

# Splošni pogoji za poslovanje z zlato MasterCard kartico

## Opredelitev pojmov

**Izdajatelj splošnih pogojev** - ponudnik plačilnih storitev SKB banka d. d. Ljubljana (v nadaljevanju banka).

**Uporabnik** je fizična oseba, uporabnik kartice, ki uporablja plačilne storitve kot plačnik ali prejemnik plačila ali oboje.

**Plačilni instrument** pomeni vsako napravo ali niz postopkov oziroma oboje, ki so dogovorjeni med posameznim uporabnikom in njegovo banko, in je vezan le na tega uporabnika z namenom, da ga uporabi za odreditev plačilnega naloga.

**Kartica z odloženim plačilom** - je plačilni instrument, namenjen brezgotovinskemu plačevanju blaga in storitev (v nadaljevanju: kartica ali osnovna kartica). Vse obveznosti, nastale z uporabo te kartice, poravnava uporabnik enkrat mesečno (na izbrani dan) v celoti.

**Dodatna kartica** - je kartica, za katero lahko zaprosi uporabnik in ožji družinski člani oziroma sorodniki uporabnika s soglasjem uporabnika skladno s Splošnimi pogoji. Dodatna kartica ima svojo številko, ki je različna od številke osnovne kartice.

**Kartični račun** - je račun, na katerega se evidentirajo vsa plačila in dvigi gotovine s kartico. Kartični račun prikazuje porabo po vseh karticah; po osnovni kartici in morebitnih dodatnih karticah.

**Limit kartičnega računa** - je limit na računu, katerem se evidentirajo vsa plačila in dvigi gotovine s kartico. Kartični račun prikazuje porabo na vseh karticah - osnovni in morebitnih dodatnih karticah. Znesek limita porabe po kartici je lahko enak ali manjši od limita kartičnega računa.

**Limit porabe po kartici** - je dovoljena mesečna poraba uporabnika kartice za plačilo blaga in storitev ter za dvig gotovine s kartico doma in v tujini. Banka uporabniku izstavlja račun enkrat mesečno, dan zapadlosti računa pa je datum, ki ga uporabnik izbere za poravnavanje obveznosti po kartici; osmega (8.), osemnajstega (18.) ali osemindvajsetega (28.) v mesecu oziroma prvi naslednji plačilni dan, če je ta dan sobota, nedelja ali praznik. Limit porabe se sprost, ko je obveznost plačana, in ne, ko uporabnik prejme izpisek kartičnega računa.

**Gotovinski limit** - je dovoljeni mesečni in dnevni znesek za dvig gotovine s kartico doma in v tujini. Limit za dvig gotovine je del celotnega limita porabe po kartici.

**Obračunsko obdobje** - je obdobje od dneva formiranja izpisa obračuna porabe mesečnih obveznosti po kartici do dneva naslednjega formiranja izpisa obračuna porabe po kartici.

**Osebna številka (PIN)** - je osebna identifikacijska številka za dvig gotovine na bančnih avtomatih in za plačevanje na prodajnih mestih prek POS-terminalov, opremljenih z znakom MasterCard.

**Potrdilo o nakupu (SLIP)** - je potrdilo o opravljeni transakciji s kartico.

**Plačilna transakcija** - je dejanje pologa, prenosa ali dviga denarnih sredstev, ki ga odredi plačnik ali prejemnik plačila, pri čemer je izvršitev plačilne transakcije preko banke neodvisna od osnovnih obveznosti med plačnikom in prejemnikom plačila.

**Neodobrena plačilna transakcija** - plačilna transakcija brez plačnikovega soglasja za izvršitev.

**Procesni center** - je poslovni subjekt, s katerim ima SKB sklenjeno pogodbo za procesiranje transakcij, ki se izvajajo v zvezi s karticami z odloženim plačilom.

**Osebni račun** - transakcijski račun, ki ga odpre in vodi banka za uporabnika za namene izvrševanja plačilnih transakcij in za druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev za uporabnika.

**Plačilni nalog** je navodilo plačnikovi banki, s katerim plačnik ali prejemnik plačila odredi izvedbo plačilne transakcije.

**Direktna obremenitev** je plačilna storitev, kjer prejemnik plačila na podlagi plačnikovega soglasja odredi plačilno transakcijo za obremenitev plačnikovega plačilnega računa.

**Kreditno plačilo** je plačilna storitev, pri kateri plačnik odredi posamezne plačilne transakcije ali več plačilnih transakcij svojemu ponudniku plačilnih storitev. Med kreditna plačila so vključeni: plačilni nalog, posebna položnica, trajni nalog in direktna odobritev.

**Cenik** - je vsakokrat veljavni Cenik storitev banke za prebivalstvo (v nadaljevanju cenik), ki je sestavni del Splošnih pogojev za poslovanje z osebnim računom in za opravljanje plačilnih storitev in je na vpogled na vidnem mestu v vseh poslovalnicah banke in na spletnih straneh banke na naslovu [www.skb.si](http://www.skb.si).

## I. Izdajanje kartic

1. Banka izdaja zlato MasterCard kartico z odloženim plačilom (v nadaljevanju kartica), ki jo lahko pridobi vsaka polnoletna oseba (v nadaljevanju uporabnik) s stalnim prebivališčem v Republiki Sloveniji, ki je uporabnik osebnega računa v SKB in z njim solidno posluje. Predpogoj za odobritev kartice je plačilo obveznosti, nastalih z uporabo kartice prek direktne obremenitve osebnega računa uporabnika pri banki.
2. Pravno razmerje med banko in uporabnikom nastane s podpisom vloge za izdajo kartice in sprejemanjem splošnih pogojev, ki imajo skupaj z vlogo za izdajo kartice značaj pogodbe. S podpisom vloge za izdajo kartice uporabnik potrjuje, da je prejel te splošne pogoje in Cenik storitev SKB za prebivalstvo, da se je z njimi v celoti seznanil ob podpisu vloge za izdajo plačilne MasterCard kartice, jih razume in jih v celoti sprejema. Uporabnik kartice mora ob oddaji vloge predložiti veljaven uradni osebni dokument s sliko, davčno številko ter vse podatke v skladu z veljavnim Zakonom o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma ter morebitno drugo dokumentacijo, ki jo zahteva banka.
3. Dodatno kartico (v nadaljevanju dodatna kartica) lahko pridobi oseba, ki je stara 15 ali več let, na željo uporabnika osnovne kartice. Dodatna kartica se glasi na ime dodatnega vlagatelja in ima svojo številko. Splošni pogoji, ki veljajo za osnovno kartico, veljajo tudi za dodatno kartico. Dodatna kartica je lahko klasična ali zlata.
4. Kartica je last banke. O odobritvi kartice odloča banka. Uporabnik je dolžan kartico na zahtevo banke tudi vrniti.
5. Kartica se glasi na ime in priimek uporabnika ter je neprenosljiva.
6. Uporabnik in dodatni vlagatelj morata kartico ob prejemu obvezno podpisati. Nepodpisana kartica je neveljavna. Vse stroške in škodo, ki bi nastali zaradi nepodpisane kartice, nosi uporabnik.
7. Kartica velja do zadnjega dneva v mesecu, ki je naveden na kartici. Če uporabnik kartice izpolnjuje vsa določila teh splošnih pogojev in pisno ne odpove kartice najmanj 1 mesec pred iztekom veljavnosti, mu banka podaljša veljavnost kartice in zaračuna članarino. Uporabnik je dolžan staro kartico uničiti takoj po poteku veljavnosti.

## II. Uporaba kartice

1. Za uporabo kartice banka določi in zaračuna:
  - mesečno članarino tistim uporabnikom kartic, ki svoje obveznosti poravnavaajo z direktno obremenitvijo z osebnega računa odprtega pri SKB. Banka zaračunava članarino mesečno na izpisku kartičnega računa. Višina članarine je določena v ceniku, objavljenem na vidnem mestu v vseh poslovalnicah banke in na spletnih straneh banke na naslovu [www.skb.si](http://www.skb.si).
  - letno članarino tistim uporabnikom kartic, ki svoje obveznosti poravnavaajo z direktno obremenitvijo z osebnega računa druge banke ali s posebno položnico. Banka zaračuna letno članarino na izpisku kartičnega računa v prvem mesecu po izdaji ali obnovi kartice.
2. Uporabnik lahko s kartico opravlja plačilne transakcije, in sicer brezgotovinsko plačuje blago in/ali storitve doma in v tujini na prodajnih mestih z oznako MasterCard.
3. Banka izvrši plačilno transakcijo, če je uporabnik odobril plačilno transakcijo tako, da je podal soglasje za njeno izvršitev. Uporabnik kartice poda soglasje za izvršitev plačilne transakcije pred izvršitvijo plačilne transakcije.
4. Pri plačilu blaga in/ali storitev uporabnik na prodajnem mestu doma ali v tujini podpiše potrdilo o nakupu (SLIP) ali vtipka osebno številko (PIN). Podpis na potrdilu mora biti enak podpisu na kartici. S podpisom ali osebno številko (PIN) uporabnik jamči, da je znesek pravilen in da ga bo poravnal v skladu z dogovorjenimi pogoji. Uporabnik zadrži en izvod potrdila za lastno evidenco, v skladu z določili teh splošnih pogojev je dolžan voditi evidenco o lastni porabi. Banka ne prevzema odgovornosti, če prodajno mesto sistema MasterCard International kartice ne sprejme.
5. S kartico in osebno številko (PIN) lahko uporabnik v okviru danih limitov doma in v tujini dviguje gotovino na bančnih avtomatih in v bankah z oznako MasterCard.
6. Za vsak dvig gotovine s kartico plača uporabnik banki nadomestilo za stroške v skladu z vsakokrat veljavnim cenikom. Za navedene stroške bremeni banka uporabnika ob izstavitvi izpiska kartičnega računa.
7. Zaradi zaščite poslovanja in predvsem uporabnika kartice postavlja banka varovala glede uporabe kartice z limitom kartičnega računa, limitom porabe po kartici in gotovinskim limitom. Ob predvidenih večjih izdatkih lahko uporabnik na podlagi predhodno oddane vloge zaprosi za začasno povišanje limita porabe po kartici in gotovinskega limita.
8. S kartico je mogoče rezervirati hotelske, rent-a-car ali druge storitve doma in v tujini. Neuporaba rezerviranih storitev zahteva pravočasno odpoved rezervacij, saj drugače uporabnik nosi stroške, ki bi jih zaračunalo prodajno mesto.
9. Uporabnik ne sme kartice uporabljati za plačila nezakonitih transakcij.
10. Uporabnik je odgovoren za škodo ali stroške, nastale z uporabo kartice. Banka za škodo ali strošek bremeni uporabnika skupaj z morebitnimi obrestmi ob izstavitvi izpiska kartičnega računa.

### III. Plačilo obveznosti

1. Vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo kartice doma ali v tujini, poravnava uporabnik v evrih (EUR). Vse obveznosti, nastale v tujini izven območja, kjer je evro plačilno sredstvo, pa bo uporabnik prav tako poravnal v evrih (EUR). Preračuni transakcij se izvršijo v mednarodnem kartičnem sistemu.
2. Banka obvešča uporabnika o spremembah stanja in izvedenih transakcijah na kartičnem računu na način, ki ga opredeli uporabnik v Vlogi za izdajo zlate Mastercard kartice oz. kasneje v Zahtevku za spremembo podatkov kartice.
3. Uporabnik lahko prejema izpiske o prometu kot papirni ali kot elektronski izpisek. Prejemanje izpiska o prometu in stanju je možno po pošti ali z osebnim dvigom v poslovalnici, kjer ima uporabnik odprt osebni račun ali prek SKB NET-a kot elektronski izpisek.
4. Banka uporabniku pošlje papirnati izpisek kartičnega računa enkrat mesečno, in sicer najmanj osem (8) koledarskih dni pred rokom plačila obveznosti. Dan zapadlosti izpiska kartičnega računa je dan, ki ga uporabnik izbere za poravnavanje obveznosti; osmega (8.), osemnajstega (18.) ali osemindvajsetega (28.) v mesecu oziroma prvi naslednji plačilni dan, če je ta dan sobota, nedelja ali praznik. Vse izpiske kartičnega računa in investila pošilja banka na naslov, ki ga je uporabnik navedel v vlogi za izdajo kartice.
5. Če uporabnik od banke v 60 dneh od dneva uporabe kartice ne prejme izpiska kartičnega računa, je dolžan o tem obvestiti banko.
6. Uporabnik se obvezuje, da bo pravočasno zagotovil sredstva na osebnem računu, s katerega se bodo poravnale obveznosti po kartici in je bil o njih obveščen z izpiskom kartičnega računa. Če uporabnik ob zapadlosti na osebem računu nima zadostnih sredstev, lahko banka prekliče uporabo kartice. Uporabnik je v tem primeru dolžan kartico vrniti. Za čas od dneva zapadlosti obveznosti do dneva plačila banka uporabniku zaračuna obresti po vsakokrat veljavni zakonski zamudni obrestni meri, ki bremenijo osebni račun. S preklicem kartice prenehajo veljati kartica in dodatne kartice, vezane na preklicano kartico. Po preklicu uporabnik ne sme več uporabljati kartice. Stroške opomina je dolžan poravnati uporabnik, in sicer po vsakokrat veljavnem ceniku banke. Dan zapadlosti plačila obveznosti je datum, ko mora plačilo prispeti na račun banke.
7. Uporabniki, ki so pridobili kartico pred 1. 3. 2002, plačujejo svoje obveznosti s posebno položnico ali direktno obremenitvijo druge banke. Uporabnik se obvezuje, da bo poravnal obveznosti po kartici, o katerih je bil obveščen na izpisku kartičnega računa. Če uporabnik ob zapadlosti datuma poravnave ni poravnal obveznosti, lahko banka prekliče uporabo kartice. Uporabnik je dolžan kartico vrniti. Za čas od dneva zapadlosti obveznosti do dneva plačila banka uporabniku zaračuna obresti po vsakokrat veljavni zakonski zamudni obrestni meri. S preklicem kartice prenehajo veljati kartica in dodatne kartice, vezane na preklicano kartico. Po preklicu uporabnik ne sme več uporabljati kartice. Stroške opomina je dolžan poravnati uporabnik, in sicer po vsakokrat veljavnem ceniku banke. Dan zapadlosti plačila obveznosti je datum, ko mora plačilo prispeti na račun banke.
8. Uporabnik lahko vse svoje obveznosti po kartici predčasno poravna kadar koli pred njihovo zapadlostjo s pologom na kartični račun. V primeru predčasnega plačila položnice ali predplačila banka uporabniku ne priznava obresti. Za preostanek obveznosti po kartičnem računu bo izvršena direktna obremenitev.
9. Uporabnik je dolžan poravnati vse obveznosti kartic v roku 8 dni po prvem pozivu banke v naslednjih primerih:
  - če prekine poslovno sodelovanje z banko;
  - če mu je bila kartica odvzeta ali ni obnovljena;
  - če navede neresnične ali zavajajoče podatke;
  - če ravna v nasprotju z določili teh splošnih pogojev in ne izpolnjuje obveznosti, ki jih ti določajo ali ne izpolnjuje obveznosti po kateri koli drugi pogodbi, sklenjeni z banko.
10. Uporabnik dovoljuje banki, da v primeru neplačevanja obveznosti, nastalih s kartico, uporabi sredstva uporabnika na katerem koli računu ali vlogi, vključno s prilivi na računih, za poplačilo zapadlih obveznosti po kartici.
11. Uporabnik, ki uporabi kartico, čeprav ve, da ob zapadlosti poravnave izpiska kartičnega računa na osebem računu ne bo imel kritja, in si tako pridobi premoženjsko korist, stori kaznivo dejanje zlorabe kartice, za katerega je na podlagi Kazenskega zakonika predpisana zaporna kazen. To velja tudi za vse uporabnike, ki nimajo odprtega osebnega računa pri SKB in poravnajo obveznosti s posebno položnico oz. direktno obremenitvijo pri drugi banki.

### IV. Reklamacije

1. Banka ni odgovorna za kakovost blaga in/ali storitev, ki jih uporabnik plačuje s kartico. Uporabnik reklamira napake na blagu/storitvah neposredno na prodajnem mestu in je dolžan poravnati vse obveznosti po kartici ne glede na spor s prodajnim mestom.
2. Če reklamacija posameznega nakupa/plačila na papirnem izpisku ali elektronskem izpisku, ki ga ima stranka na razpolago na SKB NET-u, ni povezana z vzroki iz prejšnje točke, mora uporabnik sporni nakup izpiska kartičnega računa reklamirati v 8 dneh. Če je reklamacija neupravičena, plača uporabnik stroške reševanja reklamacije v skladu s cenikom.
3. Uporabnik je dolžan nemudoma in brez odlašanja obvestiti banko o neodobreni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, najkasneje pa v roku 13 mesecev po dnevu obremenitve oz. odobritve.
4. Če je banka odgovorna za neizvršitev oziroma nepravilno izvršitev plačilne transakcije ali za izvršitev neodobrene plačilne transakcije, mora uporabniku takoj povrniti znesek neodobrene plačilne transakcije in vsa zaračunana nadomestila ter obresti, do katerih je upravičen uporabnik.

Banka se razbremeni odgovornosti za povrnitev zneskov neodobrenih plačilnih transakcij:

- če je izvršitev neodobrenih plačilnih transakcij posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere banka ne more ali kljub vsem prizadevanjem ne uspe vplivati,
- če obveznost izvršitve plačilne transakcije izhaja iz drugih predpisov, ki zavezujejo banko,
- če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabnikove prevare ali če uporabnik naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi s plačilnim instrumentom,
- v delu, ki ga krije uporabnik, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe ukradenega ali izgubljenega plačilnega instrumenta ali plačilnega instrumenta, ki je bil zlorabljen (če uporabnik ni zavaroval osebnih varnostnih elementov plačilnega instrumenta),
- če uporabnik ni takoj in brez odlašanja obvestil banke o neodobreni in/ali neizvršenih plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, najkasneje pa v roku 8 tednov po dnevu obremenitve oz. odobritve.

## V. Varovanje kartice

1. Uporabnik je dolžan kot dober gospodar kartico skrbno hraniti, z njo odgovorno ravnati in tako preprečiti njeno izgubo, krajo ali zlorabo.
2. Banka ne odgovarja za zlorabo kartice, ki lahko nastane pri nakupu blaga in/ali storitev po telefonu ali internetu.
3. Uporabnik je dolžan uničiti obvestilo o osebni številki (PIN) takoj po prejemu. Uporabnik ne sme:
  - nikomur razkriti osebne številke (PIN) ali dovoliti njene uporabe;
  - napisati osebne številke (PIN) na kartico ali jo hraniti skupaj z njo.Za vse posledice zlorabe osebne številke (PIN) odgovarja uporabnik.
4. Zaradi lastne varnosti je uporabnik dolžan poskrbeti, da se vsi postopki na prodajnih mestih izvajajo v njegovi prisotnosti. Za morebitne zlorabe prodajalca v teh primerih banka ne odgovarja.

## VI. Izguba ali kraja kartice

1. Izgubo ali krajo kartice mora uporabnik takoj prijaviti na tel. +386 1 430 26 62 procesnega centra eFunds (24 ur na dan), v najbližji poslovalnici SKB ali v kateri koli drugi banki doma in v tujini z oznako MasterCard. Krajo mora uporabnik, takoj ko je mogoče, prijaviti na najbližji policijski postaji. Uporabnik je dolžan sodelovati in pomagati pri preiskavi, če banka meni, da je to potrebno.
2. Uporabnik je dolžan prijavo iz prejšnje točke pisno potrditi v 8 dneh od dneva ustne prijave.
3. V primeru neodobrene plačilne transakcije, ki bi nastala zaradi prevare, naklepa ali hude malomarnosti uporabnika, krije uporabnik vso škodo.
4. V primeru neodobrene plačilne transakcije, ki je posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljene kartice, krije uporabnik škodo, nastalo do prejema obvestila do višine največ 150 EUR. Banka krije škodo, ki je posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljene kartice, ki bi uporabniku nastala po prejemu obvestila.
5. V primeru, da je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabnikove prevare, naklepa ali hude malomarnosti (ni uporabljal kartice v skladu z določili teh splošnih pogojev o varovanju kartice; ni obvestil banke, ko je ugotovil izgubo, krajo ali zlorabo kartice v skladu z določili teh splošnih pogojev, ni po prejemu kartice zagotovil vseh razumnih ukrepov, da zavaruje varnostne elemente kartice, ki omogočajo identifikacijo uporabnika kartice in so vezani osebno nanj - osebna številka (PIN)), navedena omejitev zneska škode v višini 150 EUR ne velja.
6. Banka je upravičena, ni pa dolžna izvesti preventivne blokacije kartice v primeru, kadar izvaja ukrepe varnosti poslovanja, na primer, če
  - obstojijo razlogi, da bi lahko prišlo do zlorabe kartice ali kraje podatkov s kartice,
  - obstajajo objektivno utemeljeni razlogi, povezani z varnostjo kartice,
  - obstaja sum, da gre za neodobreno ali goljufivo uporabo kartice,
  - v primeru, ko je uporaba kartice povezana z odobritvijo posojila uporabniku, obstaja znatno povečano tveganje, da uporabnik ne bo mogel izpolniti svoje obveznosti plačila.V teh primerih mora banka pisno obvestiti uporabnika kartice o blokaciji kartice, če je mogoče, preden je kartica blokirana, sicer pa takoj po blokadi.
7. Če uporabnik najde kartico, potem ko je že prijavil njeno izgubo ali krajo, je ne sme več uporabljati. Nemudoma mora o tem obvestiti banko in vrniti prerezano kartico. Zaradi ugotavljanja morebitne zlorabe uporabnik kartice ne sme prerezati prek magnetnega traku.
8. Če želi uporabnik novo kartico in novo osebno številko (PIN), mora to zahtevo izraziti pisno. Ponovno izdajo kartice in ponovno dodelitev osebne številke (PIN) banka zaračuna po ceniku.
9. V primeru večkratne izgube ali kraje kartice lahko banka ponovno izdajo kartice zavrne.

## VII. Prenehanje pravice uporabe kartice

1. Pogodba je sklenjena za nedoločen čas in preneha z odpovedjo.
2. Uporabnik ali banka lahko kadar koli pisno odpove ta pogodbo.  
Šteje se, da če je pogodbo odpovedal uporabnik, učinkuje odpoved zadnji dan v mesecu, v katerem je bila dana odpoved.  
Šteje se, da če je pogodbo odpovedala banka, učinkuje odpoved zadnji dan drugega meseca, ki sledi mesecu, v katerem je bila dana odpoved.
3. Obvestilo o odpovedi pogodbe mora banka posredovati uporabniku na jasen in razumljiv način na papirju ali na drugem trajnem nosilcu podatkov. Uporabnik mora obvestilo o odpovedi od pogodbe banki posredovati na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov.
4. Če banka ugotovi, da je uporabnik kršil določila teh splošnih pogojev, sklenjene pogodbe ali veljavnih predpisov, lahko banka odpove pogodbo s takojšnjim učinkom. V tem primeru se šteje, da odpoved pogodbe učinkuje z dnem oddaje pošte z odpovedjo.
5. Odpoved pogodbe se šteje kot pravilno vročena, če je poslana na zadnji znani naslov uporabnika, ki ga ima banka v svoji evidenci.
6. V primeru odpovedi plača uporabnik kartice:
  - v primeru obračunavanja mesečne članarine: članarino za obdobje do dneva, ko je odpoved začela učinkovati.
  - v primeru obračunavanja letne članarine: uporabnik plača članarino le za obdobje, ki je sorazmerno obdobju uporabe kartice, to je do dneva, ko je odpoved začela učinkovati. oz. banka povrne uporabniku sorazmeren delež plačane letne članarine.
7. Banka lahko v primeru suma zlorabe kartice, prevare ali drugih utemeljenih razlogov:
  - odvzame ali začasno prepove uporabo kartice v celoti, za določene transakcije ali za nekatere posebne dejavnosti;
  - zavrne ponovno izdajo kartice;
  - zavrne zahtevek za avtorizacijo posamezne transakcije.
8. V vseh primerih prenehanja pogodbe je uporabnik dolžan banki v celoti poravnati vse obveznosti, ki izvirajo iz naslova uporabe kartice, kartico pa prerezati in nemudoma vrniti banki. Na zahtevo banke je uporabnik kartice dolžan izročiti kartico prodajnem mestu ali od banke pooblaščenim osebi. V primeru prenehanja pogodbe je dolžan uporabnik osnovne kartice prerezati in vrniti banki tudi vse izdane dodatne kartice.  
Ob preklicu kartice zaradi izgube ali kraje preneha veljavnost samo preklicane kartice. Če uporabnik ne želi nove osnovne kartice, mora preklicati tudi vse dodatne kartice.
9. V primeru smrti uporabnika kartice preneha veljati kartica in vse dodatne kartice z dnem, ko je banka obveščena o smrti uporabnika. V primeru smrti uporabnika dodatne kartice je uporabnik osnovne kartice dolžan vrniti dodatno kartico. Če uporabnik ne vrne dodatne kartice, je odgovoren za vse posledice, ki nastanejo z uporabo dodatne kartice. Prenehanje veljavnosti same kartice ne vpliva na obveznost uporabnika oz. njegovih dedičev za plačilo obveznosti iz naslova uporabe kartice do dneva prenehanja veljavnosti kartice.

## VIII. Podatki o uporabniku

1. Uporabnik jamči, da so podatki, navedeni v vlogi za izdajo kartice, resnični.
2. Banka uporablja, obdeluje in hrani osebne podatke uporabnika osnovne in dodatne kartice ter podatke o poslovanju toliko časa, kot je hramba predpisana po zakonu. Pridobljeni podatki se uporabljajo, obdelujejo in hranijo kot zaupni v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov. Uporabnik osnovne in dodatne kartice dovoljujeta banki, da lahko uporablja, obdeluje in hrani njune osebne podatke izključno za namene izvajanja teh splošnih pogojev, ter za obveščanje uporabnika osnovne in dodatne kartice. Med namene izvajanja pogodbe in teh splošnih pogojev šteje tudi posredovanje podatkov v register transakcijskih računov in procesnemu centru, ki za banko opravlja storitve izdelave kartic in procesiranja kartic.
3. Uporabnik osnovne in dodatne kartice prav tako dovoljujeta banki, da lahko uporabi in obdeluje podatke o uporabniku osnovne in dodatne kartice, s katerimi razpolaga, za namen neposrednega trženja storitev banke v skladu z določili veljavnega Zakona o varstvu osebnih podatkov. Za ta namen uporabnik osnovne in dodatne kartice dovoljujeta banki uporabo različnih komunikacijskih poti kot so npr. elektronska pošta, telefon, osebna pošta, SMS, idr. Uporabnik osnovne in dodatne kartice imata pravico kadarkoli s pisno izjavo zahtevati, da banka trajno ali začasno preneha uporabljati njune osebne podatke za namen neposrednega trženja.
4. Poleg navedenega uporabnik osnovne in dodatne kartice dovoljujeta banki in jo pooblaščata, da lahko vse podatke o njima, s katerimi razpolaga, posreduje tudi vsem svojim sedanjim in prihodnjim odvisnim in obvladujočim družbam ter družbam v skupini in pogodbenim obdelovalcem podatkov ter procesnemu centru, ki za banko opravlja storitve izdelave in procesiranja kartic, ne glede na njihov sedež, ki imajo najmanj enak standard varovanja osebnih podatkov kot banka, in sicer za potrebe njihovega poslovanja, izvajanja in poenotenja bančnih operacij, nadzora, upravljanja s tveganji in izvrševanja medsebojnih pogodbenih odnosov.
5. Uporabnik osnovne in dodatne kartice dovoljujeta banki, da lahko pridobi in uporablja njegovo davčno številko za natančno in popolno identifikacijo ter preprečitev napak in zlorab.
6. Podatki o poslovanju z zlato MasterCard plačilno kartico so poslovna skrivnost banke ter se smejo sporočiti tretjim osebam le v skladu z veljavnimi zakonskimi predpisi.

7. Uporabnik osnovne oziroma dodatne kartice mora poslovalnico, ki je uporabniku izdala kartico MasterCard, pisno v 5 delovnih dneh od spremembe sporočiti vse nove podatke, ki so pomembni za poslovanje s kartico MasterCard. Taki podatki so na primer:
  - sprememba imena in priimka,
  - sprememba bivališča ali naslova za pošiljanje računov, izpiskov ipd.
  - sprememba pooblastila banki za poravnavanje obveznosti,
  - sprememba zaposlitve.
8. Če uporabnik osnovne oziroma dodatne kartice spremembe naslova ne sporoči ali pošte ne sprejme, banka vrnjeno pošto šteje kot vročeno in jo deponira v banki. Vsako obvestilo ali drugo pisanje, ki bi ga banka želela vročiti uporabniku osnovne oziroma dodatne kartice, se šteje kot pravilno vročeno, če je poslano v pisni obliki na zadnji znani naslov, ki ga ima banka v svoji evidenci.

## IX. Reševanje sporov

1. Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev s skladu s temi splošnimi pogoji bosta uporabnik in banka reševala sporazumno. Pritožbo v zvezi z opravljeno storitvijo banke lahko uporabnik posreduje banki osebno, po pošti na naslov SKB d.d., Ajdovščina 4, 1513 Ljubljana, Centralna služba za pritožbe in podporo. Banka mora uporabniku na pritožbo odgovoriti v roku osem dni, o pritožbi pa odloči po zbrani celotni dokumentaciji najkasneje v roku 10 dni. Odločitev o pritožbi se pošlje v pisni obliki na naslov uporabnika.
2. Če se uporabnik, ki je potrošnik, z odločitvijo o pritožbi ne strinja, ali če v roku 15 dni ne prejme odgovora banke na pritožbo, ima pravico pritožbo nasloviti na Poravnalni svet Združenja bank Slovenije, Šubičeva 2, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: Poravnalni svet). Pritožba mora biti pisna, vsebovati mora kratek zahtevek in vsa dejstva, na katere uporabnik opira svoj zahtevek, priložena pa morajo biti tudi dokazila. Če pritožba ni popolna, Poravnalni svet lahko zahteva dopolnitev. Poravnalni svet mora o pritožbi odločiti najkasneje v 2 mesecih od prejema pritožbe. Poravnalni svet rešuje vse pritožbe s področja kršenja splošnih poslovnih pogojev, določil pogodbenih razmerij ali dobre poslovne prakse. Poravnalni svet ne odloča o pritožbah s področja poslovne politike posamezne banke.
3. Kljub pritožbi na Poravnalni svet ima uporabnik pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in banko pri pristojnem sodišču.
4. 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 stvarno in krajevno pristojno sodišče po sedežu banke. Ti splošni pogoji se presojajo po pravu Republike Slovenije.
5. Za vodenje postopkov zaradi prekrškov, storjenih v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev, je pristojna Banka Slovenije.

## IX. Končne določbe

1. S podpisom vloge za izdajo kartice in prejmom obnovljene kartice sprejema uporabnik te splošne pogoje, ki imajo skupaj z vlogo za izdajo kartice značaj pogodbe. S podpisom vloge za izdajo kartice uporabnik potrjuje, da je prejel te splošne pogoje in Cenik storitev SKB za prebivalstvo, da se je z njimi v celoti seznanil ob podpisu vloge za izdajo zlate MasterCard plačilne kartice, jih razume in jih v celoti sprejema.
2. Banka lahko spreminja te splošne pogoje in cenik v skladu s svojo poslovno politiko in veljavno zakonodajo ter s pravili sistema MasterCard. Ob spremembi splošnih pogojev oz. o uvedbi splošnih pogojev ali cenika mora banka uporabnika obvestiti dva meseca pred tem z izpiskom kartičnega računa, prek SKB NET-a, v poslovalnicah ter na spletnih straneh banke na naslovu [www.skb.si](http://www.skb.si). Vsakokrat veljavni splošni pogoji in cenik so uporabniku na razpolago v vseh poslovalnicah banke in na spletnih straneh SKB.
3. Če uporabnik ne soglaša s spremembami splošnih pogojev, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil odstopi od pogodbe, sklenjene na podlagi teh splošnih pogojev. Odstop od pogodbe mora uporabnik podati najkasneje do dneva pred določenim dnem 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 odpove pogodbe, se šteje, da je banka odpovedala pogodbo z dvomesečnim rokom, ki teče od dneva pošiljanja obvestila o spremembi. V tem primeru je dolžan svojo kartico in morebitne dodatne kartice uničiti, jih priložiti odpovedi in takoj vrniti banki. Odpoved učinkuje, ko banka prejme pisno odpoved.
4. Banka je dolžna pošiljati vso pošto na naslov, ki ga uporabnik navede v vlogi. Uporabnik prejme kartico praviloma po pošti, izjemoma pa jo prevzame v poslovalnici banke.
5. Če vlagatelj odstopi od zahteve za izdajo kartice v obdobju od dneva odobritve vloge do dneva prejema kartice, je dolžan banki povrniti vse stroške, ki nastanejo do odstopa, ki so navedeni v ceniku.

- 6.** Banka uporabnika kartice pisno obvesti o novi višini članarine najmanj 2 meseca pred datumom spremembe z izpiskom kartičnega računa, prek SKB NET-a, v poslovalnicah ter na spletnih straneh banke na naslovu [www.skb.si](http://www.skb.si). Vsakokrat veljavni cenik je uporabniku na razpolago v vseh poslovalnicah banke in na spletnih straneh SKB.  
Če uporabnik kartice ugovarja oz. se z banko ne more sporazumeti o spremenjeni članarini, mu banka ob izteku veljavnosti kartice ne obnovi. Druge storitve (sprememba višine limita, odobritev izrednega limita, nujna izdelava kartice, zamenjava ali ponovna izdelava kartice z isto veljavnostjo, ponovna dodelitev osebne številke (PIN), odpoved kartice, blokada izgubljene ali ukradene kartice, izdaja nove kartice namesto izgubljene/ ukradene, neupravičena reklamacija, fotokopija slipa, stroški pošiljanja opomina, zavarovanje proti zlorabi, dvig gotovine doma ali v tujini, mednarodna avtorizacija, dostava kartice v tujino na zahtevo uporabnik kartice, druge provizije in stroški pri poslovanju), ki jih banka zaračunava uporabniku kartice, so ovrednotene po vsakokrat veljavnem ceniku, ki je na vpogled v vseh poslovalnicah banke in na spletnih straneh banke.
- 7.** Uporabnik lahko kadar koli zahteva, da mu banka posreduje splošne pogoje in njegove sestavne dele na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov.
- 8.** Za vse, kar ni določeno s temi splošnimi, velja Zakon o plačilnih storitvah in sistemih in druga določila veljavne zakonodaje.
- 9.** Banka in uporabnik se dogovorita, da bo poslovanje med njima potekalo v slovenskem jeziku.
- 10.** S pričetkom veljavnosti teh splošnih pogojev prenehajo veljati Splošni pogoji za poslovanje z zlato MasterCard kartico (MCZFOSPL0709), 20. 7. 2009.
- 11.** Za kartice izdane pred 1. 11. 2009, se od 1. 11. 2009 dalje uporabljajo ti splošni pogoji.

Ti splošni pogoji so sestavni del vloge za izdajo kartice in imajo skupaj z vlogo značaj pogodbe. Vlagatelj vloge za izdajo kartice mora biti z njimi seznanjen pred oddajo vloge. S podpisom vloge za izdajo kartice vlagatelj potrjuje, da je prejel te splošne pogoje in cenik, ki imajo značaj splošnih pogojev in da se je z njimi v celoti seznanil ob podpisu vloge za izdajo zlato MasterCard plačilne kartice, jih razume in jih v celoti sprejema.