

SPLOŠNI POSLOVNI POGOJI ZA MOBILNO APLIKACIJO FLIK PAY

1. Splošni del

1.1. Uvodna določila

S temi splošnimi pogoji so opredeljene medsebojne pravice in obveznosti banke in registriranega uporabnika Digitalne denarnice za takojšnja plačila (v nadaljevanju Mobilna aplikacija Flik Pay).

Ti splošni pogoji so sestavni del pogodbe o odprtju in vodenju transakcijskega računa in Splošnih pogojev vodenja transakcijskega računa in opravljanja plačilnih storitev.

Izdajatelj teh splošnih pogojev je Banka Sparkasse d.d., Cesta v Kleče 15, Ljubljana, Slovenija (v nadaljevanju Banka), SWIFT oznaka KSPKSI22XXX, info@sparkasse.si, telefonska številka 01/583 66 66, registrirana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani št. reg. vl. 1/44352/00, matična številka 2211254. Banka je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev in je objavljen na spletni strani Banke Slovenije. Za nadzor v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev je pristojna Banka Slovenije.

Šteje se, da Uporabnik z registracijo v Mobilni aplikaciji Flik Pay potrjuje:

- da je bil s temi splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in na način, da je imel dovolj časa, da se je pred oddajo zahteve seznanil s pogoji glede storitve,
- da s temi splošnimi pogoji v celoti soglaša in jih sprejema,
- da ima zahteva skupaj s temi splošnimi pogoji značaj pogodbe.

1.2. Razlaga pojmov

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

Registracija je postopek, ki ga Imetnik računa izvede pred prvo uporabo Mobilne aplikacije Flik Pay.

Kontaktni podatek za plačilo (alias) je mobilna številka in/ali e-mail naslov Uporabnika, ki jo je Uporabnik na varen način sporočil Banki in jo naknadno v Mobilni aplikaciji Flik aktiviral za uporabo v Imeniku Flik Pay.

BIPS oz. plačilni sistem BIPS je plačilni sistem, v okviru katerega delujejo rešitve za procesiranje transakcij v skladu s SEPA shemami.

BIPS IP je rešitev BIPS za procesiranje takojšnjih plačil in drugih transakcij v skladu s shemo SEPA Instant Credit Transfer. **Mobilna aplikacija Flik Pay** je programska oprema za mobilne naprave z operacijskim sistemom Android in iOS. Namenjena je Uporabnikom za pošiljanje in sprejemanje takojšnjih plačil, Imetnik računa pa jo namesti na Mobilno napravo.

Imenik Flik Pay je rešitev, ki se uporablja za pridobitev podatkov o transakcijskem računu prejemnika plačila za plačilni nalog na podlagi kontaktnega podatka za plačilo.

Mobilna naprava je Uporabnikova naprava z operacijskim sistemom Android ali iOS, ki omogoča namestitve in uporabo Flik Pay.

Takojšnje plačilo je kreditno plačilo, na voljo 24/7, s takojšnjim ali skoraj takojšnjim medbančnim kliringom in odobritvijo računa prejemnika plačila in posredovanjem potrditve plačniku.

Transakcijski račun je plačilni račun, ki ga odpre in vodi banka za Imetnika računa za namene izvrševanja plačilnih transakcij v domači valuti in za druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev.

Uporabnik je Imetnik računa, ki je opravil registracijo v mobilni aplikaciji Flik Pay.

Imetnik računa je potrošnik, ki uporablja plačilne storitve kot plačnik ali prejemnik plačila ali oboje in ki z banko sklene pogodbo.

2. Pogoji uporabe

Uporabnik Mobilne aplikacije Flik Pay mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- mora biti Imetnik transakcijskega računa pri Banki;
- imeti mora ustrezno Mobilno napravo;
- imeti mora slovensko davčno številko in mobilno številko slovenskega operaterja;
- na mobilno napravo si mora namestiti mobilno aplikacijo Flik Pay;
- z Registracijo sprejema te splošne pogoje in pogoje Licence za končnega uporabnika za digitalno denarnico.

3. Registracija in prijava

3.1. Registracija

Uporabnik aplikacije Flik Pay se registrira tako, da:

- v trgovinah Apple App Store ali Google Play namesti Mobilno aplikacijo Flik Pay na svojo mobilno napravo;
- v Mobilni aplikaciji Flik Pay izbere Banko;
- sprejme splošne pogoje za uporabo in pogoje Licence za končnega uporabnika za digitalno denarnico;
- zaključí postopek registracije v skladu z navodili v Mobilni aplikaciji Flik Pay.

Uporabnik lahko Registracijo ponovi na več mobilnih napravah.

3.2. Prijava

Uporabnik se mora ob vsakem odpiranju Mobilne aplikacije Flik najprej prijaviti. Prijavo lahko opravi z geslom, s prstnim odtisom ali s prepoznavo obraza (v kolikor Mobilna naprava to omogoča).

V primeru daljše neaktivnosti uporabnika oziroma daljšega delovanja aplikacije v ozadju je potrebno ponovno opraviti prijavo.

4. Storitve

Uporabnik lahko preko Mobilne aplikacije Flik Pay opravlja naslednje storitve:

- pošiljanje takojšnjih plačil trgovcu preko QR vmesnika, kjer je to omogočeno;
- pošiljanje takojšnjih plačil trgovcu preko NFC vmesnika, kjer to omogočata mobilna naprava in POS terminal;
- pošiljanje takojšnjih plačil prejemniku, ki ima definiran kontaktni podatek za plačilo v Imeniku Flik Pay;
- pošiljanje zahtevkov za plačila (RFP – »Request For Payment«) prejemniku, ki ima definiran kontaktni podatek za plačilo v Imeniku Flik Pay;
- prejetje takojšnjih plačil, v kolikor ima Uporabnik definiran najmanj en kontaktni podatek za plačilo v Imeniku Flik Pay;
- prejetje zahtevkov za plačila, v kolikor ima Uporabnik definiran najmanj en kontaktni podatek za plačilo v Imeniku Flik Pay;
- pregledovanje statusa transakcij, opravljenih z Mobilno aplikacijo Flik Pay;
- upravljanje s svojimi kontaktnimi podatki za plačilo v Imeniku Flik Pay;
- upravljanje s svojimi Mobilnimi napravami;
- spreminjanje gesla in biometričnih nastavitev;
- prejetje obvestil banke;
- spreminjanje jezikovnih nastavitev;
- pregledovanje in spreminjanje drugih nastavitev Mobilne aplikacije Flik Pay.

Banka si pridržuje pravico uvajanja novih storitev, o čemer bo uporabnike sproti obveščala.

5. Obveznosti uporabnika Flik Pay

Uporabnik se zavezuje, da bo:

- banki takoj sporočil vsako spremembo osebnih podatkov in podatkov, ki se nanašajo na opravljanje storitev iz točke 5. teh splošnih pogojev, še zlasti spremembo naslova, mobilne številke in e-mail naslova;
- redno poravnava nadomestila iz točke 9. teh splošnih pogojev;
- skrbno hranil Mobilno napravo in jo varoval kot dober gospodar tako, da bo preprečil izgubo, krajo in/ali zlorabo le-te, ter da je ne bo dajal na vpogled ali uporabo nepooblaščenim osebam, pri čemer je odgovoren za vsako škodo, ki je bodisi posredno ali neposredno povzročena zato, ker so nepooblaščenice osebe uporabile Mobilno napravo;
- bo v primeru aktivacije prstnega odtisa za prijavo v Mobilno aplikacijo Flik Pay, na napravi hranil le lastne prstne odtise. V nasprotnem primeru za vso škodo, ki bi nastala zaradi morebitnih zlorab, odgovarja izključno uporabnik. Banka ne prevzema odgovornosti za morebitno škodo, ki bi nastala zaradi morebitnih zlorab kot posledica neupoštevanja navodil, povezanih z uporabo prstnih odtisov, zapisanih v teh splošnih pogojih;
- zavaroval dostop do Mobilne naprave z geslom oziroma drugo ustrezno zaščito in da ne bo Mobilne naprave nikoli puščal nenadzorovane;
- o nepooblaščenici uporabi, sumu nepooblaščenice uporabe, kraji ali izgubi obvestil klicni center Bankart na tel. št. +386 1 583 41 83, ki bo onemogočil Mobilno aplikacijo Flik Pay;
- banko takoj obvestil o vseh nepravilnostih v zvezi z delovanjem Mobilne aplikacije Flik Pay;
- banko takoj obvestil o nepooblaščenici uporabi ali sumu nepooblaščenice uporabe ter kraji ali izgubi Mobilne naprave;
- spremljal obvestila v trgovinah Apple App Store in/ali Google Play za prevzem na Mobilni napravi in prevzemal nove različice Mobilne aplikacije Flik Pay;
- na svojo Mobilno napravo ne bo nameščal nelegalne programske opreme, kar bi lahko motilo ali onemogočilo uporabo Mobilne aplikacije Flik ali komunikacijsko omrežje – v kolikor uporabnik s svojim ravnanjem povzroči škodo, zanjo v celoti odgovarja tako Banki kot tudi mobilnemu operaterju;
- bo redno nameščal varnostne popravke na operacijski sistem Mobilne naprave in aplikativne programe in uporabljal varnostne funkcije, ki jih omogočajo mobilne naprave (npr. enkripcijo, oddaljeno brisanje, »location tracking« in podobne tehnologije);
- na svoji napravi ne bo shranjeval osebnih informacij in informacij o Mobilni aplikaciji Flik Pay;
- bo iz Mobilne naprave izbrisal Mobilno aplikacijo Flik Pay, oziroma jo deaktiviral, če naprave ne bo več uporabljal;
- se bo pri uporabi mobilne banke povezoval samo z »zaupanja« vrednimi WiFi omrežji, ki jih bo onemogočil, ko ga ne bo uporabljal;
- nameščal mobilne aplikacije samo z zaupanja vrednih lokacij (Apple App Store in Google Play);
- ne bo delil podatkov o svoji Mobilni aplikaciji Flik Pay z drugimi uporabniki;
- bo prevzel vso odgovornost za vse posle, ki jih odda prek Mobilne aplikacije Flik Pay, tudi za morebitno napačno nakazane zneske ali prenose sredstev na napačne račune in/ali kontaktne podatke za plačilo, če ti sicer obstajajo in so bili preneseni in nakazila izvršeni na zahtevo uporabnika;
- uporabljal Mobilno aplikacijo Flik Pay v skladu z veljavno zakonodajo, s temi splošnimi pogoji in Splošnimi pogoji vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev.

6. Obveznosti banke

Banka se zavezuje, da bo:

- svoje obveznosti izvrševala v skladu s temi splošnimi pogoji in Splošnimi pogoji vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev;
- naloge za izvedbo plačilne transakcije, opravljene preko Mobilne aplikacije Flik Pay, izvršila v skladu Splošnimi pogoji opravljanja plačilnih storitev preko transakcijskega računa za potrošnike in drugimi splošni pogoji za posamezno storitev ter pogodbami, ki jih ima banka sklenjene z Imetnikom računa ter vsakokrat veljavno zakonodajo;
- svoje obveznosti izvrševala v skladu s pogodbo, temi splošnimi pogoji ter z vsemi drugimi splošnimi pogoji, ki jih je Imetnik računa sklenil z banko in so kakorkoli povezane ter urejajo opravljanje te storitve;
- o vsaki spremembi oziroma dopolnitvi teh splošnih pogojev pravočasno obvestila uporabnika, vsebina omenjenih aktov pa bo dostopna v podružnicah banke ter na spletnem mestu;
- pri uporabi Mobilne aplikacije Flik Pay računalniško zapisovala postopke, ki jih opravi Uporabnik (vstop v Mobilno aplikacijo Flik Pay, datum in čas oddaje plačilnih transakcij, ...) in bo skladno z obstoječo zakonodajo skrbela za ustrezno hrambo teh zapisov;
- obveščala Uporabnika o vseh spremembah teh splošnih pogojev in novostih pri uporabi Mobilne aplikacije Flik Pay.

Banka ne odgovarja za motnje in prekinitve v telekomunikacijskih omrežjih, za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih omrežjih, za napake, ki so posledica nepravilnosti na Mobilni napravi ali za onemogočen dostop do Mobilne aplikacije Flik Pay iz razlogov, na katere banka ne more vplivati.

Banka si bo prizadevala, da bo storitev na voljo ves čas, pridružuje pa si pravico do začasnih prekinitev delovanja zaradi tehničnega vzdrževanja ali nadgradnje sistema, ki podpira delovanje Mobilne aplikacije Flik Pay. V primeru rednih in vnaprej predvidenih del bo banka uporabnika o načrtovani prekinitvi delovanja predhodno seznanila

7. Odgovornost uporabnika

Uporabnik Mobilne aplikacije Flik Pay krije celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije:

- posledica prevare in/ali goljufije uporabnika Mobilne aplikacije Flik Pay ali če uporabnik Mobilne aplikacije Flik Pay naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi z ukrepi za zaščito Mobilne naprave, v skladu s temi splošnimi pogoji ter osebnega gesla na mobilni napravi skladno s temi splošnimi pogoji,
- posledica kršitve teh splošnih pogojev s strani uporabnika Mobilne aplikacije Flik Pay.

Uporabnik Mobilne aplikacije Flik krije izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti do največ 50,00 EUR, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe:

- ukradene ali izgubljene Mobilne naprave (kot npr. zloraba vstopnega gesla, nepooblaščenca Registracija, itd),
- Mobilne naprave, ki je bila zlorabljena, če uporabnik Mobilne aplikacije Flik Pay ni zavaroval osebnih varnostnih elementov plačilnega instrumenta skladno s temi splošnimi pogoji.

Če je uporabnik upravičen do povračila zneska plačilnih transakcij, bo banka najpozneje v 15 dneh, razen če bo zaradi okoliščin posameznega primera potrebovala daljši rok (o čemer bo uporabnika obvestila na dogovorjen način), znesek plačilnih transakcij nakazala na uporabnikov račun.

8. Varovanje osebnih podatkov in zaupnih informacij

Informacije in podatki, ki se nanašajo na opravljanje plačilnih storitev na podlagi teh splošnih pogojev, so poslovna tajnost banke. Vse osebne podatke banka varuje in posreduje v skladu z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov. Posreduje jih le Imetniku računa, tretjim osebam (pogodbenim obdelovalcem) zaradi izvajanja svojih obveznosti iz naslova izvrševanja plačilnih nalogov Imetnika računa in skladno z zakonom pristojnim organom na njihovo pisno zahtevo.

Uporabnik banki dovoljuje, da vse dobljene podatke uporablja, shranjuje in obdeluje ter vključuje v baze podatkov za potrebe banke ter izvajanja zakonskih predpisov in pogodbenih obveznosti.

9. Nadomestila

Banka bo Uporabniku zaračunala nadomestilo v skladu z vsakokrat veljavnim cenikom banke, ki je sestavni del pogodbe oziroma Splošnih pogojev vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev. Cenik je objavljen na spletnih straneh banke in v vseh poslovalnicah banke.

Uporabnik pooblašča banko in ji dovoljuje, da za vse navedene stroške v valuti EUR bremeni njegov transakcijski račun, naveden v vlogi, in sicer v intervalih, kot to določa cenik. Banka ima pravico, da lahko tako ravna tudi takrat, ko na transakcijskem računu ni zadostnega kritja.

Banka ima pravico, da navedene obveznosti poplača tudi iz kateregakoli drugega dobroimetja uporabnika storitve pri banki.

O plačanih nadomestilih je uporabnik storitve obveščen z obvestilom – mesečnim izpiskom o izvršenih plačilnih transakcijah na transakcijskem računu.

10. Reklamacije in mirno reševanje sporov

Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi SPP bosta uporabnik in banka reševala sporazumno. Uporabnik lahko reklamacije v zvezi s izvrševanjem storitev v skladu s temi SPP posreduje v enoti banke ali po pošti ali preko spletne banke.

Reklamacije se rešujejo v internem dvostopenjskem postopku. Na I. stopnji se reklamacije obravnavajo s strani vsakokratnega pooblaščenca v skupini Reklamacij v Centru bančnih storitev in informacij. Na II. stopnji pritožbo zoper rešitev reklamacije na I. stopnji obravnava Komisija za reševanje pritožb komitentov v Banki Sparkasse d.d.

Banka bo na reklamacijo uporabnika odgovorila v roku 30 dni od prejema reklamacije oz. od prejema dopolnjene reklamacije, v kolikor bo reklamacija nepopolna.

V kolikor je bila reklamacija na I. stopnji zavrnjena ali o njej ni bilo odločeno v določenem roku, lahko uporabnik v roku 30 dni od prejema odgovora na reklamacijo ali po izteku roka za odgovor na reklamacijo, v kolikor le-tega, brez razloga na svoji strani, ni prejel, vložil pritožbo

Komisija za reševanje pritožb komitentov mora o pritožbi odločiti v roku 30 dni.

V primeru neupravičene reklamacije bo banka pritožniku zaračunala stroške skladno z vsakokrat veljavnim cenikom banke.

Če Komisija v roku ne odloči o pritožbi ali če uporabnik, ni zadovoljen z rešitvijo pritožbe v internem postopku banke, pritožba pa se nanaša na kršitev pogodbenih razmerij, nespoštovanje splošnih pogojev poslovanja banke ali dobrih poslovnih običajev lahko uporabnik, ki je potrošnik v roku 13 mesecev od vložitve reklamacije vložil pobudo za pričetek postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije – GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana; tel: +386 1 242 97 00 www.zbs-giz.si; izvajalec. irps@zbs-giz.si, ki ga banka, skladno z določili Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, priznava kot pristojnega za reševanje potrošniških sporov.

Pobuda mora biti pisna in mora vsebovati:

- Osebno ime
- Naslov prebivališča
- Elektronski naslov in kontaktno telefonsko številko
- Podatke o banki
- Vrsto blaga ali storitev na prodajo katerega oziroma na opravljanje katerih se nanaša pobuda za začetek postopka
- Dokazila o predhodno vloženi pritožbi pri banki in morebiten odgovor banke
- Izjavo, da o zadevi ne teče upravni ali sodni postopek, ali drug postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov
- Dejstva v zvezi z domnevnimi kršitvami banke
- Predloge dokazov za navedbe v pobudi

Postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov se izvaja v posredovalno – predlagalnem postopku.

Pobuda se lahko vložil na obrazcu v elektronski obliki, ki je dostopen na spletni strani www.zbs-giz.si, po elektronski pošti na naslov izvajalec.irps@zbs-giz.si ali v papirni obliki na sedež izvajalca Šubičeva ulica 2, Ljubljana, s pripisom: pobuda za IRPS.

Banka je dolžna rešiti reklamacijo v najkrajšem možnem času in o rešitvi obvestiti Uporabnika oziroma pobudnika reklamacije.

11. Odpoved uporabe

Banka lahko brez odpovednega roka enostransko ukine uporabo Mobilne aplikacije Flik Pay:

- če Uporabnik krši določila teh splošnih pogojev, pogodbe oziroma drugih relevantnih splošnih pogojev;
- če je pogodba prenehala veljati;
- v primeru smrti uporabnika Flik Pay;
- v vseh drugih primerih, ko tako presodi banka, še posebej pa, kadar Uporabnik zlorablja svoje pravice v zvezi s storitvijo in s tem povzroči škodo banki.

O tem banka pisno obvesti Uporabnika.

Storitev lahko kadarkoli odpove tudi Uporabnik:

- preko spletne banke Net.Stik,
- osebno v poslovalnici banke, kjer odda ustrezno izpolnjen obrazec.

12. Omejitve uporabe (blokada)

Uporaba Mobilne aplikacije Flik se onemogoči, če:

- se Uporabnik štirikrat zaporedoma prijavi v Flik Pay z napačnim geslom;
- Uporabnik prijavi izgubo, krajo ali nepooblaščen uporabo Mobilne naprave;
- obstaja sum kakršnegakoli nepooblaščenega dostopa do Mobilne aplikacije Flik Pay.

Po onemogočitvi Mobilne aplikacije Flik Pay je za ponovno uporabo potrebno ponoviti postopek Registracije.

13. Končne določbe

Vsakokrat veljavni splošni pogoji uporabe Mobilne aplikacije Flik Pay so objavljeni v Mobilni aplikaciji Flik Pay, na spletnih straneh banke in v poslovalnicah banke.

Banka lahko v skladu z veljavnimi predpisi in s svojo poslovno politiko spreminja te splošne pogoje. Če banka spremeni te splošne pogoje, mora dva meseca pred predlaganim dnevom začetka uporabe spremenjenih pogojev posredovati uporabniku predlog sprememb splošnih pogojev. Predlog banka pošlje po elektronski poti. O spremembah in dopolnitvah splošnih pogojev, ki za Uporabnika pomenijo ugodnost ali določeno korist, lahko banka Uporabnika obvešča tudi v krajšem roku. Če Uporabnik do dneva pred predlaganim datumom začetka uporabe spremenjenih pogojev banki ne sporoči pisno, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema, se šteje, da s spremembami soglaša. Če Uporabnik ne soglaša s spremembami teh splošnih pogojev, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil za odstop odstopi od uporabe Mobilne aplikacije Flik Pay na način, določen v točki 11. teh splošnih pogojev.

Odstop od uporabe Mobilne aplikacije Flik Pay ne pomeni odstopa uporabnika Flik Pay od pogodbe ali od drugih odobrenih storitev na tem računu.

Za opravljanje storitev v skladu s temi splošnimi pogoji in za tolmačenje le-teh se uporablja pravo Republike Slovenije.

Ti splošni pogoji veljajo od 17. 02. 2020 dalje.