

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA ZA UPORABO SPLETNE BANKE eSberbank SI ZA FIZIČNE OSEBE

I. UVODNE DOLOČBE

1. člen

Izdajatelj splošnih pogojev poslovanja za uporabo Spletne banke eSberbank SI je Sberbank d.d., (v nadaljevanju besedila: banka), Dunajska cesta 128a, 1000 Ljubljana. Sberbank d.d. ima dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev.

S temi splošnimi pogoji so določene pravice, obveznosti in pogoji za uporabo spletne banke eSberbank SI za fizične osebe (v nadaljevanju besedila: splošni pogoji).

Za vse, kar ni posebej urejeno s temi splošnimi pogoji, se uporabljajo Splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega računa za potrošnike in vsi drugi splošni pogoji in pogodbe, ki so kakorkoli povezane ter urejajo opravljanje te storitve. V primeru neskladja med temi splošnimi pogoji in Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega računa za potrošnike ali drugih splošnih pogojev in pogodb, ki so kakorkoli povezane ter urejajo opravljanje te storitve, veljajo določbe teh splošnih pogojev.

Ti splošni pogoji so sestavni del Zahtevka za uporabo spletne banke eSberbank SI za fizične osebe sklenjenega med banko in uporabnikom in imajo značaj pogodbe.

Sestavni del teh splošnih pogojev so:

- Urnik izvrševanja plačilnih transakcij pri banki,
- Splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega računa za potrošnike,
- Tarifa nadomestil za storitve banke,
- Navodila za uporabnike Spletne banke eSberbank SI.

II. OPREDELITEV POJMOV

2. člen

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

Spletna banka eSberbank SI	je elektronski način poslovanja in opravljanja plačilnih transakcij in drugih bančnih storitev preko interneta.
Uporabnik	je fizična oseba, ki je imetnik transakcijskega ali kartičnega računa v Sberbank d.d in ki mu je banka odobrila uporabo Spletne banke.
Zakoniti zastopnik	je zakoniti zastopnik ali skrbnik, ki na podlagi zakona ali pooblastila, danega z odločbo pristojnega organa, zastopa uporabnika, ki je omejeno poslovno sposoben ali ni poslovno sposoben.
Pooblaščenec	je polnoletna fizična oseba, ki je poslovno sposobna in ki jo uporabnik pooblasti za uporabo spletne banke eSberbank SI.
Kvalificirano digitalno potrdilo	predstavlja elektronski podpis imetnika kvalificiranega digitalnega potrdila in služi identifikaciji, preverjanju identitete in elektronskemu podpisovanju pri poslovanju preko spletne banke eSberbank SI za fizične osebe.
Sberbank plačilna kartica	je kartica, ki služi identifikaciji uporabnika in je hkrati varnostni instrument s katerim se uporabnik identificira in avtenticira ob prijavi v spletno banko eSberbank SI. Banka za ta namen uporablja Activa Maestro kartice transakcijskega računa (debetna kartica) in Ide@l Mastercard kartice za imetnike kartičnega računa (kreditna kartica).
PIN koda	je 4 mestna osebna identifikacijska številka kartice, ki jo uporabnik vnese v OTP čitalec kartic, na podlagi česa OTP čitalec kartic ustvari enkratno geslo (OTP).
Enkratno geslo ((ang. »one time password« oz.OTP	je 8-mestno število, ki ga ustvarja OTP čitalec plačilnih kartic.
OTP čitalec plačilnih kartic	je strojna oprema, ki prebere informacije iz čipa na Sberbank plačilni kartici.
SMSžeton	omogoča enoznačno ugotovitev verodostojnosti (prepoznavo/identifikacijo) uporabnika pri vstopu v spletno banko eSberbank SI. Uporabnik prejme enkratno časovno omejeno geslo na mobilno številko, ki jo je navedel na Zahtevku za uporabo spletne banke eSberbank SI za fizične osebe, v obliki SMS sporočila.
Vstopno geslo	je najmanj 8 mestno osebno identifikacijsko geslo, sestavljeno iz črk in števil, s katerim se uporabnik identificira pri vstopu v spletno banko eSberbank SI. Vstopno geslo uporabnik nastavi sam ob aktivaciji spletne banke. Geslo se nastavi za prijavo s certifikatom in SMSžetonom.
Uporabniško ime	je del identifikacijskega elementa, sestavljenega iz kombinacije črk in števil, ki ga uporabnik spletne banke eSberbank SI prejme v aktivacijskem elektronskem sporočilu, poslanem iz spletne banke in ga potrebuje za aktivacijo spletne banke eSberbank SI. Z uporabniškim imenom se uporabnik identificira pri vstopu v spletno banko eSberbank SI. Različna uporabnika ne moreta imeti enakega uporabniškega imena.
Aktivacija spletne banke	uporabnik mora pred prvo uporabo spletne banke eSberbank SI izvesti aktivacijo. Ob prvem vstopu uporabnik vnese svoje novo vstopno geslo.
Aktivacijska spletna povezava	je spletna povezava, ki jo uporabnik prejme v aktivacijskem elektronskem sporočilu in služi za aktivacijo spletne banke eSberbank SI. Po uporabi (klik na povezavo in prihod na aktivacijsko stran spletne banke) aktivacijska povezava ni več veljavna. Če uporabnik spletne banke eSberbank SI aktivacijske povezave ne aktivira (nanjo ne klikne) v roku 72 ur, je aktivacijska povezava neveljavna, uporabnik mora zaprositi za novo aktivacijsko povezavo.
Aktivacijsko vstopno geslo	je enkratno geslo, ki ga uporabnik prejme na mobilno napravo v obliki SMS sporočila ob aktivaciji spletne banke eSberbank SI.

Aktivacija spletne banke s Sberbank plačilno kartico	Uporabnik, imetnik Sberbank plačilne kartice, lahko aktivacijo spletne banke eSberbank SI izvede tudi s Sberbank plačilno kartico in OTP čitalcem plačilnih kartic. Za uporabniško ime vnese; Activa Maestro kartica (8 mestna številka kartice), Ide@I Mastercard kartica (9 mestna ID kartice), ki sta natisnjeni na kartici. Za vstopno geslo vnese enkratno geslo, ki ga generira OTP čitalec plačilnih kartic s kartico, z vnosom PIN kode uporabljene Sberbank plačilne kartice.
Geslo za potrjevanje plačilnih nalogov, naročil in spreminjanje nastavitev	je geslo, ki se v spletni banki eSberbank SI uporablja za potrjevanje plačilnih nalogov, izvedbo naročil in spreminjanje nastavitev. Uporabnik si ga v spletni banki nastavi in spreminja sam. Banka priporoča, da je geslo različno od vstopnega gesla za prijavo s certifikatom in SMSžetonom.
Naročilo	je zahteva za izvedbo bančne storitve, ki jo uporabnik po uspešni identifikaciji in avtorizaciji pošlje banki z uporabo spletne banke eSberbank SI.
E-poštni naslov	je elektronski naslov uporabnika, ki ga je navedel na Zahtevku za uporabo spletne banke za fizične osebe in služi za prejemanje aktivacijske spletne povezave ter obvestil iz spletne banke eSberbank SI.
Tarifa	je vsakokrat veljavna Tarifa nadomestil za storitve banke, ki določa vrsto, višino in način plačevanja nadomestil v zvezi z uporabo spletne banke eSberbank SI, dostopna na spletni strani https://www.sberbank.si/pripomocki/pogoji-poslovanja/cenik-storitev .

III. Pridobitev pravice za uporabo spletne banke eSberbank SI

3. člen

Uporabnik mora za uporabo spletne banke eSberbank SI sam in na svoje stroške zagotoviti ustrezno računalniško in komunikacijsko opremo z dostopom do interneta.

Minimalne zahteve so uporabniku dostopne na spletni strani Sberbank na <https://www.sberbank.si/spletna-banka>. Uporabnik je dolžan spremljati spremembe minimalnih zahtev in s tem prilagajati svojo računalniško in komunikacijsko opremo.

4. člen

Banka odobri uporabo spletne banke eSberbank SI, če uporabnik izpolnjuje naslednje pogoje:

- ima pri banki odprt transakcijski, e-obrestni ali Ide@I Mastercard kartični račun,
- odda v celoti pravilno izpolnjen in podpisan Zahtevek za uporabo spletne banke eSberbank SI v katerikoli poslovalnici Sberbank d.d.,
- poravnava vse stroške, povezane z aktiviranjem spletne banke eSberbank SI,
- je star najmanj 18 let in je opravilno sposoben.

S podpisom zahtevka uporabnik potrjuje, da je seznanjen z določili teh splošnih pogojev in z določili Tarife ter da mu je znano, da sta navedena akta sestavni del pogodbenega razmerja za uporabo spletne banke eSberbank SI za fizične osebe.

5. člen

Ob vključitvi storitve spletne banke eSberbank SI banka skladno z vsakokrat veljavno Tarifo nadomestil za storitve banke uporabniku zaračuna:

- pristopnino ter
- mesečno uporabnino, ki začne teči s prvim dnevom naslednjega meseca v katerem je uporabnik oodal Zahtevek za uporabo spletne banke eSberbank SI in se poravnava z neposredno bremenitvijo transakcijskega ali kartičnega računa uporabnika, s čimer uporabnik s sprejetjem teh splošnih pogojev soglašaja.

6. člen

Ob izpolnjenih pogojih iz 4.člena banka uporabniku izda potrebne elemente prepoznavne:

- uporabniško ime,
- aktivacijsko spletno povezavo,
- v primeru dostopa s kvalificiranim digitalnim potrdilom uporabniku dodeli dostop do spletne banke eSberbank SI na izbrano kvalificirano digitalno potrdilo,
- OTP čitalec plačilnih kartic, v kolikor ga je uporabnik naročil.

Uporabnik elemente prepoznavne potrebuje za uspešno aktivacijo in uporabo spletne banke eSberbank SI.

7. člen

Pogodba o uporabi spletne banke je sklenjena, ko uporabnik in banka podpišeta Zahtevek za uporabo spletne banke eSberbank SI. Uporabnik po sklenitvi pogodbe in aktivaciji spletne banke eSberbank SI lahko začne z uporabo spletne banke.

8. člen

Banka si pridružuje pravico, da Zahtevek za uporabo spletne banke eSberbank SI zavrne brez navedbe razlogov za zavrnitev, o čemer obvesti uporabnika najkasneje v petih delovnih dneh od prejema vloge.

IV. Načini dostopa in potrjevanja plačilnih nalogov, naročil in spreminjanje nastavitev

9. člen

Možni načini dostopa do spletne banke eSberbank SI:

- kvalificirano digitalno potrdilo z vstopnim geslom,
- plačilna Activa Maestro ali Ide@I Mastercard kartica Sberbank z OTP čitalcem plačilnih kartic in s PINom,
- uporabniško ime, vstopno geslo in SMSžeton.

10. člen

Možni načini potrjevanja plačilnih nalogov, naročil in spreminjanja nastavitev v spletni banki eSberbank SI:

- SMSžeton,

- enkratno geslo (OTP),
- geslo za potrjevanje plačilnih nalogov, naročil in spreminjanje nastavitev.

V. Uporaba spletne banke eSberbank SI

11. člen

Spletna banka eSberbank SI za fizične osebe je način opravljanja bančnih storitev prek spleta, ki imetniku:

- transakcijskega računa, pooblaščenca ali zakonitemu zastopniku omogoča pregled stanja in prometa na računu, plačilnih karticah, varčevanjih in kreditih, izvajanje plačil, naročil, prenosov sredstev med računi v banki, opravljanje menjalniških poslov ter izvajanje drugih storitev, ki jih spletna banka eSberbank SI za fizične osebe omogoča,
- kartičnega računa omogoča pregled stanja in prometa na kartičnem računu, izvajanje naročil ter izvajanje drugih storitev, ki jih spletna banka eSberbank SI za fizične osebe omogoča.

Več informacij o eSberbank SI je objavljenih na spletni strani Sberbank na: <https://www.sberbank.si/spletna-banka>. Uporabnikom je spletna banka eSberbank SI na voljo v slovenskem in angleškem jeziku.

Izvajanje plačilnih nalogov preko spletne banke eSberbank SI se ureja v skladu z Urnikom izvrševanja plačilnih transakcij pri banki in Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega računa za potrošnike, ki sta sestavni del teh splošnih pogojev in objavljena na spletni strani banke <https://www.sberbank.si/pripomocki/pogoji-poslovanja/splosni-pogoji-in-placilni-promet> ter v vseh poslovalnicah banke.

12. člen

Banka si pridržuje pravico uvajanja novih storitev eSberbank SI, o čemer bo uporabnika obveščala na spletnih straneh banke, v spletni banki ter v vseh poslovalnicah banke.

Postopek dostopa ter način uporabe spletne banke eSberbank SI so opisani v Navodilih za uporabnike spletne banke eSberbank SI, ki so dostopna na spletni strani banke in v vseh poslovalnicah banke.

VI. Dolžnosti uporabnika

13. člen

Uporabnik se obvezuje, da:

- bo pri uporabi spletne banke eSberbank SI upošteval poleg teh splošnih pogojev tudi Navodila za uporabo spletne banke eSberbank SI ter veljavno zakonodajo, skrbno hranil naprave preko katerih bo dostopal do spletne banke eSberbank SI ter vse možne tipe dostopa in jih varoval kot dober gospodar, preprečil izgubo, krajo ali zlorabo, da gesla ne bo širil oziroma posredoval tretjim osebam, pri čemer nosi odgovornost za škodo, ki je bodisi posredno ali neposredno povzročena, ker so nepooblaščenec osebe uporabile uporabnikove naprave, preko katerih dostopa do spletne banke eSberbank SI;
- bo skrbno izbral programsko opremo, ki jo namešča na svoje naprave v izogib zlonamerni programski opremi (virusi, trojanski konji, ipd), da bo imel na svojih napravah nameščen antivirusni program, ter da naprave ne bodo imele omogočenega korenskega dostopa (npr. root, jailbreak, ipd.). Seznam priporočenih antivirusnih programov je objavljen na spletni strani banke <https://www.sberbank.si/spletna-banka/nacin-dostopa-in-varnost> ter na <https://www.cert.si/si/zascita/protivirusna-zascita/>;
- bo spletno banko ob prejemu aktivacijske spletne povezave nemudoma aktiviral;
- bo svojo napravo zavaroval z geslom, ki je drugačen od gesla, ki ga uporablja za spletno banko. Pri kreiranju vstopnega gesla pa bo upošteval priporočila za kvalitetno geslo (8 znakov, velike in male črke, številke...), auto lock, passcode oziroma podobne tehnologije, objavljene na spletni strani banke <https://www.sberbank.si/spletna-banka/nacin-dostopa-in-varnost> ter na <https://www.cert.si/si/zascita/>;
- naprav ne bo nikoli puščal nenadzorovane z aktivno spletno banko eSberbank SI, oziroma se bo vsakokrat ob zaključku uporabe odjavil s klikom na gumb odjava;
- bo takoj obvestil banko o morebitni nepooblaščenici uporabi, sumu nepooblaščenec uporabe oziroma možnosti nepooblaščenec uporabe, kraji ali izgubi naprav preko katerih dostopa do spletne banke eSberbank SI;
- v primeru izgube, kraje, zlorabe ali suma na krajo ali zlorabo naprav preko katerih dostopa do spletne banke eSberbank SI to takoj prijavil policiji;
- bo posredoval banki vse potrebne informacije o okoliščinah, povezanih z izgubo, krajo ali zlorabo naprav preko katerih dostopa do spletne banke eSberbank SI, da se prepreči nadaljnje nastajanje škode;
- bo spremljal obvestila o novih različicah in posodobitvah spletne banke eSberbank SI;
- bo redno nameščal varnostne popravke na operacijski sistem in aplikativne programe in uporabljal varnostne funkcije, ki jih omogočajo naprave (npr. enkripcijo, nameščal samo licenčno programsko opremo in podobne tehnologije) preko katerih dostopa do spletne banke eSberbank SI;
- na svojih napravah ne bo shranjeval osebnih informacij in informacij o spletni banki;
- bo v primeru suma kraje ali zlorabe naprav preko katerih dostopa do spletne banke eSberbank SI, od banke, preko Kontaktnega centra ali v katerikoli poslovalnici Sberbank d.d., zahteval takojšnjo blokado spletne banke;
- v primeru uporabe kvalificiranega digitalnega potrdila veljajo tudi navodila in/ali splošni pogoji izdajatelja kvalificiranega digitalnega potrdila, objavljena na spletni strani predmetnega izdajatelja. V primeru izgube ali zlorabe kvalificiranega digitalnega potrdila se mora imetnik ravnati v skladu z navodili in/ali splošnimi pogoji izdajatelja kvalificiranega digitalnega potrdila;
- bo ob sumu kraje ali izgube plačilne kartice Sberbank ter verjetnosti, da je z njegovo PIN kodo seznanjena nepooblaščenec oseba, takoj, brez odlašanja, po telefonu obvestil banko ali servisni center. Telefonska številka servisnega centra je zapisana na kartici in objavljena na spletnih straneh banke www.sberbank.si. Banka ali servisni center bosta blokirala kartico in s tem blokirala tudi dostop s to kartico do spletne banke Sberbank SI. Za čas prijave se šteje, ko bančni delavec ali delavec servisnega centra zaključi telefonski pogovor. Uporabnik se obvezuje, da bo banki poleg prej omenjenega podal tudi pisno prijavo o izgubi, poškodbi, kraji ali sumu zlorabe, skladno z veljavnimi splošnimi pogoji banke za Activa Maestro debetno in Ide@! Mastercard plačilno kartico, objavljenimi na spletni strani banke <https://www.sberbank.si/pripomocki/pogoji-poslovanja/splosni-pogoji-in-placilni-promet>;
- bo takoj spremenil vstopno geslo po postopku, objavljenem v navodilih za uporabnika, v primeru, da je zanj izvedela tretja oseba;
- uporabljal spletno banko eSberbank SI v skladu z Navodili za uporabnika, določbami teh splošnih pogojev in veljavno zakonodajo;

- pri uporabi spletne banke eSberbank SI ne bo uporabljal računalniških kod, škodljivih programov ali česarkoli, kar bi lahko motilo, onesposobilo ali škodovalo uporabi spletne banke eSberbank SI, njegovi programski ali strojni opremi ali elektronskem komunikacijskem omrežju; če uporabnik s svojim ravnanjem povzroči škodo, zanjo v celoti odgovarja, tako banki, kot tudi operaterju;
- ne bo uporabljal funkcij »auto-fill« na napravah preko katerih vstopa v spletno banko;
- ne bo odgovarjal na e-pošto in SMS sporočila, ki jih ni pričakoval s strani banke; ne bo klikal na nobeno povezavo ali drugo obliko teksta, ki je bil poslan preko e-pošte ali v SMS obliki in izgleda, kot bi bilo poslano s strani banke;
- se bo pri uporabi spletne banke povezoval samo z zaupanja vrednimi WiFi omrežji ki jih bo onemogočil, ko ga ne bo uporabljal;
- ne bo delil podatkov o svoji spletni banki z drugimi uporabniki;
- bo zagotavljal sredstva na računu za svoje poslovanje prek spletne banke eSberbank SI;
- bo banko takoj obvestil o vseh nepravilnostih v zvezi z delovanjem spletne banke eSberbank SI;
- bo prevzel vso odgovornost za vse posle, ki jih odda prek spletne banke eSberbank SI, tudi za morebitno napačno nakazane zneske ali prenose sredstev na napačne račune, če ti sicer obstajajo in so bili prenosi in nakazila izvršeni na zahtevo uporabnika;
- bo takoj po prejemu izpiska preveril vse izvedene plačilne storitve in ali je začetno stanje sredstev v posamezni valuti na računu enako končnemu stanju sredstev na transakcijskem računu na predhodnem izpisku in najpozneje osmi delovni dan po prejemu izpiska banko obvestil, če obstaja kakršna koli nepravilnost v zvezi s plačilnimi storitvami ali če izpiska ni prejel;
- bo vsako spremembo svojega e-poštnega naslova ali spremembo mobilne telefonske številke sporočil banki, v katerikoli poslovalnici banke, z uporabo za to namenjenega obrazca;
- bo vsako spremembo naslova bivališča nemudoma sporočil banki v katerikoli poslovalnici banke, pri čemer se domneva, da je bil izpisek, bančno obvestilo ali sporočilo pravilno poslano in sporočeno uporabniku, če je bilo posredovano na zadnji sporočeni naslov;
- bo vsaj enkrat na mesec prebral obvestila, ki mu jih banka posreduje ob uporabi spletne banke eSberbank SI;
- bo odpovedal pogodbo (uporabo spletne banke eSberbank SI) v skladu s 23. členom teh splošnih pogojev, če se ne bo strinjal s spremembami in/ali dopolnitvami določb v teh splošnih pogojih, Tarifo ali z Navodili za uporabnika.

Uporabnik izjavlja, da je uporabnik elektronskega naslova in mobilne telefonske številke, ki ju je navedel na Zahtevku za uporabo spletne banke eSberbank SI za fizične osebe ter soglaša s prejemom uporabniškega imena in aktivacijsko spletno povezavo za aktivacijo spletne banke eSberbank SI.

V primeru, da uporabnik ne prejme elektronskega sporočila z aktivacijsko spletno povezavo, mora to nemudoma sporočiti Kontaktnemu centru banke na telefonsko številko 080 22 65, oziroma se zgledati v katerikoli poslovalnici banke in zahtevati ponovno pošiljanje aktivacijskih ključev.

Uporabnik nosi odgovornost za izbiro, uporabo in vzdrževanje varnostnega sistema za zaščito svojega računalnika, prek katerega dostopa do spletne banke eSberbank SI. Uporabnik v celoti odgovarja za vso škodo, ki bi nastala njemu ali banki zaradi zlonamerne kode v njegovem računalniku (računalniški virus) ali zaradi druge zlorabe ali nepooblaščen uporabe storitve Sberbank spletna banka z njegovimi identifikacijskimi sredstvi.

Uporabnik mora v primeru dvomov v Identiteto spletne strani storitve spletne banke eSberbank SI le-to preveriti prek znaka »VeriSign Secured Seal« ki potrjuje identiteto strani.

VII. Odgovornost uporabnika

14. člen

Uporabnik spletne banke eSberbank SI krije celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije:

- posledica prevare in/ali goljufije uporabnika spletne banke eSberbank SI ali če uporabnik spletne banke eSberbank SI naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi z ukrepi za zaščito naprave preko katere dostopa do spletne banke, v skladu s 13. členom teh splošnih pogojev ter zaščito osebnega gesla na napravi preko katere dostopa do spletne banke skladno s temi splošnimi pogoji,
- posledica kršitve teh splošnih pogojev s strani uporabnika spletne banke eSberbank SI.

Uporabnik spletne banke eSberbank SI krije izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije v spletni banki in pripadajočih nadomestil ter obresti do največ 50,00 EUR, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije v spletni banki posledica zlorabe ukradenih ali izgubljenih varnostnih elementov, od trenutka ko je banki prijavil krajo, izgubo ali zlorabo in je banki sporočil vse potrebne podatke za izvedbo blokade, ter če zloraba ni nastala zaradi naklepa ali hude malomarnosti uporabnika.

Če je uporabnik upravičen do povračila zneska plačilnih transakcij, bo banka takoj, 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.

15. člen

Če uporabnik sumi, da je bilo elektronsko sporočilo z aktivacijsko spletno povezavo prepreženo, zlorabljeno ali je bila z njim seznanjena tretja oseba, ali mu je bil ukradena naprava preko katere dostopa do spletne banke, mora:

- obvestiti banko na način in v skladu s temi splošnimi pogoji,
- takoj vložiti zahtevek za izdajo nove aktivacijske spletne povezave,
- zahtevati blokado SMSžetona.

16. člen

Banka ne odgovarja za morebitno napačno nakazane zneske ali prenose sredstev na napačne račune, če so bili prenosi in nakazila izvršeni na zahtevo uporabnika računa.

VIII. Začasna ustavitev uporabe spletne banke eSberbank SI

17. člen

Banka začasno onemogoči dostop do spletne banke eSberbank SI, kadar:

- uporabnik petkrat zaporedoma napačno vnese vstopno geslo pri dostopu s kvalificiranim digitalnim potrdilom in vstopnim geslom,
- uporabnik petkrat zaporedoma napačno vnese SMSžeton ali vstopno geslo pri dostopu z uporabniškim imenom, vstopnim geslom in SMSžetonom,

- uporabnik trikrat zaporedoma napačno vnese enkratno geslo pri dostopu z Activa Maestro debetno ali Ide@I Mastercard kartico Sberbank z OTP čitalcem plačilnih kartic in s PINom,
- uporabnik prijavi izgubo, krajo ali nepooblaščen dostop do naprave preko katere dostopa do spletne banke eSberbank SI in/ali enega izmed možnih dostopov do spletne banke,
- obstaja sum o možnosti nepooblaščenega dostopa do spletne banke eSberbank SI,

Banka o začasnem onemogočanju dostopa do spletne banke eSberbank SI iz razlogov, navedenih v prvi, drugi in tretji alineji prvega odstavka tega člena, uporabnika seznani na vstopni strani spletne banke, takoj ob naslednjem poskusu vstopa v spletno banko.

Banka o začasnem onemogočanju dostopa do spletne banke eSberbank SI iz razlogov, navedenih v četrti in peti alineji prvega odstavka tega člena, uporabnika seznani po elektronski pošti in/ali preko SMS sporočil, na e-poštni naslov in/ali številko mobilnega telefona, ki ju je uporabnik navedel na Zahtevku za uporabo spletne banke eSberbank SI za fizične osebe in/ali na spletnem mestu banke.

Uporabnik uredi ponovni dostop do spletne banke eSberbank SI v skladu z Navodili za uporabnike spletne banke eSberbank SI, glede na vrsto onemogočenega dostopa.

18. člen

Plačilni nalogi v čakalnici spletne banke, ki se v čakalnici nahajajo v trenutku začasne ustavitve uporabe spletne banke eSberbank SI, se izvedejo ne glede na začasno onemogočenje uporabe, če so izpolnjeni pogoji za njihovo izvršitev.

IX. Obveščanje uporabnikov

19. člen

Uporabnik se lahko v spletni banki eSberbank SI naroči na prejemanje brezplačnih e-poštnih in/ali SMS obvestil glede na kriterije, ki jih določi na spletni banki eSberbank SI na svoj e-poštni naslov ali številko mobilnega telefona, ki ju je uporabnik navedel na Zahtevku za uporabo spletne banke eSberbank SI za fizične osebe.

Uporabnik je odgovoren za navedbo pravih kontaktnih podatkov. Banka se zavezuje, da bo posredovala dogovorjena e-poštna in/ali SMS obvestila, razen v primeru višje sile ali razlogov, ki so na strani podjetja, ki izvaja distribucijo podatkov. Višja sila pomeni vsako nepredvidljivo in izjemno okoliščino ali dogodek, ki je zunaj nadzora banke in je/ga ni mogoče pripisati njegovi napaki ali malomarnosti.

Uporabnikom so navodila, obvestila in informacije o spletni banki eSberbank SI na voljo tudi na spletnih straneh banke.

X. Dolžnosti banke

20. člen

Banka se zavezuje, da bo:

- naloge za izvedbo plačilne transakcije, opravljene preko spletne banke eSberbank SI in druge bančne storitve, ki jih uporabnik uporablja v spletni banki eSberbank SI, 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 uporabnikom ter vsakokrat veljavno zakonodajo,
- svoje obveznosti opravljala v skladu s pogodbo, temi splošnimi pogoji ter z vsemi drugimi splošnimi pogoji, ki jih je uporabnik sklenil z banko in so kakorkoli povezane ter urejajo opravljanje te storitve,
- uporabnika prek spletne banke eSberbank SI obvestila o morebitni zavrnitvi izvršitve plačilne transakcije,
- o vsaki spremembi oziroma dopolnitvi teh splošnih pogojev ter Tarife nadomestil za storitve banke obvestila uporabnika; vsebina omenjenih aktov pa bo dostopna v poslovalnicah banke ter na spletni strani,
- pri uporabi spletne banke eSberbank SI računalniško zapisovala vse postopke, ki jih opravi uporabnik eSberbank SI (vstop in izstop v spletno banko ter datum in čas oddaje plačilnih transakcij) in bo skladno z obstoječo zakonodajo skrbela za ustrezno hrambo teh zapisov,
- obveščala uporabnika o novostih pri uporabi spletne banke eSberbank SI,
- obveščala uporabnika o novih verzijah spletne banke eSberbank SI.

21. člen

Banka si bo prizadevala, da bo uporaba spletne banke eSberbank SI dostopna ves čas, čeprav je mogoče, da bo včasih kakovost storitve oziroma dostop do storitve otežen ali onemogočen zaradi vzrokov zunaj njenega nadzora.

Prav tako je lahko, zaradi rednega vzdrževanja sistema, ki podpira delovanje spletne banke eSberbank SI, delovanje moteno ali prekinjeno, o čemer bo banka uporabnika predhodno obvestila.

22. člen

Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi razlogov, ki so zunaj njenega nadzora in ki jih banka ni mogla preprečiti, odpraviti ali se jim izogniti, vključno z, vendar ne omejeno, izpadi javnega omrežja, kamor še zlasti spadajo vse motnje in prekinitve v telekomunikacijskem prometu, prometu, namenjenem računalniški povezavi, primeri višje sile, stavke, odločitve in dejanja oblastnih organov. Prav tako ne odgovarja za motnje in prekinitve na telekomunikacijskih kanalih ali za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih kanalih ali za onemogočen dostop do spletne banke eSberbank SI.

Banka tudi ne odgovarja za težave pri uporabi ali namestitvi spletne banke eSberbank SI, če na strani uporabnika ni zadoščeno tehničnim pogojem za uporabo spletne banke eSberbank SI.

Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala kot posledica napačnega ravnanja ali napačnega posredovanja podatkov uporabnika spletne banke eSberbank SI.

Odgovornost banke za morebitno škodo je omejena le na navadno škodo. Banka ne odgovarja za škodo iz naslova izgubljenega dobička ali za nepremoženjsko škodo.

Vse prijave in poskusi prijav v spletno banko eSberbank SI (ter postopki pooblaščenec in zakonitih zastopnikov znotraj storitve spletne banke eSberbank SI) se beležijo. Omenjene podatke banka hrani v skladu z veljavno zakonodajo.

XI. Ukinitve uporabe spletne banke eSberbank SI

23. člen

Uporabnik lahko kadarkoli preneha uporabljati storitev, ki jo opredeljujejo ti splošni pogoji, kar stori tako, da pisno odpove uporabo spletne banke eSberbank SI. Odpoved začne veljati naslednji delovni dan.

To stori z obrazcem Zahtevka za ukinitve uporabe spletne banke eSberbank SI, ki ga odda v poslovalnici banke. Banka ustavi uporabo najpozneje v petih (5) delovnih dneh po prejemu uporabnikovega zahtevka za ukinitve uporabe spletne banke eSberbank SI.

24. člen

Z dnem odpovedi uporabe spletne banke eSberbank SI preneha veljati pogodba o uporabi spletne banke eSberbank SI.

Uporabnik je dolžan pred datumom ukinitve uporabe spletne banke sam poskrbeti za predčasno izvršitev vseh plačilnih transakcij v čakalnici ali preklic njihove izvršitve. V primeru, da uporabnik plačilnih transakcij v čakalnici ni preklical, se te izvedejo v skladu z Urnikom izvrševanja plačilnih transakcij pri banki.

Vse obveznosti uporabnika nastale do dneva prenehanja pogodbe, se, ne glede na prenehanje, izvršijo v skladu z določili teh splošnih pogojev.

25. člen

Banka lahko uporabniku brez odpovednega roka odpove uporabo spletne banke eSberbank SI, v naslednjih primerih:

- če uporabnik odpove storitev spletne banke eSberbank SI,
- če uporabnik odpove Okvirno pogodbo o odprtju in vodenju transakcijskega računa,
- če uporabnik odpove Pogodbo o okvirnem kreditu na posojilni Ideal MasterCard kartici, v primeru, da do spletne banke eSberbank SI dostopa samo kot imetnik kartičnega računa odprtega pri Sberbank,
- če uporabnik krši vsakokrat veljavno zakonodajo,
- če tako zahteva veljavna zakonodaja ali pristojni nadzorni organ.

Banka lahko uporabniku odpove uporabo spletne banke eSberbank SI s 30 dnevним odpovednim rokom v primeru, če uporabnik krši te splošne pogoje ali katere koli druge splošne pogoje, ki jih je uporabnik sklenil z banko in so kakorkoli povezane ter urejajo opravljanje te storitve ali če krši katerokoli drugo pogodbo, ki jo ima sklenjeno z banko in niti po opozorilu banke ne preneha s kršenjem.

Banka lahko odpove pogodbo, ki je sklenjena za nedoločen čas, brez navajanja razloga, z odpovednim rokom dveh mesecev.

Banka uporabnika o odpovedi pogodbe obvesti s priporočeno pošto pošiljko.

Vse pravice in obveznosti iz naslova uporabe spletne banke eSberbank SI skladno s temi splošnimi pogoji prenehajo naslednji dan po izteku odpovednega roka.

XII. Pomoč uporabnikom

26. člen

Pomoč za nemoteno in pravilno uporabo spletne banke eSberbank SI zagotavlja Kontaktni center banke na brezplačni telefonski številki 080 22 65, ki je uporabniku dosegljiv v okviru urnika poslovanja, ki je objavljen na spletni strani banke <https://www.sberbank.si/pripomocki/poti-do-banke> in v spletni banki eSberbank SI.

XIII. Nadomestila in stroški

27. člen

Banka uporabniku za uporabo spletne banke eSberbank SI in opravljene plačilne transakcije zaračunava nadomestila in stroške v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo nadomestil za storitve banke.

Banka svoje terjatve poravnava z bremenitvijo transakcijskega in/ali kartičnega računa uporabnika, o čemer ga obvesti z izpiskom in s čimer uporabnik soglasja s sprejetjem teh splošnih pogojev.

Tarifa je na voljo v vsaki poslovalnici banke in na spletni strani banke.

28. člen

Uporaba spletne banke v mesecu, ko je uporabnik oddal Zahtevek za uporabo spletne banke eSberbank SI je brezplačna. Banka uporabniku mesečno uporabnino začne zaračunavati s prvim dnevom naslednjega meseca. Uporaba spletne banke v mesecu odpovedi je prav tako brezplačna.

XIV. Pritožbe, reklamacije

29. člen

Postopek oddaje in reševanje reklamacij, povezanih z izvedbo plačilnih transakcij, je opredeljen v Splošnih pogojih za opravljanje plačilnih transakcij preko transakcijskega računa za potrošnike in s Splošnimi pogoji poslovanja s plačilnimi karticami Ide@I Mastercard za fizične osebe – potrošnike.

30. člen

Morebitne spore ali nesoglasja iz teh splošnih pogojev oziroma v zvezi z uporabo ali s poslovanjem prek spletne banke eSberbank SI bosta pogodbeni stranki reševali sporazumno, če to ne bo mogoče, je za rešitev sporov pristojno sodišče v Ljubljani.

XV. Varovanje podatkov in splošne določbe

31. člen

Banka bo osebne podatke Uporabnika hranila in varovala na način, tako da ne bo prišlo do morebitnih neupravičenih razkritij podatkov nepooblaščenim osebam, na način, kot določeno v vsakokrat veljavnih Splošnih informacijah o varstvu osebnih podatkov, dostopnih tudi na www.sberbank.si/varstvo-osebni-podatkov. Z vsebino navedenega dokumenta in možnostjo pridobitve le tega v tiskani obliki, banka seznanja Uporabnika ob oddaji Zahtevka za uporabo spletne banke eSberbank SI.

32. člen

Banka in uporabnik se zavezujeta, da bosta v obojestranskem interesu zagotavljala visoko varnost poslovanja prek spletne banke eSberbank SI in se tako izogibala tveganju neavtoriziranega pristopa do podatkov, spreminjanja podatkov in izgube podatkov.

XVI. Veljavnost splošnih pogojev

33. člen

V primeru sprememb in/ali dopolnitev splošnih pogojev, banka seznaní uporabnika pisno z izpiski, prek spletne strani, spletne banke eSberbank SI, po elektronski pošti ali na drug ustrezen način, dva meseca pred uveljavitvijo spremenjenih in/ali dopolnjenih splošnih pogojev, in sicer tako, da mu pošlje predlog spremembe in/dopolnitev splošnih pogojev.

Če se uporabnik s spremembami in/ali dopolnitvami splošnih pogojev ne strinja, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil odstopi od pogodbe, sklenjene na podlagi teh splošnih pogojev. Enako velja tudi za spremembe in dopolnitve Tarife nadomestil za storitve banke.

Odstop od pogodbe mora uporabnik podati najkasneje do konca dneva pred določenim dnevom začetka veljavnosti sprememb in/ali dopolnitev splošnih pogojev, kar stori z Zahtevkom za ukinitve uporabe spletne banke eSberbank SI za fizične osebe v poslovalnici banke. Če uporabnik v tem roku banki ne sporoči, da se s spremembami in/ali dopolnitvami ne strinja, se šteje, da s spremembami in/ali dopolnitvami splošnih pogojev soglašá.

V primeru, če uporabnik zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove pogodbi na način, da odda Zahtevek za ukinitve uporabe spletne banke eSberbank SI se šteje, da je banka odpovedala pogodbo z dvomesečnim odpovednim rokom, ki teče od dneva pošiljanja obvestila o spremembi.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji bodo objavljeni na spletnih straneh banke. Hkrati bodo na voljo v vseh poslovalnicah banke. Ti splošni pogoji so sestavni del Zahtevka za uporabo spletne banke eSberbank SI za fizične osebe, ki velja kot pogodba.

Z začetkom veljavnosti novih splošnih pogojev prenehajo veljati prejšnji Splošni pogoji poslovanja za uporabo Sberbank spletne banke. Za vse Pogodbe o uporabi spletne bančne poslovalnice Sberbank spletna banka za fizične osebe, ki so bili sklenjene pred sprejetjem teh splošnih pogojev, veljajo novo sprejeti splošni pogoji, razen, če se uporabnik s spremembami in/ali dopolnitvami ne strinja in poda odstop od pogodbe (v primeru morebitnih razhajanj med določbami Pogodbe o uporabi spletne bančne poslovalnice Sberbank spletna banka za fizične osebe in temi splošnimi pogoji, prevladajo določbe slednjih).

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

Če uporabnik zazna, da je pri opravljanju storitev na podlagi teh splošnih pogojev prišlo do kršitve, ki predstavlja prekršek po ZPLASSIED, ima pravico vložiti pisni predlog za uvedbo postopka o prekršku. Predlog se vloží pri Banki Slovenije, ki je pristojna za odločanje o tovrstnih prekrških in nadzor nad poslovanjem banke.

34. člen

Vsakokrat veljavni splošni pogoji so sestavljeni v slovenskem jeziku in so na voljo v vseh poslovalnicah banke ter na spletni strani banke. Uporabnik ima pravico, da kadarkoli zahteva izvod Splošnih pogojev na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov.

Veljajo od 25.05.2018.