

SPLOŠNI POGOJI UPORABE MOBILNE APLIKACIJE FLIK PAY ZA POTROŠNIKE

1. Splošne določbe

S temi splošnimi pogoji Sberbank d. d., (v nadaljevanju: banka) določa medsebojne pravice in obveznosti banke in registriranega uporabnika Mobilne aplikacije Flik Pay (v nadaljevanju Flik Pay).

Splošni pogoji so sestavni del Okvirne pogodbe o odprtju in vodenju transakcijskega računa (v nadaljevanju: okvirna pogodba).

2. Opredelitev pojmov

Definicije in pojmi, uporabljeni v teh splošnih pogojih imajo naslednji pomen:

- 1) Izdajatelj teh splošnih pogojev je Sberbank d. d. s sedežem na naslovu Dunajska cesta 128 a v Ljubljani.
- 2) Sberbank d.d. je univerzalna pravna naslednica Banke Volksbank d.d.
- 3) Registracija je postopek, ki ga Imetnik računa izvede pred prvo uporabo mobilne aplikacije Flik Pay.
- 4) Kontaktni podatek (alias/psevdonim) je mobilna številka in/ali e-poštni naslov Uporabnika, ki ju je Uporabnik na varen način sporočil Banki in ju naknadno v mobilni aplikaciji Flik Pay aktiviral za uporabo v Imeniku Flik.
- 5) BIPS oz. plačilni sistem BIPS je plačilni sistem, v okviru katerega delujejo rešitve za procesiranje transakcij v skladu s SEPA shemami.
- 6) BIPS IP je rešitev BIPS za procesiranje takojšnjih plačil in drugih transakcij v skladu s shemo SEPA Instant Credit Transfer (SCT Inst) Scheme Rulebook.
- 7) Mobilna aplikacija Flik Pay je programska oprema za mobilne naprave z operacijskim sistemom Android ali iOS. Namenjena je Uporabnikom za oddajanje in prejemanje Takojšnjih plačil, Uporabnik računa pa jo namesti na Mobilno napravo.
- 8) Imenik Flik je rešitev, ki se uporablja za pridobitev podatkov o transakcijskem računu prejemnika plačila za plačilni nalog na podlagi kontaktnih podatkov.
- 9) Mobilna naprava je Uporabnikova naprava z operacijskim sistemom Android ali iOS, ki omogoča namestitve in uporabo Flik Pay.
- 10) Korenski dostop je administratorski dostop s polnimi pravicami v mobilno napravo, ki uporabniku omogoča spreminjanje sistemskih oz. tovarniških nastavitvev in ostalih manipulacij mobilne naprave, katere so za normalno uporabo mobilne naprave zaklenjene.
- 11) Takojšnje plačilo je elektronsko plačilo, na voljo ves dan, vse dni v tednu, s takojšnjo ali skoraj takojšnjo izvršitvijo oz. odobritvijo sredstev na računu prejemnika plačila in posredovanjem potrditve plačniku.
- 12) Transakcijski račun je plačilni račun, ki ga odpre in vodi banka za Uporabnika za namen izvrševanja plačilnih transakcij in za druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev za Uporabnika.
- 13) Uporabnik je Imetnik računa, ki je opravil registracijo v mobilni aplikaciji Flik Pay.
- 14) Imetnik računa je potrošnik, ki uporablja plačilne storitve kot plačnik ali prejemnik plačila ali oboje in ki z Banko sklene okvirno pogodbo.

3. Varstvo osebnih podatkov in zaupnih informacij

Banka bo z osebnimi podatki Uporabnika ravnala v skladu z veljavno zakonodajo tako, da ne bo prišlo do morebitnih neupravičenih posredovanj podatkov nepooblaščenim osebam, na način, kot je to 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 Vloge za odprtje in vodenje računa.

4. Pogoji uporabe

Uporabnik Mobilne aplikacije Flik Pay mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- je imetnik Transakcijskega računa (ki je dostopen preko interneta) odprtega pri Banki,
- je polnoletna in polno poslovno sposobna oseba,
- je Banki na varen način sporočil svoje Kontaktni podatke, ki se ne sme uporabljati za druge račune odprte pri Banki ali pri drugih ponudnikih aplikacije Flik Pay,
- ima ustrezno Mobilno napravo, ki ni prilagojena tako, da Uporabniku nudi korenski dostop (t.i. »rootane« oz. »jailbreakane« naprave),
- ima na Mobilni napravi nameščeno Mobilno aplikacijo Flik Pay,
- z Registracijo sprejema te splošne pogoje.

5. Registracija in prijava

Registracija

Uporabnik aplikacije Flik Pay se registrira tako, da:

- v trgovinah Apple App Store ali Google Play prevzame Mobilno aplikacijo Flik Pay in jo namesti na svojo Mobilno napravo,
- v Mobilni aplikaciji Flik Pay uporabnik izbere Banko,
- sprejme splošne pogoje za uporabo,
- zaključi postopek registracije v skladu navodili v Mobilni aplikaciji Flik Pay.

Uporabnik lahko Registracijo za isti Transakcijski račun ponovi na več Mobilnih napravah.

Prijava

Uporabnik se mora ob vsakem odpiranju Mobilne aplikacije Flik Pay najprej prijaviti. Prijavo lahko opravi z geslom ali s prstnim odtisom, če Mobilna naprava to omogoča.

V primeru daljše neaktivnosti uporabnika oziroma daljšega delovanja aplikacije v ozadju, je potrebna ponovna prijava.

6. Storitve

Uporabnik lahko preko Mobilne aplikacije Flik Pay opravlja naslednje storitve:

- takojšnje plačilo trgovcu z uporabo QR vmesnika,
- takojšnje plačilo trgovcu z uporabo NFC vmesnika (v kolikor Mobilna naprava to omogoča),
- takojšnje plačilo prejemniku, ki ima definiran Kontaktni podatek v Imeniku Flik,
- oddajanje zahtevkov za plačila (RFP – »Request For Payment«) prejemniku, ki ima definiran Kontaktni podatek v Imeniku Flik,
- prejemanje Takojšnjih plačil, v kolikor ima Uporabnik definiran Kontaktni podatek v Imeniku Flik,
- prejemanje zahtevkov za plačila, v kolikor ima Uporabnik definiran Kontaktni podatek v Imeniku Flik,
- pregledovanje seznama in statusa transakcij, opravljenih z Mobilno aplikacijo Flik Pay,
- upravljanje s svojimi Kontaktnimi podatki v Imeniku Flik,
- upravljanje s svojimi Mobilnimi napravami,
- spreminjanje gesla in nastavitve prstnega odtisa,
- prejemanje obvestil banke,
- spreminjanje jezikovnih nastavitvev,
- pregledovanje in spreminjanje drugih nastavitvev Mobilne aplikacije Flik Pay,

Uporaba storitev preko Mobilne aplikacije Flik Pay je možna samo v evrski valuti.

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

Najvišji znesek Takojšnjega plačila, ki ga lahko Uporabnik odda prejemniku, je 1.000,00 EUR. Uporabnik lahko na dan odda največ deset (10) zahtevkov za plačila. Uporabnik lahko brez prijave v Flik Pay brezstično (preko NFC vmesnika) odda največ 25,00 EUR, pri čemer na takšen način ne more izvesti več kot pet (5) zaporednih transakcij in skupno ne več kot 100,00 EUR.

7. Sprememba Kontaktnega podatka

Uporabnik banki vsako spremembo Kontaktnega podatka sporoči na varen način, in sicer preko namenskega obrazca v spletni/mobilni banki oziroma z osebnim obiskom poslovalnice.

8. Obveznosti uporabnika

Uporabnik se zavezuje, da bo:

- Banki takoj sporočil vsako spremembo osebnih podatkov in podatkov, ki se nanašajo na opravljanje storitev iz teh splošnih pogojev, še zlasti spremembo naslova, mobilne številke in e-mail naslova,
- redno poravnava nadomestila navedena v teh splošnih pogojih in/ali Tarifi nadomestil za storitve banke,
- skrbno hraniti 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 nepooblaščene osebe uporabile Mobilno napravo,
- bo v primeru aktivacije prstnega odtisa za prijavo v Mobilno aplikacijo Flik Pay, uporabljal 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 nepooblaščenih uporabi, sumu nepooblaščenih uporabe Mobilne aplikacije Flik Pay ali Mobilne naprave, kraji ali izgubi Mobilne naprave, obvestil klicni center Bankart na št. +386 1 583 41 83, ki bo izvedel blokado Mobilne aplikacije Flik Pay,
- klicni center Bankart takoj obvestil o vseh nepravilnostih v zvezi z delovanjem Mobilne aplikacije Flik Pay,
- o nepooblaščenih uporabi Mobilne aplikacije Flik Pay obvestil najbližjo policijsko postajo in na zahtevo Banke o tem predložil ustrezna dokazila,
- redno posodabljal Mobilno aplikacijo Flik Pay na zadnjo objavljeno različico,
- na svojo Mobilno napravo ne bo nameščal nelegalne programske opreme, kar bi lahko motilo ali onespособilo uporabo Mobilne aplikacije Flik Pay ali komunikacijsko omrežje – v kolikor uporabnik s svojim ravnanjem povzroči škodo, zanjo v celoti odgovarja tako Banki kot tudi mobilnemu operaterju,
- na Mobilni napravi ne bo pridobival pravic korenskega dostopa (angl. *jailbreak root*),
- bo redno nameščal varnostne popravke za operacijski sistem Mobilne naprave in za aplikacije, nameščene na Mobilni

napravi ter uporabljal varnostne funkcije, ki jih omogočajo mobilne naprave (npr. šifriranje, oddaljeno brisanje, sledenje lokaciji in podobne tehnologije),

- bo Mobilno aplikacijo Flik Pay na svoji Mobilni napravi deaktiviral, če naprave ne bo več uporabljal,
- nameščal mobilne aplikacije samo za zaupanja vrednih lokacij (Apple App Store in Google Play),
- ne bo delil podatkov o svoji Mobilni aplikaciji Flik Pay z drugimi uporabniki,
- prevzel vso odgovornost za plačila, ki jih odda prek Mobilne aplikacije Flik Pay, tudi za morebitno napačno nakazane zneske in/ali prenose sredstev na napačne račune in/ali Kontaktnne podatke, če ti sicer obstajajo in so bili prenosi in plačila izvršeni na zahtevo Uporabnika,
- uporabljal Mobilno aplikacijo Flik Pay v skladu z veljavno zakonodajo, s temi splošnimi pogoji ter Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega računa za potrošnike.

9. Obveznosti banke

Banka se zavezuje, da bo:

- svoje obveznosti izvrševala v skladu s temi splošnimi pogoji ter Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega računa za potrošnike,
- naloge za izvedbo plačilne transakcije, opravljene preko Mobilne aplikacije Flik Pay, izvršila v skladu Splošnimi pogoji za opravljanje 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 z okvirno 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 in/ali novostih pri uporabi Mobilne aplikacije Flik Pay obvestila uporabnika, vsebina omenjenih aktov pa bo dostopna v Mobilni aplikaciji Flik Pay ter na spletnih straneh banke,
- pri uporabi Mobilne aplikacije Flik Pay računalniško zapisovala postopke, ki jih opravi Uporabnik (vstop v Mobilno aplikacijo Flik, datum in čas oddaje plačilnih transakcij, ...) in bo skladno z obstoječo zakonodajo skrbela za ustrezno hrambo teh zapisov.

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 prekinitvev delovanja zaradi tehničnega vzdrževanja ali nadgradnje sistema, ki podpira delovanje Mobilne aplikacije Flik Pay.

10. 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 osebne gesla na mobilni napravi skladno s temi splošnimi pogoji,
- posledica kršitve teh splošnih pogojev s strani uporabnika Mobilne aplikacije Flik Pay.

Poleg zgoraj navedenega Uporabnik Mobilne aplikacije Flik Pay krije izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil v skladu z določili Splošnih pogojev za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega računa za potrošnike.

Banka se razbremeni svoje odgovornosti za povračilo zneskov neodobrenih plačilnih transakcij v skladu z določili Splošnih pogojev za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega računa za potrošnike ter v ostalih primerih, določenih z veljavno zakonodajo.

11. Nadomestila

Banka bo Uporabniku zaračunala nadomestilo v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo nadomestil za storitve banke, ki je sestavni del okvirne pogodbe oziroma Splošnih pogojev za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega računa za potrošnike. Tarifa nadomestil za storitve banke je objavljena na spletnih straneh banke (www.sberbank.si) in na voljo v vseh poslovalnicah banke.

Uporabnik pooblašča Banko in ji dovoljuje, da za vse navedene stroške v valuti EUR bremeni njegov Transakcijski račun. Banka ima pravico, da lahko tako ravna tudi takrat, ko na transakcijskem računu ni zadostnih sredstev.

V primeru, da ima Uporabnik kakršnekoli zapadle, neporavnane obveznosti do Banke, se izrecno in brezpogojno strinja, da lahko Banka pobota le-te s katerikoli dobroimetjem, ki ga ima Uporabnik pri Banki. Pri tem se izrecno in brezpogojno odpoveduje varstvu na podlagi 316. člena Obligacijskega zakonika. Banka izvede pobot s prenosom razpoložljivih sredstev v domači valuti ali s konverzijo iz razpoložljivih sredstev v tujih valutah po veljavnem nakupnem menjalniškem tečaju Banke na dan izvršitve z namenom pokritja zapadlih, neporavnanih obveznosti Uporabnika do Banke. Uporabnik izrecno soglaša, da ga Banka o vsakem opravljenem pobotu obvesti na mesečnem izpisku prometa, kar Banka in Uporabnik štejeta za posredovanje izjave o pobotu v skladu z Obligacijskim zakonikom.

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

12. Omejitev uporabe

Uporaba Mobilne aplikacije Flik Pay se onemogoči, če:

- se Uporabnik trikrat 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 oziroma Banka zazna sum prevare, goljufije ali drugega tveganja kršitve veljavne zakonodaje,
- Uporabnik uporablja »rootano« ali »jailbreakano« Mobilno napravo oz. Mobilno napravo, pri kateri Banka zazna kakršno koli varnostno tveganje.

V primeru, da je Mobilna aplikacija Flik Pay onemogočena, je za ponovno uporabo potrebno ponoviti postopek Registracije.

13. Prenehanje pogodbe

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

- Uporabnik krši določila teh splošnih pogojev, okvirne pogodbe oziroma drugih relevantnih splošnih pogojev,
- je okvirna pogodba prenehala veljati,
- Flik Pay Uporabnik umre,
- tako presodi Banka v vseh drugih primerih, 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 tako, da v Mobilni aplikaciji Flik Pay opravi postopek deaktivacije Mobilne naprave in Mobilno aplikacijo Flik Pay izbriše iz svoje Mobilne naprave.

14. Mirno reševanje sporov

Morebitne spore ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi splošnimi pogoji bosta uporabnik in banka reševala sporazumno v skladu z vsakokrat veljavnim Pravilnikom o pritožbenem postopku in zunaj sodnem reševanju sporov, ki je uporabniku na vpogled na vidnem in dostopnem mestu v vsakem prostoru, kjer banka posluje s strankami in na spletni strani banke www.sberbank.si

Pritožbo v zvezi z opravljeno storitvijo banke lahko uporabnik posreduje banki na prvi stopnji: pisno – osebno v poslovni enoti, po pošti na naslov sedeža banke, preko elektronske banke, po elektronski pošti ali preko obrazca na spletni strani banke ter ustno – osebno v poslovni enoti ali po telefonu ter na drugi stopnji (pritožba na Komisijo za pritožbe) le pisno – po pošti, na naslov sedeža banke.

Banka mora uporabniku na pritožbo odgovoriti: na prvi stopnji v roku 8 dni in na drugi stopnji v roku 15 dni oz. ga v tem roku obvestiti, da je pritožba v obravnavanju in o predvidenem času rešitve zadeve, kadar gre za vsebinsko zahtevnejše primere ali kadar odgovora v predpisanem roku ni mogoče predložiti. Odločitev o pritožbi pošlje banka uporabniku v pisni obliki na naslov, ki ga je uporabnik navedel v pritožbi.

Kadar uporabniku, ki je potrošnik, na podlagi njegove pritožbe ni ugodeno z notranjimi postopki banke, se lahko obrne na izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

Na podlagi Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljevanju: ZIsRPS), ki na sistemski ravni ureja izvensodno reševanje sporov (IRPS), ki izvirajo iz pogodbenih razmerij med ponudniki blaga in storitev ter potrošniki in se rešujejo s posredovanjem izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, banka priznava Združenje bank Slovenije – GIZ Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, Slovenija, el. naslov: izvajalec.irps@zbs-giz.si, telefonska številka: 01/24-29-700 kot izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki je registriran pri Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo RS. Za reševanje vseh morebitnih sporov, ki bi nastali na podlagi teh splošnih pogojev in jih uporabnik ter banka ne bi uspela rešiti sporazumno, je pristojno sodišče po sedežu banke. Ne glede na prej navedeno, lahko banka po svoji izbiri sproži ustrezne sodne postopke tudi pred katerimkoli drugim krajevno pristojnim sodiščem.

15. Končne določbe

V primeru, da bo Banka spremenila te splošne pogoje, bo o tem Uporabnika seznanila po elektronski poti in na svoji spletni strani 2 meseca pred uveljavitvijo spremenjenih splošnih pogojev.

Če Uporabnik ne soglaša s spremembami splošnih pogojev, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil odstopi od uporabe Mobilne aplikacije Flik Pay na način določen v teh splošnih pogojih najkasneje do dneva pred določenim dnevom začetka veljavnosti spremembe. Če Uporabnik v tem roku Banki ne sporoči, da se s spremembami ne strinja, se šteje, da s spremembami soglaša. V primeru, če Uporabnik zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odstopi od uporabe Mobilne aplikacije Flik Pay, se šteje, da mu Banka onemogoči uporabo Mobilne aplikacije Flik Pay z 2 mesečnim odpovednim rokom, ki teče od dneva pošiljanja obvestila o spremembi.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji bodo objavljeni v Mobilni Aplikaciji Flik Pay, na spletnih straneh banke (www.sberbank.si) in na voljo v vseh poslovalnicah banke.

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 vloži pri Banki Slovenije, ki je pristojna za odločanje o tovrstnih prekrških in nadzor nad poslovanjem Banke.

Ti splošni pogoji veljajo od 17.2.2020