

SPLOŠNI POGOJI ZA POSLOVANJE S KARTICO KARANTA

1. UVODNE DOLOČBE

Izdajatelj teh splošnih pogojev je Abanka d.d., Slovenska cesta 58, 1517 Ljubljana, registrirana pri Okrožnem sodišču v Ljubljani pod reg. št. vložka: 1/02828/00, transakcijski račun: SI56 0100 0000 0500 021, BIC-koda: ABANSI2X, davčna številka: 68297530, identifikacijska številka za DDV: SI68297530, matična številka: 5026024, spletni naslov: <http://www.abanka.si>, naslov e-pošte: info@abanka.si.

Abanka d.d. ima dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev.

Za nadzor v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev v Republiki Sloveniji je pristojna Banka Slovenije.

Splošni pogoji so sestavni del pogodbenega razmerja za uporabo kartice Karanta.

Splošni pogoji urejajo pravice in obveznosti uporabnika in banke pri poslovanju s kartico Karanta.

Za pogodbeno razmerja in komunikacijo med banko in uporabnikom se uporablja slovenski jezik, razen če se banka in uporabnik pisno ne dogovorita drugače.

2. POMEN IZRAZOV

Pogodbeni stranki se dogovorita, da izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, pomenijo:

Banka:	je Abanka d.d., izdajateljica kartice;
Splošni pogoji:	so vsakokrat veljavni Splošni pogoji za poslovanje s kartico Karanta, ki so dostopni na spletnem mestu banke na naslovu www.abanka.si in v vseh poslovalnicah banke;
Uporabnik:	je potrošnik, ki je z banko sklenil pogodbo za izdajo kartice Karanta;
Uporabnik kartice:	je fizična oseba, ki jo je uporabnik pooblastil za uporabo kartice;
Osebna številka (PIN):	je osebna identifikacijska številka kartice uporabnika/uporabnika kartice;
Prodajno mesto:	je ponudnik blaga ali storitve, ki kot način plačila sprejema plačilne kartice Karanta;
Avtorizacija:	je proces, s katerim trgovec od banke pridobi potrditev, da lahko izvede transakcijo;
Osebni račun:	je transakcijski račun, odprt pri banki;
Tarifa:	je vsakokrat veljavna tarifa banke, ki določa vrsto, višino in način plačevanja nadomestil v zvezi z uporabo kartice Karanta;

ABANKA

Spletno mesto:	je spletno mesto Abanke d.d., dostopno na naslovu http://www.abanka.si ali prek drugega naslova, ki bi nadomestil ta naslov;
Procesni center:	je poslovni subjekt, s katerim ima banka sklenjeno pogodbo o procesiranju transakcij;
Osnovna kartica:	je kartica Karanta, ki jo banka izda uporabniku;
Dodatna kartica:	je kartica Karanta, ki jo banka izda uporabniku kartice;
Mesečni limit porabe:	je seštevek vseh mesečnih nalogov za plačilo, izvedenih s kartico Karanta, na prodajnih mestih POS v Sloveniji;
Matična poslovalnica:	je poslovalnica banke, ki vodi uporabnikov osebni račun.

3. SKLENITEV POGODBE

3.1 Pogodba za izdajo kartice Karanta je sklenjena, ko jo podpišeta uporabnik in banka.

3.2 Sestavni del pogodbenega razmerja je tudi tarifa, ki se nanaša na to pogodbeno razmerje.

4. IZDAJA KARTICE

4.1 Kartica Karanta je last Abanke.

4.2 O izdaji kartice Karanta odloča banka.

4.3 Če uporabnik/uporabnik kartice ne prevzame poštno pošiljke s kartico Karanta, jo lahko v enem mesecu od zadnjega dne v mesecu izdaje prevzame v matični poslovalnici banke.

4.4 Če uporabnik/uporabnik kartice v enem mesecu od zadnjega dne v mesecu izdaje kartice Karanta ne prevzame v matični poslovalnici banke, lahko banka ukine plačilni instrument in kartico Karanta uniči.

5. UPORABNIK KARTICE

5.1 Uporabnik lahko za uporabo dodatne kartice Karanta pooblasti fizično osebo. Pooblastilo je treba podati na Vlogi za izdajo dodatne kartice Karanta in ga podpisati v prisotnosti bančnega delavca. Uporabnik kartice mora pooblastilo sprejeti in potrditi, da je seznanjen s Splošnimi pogoji. Pooblastilo ne zajema pravice do prenosa pooblastila.

5.2 Pooblastilo velja do preklica, odpovedi pogodbe o izdaji in uporabi kartice Karanta, zaprtja osebnega računa ali smrti uporabnika ali uporabnika kartice. Ob preklicu pooblastila, zaprtju osebnega računa, odpovedi pogodbe o izdaji in uporabi kartice ali smrti uporabnika kartice mora uporabnik vrniti banki (tudi) dodatno kartico.

6. UPORABA KARTICE

6.1 Kartica Karanta ni prenosljiva in jo lahko uporablja le uporabnik/uporabnik kartice, čigar ime je navedeno na kartici. Uporabnik/uporabnik kartice:

1. mora nemudoma po prejemu podpisati kartico Karanta s tankim alkoholnim flomastrom;
2. mora kartico Karanta skrbno hraniti in ravnati z njo kot dober gospodar tako, da prepreči izgubo, krajo ali zlorabo;

ABANKA

3. mora na prodajnem mestu omogočiti, da prodajalec v prisotnosti uporabnika ali uporabnika kartice preveri veljavnost kartice Karanta in se na prodajalčevo zahtevo tudi identificira z osebnim dokumentom;
4. ne sme dovoliti, da kartico Karanta pri uporabi kdor koli odnese iz njegovega vidnega polja;
5. lahko kartico uporablja samo v obsegu odobrenega mesečnega limita.

6.2 Uporabnik/uporabnik kartice lahko s kartico Karanta odredi plačilni nalog za prenos sredstev v dobro plačilnega računa imetnika prodajnega mesta, ki je označeno z nalepko Karanta, tako da podpiše potrdilo o nakupu z enakim podpisom, kot je na kartici Karanta, in s tem potrdi pravilen znesek in prejemnika plačila.

Izvod izpisa s terminala POS obdrži uporabnik/uporabnik kartice za svojo evidenco.

Poleg nadomestil, ki jih zaračunava banka v skladu s tem pogodbenim razmerjem, lahko prodajno mesto zaračuna dodatno nadomestilo pri plačevanju s kartico Karanta.

6.3 Banka ne prevzema odgovornosti, če prodajno mesto ali druga banka v Sloveniji ne sprejmejo kartice Karanta. Prav tako banka ne prevzema odgovornosti za zavrjene avtorizacije.

6.4 Banka lahko začasno onemogoči izvrševanje plačilnih transakcij na posameznem prodajnem mestu. Seznam takšnih prodajnih mest je objavljen na spletnem mestu.

6.5 Uporabnik/uporabnik kartice ne sme uporabljati kartice Karanta za nezakonite namene, vključujoč nakupe blaga in storitev, ki jih prepoveduje slovenska zakonodaja.

6.6 Banka ne odgovarja za kakovost blaga in storitev, ki jih uporabnik/uporabnik kartice plačuje s kartico Karanta. Morebitni spori uporabnika/uporabnika kartice s prodajnim mestom ne vplivajo na obveznosti uporabnika, ki nastanejo z uporabo kartice.

6.7 Ko uporabnik/uporabnik kartice poda soglasje za izvršitev plačilne transakcije, je ne more več preklicati. Preklic je mogoč le z dogovorom med uporabnikom/uporabnikom kartice in prodajnim mestom.

6.8 Banka lahko kadar koli spremeni višino mesečnega limita porabe, o čemer bo uporabnika obvestila najmanj dva meseca pred spremembo. Če se uporabnik s spremembo ne strinja, lahko odstopi od pogodbe.

6.9 Uporabnik/uporabnik kartice je nezgodno zavarovan za primer nezgodne smrti in trajne invalidnosti kot posledice nezgode pri Zavarovalnici Triglav, d.d. po vsakokrat veljavnih pogodbenih določilih za zavarovanje imetnikov plačilnih kartic, ki jih lahko uporabnik/uporabnik kartice pridobi v poslovalnici banke oziroma na spletnem mestu banke.

7. REŠEVANJE PRITOŽB

7.1 Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi splošnimi pogoji bosta uporabnik/uporabnik kartice in banka reševala sporazumno.

Pritožbo v zvezi z opravljeno storitvijo banke lahko uporabnik/uporabnik kartice posreduje banki osebno, po pošti na naslov banke, prek brezplačne telefonske številke banke (080 1 360), prek spletnega mesta banke ali na elektronski naslov info@abanka.si.

Če se uporabnik/uporabnik kartice z odločitvijo banke o pritožbi ne strinja ali če v 15 dneh ne prejme odgovora banke na pritožbo, ima pravico pisno pritožbo nasloviti na Združenje bank Slovenije GIZ, Šubičeva 2, 1000 Ljubljana, Slovenija, telefon: 01 24 29 700, elektronski naslov: irps@zbs-giz.si ali na Evropski center za reševanje sporov, Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana, Slovenija, telefon: 08 20 56 590, elektronski naslov: info@ecdr.si.

Kljub pritožbi na Združenje bank Slovenije GIZ ali na Evropski center za reševanje sporov ima uporabnik/uporabnik kartice pravico vložiti tožbo za rešitev spora pri pristojnem sodišču.

7.2 V primeru neodobrenih in nepravilno izvršenih transakcij lahko uporabnik/uporabnik kartice obvesti banko takoj, ko ugotovi, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, vendar najpozneje v 13 mesecih po datumu obremenitve.

8. PLAČILO RAČUNOV

8.1 Uporabnik/uporabnik kartice lahko kartico Karanta uporablja le v okviru odobrenega mesečnega limita porabe.

8.2 O prispelih obveznostih in višini odobrenega mesečnega limita porabe bo banka uporabnika obveščala enkrat mesečno z izpiski kartičnega računa najmanj pet dni pred bremenitvijo transakcijskega računa.

Uporabnik se zavezuje, da bo:

- takoj po prejemu izpiska kartičnega računa preveril vse izvedene plačilne transakcije;
- banko obvestil:
 1. če izpiska na dan iz prvega odstavka te točke ni prejel najpozneje v osmih dneh od predvidenega datuma prejema izpiska,
 2. če obstajajo kakršne koli nepravilnosti v zvezi s plačilnimi storitvami v osmih dneh od prejema izpiska kartičnega poslovanja,
 3. če se znesek bremenitve na transakcijskem računu ne ujema z zneskom napovedne bremenitve v izpisku kartičnega računa v osmih dneh od prejema izpiska pometa po transakcijskem računu.

Uporabnik, ki sklene pogodbo za spletno banko Abanet, prejme izpisek kartičnega računa prek spletne banke Abanet. Če pogodbeno razmerje za uporabo spletne banke Abanet preneha veljati, mu banka pošlje izpisek po pošti na naslov v Sloveniji. Ostali uporabniki pa lahko izberejo način prejemanja po pošti na naslov v Sloveniji ali v matični poslovalnici banke. Uporabnik, ki izbere način prejemanja izpiskov v poslovalnici banke, kjer se vodijo računi uporabnika, se zavezuje, da bo izpisek mesečno prevzemal.

Uporabnik nosi odgovornost za vse posledice, če izpiskov ne bo prevzemal v roku iz prejšnjega odstavka tega člena.

Uporabnik lahko kadar koli zahteva, da mu banka pošlje izpisek kartičnega računa v matično poslovalnico banke, po pošti na naslov v Sloveniji ali prek spletne banke Abanet.

8.3 Banka in uporabnik se dogovorita, da se vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo osnovne in/ali morebitnih dodatnih kartic Karanta, poravnajo z njegovega transakcijskega računa, navedenega na pogodbi.

8.4 Uporabnik pooblašča banko, da za vse stroške (kot npr. njegov račun za članarino in materialne stroške izdelave osnovne in/ali morebitnih dodatnih kartic enkrat letno, navadno ob obnovi letnega članstva) bremeni njegov osebni račun.

8.5 Uporabnik poravnava obveznosti po osnovni in dodatnih karticah z direktno obremenitvijo transakcijskega računa, odprtega pri Abanki.

Direktna obremenitev za neporavnane obveznosti se izvede na izbrani dan 8., 18. ali 28. v mesecu s transakcijskega računa, odprtega pri banki. Datum bremenitve za osnovno in dodatno kartico mora biti enak.

Uporabnik se obvezuje, da bo na dan, ki je v pogodbi določen za poravnavo obveznosti po kartici, na osebнем računu zagotovil zadostno kritje, ves čas od 0:00 do 17:30 ure.

8.6 Uporabnik je dolžan za vse zapadle obveznosti iz te pogodbe, ki ob zapadlosti niso bile poravnane, plačati banki za obdobje od dneva zapadlosti terjatve do dneva poravnave zamudne obresti po obrestni meri, določeni z zakonom. Zamudne obresti se obračunavajo na linearen način. Višina obrestne mere je določena z zakonom in se spreminja skladno z zakonom.

8.7 Pri vseh nalogih za plačilo, odrejenih s kartico Karanta, bo banka izvršila plačilo v evrih (EUR).

8.8 Pogodbeni stranki se dogovorita, da lahko banka uporabi vsa uporabnikova sredstva, ki jih ima na računih pri njej za poplačilo vseh zapadlih neplačanih terjatev iz pogodbe za izdajo kartice Karanta.

9. IZGUBA, KRAJA ALI ZLORABA KARTICE

9.1 Uporabnik/uporabnik kartice se zavezuje, da bo izgubo, krajo ali zlorabo kartice nemudoma prijavil:

- na 24-urno telefonsko številko + 386 (0) 1 58 34 183 ali
- najbližji poslovalnici Abanke ali
- kateri koli drugi banki v Sloveniji z oznako Karanta.

Uporabnik/uporabnik kartice mora takoj, ko je mogoče, krajo ali zlorabo kartice Karanta prijaviti tudi najbližji postaji policije, kjer je bila kartica ukradena.

Banka bo nemudoma po prejemu prijave onemogočila nadaljnjo uporabo kartice Karanta.

Če je bila izguba, kraja ali zloraba kartice Karanta prijavljena banki po telefonu, mora uporabnik najpozneje v 8 delovnih dneh banki posredovati pisno prijavo izgube, kraje ali zlorabe kartice Karanta. V primeru kraje ali zlorabe je treba na zahtevo banke prijavi priložiti tudi kopijo prijave kraje ali zlorabe policiji iz drugega odstavka te točke.

Uporabnik/uporabnik kartice je banki dolžan posredovati vse potrebne informacije o okoliščinah, povezanih z izgubo, krajo ali zlorabo kartice Karanta, in nuditi banki in/ali organom pregona vso razumno pomoč pri preiskavi primera ter posredovati vse potrebne informacije, da se prepreči nadaljnje nastajanje škode.

9.2 Do trenutka prijave izgube ali kraje ali zlorabe kartice Karanta nosi uporabnik škodo izgube ali kraje ali zlorabe kartice Karanta do meje, ki ne sme presegati 50 EUR. Če uporabnik/uporabnik kartice ravna goljufivo ali zelo malomarno, navedena omejitev zneska škode v višini 50 EUR ne velja, zato uporabnik nosi vso nastalo škodo.

Kot goljufivo ali zelo malomarno dejanje se šteje zlasti, če uporabnik/uporabnik kartice:

- kartice Karanta ne podpiše nemudoma po prejemu s tankim alkoholnim flomastrom;
- skrbno ne hrani kartice ali ne ravna s kartico kot dober gospodar tako, da prepreči izgubo, krajo ali zlorabo;
- banke v skladu s točko 8.2 teh splošnih pogojev ne obvesti pravočasno in zato nastane škoda;
- ne obvesti banke, ko ugotovi izgubo ali krajo ali zlorabo v skladu s prvim odstavkom točke 9.1;
- ne uporablja kartice v skladu z določili teh splošnih pogojev.

9.3. Če bo uporabnik vložil reklamacijo, v kateri bo zatrjeval, da je banka odgovorna za nepravilno izvršitev plačilne transakcije, bo banka uporabniku povrnila znesek neodobrene transakcije in zaračunana nadomestila do katerih je uporabnik upravičen, najkasneje naslednji delovni dan po vložitve popolne reklamacije na predpisanem obrazcu, kateri je priložena vsa zahtevana dokumentacija.

Če banka po zaključku reklamacijskega postopka ugotovi, da je uporabnik/uporabnik kartice odgovoren za škodo do 50 evrov ali celotno škodo, uporabnik banko pooblašča, da za znesek škode bremeni osebni račun.

Banka se razbremeni odgovornosti za povrnitev neodobrenih plačilnih transakcij:

- če je izvršitev transakcije posledica uporabnikove goljufije ali malomarnosti,
- če je izvršitev plačilne transakcija posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin na katere banka ne more vplivati,
- če uporabnik banke ni obvestil o neodobreni/neizvršeni plačilni transakcije, ko je to ugotovil, najkasneje v roku 13 mesecev,
- v delu, ki ga krije uporabnik, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica izgubljene, ukradene ali zlorabljene kartice (če uporabnik ni zavaroval varnostnih elementov kartice).

9.4 Če uporabnik/uporabnik kartice najde svojo neveljavno kartico Karanta, je ne sme več uporabljati. O tem mora obvestiti poslovalnico banke, ki vodi račune uporabnika kartice, in kartico Karanta vrniti.

10. PRENEHANJE PRAVICE DO UPORABE KARTICE

10.1 Uporaba neveljavne kartice Karanta ni dovoljena.

10.2 Banka lahko omeji poslovanje ali blokira plačilni instrument, če:

1. obstaja možnost, da plačilnih transakcij s kartico Karanta ne opravlja uporabnik/uporabnik kartice, ampak nepooblaščen oseba;
2. obstaja možnost, da je nepooblaščen oseba pridobila podatke o kartici Karanta;
3. obstaja precej povečano tveganje, da uporabnik ne bo mogel izpolniti svoje obveznosti plačila (ukine direktno obremenitev, mesečne obveznosti z direktno obremenitvijo niso bile poravnane, zapre osebni račun, neporavnane obveznosti po karticah itd.).

V primerih iz 1. in 2. točke prejšnjega odstavka banka obvesti uporabnika/uporabnika kartice o blokadi ali izdelava novo kartico, ki jo poleg obvestila pošlje na naslov uporabnika/uporabnika kartice najpozneje v 10 delovnih dneh od preklica.

Banka obvesti uporabnika kartice o omejitvi poslovanja ali blokadi kartice s klicem na mobilni telefon, s SMS sporočilom, pisno po pošti ali preko elektronske pošte.

Če banka na izrecno zahtevo uporabnika/uporabnika kartice plačilnega instrumenta ne blokira, nosi uporabnik/uporabnik kartice vso škodo morebitnih zlorabe od trenutka obvestila in je banki dolžan povrniti vse transakcije, tudi če jih ni opravil sam.

V primerih iz 3. točke prvega odstavka te točke banka uporabnika obvesti po blokadi plačilnega instrumenta.

10.3 Uporabnik lahko kadar koli odstopi od pogodbe z enomesečnim odpovednim rokom v poslovalnici, ki vodi uporabnikove račune tako, da izpolni in podpiše predpisan obrazec v poslovalnici banke, ki vodi račun uporabnika.

Vse obveznosti po tej pogodbi zapadejo v takojšnje plačilo.

Uporabnik je dolžan z dnem prenehanja veljavnosti pogodbe vrniti osnovno in morebitne dodatne kartice Karanta.

10.4 Banka lahko odstopi od te pogodbe z dvomesečnim odpovednim rokom.

Banka lahko brez odpovednega roka odstopi od te pogodbe, če uporabnik:

- v roku ne plača dveh zaporednih mesečnih obveznosti in jih ne plača niti po pisnem opozorilu, v katerem je bil rok za plačilo 15 dni,
- da banki ob sklenitvi pogodbe neresnične podatke,
- ne izpolni drugih obveznosti po tej pogodbi ali krši določila te pogodbe
- ne prevzame kartice v skladu s točko 4.4.

Banka z dnem odstopa od pogodbe blokira plačilni inštrument in onemogoči njegovo nadaljnjo uporabo. Obvestilo o odpovedi banka posreduje pisno na naslov uporabnika.

Uporabnik se zavezuje, da bo banki povrnil tudi vse stroške in zneske plačilnih transakcij, ki so bile izvršene pred prenehanjem veljavnosti te pogodbe, čeprav je banka podatke o plačilnih transakcijah prejela šele po prenehanju veljavnosti te pogodbe. Obveznosti, ki bi nastale po prenehanju pogodbenega razmerja, ali obveznosti, o katerih bi bila banka obveščena po prenehanju pogodbenega razmerja in ki izvirajo iz poslovanja s kartico Karanta (osnovno ali dodatno kartico), mora uporabnik poravnati skladno z določili teh splošnih pogojev in pogodbe, ne glede na prenehanje pogodbenega razmerja.

Po prenehanju veljavnosti pogodbe je uporabnik dolžan vrniti vse veljavne kartice.

10.5 Če uporabnik ali banka odpove pogodbo, ima uporabnik/uporabnik kartice pravico do povračila sorazmernega deleža letne članarine. Sorazmerni delež članarine se povrne za preostale neizkoriščene mesece, zaokroženo na dve decimalni mesti. Uporabnik je dolžan pisno odpovedati pogodbo v poslovalnici banke, ki vodi račune uporabnika.

Od odpovedi pogodbe dalje preneha tudi veljavnost kartice Karanta, kar pomeni, da je uporabnik/uporabnik kartice ne more več uporabljati. V primeru preklica osnovne kartice samodejno preneha tudi veljavnost dodatne kartice.

11. SPLOŠNE DOLOČBE

11.1 Splošni pogoji za poslovanje s kartico Karanta so sestavni del pogodbenega razmerja za izdajo kartice Karanta.

11.2 Banka se zavezuje, da bo vse podatke, dejstva in okoliščine, za katere je izvedela pri opravljanju storitev za uporabnika/uporabnika kartice in pri poslovanju z uporabnikom, štela za zaupne in za poslovno skrivnost. Banka bo navedene podatke, dejstva in okoliščine razkrila le v primerih, v obsegu in na način, kot to določajo veljavni predpisi.

11.3 Uporabnik/uporabnik kartice je dolžan vsako spremembo stalnega bivališča, zaposlitve ali telefonskih števil v pisni obliki sporočiti poslovalnici banke, ki vodi račune uporabnika, takoj po nastali spremembi. Prav tako je uporabnik/uporabnik kartice dolžan v primeru spremembe številke sporočiti vsem osebam, ki jim je sporočil staro neveljavno številko kartice Karanta v zvezi z nakupom blaga/storitev (naročnine na revije, članarine, rezervacije vozovnic, rezervacije hotelov ipd.), da bo blago/storitev lahko plačana.

Banka pošilja kartice, izpiske kartičnega računa in ostala obvestila na naslov, ki ga je uporabnik navedel v pogodbi za izdajo kartice Karanta. Šteje se, da je obvestilo pravilno vročeno, če je bilo poslano na zadnji znani naslov, ki ga ima banka v svoji evidenci. Če ga uporabnik ne prejme (npr. pošiljke ne prevzame ali je pošiljka zavrnjena), se zavezuje, da ga bo prevzel v svoji matični poslovalnici.

11.4 Če uporabnik prebiva v tujini ali se v času trajanja tega pogodbenega razmerja preseli v tujino, mora banki sporočiti naslov v Sloveniji za prejemanje pošte, drugače uporabnik soglaša, da bo vse poštno pošiljke (kot npr. izpiske, novo izdane kartice, obvestila banke) prevzemal v matični poslovalnici.

11.5 Pogodbeni stranki sta sporazumni, da uporabnik/uporabnik kartice ne more pobotati katere koli obveznosti po tej pogodbi s svojimi terjatvami do banke, niti ne more odstopiti svojih terjatev iz te pogodbe, jih zastaviti oziroma jih kakor koli prenesti tretji osebi brez predhodnega pisnega soglasja banke.

11.6 Ta pogodba je sestavljena v dveh izvodih, od katerih prejme vsaka pogodbeni stranka po en izvod.

11.7 Banka si pridržuje pravico do spremembe teh Splošnih pogojev ali sprejetja novih Splošnih pogojev (ki bi delno ali v celoti nadomestili te splošne pogoje). O tem bo uporabnika pisno seznanila najmanj dva meseca pred predlaganim dnem začetka uporabe spremenjenih pogojev, in sicer v izpiskih prometa na kartici Karanta, v izpiskih stanja in prometa na osebem računu ali prek spletne banke Abanet. Šteje se, da se uporabnik strinja s spremenjenimi splošnimi pogoji, če do predlaganega datuma začetka veljavnosti novih pogojev ne odstopi od pogodbe tako da izpolni in podpiše predpisan obrazec v poslovalnici banke, ki vodi račun uporabnika.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji so na vpogled v vseh poslovalnicah banke in na spletnem mestu banke na naslovu www.abanka.si.

O spremembah splošnih pogojev je uporabnik dolžan obvestiti tudi uporabnika kartice.

11.8 Vsi stroški, nastali z izdajo in uporabo osnovne in/ali morebitnih dodatnih kartic, se plačujejo po tarifi Abanke.

11.9 Uporaba osnovne in/ali morebitnih dodatnih kartic v nasprotju s temi pravili pomeni samodejen preklic kartice in sprožitev ustreznih sodnih postopkov.

Vso gmotno škodo, skupaj z morebitnimi obrestmi in tečajnimi razlikami, krije uporabnik osnovne kartice.

Ti splošni pogoji veljajo od 25. 5. 2018.

Ljubljana, 25. 5. 2018

Spremembe z veljavnostjo 10.10.2018

V poglavju 7. Reševanje pritožb, se spremeni vsebina točke 7.1., ki po novem glasi:

Banka ima vzpostavljen postopek reševanja pritožb in reklamacij strank z namenom ustrezne obravnave pritožb in reklamacij ter zagotavljanja in zviševanja ravni kakovosti opravljenih storitev banke.

- **Reklamacija** je pritožba stranke, s katero stranka zahteva, da ji banka povrne škodo, ki je nastala zaradi njenega poslovanja ali neopravljene ali napačno opravljene storitve.
- **Pritožba** je izraz nezadovoljstva zaradi neizpolnenih pričakovanj glede opravljene storitve ali ravnanja banke v zvezi z opravljanjem storitev.

Uporabnik lahko posreduje banki pritožbo ali reklamacijo osebno, po pošti na naslov banke Abanka d.d., Slovenska cesta 58, 1517 Ljubljana, na brezplačno telefonsko številko banke (080 13 60) ali elektronski naslov info@abanka.si.

Banka uporabniku, ki je potrošnik, posreduje odgovor v 15 delovnih dneh. Kadar je za rešitev pritožbe ali reklamacije treba pridobiti dodatne informacije ali dokumente iz drugih virov, iz tujine in podobno, se rok lahko podaljša do 35 delovnih dni, razen ob arbitraži, ko je rok lahko tudi daljši. Navedeni roki veljajo za primerne tudi pri strankah, ki niso potrošniki. Abanka d.d. si prizadeva, da so odgovori na vložene pritožbe in reklamacije v pisni obliki na trajnem viru podatkov oziroma da so v skladu z dogovorom med banko in stranko.

Če stranka, ki je potrošnik, ni zadovoljna z dokončno odločitvijo banke ali ni prejela odgovora banke, lahko zoper odločitev ali ravnanje banke vloži pobudo za začetek postopka pri izvajalcih za reševanje potrošniških sporov:

- na **Združenje bank Slovenije - GIZ** na naslov Šubičeva 2, 1000 Ljubljana s pripisom: Pobuda za IRPS, ali po elektronski pošti na naslov izvajalec.irps@zbs-giz.si in ustno na tel. +386 1 242 97 00. Pobuda za začetek postopka se vloži na obrazcu, ki je v elektronski obliki dostopen na spletni strani ZBS in v papirni obliki na sedežu ZBS. Postopek pri ZBS je treba začeti najpozneje 13 mesecev od nezadovoljive odločitve pri banki oziroma če potrošnik odgovora ni prejel v 30 dneh. Več informacij na <http://www.zbs-giz.si>.
- na **Evropski center za reševanje sporov** na naslov Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana, Slovenija, ali po elektronski pošti na naslov info@ecdr.si in ustno na tel. +386 8 205 65 90. Pobuda za začetek postopka se vloži na obrazcu, ki je v elektronski obliki dostopen na spletni strani ECDR in v papirni obliki na sedežu ECD. Več informacij na <http://www.ecdr.si/index.php?id=44>.