hranilnica avtorizacijo za izvršitev plačilne transakcije zavrne.

V primeru, da pogodbena stranka poslovne Activa Maestro ne zagotovi kritja za plačilo obveznosti, hranilnica vzpostavi terjatev na poslovnem transakcijskem računu, ki je razvidna iz izpiska po transakcijskem računu – nalogi v čakalni vrsti. Pogodbena stranka je dolžna takoj zagotoviti kritje na transakcijskem računu za plačilo obveznosti iz naslova poslovanja s plačilno kartico.

Pogodbena stranka Activa Mastercard ali poslovna Activa Mastercard se zavezuje, da bo najkasneje na dan zapadlosti plačila, ki je dogovorjen v vlogi, zagotovil kritje za obveznosti in stroške, ki izhajajo iz poslovanja s kartico. V nasprotnem primeru ima hranilnica pravico do prepovedi nadaljnje uporabe kartice, uporabnik pa odgovarja po določilih civilnega in kazenskega prava. V primeru, da na dan zapadlosti plačila pogodbena stranka ne zagotovi kritja za obveznosti, se od naslednjega dne od datuma plačila poleg glavnice zaračunavajo tudi pripadajoče zamudne obresti v višini in na način, kot je določeno z vsakokratnim veljavnim sklepom o višini obrestnih mer hranilnice.

## 7. UKREPI ZA ZAČITO KARTICE

Uporabnik kartice je dolžan kot dober gospodar kartico skrbno hraniti, z njo skrbno in odgovorno ravnati in storiti vse potrebno, da se prepreči njena izguba, kraja ali zloraba.

Uporabnik Kartice:

- je dolžan uničiti pisno obvestilo PIN takoj po prejemu in si ga zapomniti

- ne sme nikomur razkriti PIN-a ali dovoliti njegovo uporabo
- ne sme zapisati PIN-a na kartico ali kamorkoli drugam, niti zapisanega PIN-a hraniti skupaj s kartico
- kartice ne sme posojati ali dajati v hrambo tretjim osebam.

Uporabnik kartice je dolžan zaradi varnosti poslovanja s kartico poskrbeti, da se vsi postopki na prodajnem mestu izvajajo v njegovi prisotnosti, pri čemer mu mora biti kartica ves čas vidna.

Zaradi varnosti pri spletnih nakupih so vse kartice Hranilnice LON d. d., Kranj uvrščene v varnostni sistem Mastercard Secure Code, ki določa obvezno uporabo OTP čitalca ali generatorja enkratnih gesel. Poleg tega hranilnica svetuje uporabo spletnih strani, ki so vključene v Mastercard Secure Code.

Večjo varnost poslovanja s karticami omogoča tudi SMS storitev. Uporabnik kartice ali dodatne kartice je s sporočilom SMS s ključnimi informacijami o opravljeni transakciji na svoj mobilni telefon sproti obveščen o vseh avtoriziranih transakcijah opravljenih s plačilno kartico. Uporabnik se za storitev lahko odloči ob sklenitvi pogodbenega razmerja ali kasneje.

## 8. IZGUBA, KRAJA, ZLORABA KARTICE

O uničenju, poškodbi, izgubi, kraji ali zlorabi kartice je uporabnik kartice dolžan takoj obvestiti procesni center ACTIVA na telefonsko številko 05/ 666 1256 ali po faksu 05/ 666 2010, poklicati v hranilnico na telefonsko številko 04/ 2800 777 oziroma se osebno oglasiti v eni izmed poslovnih enot hranilnice. Na podlagi telefonske ali faks prijave je uporabnik kartice dolžan v petih delovnih dneh se osebno oglasiti v eni izmed poslovnih enot hranilnice in ustrezno pisno potrditi telefonsko ali faks prijavo in urediti glede statusa preklicane kartice.

Hranilnica bo v trenutku prejema obvestila blokirala uporabo kartice. V primeru izgube, kraje, zlorabe ali suma je uporabnik kartice dolžan to takoj prijaviti policiji. Hranilnica bo po blokaciji uporabe kartice izdelala novo kartico. Uporabnik kartice je dolžan posredovati hranilnici vse potrebne informacije o okoliščinah, povezanih z izgubo, krajo ali zlorabo kartice, da se prepreči nadaljnje nastajanje škode.

Hranilnica ni odgovorna za škodo, ki nastane uporabniku zaradi poškodbe, uničenja, izgube, kraje ali zlorabe kartice, vključno z zlorabo podatkov kartice, do trenutka, ko prejme obvestilo o izgubi, kraji, zlorabi kartice ali podatkov kartice.

## 9. ODGOVORNOST IN POVRAČILA

### 9.1. Odgovornost

Hranilnica in uporabnik odgovarjata za neodobrene, nepravilne oziroma neizvršene plačilne transakcije skladno s predpisi, ki urejajo plačilne storitve in splošnimi pravili obligacijskega prava.

Hranilnica ni odgovorna za pravilno izpolnitev dogovora o nakupu blaga ali storitve, ki se plačuje s kartico. Uporabnik mora reklamacije glede nepravilne izpolnitve dogovora o nakupu podati in reševati neposredno s prodajnim mestom, hranilnici pa je dolžan poravnati obveznosti ne glede na spor s prodajnim mestom. Prav tako je uporabnik dolžan hranilnici poravnati vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice za distančne nakupe tudi v primerih, ko so bili pri distančnem nakupu zlorabljeni podatki kartice. Uporabnik ima pravico zahtevati vračilo plačila za distančni nakup, neposredno od prodajnega mesta, kateremu je bilo plačilo nakazano.

Uporabnik krije izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti do največ 150,00 EUR, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe:

- ukradene ali izgubljene kartice ali
- kartice, ki je bila zlorabljena, če je uporabnik kartice zavaroval uporabo kartice in PIN skladno s temi splošnimi pogoji.

Pogodbena stranka krije celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije:

- posledica uporabnikove prevare ali če uporabnik naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi z ukrepi za zaščito kartice skladno s temi splošnimi pogoji
- posledica kršitve teh splošnih pogojev
- posledica uporabe katerekoli kartice Hranilnice LON d. d., Kranj na spletnem mestu, ki ni vključeno v Mastercard Secure Code in brez uporabe OTP čitalca ali generatorja enkratnih gesel.

Ne glede na 3. in 4. odst. tega člena, mora hranilnica povrniti pogodbeni stranki celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, ki nastanejo potem, ko je uporabnik hranilnico obvestil o tem, da je bila kartica izgubljena, ukradena ali zlorabljena, skladno z 8. tč. teh splošnih pogojev. Hranilnica se razbremeni odgovornosti po tem odstavku, v kolikor je škoda posledica uporabnikovega goljufivega dejanja.

Pogodbena stranka odgovarja za vse obveznosti in stroške, ki so nastali z uporabo kartice, do dneva, ko vrnjeno kartico prejme hranilnica.

## 9.2. Povračila za izvršene plačilne transakcije s kartico

Hranilnica, ki je odgovorna za izvršitev neodobrene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije s kartico, mora uporabniku zagotoviti popravek, tako da:

- povrne zneske neodobrene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije ter pripadajočih nadomestil in obresti ali
- zagotovi pravilno izvršitev plačilne transakcije.

Hranilnica mora uporabniku zagotoviti popravek skladno s prejšnjim odstavkom le, če uporabnik obvesti hranilnico o neodobreni oz. nepravilno izvršeni plačilni transakciji brez odlašanja, ko ugotovi, da je do takšne plačilne transakcije prišlo, vendar najkasneje v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve transakcijskega ali kartičnega računa za izvršeno plačilno transakcijo.

## 10. OMEJITEV UPORABE, BLOKACIJA KARTICE

### 10.1. Omejitev uporabe

Dnevni limit porabe s kartico je dovoljen skupni dnevni znesek izvršenih plačilnih transakcij s kartico. V okviru dnevnega limita ima uporabnik kartice pravico izvrševati plačilne transakcije s kartico. O višini dnevnega limita odloča hranilnica in je uporabniku znan ob prevzemu kartice. Pogodbena stranka ima pravico zaprositi za spremembo dnevnega limita o čemer odloča hranilnica.

Hranilnica pogodbeni stranki kartičnega računa z odloženim plačilom odobri limit porabe. Limit je mesečni limit poslovanja na nivoju kartičnega računa in ga koristi uporabnik in vsi dodatni uporabniki kartic na kartičnem računu z odloženim plačilom. Hranilnica odobri uporabniku limit ob izdaji kartice z odloženim plačilom. Uporabnik je o višini limita obveščen na obvestilu ob prevzemu kartice. Pogodbena stranka lahko kasneje zaprosi za spremembo limita.

### 10.2. Blokacija kartice

Hranilnica lahko onemogoči uporabo kartice, ko:

- obstaja objektivno utemeljen razlog povezan z varnostjo kartice,
- obstaja sum neodobrene ali goljufive uporabe kartice
- uporabnik kartice trikrat napačno vtipka PIN na POS terminalu ali bankomatu
- hranilnica zazna tveganje, da pogodbeni stranka ne bo mogla izpolniti svojih obveznosti plačila.

Hranilnica v primerih iz 1. in 2. alineje 1. odstavka obvesti uporabnika o blokaciji uporabe kartice in izdela novo kartico. Hranilnica v primeru 3. alineje 1. točke izdela novo kartico na podlagi zahteve uporabnika. V primeru iz 4. alineje 1. odst. hranilnica obvestiti pogodbeno stranko o blokaciji kartice in o razlogih blokacije. Ob blokaciji kartice mora pogodbeni stranka takoj zagotoviti kritje za vse obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s kartico, dodatno kartico in le-te vrniti hranilnici. Hranilnica ponovno omogoči uporabo kartice, ko razlogi za blokacijo prenehajo.

Hranilnica ima pravico kadarkoli, na stroške pogodbene stranke, preklicati in/ali začasno (delno ali v celoti) omejiti uporabo kartice oziroma zavrniti ponovno izdajo kartice, v sledečih primerih:

- če uporabnik ne izpolnjuje obveznosti, določenih v teh splošnih pogojih ali kakorkoli drugače krši določila teh splošnih pogojev
- če uporabnik nesolidno posluje in hranilnica oceni, da obstajajo okoliščine, zaradi katerih se utemeljeno domneva, da pogodbeni stranka ne bo sposobna poravnati svojih obveznosti v skladu s temi splošnimi pogoji
- če pogodbeni stranka ali uporabnik zamolči ali navede neresnične podatke
- če se pojavi sum, da gre za neodobreno ali goljufivo uporabo kartice.

Hranilnica obvesti mrežo prodajnih mest o prepovedi uporabe kartice. Na podlagi pooblastila hranilnice lahko kartico odvzame tudi delavec na prodajnem mestu.

## 11. REKLAMACIJE

Za ustrezne informacije in reševanje morebitnih reklamacij v zvezi z uporabo kartice je pristojna poslovni enota hranilnice, ki je kartico izdala. Uporabnik reklamacijo poda v pisni obliki. Rok za oddajo reklamacije je najkasneje 8 dni od obremenitve transakcijskega ali kartičnega računa.

Hranilnica ni odgovorna za kakovost blaga in storitev, ki jih uporabnik plača s kartico. Morebitne nesporazume mora uporabnik reševati neposredno na prodajnem mestu, hranilnici pa je zavezan poravnati obveznosti ne glede na spor na prodajnem mestu.

Če uporabnik naroči blago oziroma storitve na daljavo (pošta, e-pošta, telefon, internet, ...), doma ali v tujini (letalske vozovnice, rezervacije, telemarketing, kataloška prodaja, naročila publikacij, ...), je pogodbeni stranka dolžna ob zapadlosti poravnati plačilo hranilnici, ne glede na kakovost, ceno in rok dobave. Vse nesporazume ureja uporabnik neposredno s prodajnim mestom.

Če je reklamacija neupravičena, plača pogodbeni stranka hranilnici stroške reklamacije v skladu s Tarifo.

## 12. PODATKI IN VARSTVO PODATKOV

Uporabnik mora hranilnici takoj sporočiti vsako spremembo bivališča, zaposlitve in drugih pogojev, ki so vplivali na odločitve o izdaji kartice. Če tega ne stori, lahko hranilnica prepove nadaljnjo uporabo kartice

Hranilnica zagotavlja varno hrambo, uporabo in obdelavo osebnih podatkov navedenih oseb v skladu z zahtevami zakona, ki ureja varstvo osebnih podatkov. Uporabnik dovoljuje hranilnici in jo pooblašča, da lahko te podatke uporablja za izvajanje storitev, ki so predmet teh splošnih pogojev, za obveščanje uporabnika pri trženju vseh drugih storitev, ki jih opravlja hranilnica. Pogodbena stranka dovoljuje hranilnici in jo pooblašča, da lahko vse podatke o uporabniku in uporabnikovem poslovanju s kartico posreduje vsem sedanjim in bodočim družbam v skupini, pogodbenim obdelovalcem podatkov ter procesnemu centru, ki za hranilnico opravlja storitve izdelave in procesiranja kartic, ne glede na njihov sedež, ki imajo najmanj enak standard varovanja osebnih podatkov kot hranilnica, in sicer za potrebe njihovega poslovanja, izvajanja in poenotenja bančnih operacij, nadzora, upravljanja s tveganji in izvrševanja medsebojnih pogodbenih odnosov. Pogodbena stranka izjavlja, da je seznanjen s posledicami takšnega posredovanja.

Uporabnik kartice dovoljuje hranilnici, da lahko pridobi in uporablja njegovo davčno številko za natančno in popolno identifikacijo ter za preprečitev napak in zlorab.

Podatki o poslovanju s kartico so poslovna skrivnost in se smejo sporočiti tretjim osebam le v skladu z veljavnimi predpisi.

Uporabnik izrecno dovoljuje in pooblašča hranilnico, da lahko, če je to potrebno za izvajanje poslovanja s kartico ter izterjave zapadlih obveznosti, pri pristojnih organih in institucijah opravlja poizvedbe in pridobiva podatke o njegovem stalnem in začasnem prebivališču, zaposlitvi, premoženju in drugih potrebnih podatkih.

## 13. IZVRŠBA NA DENARNA SREDSTVA NA RAČUNU

Hranilnica v primeru prejema sklepa o izvršbi, zavarovanju ali drugem prisilnem posegu na denarna sredstva na računu, ki ga izda sodišče, FURS ali drug pristojni organ, uporabniku onemogoči razpolaganje z denarnimi sredstvi na kartici Activa Mastercard, poslovna Activa Mastercard in predplačniška Activa Mastercard, v kolikor sredstva na transakcijskem računu uporabnika ne zadoščajo za poplačilo sklepa in sredstva, največ do višine, kot izhaja iz sklepa in pripadajočih stroškov izvršitve sklepa v skladu s tarifo hranilnice, prenese na transakcijski račun uporabnika pri hranilnici in v nadaljevanju postopa v skladu z izrekom sklepa. Hranilnica pri tem ravna v skladu s predpisi, ki urejajo opravljanje prisilne izvršbe in zavarovanja in s predpisi, ki urejajo plačilne storitve. Hranilnica ne preverja razmerja med uporabnikom in osebo, ki je v sklepu o izvršbi ali zavarovanju označena kot upnik.

V primeru blokade računa zaradi sklepa o izvršbi, zavarovanju ali drugem prisilnem posegu na denarna sredstva na računu, ki ga izda sodišče, FURS ali drug pristojni organ, hranilnica omeji možnost uporabe kartice Activa Mastercard, poslovna Activa Mastercard in predplačniška Activa Mastercard, če sredstva na transakcijskem računu uporabnika ne zadoščajo za poplačilo

sklepa in o tem uporabnika kartice posebej ne obvešča, saj se domneva, da je uporabnik kartice s prejemom ustreznega sklepa seznanjen in da je posledica blokade računa zaradi prejema ustreznega sklepa tudi blokada kartice.

Brez soglasja uporabnika hranilnica izvrši le plačilo na podlagi izvršljivega sklepa sodišča o izvršbi, izvršljivega sklepa FURS ali prisilni izterjavi oziroma izvršljivega sklepa drugega pristojnega organa o rubežu denarnih sredstev na računu.

#### 14. PRENEHANJE PRAVICE UPORABE

Lastnik kartice je hranilnica, uporabnik mora na zahtevo hranilnice kartico vrniti. Prenehanje pravice uporabe kartice začne teči z dnem poteka veljavnosti kartice. Uporabniku je od tega dne dalje onemogočena uporaba kartice za gotovinsko in brezgotovinsko poslovanje.

Hranilnica lahko takoj in brez vnaprejšnjega obvestila uporabnika prepove uporabo kartice:

- če uporabnik ali dodatni uporabnik kartice posluje v nasprotju s pogodbo in temi splošnimi pogoji
- če pogodbeni stranka ne izpolnjuje katerikoli drugih obveznosti do hranilnice
- če je hranilnica prejela prisilno odločbo državnega organa za izvršbo na denarnih sredstvih pogodbene stranke pri hranilnici
- če je zoper pogodbeno stranko uveden postopek zaradi insolventnosti.

Pogodbena stranka mora hranilnici takoj sporočiti vsako spremembo naslova, dejavnosti, zakonitih zastopnikov in pooblaščenec, statusno spremembo, spremembo vseh dejavnikov, ki so vplivali na odločitev o izdaji kartice. Če tega ne stori, lahko hranilnica prepove nadaljnjo uporabo kartice.

Ob prepovedi uporabe kartice mora uporabnik takoj zagotoviti kritje za poravnavo vseh obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s kartico in kartico vrniti hranilnici.

#### 15. KONČNE DOLOČBE

Vsakokrat veljavni splošni pogoji poslovanja s karticami hranilnice so objavljeni na spletni strani [www.lon.si](http://www.lon.si) in v vseh poslovnih enotah hranilnice.

Hranilnica pogodbeni stranki na njeno zahtevo kadarkoli v času trajanja pogodbe posreduje te splošne pogoje.

Hranilnica lahko v skladu z veljavnimi predpisi in s svojo poslovno politiko spreminja te splošne pogoje. Če hranilnica spreminja te splošne pogoje, mora dva meseca pred predlaganim dnevom začetka uporabe spremenjenih pogojev, posredovati pogodbeni stranki predlog sprememb splošnih pogojev. O vsaki spremembi navedenih dokumentov bo pogodbeni stranka seznanjena na običajen način. Za običajen način se šteje, da so pogodbeni stranki vsakokrat veljavni splošni pogoji na razpolago v poslovnih prostorih hranilnice in na spletni strani hranilnice. Objava sprememb na opisan način, se šteje kot predlog hranilnice pogodbeni stranki za spremembo pogodbe in splošnih pogojev. Če pogodbeni stranka do dneva pred predlaganim datumom začetka uporabe spremenjenih pogojev, hranilnici ne sporoči pisno, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema, se šteje, da s spremembami soglaša. Če pogodbeni stranka ne sprejme predloga sprememb splošnih pogojev lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil pisno odstopi od pogodbe, najkasneje do dneva pred dnem začetka veljavnosti spremembe, kartico prereže in jo vrne hranilnici ter poravnava vse obveznosti po kartici. V primeru, če pogodbeni stranka zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove pogodbe, se šteje, da je hranilnica odpovedala pogodbo z dvomesečnim rokom, ki teče od dneva ko je pogodbeni stranka hranilnici pisno sporočila, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema.

Priloga teh splošnih pogojev so Splošni pogoji za uporabo elektronske banke eLON, Urnik za opravljanje plačilnih storitev v hranilnici in Izvleček Tarife nadomestil hranilnice.

Vsa nadomestila, ki jih hranilnica zaračuna pogodbeni stranki za stroške poslovanja so v skladu z vsakokratno veljavno tarifo hranilnice. Tarifa hranilnice je objavljena na spletni strani hranilnice [www.lon.si](http://www.lon.si) ter v vseh poslovalnicah hranilnice.

Če uporabnik odstopi od vloge za izdajo kartice v obdobju od dneva odobritve vloge do dneva prejema kartice, je pogodbeni stranka dolžna

hranilnici povrniti stroške, ki so nastali v postopku izdaje kartice skladno s tarifo.

Podatke, ki se nanašajo na poslovanje s kartico, bo hranilnica skrbno varovala in uporabljala skladno s predpisi. Pogodbena stranka izrecno dovoljuje hranilnici, da s sredstvi za avtomatsko obdelavo ali s klasičnimi sredstvi vzpostavi, obdeluje, hrani oziroma posreduje osebne podatke, ki so povezani s sklenitvijo in izvajanjem pogodbe o poslovanju s karticami hranilnice. Poleg tega pogodbeni stranka hranilnico pooblašča, da sporoči podatke o posamičnih transakcijah s kartico, ki izhajajo iz zlorabe kartice policiji za potrebe ugotovitve storilca zlorab in preprečevanje nadaljnjih zlorab kartic.

Pogodbena stranka odgovarja za vse obveznosti in stroške, ki so nastali v zvezi s poslovanjem s kartico, do dneva, ko vrnjeno kartico prejme hranilnica.

Morebitne spore iz teh splošnih pogojev rešuje pristojno sodišče glede na sedež hranilnice.

S pričetkom uporabe teh splošnih pogojev prenehajo veljati Splošni pogoji poslovanja s plačilno kartico Activa Maestro z dne 01.11.2009, Splošni pogoji poslovanja s plačilno kartico Activa Mastercard z dne 01.11.2009, Splošni pogoji poslovanja s poslovno kartico Activa Mastercard z dne 01.12.2009, Splošni pogoji s poslovno kartico Activa Maestro z dne 01.05.2012 in Splošni pogoji poslovanja s predplačniško kartico Activa Mastercard z dne 30.07.2015.

Vsa pogodbeni razmerja v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev s karticami, sklenjena pred 01.07.2016, ostanejo v veljavi, pri čemer se zanje, od 01.07.2016 dalje uporabljajo ti splošni pogoji. Za pogodbeni določila, s katerimi sta hranilnica in pogodbeni stranka do uveljavitve teh splošnih pogojev urejala pogodbeni razmerja v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev s kartico in ki so v nasprotju z določili Zakona o plačilnih storitvah in sistemih (Uradni list RS št. 58 z dne 27.07.2009) ali/in v nasprotju z določili teh splošnih pogojev, se šteje, da so nadomeščena ali dopolnjena z ustreznimi določili ZPlaSS ali/in teh splošnih pogojev.

Ti splošni pogoji veljajo od 15.07.2016 dalje.