

## SPLOŠNI POGOJI ZA UPORABO ELEKTRONSKE BANKE Net.StikPRO

### 1. UVOD

**Predmetni splošni pogoji (v nadaljevanju SPP Net.StikPRO) so sestavni del splošnih pogojev vodenja transakcijskega računa in opravljanja plačilnih storitev (v nadaljevanju SPP) in pogodbe o vodenju transakcijskega računa (v nadaljevanju pogodba) Banke Sparkasse d.d. (v nadaljevanju banka).**

S SPP NetPRO banka določa pravice, obveznosti in pogoje za poslovanje ter uporabo elektronske banke Net.StikPRO.

### 2. SPLOŠNE DOLOČBE

**Uporabnik** (v nadaljevanju uporabnik) je pravna oseba, zasebnik, oseba civilnega prava in hkrati imetnik transakcijskega računa banke, ki mu omogoči opravljanje storitev v elektronski obliki.

Kadar je uporabnik oseba civilnega prava ali pravna oseba, ki jo zastopa več oseb skupno, morajo zakoniti zastopniki imenovati pooblaščenca za uporabo Net.StikPRO.

**Zakoniti zastopnik uporabnika** (v nadaljevanju zakoniti zastopnik uporabnika) je fizična oseba, ki v skladu z zakonom zastopa uporabnika in je kot taka vpisana v sodni register oz. drugo uradno evidenco.

**Pooblaščenec za uporabo Net.StikPRO** (v nadaljevanju pooblaščenec) je vsaka poslovno oziroma opravilno sposobna fizična oseba, ki jo zakoniti zastopnik uporabnika pooblasti za uporabo Net.StikPRO.

**Net.StikPRO** je naziv paketov elektronske banke.

**Center bančnih storitev in informacij**, je center za pomoč uporabnikom.

**Pametna kartica / USB ključ** je varnostni instrument za identifikacijo, preverjanje identitete in šifriranje, ki jo uporabnik uporablja za dostop do Net.StikPRO. Pametno kartico prejme uporabnik od podjetja Halcom-CA.

**Čitalnik pametne kartice** je naprava, ki bere pametno kartico.

**PIN** je zaporedje znakov, ki skupaj s pametno kartico / USB ključem omogočajo uporabo Net.StikPRO. Po treh napačnih vnosih te kode se pametna kartica zaklene. PIN prejme uporabnik od podjetja Halcom-CA.

**PUK** je številka za odklepanje pametne kartice, ki jo prejme uporabnik od podjetja Halcom-CA.

**E – račun** je račun izdan v standardni elektronski obliki in skladno z zakonskimi predpisi iz tega področja, enakovredno zamenjuje račun v papirni obliki, ki ga izdajatelj računa posreduje prejemniku računa za opravljeno storitev/izstavljeno blago idr..

**Prejemnik E – računa** je fizična ali pravna oseba, ki ji je namenjen E - račun in ima z izdajateljem E - računa sklenjeno poslovno razmerje.

**Izdajatelj E – računa** je pravni subjekt, ki izda E - račun in ima s prejemnikom E - računa sklenjeno poslovno razmerje.

**Banka prejemnika E – računa** je tista banka, pri kateri ima prejemnik E - računov odprt TRR in preko katere prejema E – račune.

**Banka izdajatelja E – računa** je tista banka, pri kateri ima izdajatelj E - računov odprt TRR in s katero izdajatelj E - računov sklene poslovno razmerje - Izjavo za posredovanje E - računov prek sistema E - račun.

**E – prijava** je soglasje oz. prijava za prejemanje E – računov, ki je v elektronski obliki.

**E – odjava** je soglasje oz. odjava od prejemanja E – računov, ki je v elektronski obliki.

**Posredovanje E – računa** je proces posredovanja e-računa od izdajatelja do prejemnika.

**Sistem E – račun** je sistem, ki omogoča nemoteno izmenjavo E - računov med udeleženci.

**Udeleženci sistema E – račun** so poslovno povezani subjekti, ki sodelujejo pri izmenjavi E - računov (banke, Banka Slovenije, Uprava RS za javna plačila, izdajatelji E - računov, prejemniki E - računov in centralni posrednik - procesor).

**Centralni posrednik - procesor** posreduje E - račune in druge tipe dokumentov med udeleženci sistema E – račun.

**Ovojnica** je krovni dokument izdajatelja E - računov, v katerem so vsi podatki potrebni za izmenjavo računov v standardni obliki in kateri je priložen E – račun.

**Izjava izdajatelja E – računa** je dokument, s katerim banka vključi izdajatelja v sistem za izmenjavo E - računov in s tem v Register izdajateljev E – računov.

**Priročnik** je dokument, ki je izdan s strani družbe Halcom d.d. in je objavljen na spletni strani [www.halcom.si](http://www.halcom.si) ter vsebuje tehnični opis in specifikacije E – računov.

### 3. Net.StikPRO

Net.StikPRO je elektronski način poslovanja, ki uporabniku omogoča:

- opravljanje storitev plačilnega prometa s tujino in plačilnega prometa znotraj EU oziroma čezmejna plačila,
- opravljanje storitev plačilnega prometa v državi,
- izmenjava sporočil med banko in uporabnikom

Vrste datotek za izmenjavo iz 3. alineje prejšnjega odstavka in način oziroma postopek izmenjave, banka opredeli v dogovoru z vsakim uporabnikom posebej.

Uporabnik se lahko odloči za uporabo posamezne storitve iz prve, druge ali tretje alineje 1. odstavka tega člena ali vseh skupaj.

Pogoj za uporabo storitev plačilnega prometa je odprt transakcijski račun pri banki.

Ob aktivaciji Net.StikPRO lahko uporabnik z ustreznim zahtevkom zaprosi tudi za aktiviranje spletne banke Net.StikPRO/WEB. Ta omogoča oddaljeno podpisovanje plačilnih nalogov in paketov, pregled stanja in prometa, pregled arhiva plačilnih nalogov in paketov, pregled izpiskov, pregled obvestil banke, pripravo in oddaljeno podpisovanje plačilnih nalogov za plačilo v tujino, pregled deviznega stanja, pregled potrdil SWIFT, pregled arhiva nalogov za plačilo v tujino in pregled arhiva nalogov za prenos sredstev.

### 3.1. Plačilni promet s tujino in plačilni promet znotraj EU oz. čezmejna plačila

Banka za opravljanje plačilnega prometa s tujino (PPT) in opravljanje plačilnega prometa znotraj EU oziroma čezmejna plačila uporabniku omogoča:

- nakazilo domače in tuje valute v tujino in opravljanje plačilnega prometa znotraj EU oziroma čezmejna plačila,
- spremljanje izvršenih nakazil v tujino in plačil znotraj EU oziroma čezmejna plačila,
- prenose domače in tuje valute med podračuni transakcijskega računa,
- spremljanje nakazil iz tujine in nakazil iz EU oziroma čezmejnih nakazil,
- vnos in pošiljanje podatkov o vrsti priliva (statistika),
- spremljanje trenutnih stanj na odprtih in aktivnih podračunih transakcijskega računa,
- spremljanje knjigovodskih stanj,
- izpisek in promet na odprtih in aktivnih podračunih transakcijskega računa,
- izpisek terjatev banke iz naslova plačilnega prometa s tujino in čezmejnih plačil,
- spremljanje dnevne tečajne liste Banke Slovenije in podjetniške tečajne liste banke,
- uvoz in izvoz podatkov za izmenjavo z lastnimi aplikacijami ter
- sprejem in pošiljanje drugih obvestil.

### 3.2. Plačilni promet v državi

Banka za opravljanje plačilnega prometa v državi (PPD) uporabniku omogoča:

- nakazila domače valute znotraj države,
- interne prenose domače valute,
- spremljanje trenutnega stanja transakcijskega računa,
- izpisek in promet transakcijskega računa,
- uvoz in izvoz podatkov v standardiziranih oblikah za izmenjavo z lastnimi aplikacijami,
- sprejem in pošiljanje drugih obvestil,
- tiskanje stanja in prometa na računu,
- tiskanje plačil, izpiskov in obvestil ter
- izdajanje in prejemanje E – računov.

## 4. PRIDOBITEV PRAVICE UPORABE Net.StikPRO

Za uporabo spletnega bančništva Net.StikPRO si mora uporabnik zagotoviti dostop do svetovnega spleta in ustrezno računalniško in komunikacijsko opremo, ki je opredeljena in priporočena s strani banke in Halcom d.d..

Za pridobitev pravice uporabe Net.StikPRO mora uporabnik izpolniti in banki predložiti originalni zahtevek za uporabo Net.StikPRO (v nadaljevanju zahtevek). Na vlogi morajo biti čitljivo izpolnjeni oziroma označeni vsi elementi, ki jih le-ta vsebuje oziroma jih je nujno izpolniti. S podpisom zahtevka ali pogodbe, uporabnik potrjuje, da sprejema splošne pogoje za uporabo elektronske banke Net.StikPRO.

Uporabnik je upravičen do uporabe Net.StikPRO, če:

- banki predloži pravilno izpolnjen in podpisan original zahtevek za odobritev storitev Net.StikPRO,
- v primeru skupnega zastopstva, imenuje pooblaščenca za uporabo,
- ima pri banki odprt transakcijski račun,
- redno poravnava svoje obveznosti do banke,
- predloži banki s strani Halcom d.d. dostavljeno pisno potrdilo o istovetnosti.

Banka preveri podatke o uporabniku in mu, v kolikor izpolnjuje vse pogoje banke, najkasneje v desetih delovnih dneh odobri uporabo Net.StikPRO, o čemer uporabnika oz. pooblaščenca obvesti po elektronski poti.

Če uporabnik ne izpolnjuje postavljenih pogojev si banka pridržuje pravico, da vlogo zavrne brez navedbe razlogov za zavrnitev o čemer uporabnika pisno obvesti.

## 5. POOBLASTILA ZA UPORABO Net.StikPRO

Uporabnik lahko za uporabo Net.StikPRO pooblasti eno ali več opravilno sposobnih fizičnih oseb. Banka vsakemu pooblaščenca dodeli elemente prepoznave, glede na vrsto pooblastila. Vrsto in obseg pooblastila za posamezno fizično osebo uporabnik opredeli v vlogi in sicer:

- če je pooblaščenec hkrati zakoniti zastopnik - obrazec (h-1) ali
- z obrazcem prijave pooblaščenca za uporabo, če pooblaščenec ni zakoniti zastopnik - obrazec (h-2).

### 5.1. Vrste pooblastil

Pooblastilo se lahko nanaša le na plačilni promet v državi ali na plačilni promet s tujino, lahko pa obsega celoten plačilni promet v državi in tujini.

Vsebina in obseg posameznega pooblastila iz prejšnjega odstavka je opredeljen na obrazcih h-1, h-2 in h-4, ki jih izpolni in določi uporabnik za vsakega pooblaščenca posebej.

Kot pooblaščenec za elektronsko podpisovanje je lahko določena tudi fizična oseba, ki v banki ni navedena za ročno podpisovanje nalogov.

#### **5.1.1. Pooblastila za plačilni promet s tujino in plačilni promet znotraj EU oz. čezmejna plačila:**

- priprava paketov in nalogov,
- podpisovanje nalogov,
- pošiljanje nalogov,
- pregledi in
- oddaljeno podpisovanje.

#### **5.1.2. Pooblastila za plačilni promet v državi:**

- priprava paketov in nalogov,
- podpisovanje nalogov,
- pošiljanje nalogov,
- delo z E - računi
- pregledi in
- oddaljeno podpisovanje.

#### **5.1.3. Pooblastila za izmenjavo datotek in E obrazcev:**

- priprava,
- podpisovanje,
- pošiljanje in
- pregledi.

#### **5.2. Sprememba pooblastila**

Uporabnik lahko prekliče ali spremeni pooblastila za posameznega pooblaščenca:

- pisno z ustreznim bančnim obrazcem v originalu,
- po fax-u na številko 01/583-23-33,
- preko sporočil v Net.StikPRO,
- osebno v poslovni enoti banke v času uradnih ur.

Banka takoj po prejemu obvestila blokira ali spremeni pooblaščenca uporabo Net.StikPRO.

Ob preklicu ali spremembi pooblastila je zakoniti zastopnik uporabnika dolžan banko najpozneje naslednji delovni dan o tem obvestiti tudi pisno z ustreznim bančnim obrazcem v originalu oz. zahtevek v originalu predložiti osebno v poslovni enoti, sicer banka pooblaščenca ponovno omogoči prvotna pooblastila.

Oseba, ki naroči blokado odgovarja za resničnost danih podatkov.

Nalogi, ki so v postopku in jih je izdal in/ali podpisal predmetni pooblaščenec pred ukinitvijo pooblastil, banka smatra kot pravilne in jih, skladno naročenemu, izvrši.

### **6. PRIKLJUČITEV UPORABNIKA**

Če uporabnik potrebuje čitalnik zaščitnih kartic / USB ključ, le-to označi na ustrezni bančni vlogi oz. bančnem obrazcu.

Uporabnik po pošti prejme (če še ni uporabnik Halcomove aplikacije):

- programski paket za uporabo Net.StikPRO,
- navodilo za namestitve in uporabo (pisna ali elektronska oblika) in
- zahtevano število čitalnikov zaščitnih kartic.

Vsak uporabnikov pooblaščenec prejme (če še nima kartice "ena za vse"):

- zaščitno (pametno) kartico / USB ključ ter
- osebno številko (PIN) in številko za odklepanje (PUK).

Pooblaščenec prejme zaščitno (pametno) kartico / USB ključ ter PIN in PUK priporočeno po pošti, v dveh ločenih pošiljkah (PIN in PUK prejme skupaj). Uporabnik lahko zaščitno kartico / USB ključ naroči pri banki ali pri pooblaščenem izdajatelju digitalnih potrdil Halcom d.d. oziroma uporablja zaščitno kartico, "ena za vse", izdano pri drugi banki. Uporabnik oziroma njegov pooblaščenec lahko izvede namestitve programa sam v skladu s prejetimi navodili, opredeljenimi v Priročniku za uporabo programa Net.StikPRO ali pa mu pri tem pomaga uradni pooblaščenec Halcom d.d..

Banka ne prevzema odgovornosti in škode zaradi morebitne izgube ali uničenja katerihkoli podatkov in opreme uporabnika zaradi namestitve ter uporabe programa Net.stikPRO.

Uporabnik lahko začne uporabljati posamezni paket takoj po namestitvi in vzpostavitvi povezave z banko, če so izpolnjeni vsi ostali pogoji, določeni v 4. členu teh splošnih pogojev.

Vse informacije, ki jih uporabnik od banke lahko prevzame v elektronski obliki, banka pošilja uporabniku v papirnati obliki le na njegovo posebno zahtevo, ob plačilu nadomestila, določenega v vsakokrat veljavnem ceniku banke.

### **7. E – RAČUNI**

**7.1. Obveznosti izdajatelja E – računov****Za izdajanje E – računov mora uporabnik kot izdajatelj E - računov:**

- mora uporabnik uporabljati programski paket Net.StikPRO in
- mora podpisati Izjavo na podlagi katere banka vključi izdajatelja v sistem za izmenjavo E - računov in s tem v Register izdajateljev E – računov.

**Izdajatelj E – računov se zavezuje, da bo:**

- upošteval navodila o E – računih iz Priročnika in skladno s tem pravilno formiral ovojnico in E – račun,
- prejemnikom v posamezni ovojnici poslal največ en E – račun skladno s standardom E – slog v XML obliki ter največ eno editirano obliko E – računa v PDF/A obliki,
- prejemnikom v ovojnici posredoval le vsebine, ki so neposredno povezane z E – računi, ne pa vsebin v reklamne namene,
- pred izdajo E – računov pridobil soglasja prejemnikov E – računov in
- sprejemal E- prijave / E – odjave prejemnikov E – računov preko svojih spletnih portalov in preko spletnih portalov banke ter na njihovi podlagi vodil ažuren register prejemnikov E – računov.

**7.2. Obveznosti banke:**

Banka bo zavrnila E – račun, v primeru, če:

- E – račun ni izdan v skladu s priročnikom in temi splošnimi pogoji,
- E – račun vsebuje napačno posredovane podatke oz. so posredovane neprimerne vsebine,
- prejemnik nima odprtega transakcijskega računa pri banki,
- prejemnik ni uporabnik elektronskega bančništva in
- prejemnik ni dal soglasja za prejem E – računov.

Banka se zavezuje, da bo:

- identificirala izdajatelja E – računa,
- vse ustrezne, prejete E – račune, prevzela v svoj sistem in jih posredovala prejemnikom v Net.Stik / Net.StikPRO v roku dveh delovnih dni od prejema,
- zavrnila E – račune, ki niso ustrezni oz. njihovo posredovanje ni možno, v skladu s prejšnjim odstavkom tega člena ter o tem obvestila izdajatelja E – računa v roku dveh delovnih dni,
- poslala izdajatelju E – računa povratno informacijo o uspešno dostavljenih E – računih, če izdajatelj tako informacijo zahteva v ovojnici,
- posredovala E – račune za prejemnike E – računov v drugih bankah preko Centralnega procesorja, pod pogojem, da je to v določenem trenutku to mogoče,
- dala E – račune prejemniku na razpolago na dogovorjenem mestu,
- omogočila prejemnikom E – računov na dogovorjenem mestu vpogled v podatke o izdajateljih E – računov,
- omogočila pošiljanje in prejemanje E – prijave in E – odjave,
- omogočila pošiljanje in procesiranje E – povratnic, kot odgovor na E – prijavo / E – odjavo in
- da bo storitve povezane z E – računi opravljala v skladu z urnikom objavljenim na spletni strani banke [www.sparkasse.si](http://www.sparkasse.si).

**8. DOLŽNOSTI UPORABNIKA IN/ALI POOBLAŠČENCA**

Uporabnik in pooblaščenec se zavezuje da bo:

- skrbel za varovanje tajnosti osebnih elementov prepoznave (npr.: zaščitne kartice / USB ključ, PIN, PUK) ter jih varoval kot dober gospodar, tako, da bo onemogočil izgubo, krajo in/ali zlorabo ter jih ne bo posredoval tretjim osebam;
- da bo v primeru suma izgube, kraje in/ali zlorabe v prejšnji alineji navedenih osebnih elementov prepoznave to takoj sporočil banki in zahteval blokado in sicer po telefonu na številko 01 583 66 66 in najpozneje naslednji delovni dan tudi pisno;
- da bo vsakih 30 dni spremenil svoje osebno številko (PIN);
- varoval programsko opremo,
- da bo upošteval navodila za uporabo sistemov elektronskega bančništva, določbe teh splošnih pogojev in veljavno zakonodajo;
- redno spremljal veljavnost svojih oz. pooblaščenčevih digitalnih potrdil, tako, da bo ob poteku veljavnosti potrdil pravočasno poskrbel za podaljšavo oz. naročilo novega digitalnega potrdila in bo o podaljšanju obvestil banko;
- banko obvestil o vseh ugotovljenih nepravilnostih v delovanju spletne banke;
- prevzel vse stroške in vso odgovornost povezano z napačnim nakazilom uporabnika ali vračilom nakazila zaradi vnosa napačnih ali nepopolnih podatkov s strani uporabnika oz. pooblaščenca;
- redno prevzemal in pošiljal podatke, ter si sam vodil in shranjeval knjigovodsko poslovanje, kar pomeni, da Net.StikPRO ni elektronsko orodje namenjeno temu, temveč samo v pomoč,
- redno pregledoval obvestila poslana s strani banke;
- najkasneje v roku 6 (šest) mesecev po prejemu obvestila s strani banke o nadgrajeni verziji sistema programa, le-to prevzel na svoj računalnik,
- redno preverjal vse prejete E – račune,
- redno preverjal vse izvedene plačilne storitve in v roku 8 dni po izvedeni storitvi, banko obvestil o vsaki nepravilnosti povezani z izvedeno storitvijo;
- redno spremljal status vsakega oddanega naročila;
- najpozneje v 5 dneh od dneva nastanka spremembe obvestiti banko o vseh spremembah v zvezi s pravnim statusom, s spremembami osebnih in drugih podatkov, podatkov o pooblaščencah ter drugih podatkih, ki se nanašajo na posamezen posel;
- sporočil banki v roku 30 dni, v kolikor bo prenehal z uporabo Net.stikPRO in v skladu z 15. členom teh SPP-jev odpovedal uporabo Net.stikPRO.

Uporabnik se zavezuje da bo:

- banko takoj obvestil o spremembi ali prenehanju veljavnosti pooblastil posameznemu pooblaščenca;
- obvestil banko in odpovedal uporabo Net.stikPRO v skladu s 18. členom teh splošnih pogojev, v kolikor se ne bo strinjal s spremembo teh splošnih pogojev, prilog in sestavnih delov teh splošnih pogojev.

**9. OBVEZNOSTI BANKE**

Banka jamči uporabniku izvedbo vseh pravilno izpolnjenih in prejetih nalogov v rokih, ki so predpisani ali dogovorjeni za posamezno vrsto naloga, če je uporabnik zagotovil ustrezno kritje za posamezen nalog. Banka pri tem upošteva vse zakonske predpise za opravljanje plačilnega prometa s tujino in čezmejna plačila oziroma zakonske predpise za opravljanje plačilnega prometa v državi.

Banka kot »Prejete« podatke upošteva vse podatke, ki jih je uporabnik uspešno posredoval v banko. Tovrstne podatke ima uporabnik v lastnem arhivu označene s statusom »Poslan«.

O postopku izvršitve uporabnikovih naročil banka obvešča uporabnika s povratnimi informacijami o njegovem naročilu. V navodilih (priložniku) za delo so opisani vsi statusi, ki jih banka uporabniku sporoča glede na fazo postopka uporabnikovega naročila.

Banka ob nadgradnji verzije programa Net.StikPRO o tem obvesti uporabnika po elektronski poti. Banka bo tehnološko podpirala delovanje starih verzij programa šest mesecev po poslanem obvestilu uporabniku.

Banka se obvezuje, da bo poslovala v skladu z veljavnimi zakonskimi in bančnimi predpisi za opravljanje plačilnega prometa v domovini in s tujino ter izvajala plačila v skladu urnikom plačilnega prometa, splošnih pogojev vodenja transakcijskega računa in opravljanja plačilnih storitev ter pogodbo o vodenju transakcijskega računa, ki jo je uporabnik sklenil z banko.

Vse ustrezne vloge oz. zahtevke uporabnika oz. pooblaščenca, bo banka odobrila najpozneje v desetih delovnih dneh oz. v kolikor ne bodo izpolnjeni pogoji za odobritev, uporabnika oz. pooblaščenca v istem roku, obvestila o zavrnitvi njegove vloge.

## 10. OMEJITEV IN IZKLJUČITEV ODGOVORNOSTI BANKE

Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi dejanj in dogodkov, zunaj njene sfere oziroma oblasti (na primer: višja sila, stavka, odločitve in dejanja oblastnih organov, motnje v prometu, kamor še posebej spadajo vse motnje v telekomunikacijskem prometu in prometu, namenjenem računalniški povezavi, za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih omrežjih, za onemogočen dostop do storitve Net.StikPRO, ipd).

Nadalje je izključena kakršnakoli oblika odškodninske ali druge odgovornosti banke zaradi škode, ki bi nastala uporabniku in/ali tretjim osebam zaradi nedelovanja Net.StikPRO oziroma računalniškega sistema kot celote, do katere bi prišlo zaradi neupravičenih posegov uporabnika in/ali tretjih oseb.

V drugih primerih banka odgovarja le za škodo, ki je bila povzročena namerno ali iz hude malomarnosti, odgovornost banke za morebitno povzročeno škodo pa je omejena le do višine navadne škode. Banka ne odgovarja za morebitno škodo iz naslova izgubljenega dobička in nepremoženjsko škodo. V primeru odkritja napak in nepravilnosti oziroma v primeru nastanka škode, mora uporabnik nastopiti z ustreznim ukrepom za zmanjšanje škode.

Banka ne prevzema odgovornosti in škode zaradi morebitne izgube ali uničenja katerih koli podatkov in opreme imetnika računa zaradi namestitve in uporabe opreme za uporabo elektronske komunikacijske poti. Hkrati imetnik računa sam odgovarja za škodo, ki bi komurkoli, predvsem pa njemu, nastala zaradi izgube, kraje ali poškodovanja pametne kartice / USB ključa oz. zaradi uporabe s strani nepooblaščenih tretjih oseb.

Banka ne prevzema odgovornosti za nedelovanje programa, v kolikor uporabnik najkasneje v roku 6 (šest) mesecev po prejemu obvestila s strani banke o nadgrajeni verziji sistema programa, le-te ne prevzame na svoj računalnik.

Banka krije morebitno škodo, ki bi jo imetniku računa povzročile tretje osebe z vdorom v bančni informacijski sistem.

Banka ne odgovarja za morebitno škodo v kolikor uporabnik banke ne obvesti o spremembi ali prenehanju veljavnosti pooblastil posameznemu pooblaščenca. Uporabnik mora voditi evidenco o pooblaščencah, njihovih pooblastilih ter izvajanju le-teh.

V drugih primerih banka odgovarja le za škodo, povzročeno namerno ali iz hude malomarnosti, odgovornost banke za morebitno povzročeno škodo pa je omejena le do višine navadne škode. Banka ne odgovarja za morebitno škodo iz naslova izgubljenega dobička in nepremoženjsko škodo. Ob odkritju napak in nepravilnosti oziroma nastanka škode mora uporabnik nastopiti z ustreznim ukrepom za zmanjšanje škode.

## 11. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV

Osebnih podatki, podatki o poslovanju uporabnika ter ostala dejstva in okoliščine za katere je izvedela v zvezi z opravljanjem storitev pomenijo za banko poslovno skrivnost in se obravnavajo kot podatki zaupne narave, razen v primerih, ko jih je potrebno posredovati državnim organom na podlagi njihovih pooblastil po veljavnih predpisih oz. na podlagi pisne privolitve uporabnika. V vseh primerih banka ravna skladno z Zakonom o varstvu osebnih podatkov. Banka uporablja in hrani osebne podatke ter podatke o poslovanju toliko časa, kot je hramba predpisana po zakonu. Dolžnost varovanja zaupnih podatkov za banko ne velja v primerih, ki jih opredeljuje 215. člen Zakona o bančništvu (ZBan-1 s spremembami).

Uporabnik soglaša, da se vsi pridobljeni podatki uporabljajo, shranjujejo in obdelujejo za potrebe banke ter zaradi izpolnjevanja pogodbenih in zakonskih obveznosti. Za statistične obdelave podatkov o uporabnikih banke, za ugotavljanje uporabe storitev, prilagajanje ponudbe, za posredovanje novosti in ugodnosti komitentom banke in druge primere, uporabnik dovoljuje banki uporabo različnih komunikacijskih poti, kot so telefon, osebna pošta, elektronska pošta, sms/mms in drugo ter izrecno dovoljuje posredovanje podatkov tudi družbam v Skupini Sparkasse v skladu z namenom kot ga dovoljuje veljavna zakonodaja.

Soglasje za obdelavo podatkov v skladu s temi splošnimi pogoji je dano s podpisom zahtevka ali pogodbe.

## 12. PRITOŽBE IN PRIPOMBE

Uporabnik oz. pooblaščenec lahko pritožbe in pripombe, povezane z uporabo Net.StikPRO, posreduje:

- z obvestilom, predvidenim v okviru možnosti Net.StikPRO,
- po elektronski pošti: info@sparkasse.si,
- pisno po pošti,
- po telefonu ali telefaksu.

Pripombe ali pritožbe, ki se nanašajo na zaupne podatke posameznega uporabnika oz. pooblaščenca, ta lahko posreduje le pisno ali v okviru možnosti Net.StikPRO. Uporabnik oz. pooblaščenec lahko uveljavlja reklamacije, ki se nanašajo na poslovanje z Net.StikPRO, takoj po ugotovljeni nepravilnosti, vendar najpozneje v 15 dneh od prejetega obvestila, iz katerega sta razvidna promet in stanje na računu. Banka bo reklamacijo rešila najpozneje v osmih

dneh po prejemu reklamacije in o tem obvestila uporabnika oziroma pooblaščenca. Če bo morala banka podatke za reševanje reklamacije pridobiti tudi iz drugih virov, je rok za reševanje lahko tudi daljši.

Reklamacijo v zvezi opravljanjem plačilnih storitev lahko uporabnik posreduje v enoti banke ali po pošti oz. z uporabo spletne banke, če splošni pogoji vodenja transakcijskega računa in opravljanja plačilnih storitev ali njihove priloge za posamezno storitev tako izrecno določajo, in sicer takoj, ko je ugotovil, da je prišlo do napačne plačilne transakcije, najkasneje pa v roku 7 dni po dnevu obremenitve. Banka mora uporabniku na reklamacijo odgovoriti v roku osem dni. V kolikor uporabnik z rešitvijo reklamacije ni zadovoljen, lahko v roku 30 dni poda pritožbo na Komisijo za reševanje pritožb komitentov in sicer v pisni obliki, o pritožbi pa Komisija odloči po zbrani celotni dokumentaciji najkasneje v roku 15 dni. Odločitev o pritožbi se pošlje v pisni obliki na naslov uporabnika.

V primeru pritožbe zaradi zlorabe plačilnih instrumentov je reševanje pritožb enostopenjsko in jih rešuje Komisija za reševanje pritožb komitentov. Pritožbo uporabnik poda pisno. Komisija odloči po celotni zbrani dokumentaciji najkasneje v roku 15 dni. Odločitev o pritožbi se pošlje v pisni obliki.

V primeru, da se uporabnik z odločitvijo banke ne strinja, se smiselno uporabljajo določila splošnih pogojev vodenja transakcijskega računa in opravljanja plačilnih storitev.

Če uporabnik oz. pooblaščenec zazna, da je pri opravljanju storitev na podlagi teh splošnih pogojev prišlo do kršitve, ki predstavlja prekršek po Zakonu o plačilnih storitvah in sistemih (ZPlaSS), ima pravico vložiti pisni predlog za uvedbo postopka o prekršku. Predlog se vložijo pri Banki Slovenije, ki je pristojna za odločanje o tovrstnih prekrških.

Vse reklamacije prejemnikov E – računov, ki se nanašajo na vsebino E – računov, banka ne obravnava, temveč posreduje izdajatelju E – računov. Banka obravnava le tehnične reklamacije vezane na E – račune ter na samo delovanje sistema, v skladu z določili teh splošnih pogojev.

### 13. TEHNIČNA ODPRTA LINIJA

Banka omogoča stranki vsebinsko svetovanje glede uporabe Net.StikPRO na telefonski številki 01 583 66 66. To storitev lahko stranka uporablja v skladu z vsakokrat veljavnim urnikom poslovanja banke.

Tehnično pomoč, vezano na sam digitalni certifikat in uporabo Net.StikPRO, pa nudi Halcom d.d., v skladu s svojo politiko.

### 14. BLOKADA

V primeru suma izgube, kraje in/ali zlorabe osebnih elementov prepoznavne mora uporabnik oz. pooblaščenec takoj sporočiti banki in zahtevati blokado in sicer:

- po telefonu na številko 01 583 66 66 vsak delavnik med 8. in 18. uro
- po fax-u na številko 01/583-23-33 kadarkoli,
- po elektronski pošti kadarkoli na naslov [info@sparkasse.si](mailto:info@sparkasse.si)
- osebno v poslovni enoti banke v času uradnih ur.

Vse zahteve za blokado, ki jih bo banka prejela izven svojih uradnih ur (od ponedeljka do petka med 8. in 18. uro) bo izvedla prvi naslednji delovni dan. Uporabnik mora v roku enega delovnega dne osebno v poslovni enoti izpolniti vlogo za blokado oz. jo pisno posredovati v Center bančnih storitev in informacij v originalu, sicer banka izvrši deblokado. Oseba, ki naroči blokado odgovarja za resničnost danih podatkov.

Blokada pooblaščenčevega dostopa oz. sprememba njegovih pooblastil se izvede pod pogoji in na način določen 5.2. členu teh splošnih pogojev.

Net.StikPRO samodejno blokira dostop, če uporabnik / pooblaščenec **trikrat** zaporedoma vnese napačno geslo (PIN) za dostop. V tem primeru mora uporabnik / pooblaščenec vnese geslo za odklepanje (PUK). V kolikor je **trikrat** zaporedoma vnesen napačen PUK, Net.StikPRO samodejno uniči zaščitno kartico / USB ključ. Ob uničenju zaščitne kartice / USB ključa po krivdi uporabnika / pooblaščenca, vse stroške izdelave nove kartice / USB ključa plača uporabnik.

Vsi nalogi oz. vsa naročila, ki so bila posredovana banki pred blokado, bodo izvršena v skladu z ustreznim urnikom banke, ki je objavljen na spletni strani banke: [www.sparkasse.si](http://www.sparkasse.si)

### 15. ODPOVED UPORABE Net.StikPRO

Banka ali uporabnik lahko enostransko odpove uporabo Net.StikPRO z odpovednim rokom 15 dni, ki se šteje od dneva prejema odpovedi. Stranka mora odpoved banki podati pisno z obrazcem za Blokacijo, deblokacijo in ukinitve poslovanja (h-3), banka pa stranki skladno s SPP. Uporabnik mora pred odpovedjo uporabe poravnati banki vse zapadle obveznosti, ki so nastale pri uporabi Net.stik PRO in z dnem oddaje odpovedi prenehati z uporabo programskega paketa Net.stikPRO.

Banka si pridržuje pravico, da pisno odpove uporabo Net.StikPRO ter enostransko in brez odpovednega roka odstopi ter uporabnika brez kakršnihkoli odškodninskih ali drugih obveznosti izključi iz sistema, če uporabnik:

- niti po opominu ne poravnava svojih obveznosti do banke,
- neupravičeno posega v Net.StikPRO ali računalniški sistem kot celoto,
- odstopi uporabo ali predmet uporabe drugi pravni ali fizični osebi,
- naklepno ali zaradi hude malomarnosti povzroči nepravilno delovanje sistema,
- krši določila teh splošnih pogojev ali veljavnih predpisov in s kršitvami nadaljuje kljub opozorilu, ali kršitev ne odpravi v roku, ki mu ga določijo banka,
- takoj pisno ne sporoči banki vsake spremembe njegovih podatkov ali okoliščin, ki bi lahko vplivale na sklenitev ali izvrševanje uporabe Net.StikPRO.

Banka lahko prepove uporabo Net.stikPRO, če uporabnik ali njegov pooblaščenec ne upošteva predmetnih splošnih pogojev, ob zaprtju transakcijskega računa, smrti ali izgubi poslovne sposobnosti zasebnika, preklicu pooblastila, začetku stečajnega postopka nad uporabnikom, na zahtevo uporabnika ali po lastni presoji.

Z datumom odpovedi banka blokira uporabo programskega paketa in poročuna vse nepravilne obveznosti uporabnika po ceniku banke.

Vsi nalogi, poslani v banko pred ukinitvijo uporabe, bodo izvršeni, če bodo izpolnjeni vsi pogoji, pod katerimi banka zagotavlja izvršitev.

## 16. OBVEŠČANJE

Banka bo uporabnika obveščala preko obvestila na Net.StikPRO in preko spletne strani.

Vse informacije, ki jih banka uporabniku lahko pošlje v elektronski obliki preko Net.StikPRO, bo banka poslala v papirni obliki le na izrecno zahtevo uporabnika. Vlogo lahko uporabnik ali pooblaščenec odda preko Net.StikPRO, pisno ali osebno v poslovni enoti. Vsi podatki, ki jih banka pošilja uporabniku in pooblaščenec v elektronski obliki preko Net.StikPRO, so enakovredni papirnim izpiskom.

Uporabnik ali pooblaščenec soglaša, da ga banka obvešča o vseh spremembah pri poslovanju ter o vseh novostih v ponudbi banke preko Net.StikPRO oz. preko spletne strani.

## 17. NADOMESTILA

Banka zaračunava uporabniku za uporabo storitev Net.StikPRO nadomestila v višini po vsakokrat veljavnem Ceniku bančnih storitev za gospodarstvo (v nadaljevanju: cenik) z neposredno bremenitvijo njegovega transakcijskega računa. Uporabnik pooblašča banko, da ob zapadlosti, v breme njegovega računa poravnava nadomestila za uporabo storitev Net.StikPRO, če pa to ne bo mogoče, mora uporabnik dolgovani znesek poravnati sam.

O vsaki spremembi cenika, ki se nanaša na uporabo Net.StikPRO, banka obvesti uporabnika skladno s SPP Net.StikPRO. Vsebina spremembe bo objavljena na bančnih spletnih straneh ali skladno s SPP Net.StikPRO.

## 18. SPREMEMBE SPLOŠNIH POGOJEV

Banka lahko spreminja te splošne pogoje, priloge in sestavne dele teh splošnih pogojev. Vse spremembe se objavljajo na spletnih straneh banke, so na vpogled na sedežu banke in v vsaki poslovalnici oziroma poslovni enoti ter stopijo v veljavo v 15 dneh po objavi.

V kolikor uporabnik ne soglaša s spremembami, lahko s 15 dnevni odpovedni rok odpove uporabo Net.StikPRO. Uporabnik mora odpoved podati pisno, najkasneje do dneva pred predlaganim datumom začetka veljavnosti spremenjenih splošnih pogojev, prilog ali sestavnih delov teh splošnih pogojev. Če uporabnik v tem roku ne poda banki zahteve za odpoved uporabe Net.StikPRO, se šteje, da s spremembami soglaša. Če uporabnik spremembe pisno zavrne, pri tem pa ne odpove uporabi Net.StikPRO, se šteje, da je banka odpoved podala banka in sicer z enomesečnim odpovednim rokom, ki prične teči od dneva, ko banka s priporočeno pisno pošiljko, pošlje odpoved.

## 19. KONČNE DOLOČBE

Morebitne spore ali nesoglasja iz teh splošnih pravil bosta pogodbeni stranki reševali na sporazumen način, če pa to ne bo mogoče, je za rešitev sporov pristojno sodišče v Ljubljani.

Ne glede na določbo prvega odstavka tega člena lahko banka, po svoji izbiri, sproži ustrezne sodne postopke tudi pred katerikoli drugim krajevno pristojnim sodiščem.

Banka in uporabnik soglašata, da bosta na sodišču medsebojno priznavali veljavnost elektronskih sporočil, ki so predvidena v programskem paketu Net.StikPRO.

SPP NetStikPRO veljajo od **21. marca 2011**

Ljubljana, 18. marec 2011

Banka Sparkasse d.d.