

SPABADENARNICA – 09/20

SPLOŠNI POGOJI ZA UPORABO MOBILNE DENARNICE ABADENARNICA

1. UVODNE DOLOČBE

1. člen

Izdajatelj teh splošnih pogojev je Nova KBM d.d., Ulica Vita Kreigherja 4, 2000 Maribor, registrirana pri Okrožnem sodišču v Mariboru pod reg. št. vložka: 10924200, transakcijski račun: SI56040000700000150, BIC-koda: KBMASI2X, davčna številka: 94314527, identifikacijska številka za DDV: SI94314527, matična številka: 5860580.

Nova KBM 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 urejajo pravice in obveznosti uporabnika/uporabnika kartice in banke pri uporabi mobilne denarnice Abadenarnica.

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

2. člen

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

Banka: je Nova KBM d.d.;

Splošni pogoji: so vsakokrat veljavni splošni pogoji za uporabo mobilne denarnice Abadenarnica, ki so dostopni na spletnem mestu banke na naslovu www.abanka.si in v vseh poslovalnicah banke;

Uporabnik: je potrošnik, ki uporablja mobilno denarnico Abadenarnica;

Uporabnik kartice: je oseba, ki ji je banka izdala kartico;

Kartica: je plačilni instrument, ki ga je izdala banka uporabniku kartice in s katerim je omogočeno plačevanje z mobilno denarnico Abadenarnica.

Takojšnje plačilo Flik: je plačilni inštrument, ki ga je izdala banka uporabniku takojšnjih plačil Flik (v nadaljevanju Flik) in s katerim uporabnik z mobilno denarnico Abadenarnica takoj nakaže

denar v breme osebnega računa ali pošlje zahtevek za plačilo na uporabnikov osebni račun.

Privzet plačilni instrument:	je plačilni inštrument (kartica), ki ga v mobilni denarnici Abadenarnica uporabnik določi za primarni za izvedbo plačilne transakcije (velja samo za mobilne naprave z operacijskim sistemom Android);
Mobilna denarnica Abadenarnica:	je aplikacija banke, ki je dostopna v mobilni trgovini Google Play in App Store in si jo uporabnik kartice namesti na mobilno napravo;
Mobilna naprava:	je mobilni telefon, tablični računalnik ali druga naprava, ki omogoča namestitvev in uporabo mobilne denarnice Abadenarnica in je opremljena z ustreznim operacijskim sistemom, ki je naveden na spletnem mestu, ter tehnologijo, ki omogoča izmenjavo podatkov med mobilno napravo in terminalom POS brez neposrednega stika (tehnologija NFC) ali s kamero za odčitavanje QR oznake;
Prodajno mesto:	je ponudnik blaga ali storitev, ki kot način plačila sprejema plačilne kartice.
Terminal POS:	je elektronska naprava, ki omogoča brezstično sprejemanje plačilnih kartic;
Bankomat:	Avtomatska elektronska naprava, s pomočjo katere imetnik plačilne kartice dviguje gotovino z bančnega računa in opravlja nekatere druge denarne posle;
Brezstično poslovanje:	je poslovanje, pri katerem uporabnik kartice približa mobilno napravo terminalu POS;
NFC (ang. near field communication):	je tehnologija, ki omogoča izmenjavo podatkov med mobilno napravo in terminalom POS brez neposrednega stika;
Tarifa:	je vsakokrat veljavna tarifa banke, ki določa vrsto, višino in način plačevanja nadomestil v zvezi z uporabo mobilne denarnice Abadenarnica;
Spletno mesto:	je spletno mesto Abanke d.d., dostopno na naslovu http://www.abanka.si ali drugem naslovu, ki bi nadomestil ta naslov;
Enkratno geslo:	geslo, ki ga uporabnik prejme s sporočilom SMS na številko mobilnega telefona in je namenjeno registraciji v mobilno denarnico Abadenarnica;
Osebno geslo za mobilno denarnico:	je osebna identifikacijska številka, s katero se uporabnik identificira pri vstopu v mobilno denarnico Abadenarnica
Osebna številka – PIN-kartice:	je osebna identifikacijska številka kartice, s katero uporabnik/uporabnik kartice potrdi izvršitev plačilne transakcije na prodajnem mestu;
Zaklepanje mobilne naprave:	zaklepanje z varnostnim elementom: osebna številka PIN, prstni odtis ali vzorec.

Kontaktni podatek:	je številka mobilnega telefona ali elektronski naslov uporabnika, ki se uporablja za enolično prepoznavo uporabnika v postopku uporabe storitve Flik in ga je uporabnik na varen način sporočil banki ter ga v aplikaciji Abadenarnica povezal s svojim osebnim računom pri banki.
Kartica zvestobe	je kartica, katero izda katerakoli tretja oseba.

3. POGOJI UPORABE MOBILNE DENARNICE ABADENARNICA

3. člen

Mobilna denarnica Abadenarnica vsem uporabnikom omogoča shranjevanje kartic zvestobe (omejene funkcionalnosti).

Kdor želi pridobiti pravico do uporabe vseh funkcionalnosti mobilne denarnice Abadenarnica, pa se mora registrirati in pri tem izpolnjevati naslednje pogoje:

- uporabljati osebni ali poslovni račun,
- uporabljati eno od plačilnih kartic, ki jo je na uporabnikovo ime izdala Nova KBM,
- imeti pametni telefon ali tablični računalnik:
 - o z operacijskim sistemom, ki je naveden na spletnem mestu,
 - o z možnostjo uporabe NFC (Android) in fotoaparata (Android in iOS),
 - o z aktivirano funkcijo zaklepanja mobilne naprave.

Če uporabnik izklopi funkcijo NFC (Android) ali funkcijo zaklepanja mobilne naprave, mobilne denarnice Abadenarnica ne bo mogel uporabljati, dokler funkcij spet ne vklopi.

Uporabnik ima lahko registrirano mobilno denarnico Abadenarnica na le eni mobilni napravi.

4. člen

Mobilna denarnica Abadenarnica omogoča naslednje načine izvršitve plačilne transakcije:

- uporabniki operacijskega sistema **Android**:
 - plačevanje z izbrano plačilno kartico, ki je v Abanki izdana na uporabnikovo ime;
 - pošiljanje in prejemanje denarja s Flik;
 - če uporabnik zgolj odklene mobilno napravo in jo približa terminalu POS, bo za izvršitev plačilne transakcije uporabljena privzeta kartica.
 - če uporabnik vstopi v mobilno denarnico Abadenarnica in za izvršitev plačilne transakcije izbere eno izmed kartic, ki so prijavljene v mobilni denarnici Abadenarnica, bo za izvršitev plačilne transakcije uporabljen izbrani plačilni inštrument.
 - če napravo približa brezstičnem bankomatu, bo lahko uporabljena le privzeta plačilna kartica, če kartica ni privzeta, lahko uporabnik opravi dvig samo z izbiro kartice v mobilni denarnici Abadenarnica;
- uporabniki operacijskega sistema **iOS**:
 - omogočeno je le pošiljanje in prejemanje denarja s Flik.

4. OPRAVLJANJE PLAČILNIH STORITEV

5. člen

Uporabnik lahko z Abadenarnico odredi plačilni nalog za prenos sredstev v dobro plačilnega računa imetnika prodajnega mesta, ki je označeno z znakom za brezstično plačevanje in nalepko Visa za plačilne kartice Visa in z nalepko Mastercard za plačilne kartice Mastercard.

6. člen

Uporabnik lahko odredi plačilno transakcijo ali opravi dvig in polog gotovine ali vpogled v stanje na brezstičnem bankomatu na način:

- **na prodajnem mestu in brezstičnem bankomatu:**
 - v primeru **plačilne kartice** uporabnik k terminalu POS ali brezstičnem bankomatu približa mobilno napravo. V kolikor je zahtevana potrditev transakcije, na POS terminalu ali brezstičnem bankomatu vnese osebno številko PIN-kartice;
- **pošiljanje denarja in pošiljanje zahtevka za prejem denarja:**
 - uporabnik znotraj aplikacije Abadenarnica preko plačilnega inštrumenta Flik izbere ali ročno vnese kontaktni podatek prejemnika.

Za izvršitev plačilne transakcije se uporabljajo Splošni pogoji za poslovanje z izbrano kartico ter Splošni pogoji za osebne račune.

7. člen

Uporabnik lahko v Abadenarnico shrani kartice zvestobe s črtno kodo ali številsko kodo.

Kartico zvestobe uporabi tako, da vstopi v aplikacijo Abadenarnica, izbere kartico zvestobe in jo pokaže izdajatelju.

5. VARNOST MOBILNE DENARNICE ABADENARNICA

8. člen

Uporabnik mobilne denarnice Abadenarnica se zavezuje, da:

- bo skrbno varoval mobilno napravo in hranil njene varnostne elemente, z njo ravnal kot dober gospodar, da bo preprečil krajo, izgubo ali zlorabo in da mobilne naprave ne bo dajal v uporabo tretjim osebam. Uporabnik je odgovoren za vsako škodo, ki bi bila povzročena, zato ker so tretje osebe uporabile njegovo mobilno napravo;
- bo zavaroval dostop do svoje mobilne naprave z varnostnimi elementi in da mobilne naprave ne bo puščal nenadzorovane z aktivirano mobilno denarnico Abadenarnica;
- bo ob prenehanju uporabe mobilne naprave, na kateri ima nameščeno mobilno denarnico Abadenarnica, to denarnico odstranil z mobilnega telefona;
- ne bo na mobilno napravo nalagal programov drugače kot iz trgovine Google Play ali App Store in programov, ki bi lahko motili ali škodovali mobilni denarnici Abadenarnica. Če bi uporabnik s svojim nevestnim ravnanjem povzročil škodo, zanjo v celoti odgovarja sam;
- bo redno spremljal obvestila mobilne trgovine Google Play in App Store ter prevzemal nove različice mobilne denarnice Abadenarnica;
- bo v spletnem mestu banke ali v mobilni denarnici Abadenarnica redno spremljal obvestila banke v zvezi z uporabo storitve Abadenarnica;
- bo obveščal banko o vseh nepravilnostih v zvezi z delovanjem Abadenarnice;
- bo vsako spremembo mobilne telefonske številke sporočil banki v poslovalnico ali pa jo spremenil v mobilni aplikaciji Abamobi;
- bo uporabljal mobilno aplikacijo skladno z določbami teh splošnih pogojev.

6. IZGUBA, KRAJA ALI ZLORABA MOBILNE NAPRAVE

9. člen

Uporabnik mobilne denarnice Abadenarnica se zavezuje, da bo izgubo, krajo ali zlorabo mobilne naprave, na kateri ima nameščeno mobilno denarnico Abadenarnica, z namenom odjave mobilne denarnice nemudoma prijavil:

- na 24-urno telefonsko številko + 386 (0) 1 58 34 183 ali
- v najbližji poslovalnici Nove KBM d.d., ki je označena z blagovno znamko Abanka.

Če uporabnik izgubi ali mu ukradejo mobilno napravo, na kateri ima naloženo mobilno denarnico Abadenarnica in v njej prijavljene plačilne kartice, lahko še vedno plačuje s fizično kartico. Če pa uporabnik izgubi ali mu odtujijo fizično kartico, po njeni blokadi preneha delovati tudi prijavljena kartica v mobilni denarnici Abadenarnica.

10. člen

Banka sme kadarkoli uporabniku onemogočiti dostop do mobilne denarnice Abadenarnica, če:

- obstaja kakršenkoli sum nepooblaščenega dostopa do mobilne denarnice Abadenarnica,
- uporabnik izgubi ali mu ukradejo mobilno napravo,
- uporabnik krši te splošne pogoje,
- uporabnik krši splošne pogoje za poslovanje s karticami, prijavljenimi v mobilni denarnici Abadenarnica,
- banka preneha zagotavljati storitev Abadenarnica.

11. člen

Uporabnik z odstranitvijo mobilne denarnice Abadenarnica s svoje mobilne naprave še ne preneha uporabljati storitve Abadenarnica. Odjavo od uporabe storitve Abadenarnica je mogoče opraviti v poslovalnici Nove KBM d.d., ki je označena z blagovno znamko Abanka, klicnem centru Bankart na telefonski številki + 386 (0) 1 58 34 183 ali v mobilni denarnici Abadenarnica.

7. OBVEZNOSTI BANKE

12. člen

Banka se zavezuje, da bo:

- svoje obveznosti izvrševala skladno s temi splošnimi pogoji,
- o vsaki spremembi oziroma dopolnitvi teh splošnih pogojev in tarife obvestila uporabnika, vsebina omenjenih aktov pa bo objavljena na spletnem mestu in v poslovalnicah banke;
- obveščala uporabnika o novostih pri poslovanju z mobilno denarnico Abadenarnica,
- storitev Abadenarnica 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 delovanje sistema moteno ali prekinjeno, ker je treba sistem, ki podpira delovanje mobilne denarnice Abadenarnica, občasno vzdrževati, nadgraditi in podobno.

13. člen

Banka ne odgovarja za motnje in prekinitve na telekomunikacijskem omrežju, za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih omrežjih, ali za onemogočen dostop do mobilne denarnice Abadenarnica iz razlogov, ki niso odvisni od banke (in tudi ne pri vzdrževanju, nadgraditvi ali drugem potrebnem delu na sistemu), ali za izpade zaradi višje sile oziroma vzrokov, na katere banka nima vpliva.

8. NADOMESTILA

14. člen

Banka bo uporabniku mobilne denarnice Abadenarnica zaračunala stroške in nadomestila skladno z vsakokrat veljavno tarifo banke. Mobilna aplikacija Abadenarnica lahko uporabniku povzroči stroške mobilnega prenosa podatkov.

9. PRITOŽBE IN REŠEVANJE SPOROV

15. člen

Banka ima vzpostavljen postopek reševanja pritožb in reklamacij strank z namenom ustrežne 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 neizpolnjenih 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 Nova KBM 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. Nova KBM 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 vložijo 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 vložijo 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> ali
- 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 vložijo 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>.

16. člen

Pogodbo o uporabi mobilne denarnice Abadenarnica ureja slovensko pravo, po katerem se tudi razlaga. Za razsojanje v sporih so pristojna sodišča v Republiki Sloveniji.

10. SPREMINJANJE SPLOŠNIH POGOJEV ZA UPORABO MOBILNE DENARNICE ABADENARNICA

17. člen

Banka lahko spreminja in/ali dopolnjuje te splošne pogoje, s čimer bo seznanila uporabnika najmanj dva meseca pred predvidenim začetkom uporabe spremenjenih splošnih pogojev, in sicer v spletnem mestu in/ali mobilni denarnici Abadenarnica ali kako drugače.

Banka lahko uporabniku ob spremembi teh splošnih pogojev onemogoči uporabo storitve Abadenarnica, če jih uporabnik v mobilni denarnici Abadenarnica ne potrdi.

18. člen

Ti splošni pogoji veljajo od 1. septembra 2020. Z uveljavitvijo teh splošnih pogojev prenehajo veljati splošni pogoji z oznako SPABADENARNICA – 04/20.