

# SPLOŠNI POGOJI ZA UPORABO STORITEV STIK

(Net.Stik in Tel.Stik)

## I. SPLOŠNA DOLOČILA Stika

### 1. Uvod

**Predmetni splošni pogoji (v nadaljevanju SPP Stika) so sestavni del splošnih pogojev poslovanja s transakcijskim računom (v nadaljevanju SPP) in pogodbe o vodenju transakcijskega računa (v nadaljevanju pogodba) Banka Sparkasse d.d. (v nadaljevanju banka). So tudi sestavni del splošnih pogojev poslovanja in pogodb, ki urejajo odprtje in vodenje varčevalnih in kreditnih računov.**

Uporaba **Stika** omogoča opravljanje bančnih storitev Banke Sparkasse d.d. po telefonu in prek spletnega omrežja.

### 2. Opredelitev pojmov

**Uporabnik** (v nadaljevanju uporabnik) je vsaka fizična ali pravna oseba, zasebnik in oseba civilnega prava, ki ima v banki odprt vsaj en račun, ali njegov pooblaščenec, ki mu banka omogoča uporabo elektronskega in telefonskega bančništva **Stik**.

**Pooblaščenec** (v nadaljevanju pooblaščenec) je vsaka poslovno ali opravilno sposobna fizična oseba, ki jo uporabnik pooblasti za poslovanje z računom in posledično tudi za uporabo Stika.

**Pametna kartica** je varnostni instrument za identifikacijo, preverjanje identitete in šifriranje. Pravne osebe in zasebniki jo uporabljajo za dostop do Net.Stika. 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 omogočajo uporabo Net.Stika. 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.

**Kvalificirano digitalno potrdilo (v nadaljevanju digitalni certifikat)** je digitalni dokument, ki ga uporabnik potrebuje pri uporabi **Net.Stika** in je sestavljen iz različnih ključev (zasebni in javni ključ). Uporabnik prejme digitalni certifikat od podjetja Halcom-CA oziroma Certifikatske agencije Pošte Slovenije (v nadaljevanju POŠTA@CA).

**Uporabniško številko** uporabnik potrebuje za identifikacijo pri uporabi **Stika** (poleg digitalnega certifikata in osebne gesla). Uporabijo se lahko samo številke, saj je le tako mogoča povezava elektronskega bančništva **Net.Stik** s telefonskim bančništvom **Tel.Stik**.

**Osebno geslo** je kombinacija števil, ki jo uporabnik potrebuje za identifikacijo pri uporabi **Stika** (poleg digitalnega certifikata in uporabniške številke). Uporabijo se lahko samo številke, saj je le tako mogoča povezava elektronskega bančništva **Net.Stik** s telefonskim bančništvom **Tel.Stik**. Osebno geslo lahko določi uporabnik sam, s čimer se dodatno zaščiti pred zlorabo podatkov.

**Kontrolno vprašanje** je sestavljeno iz vprašanja in odgovora in je za uporabnika dodatna zaščita. Če želi uporabnik svoje poslovanje še dodatno zaščititi s kontrolnim vprašanjem, se ta navede na zahtevku za odobritev elektronskega ali telefonskega bančništva **Stik**. Ob uporabi bančnih storitev prek **Tel.Stika** delavec telefonskega bančništva uporabnika vpraša s kontrolnim vprašanjem, ta pa odgovori s kontrolnim odgovorom, ki je zapisan na zahtevku za odobritev storitev elektronskega oziroma telefonskega bančništva. Poleg te kontrole uporabnika banki ni treba uporabiti še katerokoli druge.

### 3. Pridobitev pravice do uporabe Stika

Za uporabo spletnega bančništva Net.Stik si mora uporabnik zagotoviti dostop do svetovnega spleta in ustrezno računalniško opremo. Banka predpiše minimalne zahteve, navedene v Navodilih za uporabo elektronskega bančništva Net.Stik.

Za pridobitev pravice uporabe Stika mora uporabnik izpolniti in banki predložiti zahtevek za odobritev storitev elektronskega in telefonskega bančništva (v nadaljevanju zahtevek). Na zahtevku morajo biti čitljivo izpolnjeni oziroma označeni vsi elementi, ki jih ta vsebuje oziroma jih je nujno izpolniti. S podpisom zahtevka ali pogodbe uporabnik potrjuje, da sprejema SPP Stika.

Uporabnik je upravičen do uporabe **Stika**, če:

- banki predloži pravilno izpolnjen in podpisan zahtevek za odobritev storitev elektronskega in telefonskega bančništva **Stik**,
- banki predloži vso zahtevano dokumentacijo, ki jo banka potrebuje za naročilo kvalificiranega digitalnega potrdila in zaščitne opreme,
- po prejemu pametne kartice, ki vsebuje digitalni certifikat, banki pošlje izpis le-tega (velja za poslovanje s kvalificiranim digitalnim potrdilom za pravne osebe overovitelja Halcom-CA),
- ima pri banki odprt vsaj en račun oziroma ima kot pooblaščenec dostop do njega,
- pravilno dokaže svojo identiteto, ki mu zagotavlja dostop do uporabe **Stika**.

Banka preveri podatke o uporabniku oziroma imetniku računa in mu, če izpolnjuje vse njene pogoje, najpozneje v desetih delovnih dneh odobri uporabo Stika.

Banka si pridržuje pravico do zavrnitve zahtevka za odobritev storitev elektronskega in/ali telefonskega bančništva **Stik** brez navedbe razlogov za zavrnitev.

### 4. Nadomestila

Banka zaračunava uporabniku za storitev Stik nadomestila v višini po vsakokrat veljavnem ceniku banke z neposredno bremenitvijo njegovega transakcijskega računa v rokih, določenih v zahtevku. O vsaki spremembi cenika, ki se nanaša na uporabo Stika, banka obvesti uporabnika oziroma njegove pooblaščenec preko programskega paketa. Vsebina spremembe bo objavljena na bančnih spletnih straneh ali skladno s SPP.

### 5. Pooblastila

Uporabnik lahko za poslovanje z računom in posledično tudi za uporabo Stika pooblasti eno ali več opravilno sposobnih fizičnih oseb. Banka vsakemu pooblaščenec dodeli elemente prepoznavne, in sicer glede na vrsto pooblastila, ki ga uporabnik določi v zahtevku za odprtje računa oziroma v pogodbi.

Pooblaščenec lahko postane uporabnik storitev **Stik** pod pogoji iz drugega in tretjega odstavka tretjega člena teh splošnih pogojev.

## 6. Obveznosti banke

Vsi podatki, dejstva in okoliščine, za katere je banka izvedela pri opravljanju storitev za uporabnika in poslovanju z njim, so zaupni in so poslovna skrivnost. Banka bo navedene podatke, dejstva in okoliščine razkrila le v primerih, obsegu in na način, kot je v skladu z vsakokrat veljavno zakonodajo.

Banka ob nadgradnji različice programov Stika o tem obvesti uporabnika po elektronski poti, nadgrajeno različico programov pa objavi na svojem spletnem portalu. Banka se zavezuje, da bo tehnološko podpirala delovanje starih različic programa največ šest mesecev po poslanem obvestilu uporabniku.

Banka se obvezuje, da bo poslovala v skladu z veljavnimi zakonskimi in bančnimi predpisi za opravljanje plačilnega prometa s tujino in v državi ter izvajala plačila v skladu s temi splošnimi pogoji in pogodbo o vodenju transakcijskega računa, ki jo je imetnik sklenil z banko.

## 7. Omejitve 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, še posebej vse motnje v telekomunikacijskem prometu in prometu, namenjenem računalniški povezavi, za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih omrežjih, za onemogočen dostop do Stika ipd.).

Izključena je tudi kakršnakoli oblika odškodninske ali druge odgovornosti banke zaradi škode, ki bi nastala uporabniku in/ali tretjim osebam zaradi nedelovanja Stika oziroma računalniškega sistema kot celote zaradi neupravičenih posegov uporabnika in/ali tretjih oseb.

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.

## 8. Pritožbe in pripombe

Uporabnik lahko pritožbe in pripombe, povezane z uporabo Stika, posreduje:

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

Pripombe ali pritožbe, ki se nanašajo na zaupne podatke posameznega uporabnika, ta lahko posreduje le pisno ali v okviru možnosti Stika. Uporabnik oziroma pooblaščenec lahko uveljavlja reklamacije, ki se nanašajo na poslovanje s Stikom, takoj po ugotovljeni nepravilnosti, vendar najpozneje v 15 dneh od prejete 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.

## 9. Tehnična odprta linija

Banka omogoča stranki tako vsebinsko kot tehnično svetovanje na telefonski številki 01 583 66 66. To storitev lahko stranka uporablja v skladu z vsakokrat veljavnim urnikom poslovanja banke.

Glede tehnične pomoči, povezane s kvalificiranim digitalnim potrdilom za fizične osebe overovitelja POŠTA® CA in zaščitno opremo, se stranka obrača na dobavitelja oziroma njihovo službo za pomoč uporabnikom (telefon: 080 44 40, e-naslov: info.postarca@posta.si).

Glede tehnične pomoči, povezane s kvalificiranim digitalnim potrdilom za pravne osebe in zaščitno opremo, se stranka obrača na dobavitelja opreme, družbo Halcom (telefon: 01 200 33 69, e-naslov: info@halcom.si).

## 10. Spremembe splošnih pogojev

Banka lahko v skladu z vsakokrat veljavno zakonodajo in/ali svojo poslovno politiko spreminja in dopolnjuje te splošne pogoje, o čemer bo obvestila uporabnika prek programskega paketa in skladno s SPP. Besedilo spremenjenih SPP banka objavi v vseh svojih poslovalnicah in na spletni strani.

Če uporabnik ne soglaša s spremembami oziroma dopolnitvami splošnih pogojev, lahko odstopi. Odstop lahko začne veljati nemudoma, ne glede na odpovedni rok iz 11. točke teh splošnih pogojev.

Če banka ne prejme odstopne izjave v 30 dneh od dneva, ko je obvestila uporabnika o spremembah in dopolnitvah v skladu s prvim odstavkom tega člena, se šteje, da uporabnik sprejema in se strinja s spremembami oziroma dopolnitvami teh splošnih pogojev.

## 11. Odpoved uporabe

Banka ali uporabnik lahko enostransko odpove uporabo Stika z odpovednim rokom 15 dni, ki se šteje od dneva prejema odpovedi. Stranka mora odpoved banki podati pisno z zahtevkom za spremembo storitev Net.Stika ali Tel.Stika, banka pa stranki skladno s SPP. Uporabnik mora pred odpovedjo uporabe poravnati banki vse zapadle obveznosti, ki so nastale pri uporabi Stika in z dnem oddaje odpovedi prenehati uporabljati programski paket Stik.

Banka si pridržuje pravico, da pisno odpove uporabo Stika 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 Stik 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, kršitve nadaljuje kljub opozorilu ali jih ne odpravi v roku, ki mu ga določi banka,
- takoj pisno ne sporoči banki vsake spremembe njegovih podatkov ali okoliščin, ki bi lahko vplivale na sklenitev ali izvrševanje uporabe Stika.

Banka lahko prepove uporabo Stika, če uporabnik ali njegov pooblaščenec ne upošteva predmetnih splošnih pogojev, ob zaprtju kateregakoli računa, smrti ali izgubi poslovne sposobnosti uporabnika, preklicu pooblastila, začetku stečajnega, likvidacijskega oziroma drugega postopka nad uporabnikom, ki ima za posledico prenehanje poslovanja, na zahtevo uporabnika ali po svoji presoji.

Z datumom odpovedi banka blokira uporabo programskega paketa in poročuna vse neporavnane obveznosti uporabnika po ceniku banke. Vsi nalogi, poslani v banko pred ustavitvijo uporabe, bodo izvršeni, če bodo izpolnjeni vsi pogoji, pod katerimi banka zagotavlja izvršitev.

## 12. Obveščanje

Banka bo uporabnika obveščala skladno SPP in določilom sklenjene pogodbe.

## 13. Končne določbe

Morebitne spore ali nesoglasja iz teh splošnih pravil bosta pogodbeni stranki reševali sporazumno. Če 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 priznavala veljavnost elektronskih oziroma telefonskih sporočil, ki so predvidena v programskem paketu Stik.

## II. POSEBNA DOLOČILA STIKA

### a) Net.Stik

#### 1. Storitev Net.Stik

**Net.Stik** je način opravljanja bančnih storitev prek spleta, ki uporabniku (imetniku) ali pooblaščenцу računa omogoča sproti vpogled v stanje na računu, naročila plačil obveznosti, prenosov sredstev med računi v banki in druge storitve.

Za uporabo **Net.Stika** mora oseba, ki je upravičena do uporabe, zagotoviti ustrezno računalniško opremo. Specifikacija te opreme je na spletnih straneh banke ([www.sparkasse.si](http://www.sparkasse.si)).

#### 2. Namestitev in priključitev programske opreme

Uporabnik si sam namesti in priključi programsko opremo za uporabo **Net.Stika**.

Za vso tehnično pomoč, povezano s kvalificiranim digitalnim potrdilom za fizične osebe overovitelja POŠTA@ CA in zaščitno opremo, se stranka obrača na dobavitelja oziroma njihovo službo za pomoč uporabnikom (telefon: 080 44 40, e-naslov: [info.postarca@posta.si](mailto:info.postarca@posta.si)).

Za vso tehnično pomoč v zvezi s kvalificiranim digitalnim potrdilom za pravne osebe in zaščitno opremo se uporabnik obrača na dobavitelja opreme, družbo Halcom (telefonska številka: 01 200 33 69, e-naslov: [info@halcom.si](mailto:info@halcom.si)).

#### 3. Dolžnosti uporabnika storitve Net.Stik

Uporabnik mora skrbeti za varovanje tajnosti osebnih elementov prepoznave in jih ne sme posredovati tretjim osebam. Uporabnik nosi vso škodo, ki nastane zaradi kršitve SPP Stika, če izgubi svojo uporabniško številko, osebno geslo, pametno kartico, čitalec pametne kartice ali digitalni certifikat ali če obstaja sum, da je njegovo uporabniško številko, osebno geslo ali digitalni certifikat izvedela neupravičena oseba. V primeru zlorabe elementov prepoznave mora uporabnik to takoj sporočiti banki, in sicer po telefonu na številko 01 583 66 66 in najpozneje naslednji delovni dan tudi pisno. Banka bo v okviru običajnih postopkov bančnega poslovanja takoj sprožila prepoved uporabe osebnih elementov prepoznave.

Vse stroške prepovedi in morebitno škodo, ki zaradi tega nastanejo, nosi uporabnik oziroma imetnik računa. Tveganje, povezano z napačnim nakazilom ali vračilom nakazila zaradi vnosa napačnih ali nepopolnih podatkov, nosi uporabnik oziroma imetnik računa.

Uporabnik se zavezuje, da bo varoval dostop do sistema Net.Stik in svoj digitalni podpis za sistem elektronskega bančništva Net.Stik.

Uporabnik ne sme prenesti digitalnega podpisa na druge osebe, ampak ima lahko dostop do sistema Net.Stik le za svoje namene.

Po petkratnem zaporednem napačnem vnosu uporabniške številke ali osebne gesla sledi avtomatska prepoved dostopa do storitev Net.Stik in Tel.Stik.

Uporabnik mora najpozneje v 6 (šestih) mesecih po prejemu obvestila od banke o nadgrajeni različici sistema programa to prevzeti na svoj računalnik. Če tega ne stori, banka ne prevzema odgovornosti za nedelovanje programa.

#### 4. Priznavanje veljavnosti sporočil

Banka in stranka kot udeleženci v elektronskem poslovanju soglašata, da bosta ob morebitnih sporih medsebojno priznavali veljavnost elektronskih sporočil na sodišču, pri arbitraži ali pred drugimi organi skladno s postopki za izmenjavo, ki so opredeljeni v predmetnih splošnih pogojih in v priročniku (navodilih) za uporabo Net.Stika.

### b) Tel.Stik

#### 1. Storitev Tel.Stik

**Tel.Stik** je način opravljanja bančnih storitev prek telefona, ki uporabniku (imetniku) in pooblaščenцу računa omogoča pridobitev informacij o stanju na računu, sklenitev in/ali podaljšanje varčevalnih produktov banke, naročila plačil obveznosti, prenosov sredstev med računi v banki in druge storitve v skladu z vsakokrat veljavnim seznamom storitev telefonskega bančništva Tel.Stik.

#### 2. Identifikacija

Vsak uporabnik **Tel.Stika** se mora identificirati (kot pri **Net.Stiku**) tako, da vnese svojo uporabniško številko in osebno geslo, potem ko je poklical telefonsko banko. Če identifikacija sledi z glasovno izbiro, je nujen vnos uporabniške številke in osebne gesla prek telefonske tipkovnice. Če podatke preverja delavec telefonskega bančništva, mu mora uporabnik sporočiti svojo uporabniško številko in dve po naključju izbrani številki iz osebne gesla. Ni dovoljeno, da uporabnik pove delavcu telefonskega bančništva svoje osebno geslo v celoti. Če je uporabnik telefonskega bančništva na zahtevo za odobritev storitev elektronskega in telefonskega bančništva **Stik** ali na zahtevo za spremembo uporabe storitev elektronskega in telefonskega bančništva

**Stik** navedel kontrolno vprašanje, ga lahko uporabi za dodatno varnost. Delavec telefonskega bančništva uporabniku zastavi vprašanje iz zahtevka, na katero mu mora naročnik odgovoriti, kot je navedeno v zahtevku.

### 3. Dolžnosti uporabnika storitve Tel.Stik

Uporabnik mora skrbeti za varovanje tajnosti osebnih elementov prepoznavne in jih ne sme posredovati tretjim osebam. Uporabnik nosi vso škodo, ki nastane zaradi kršitve SPP Stika, če izgubi svojo uporabniško številko ali osebno geslo.

### 4. Informacije

Delavec telefonskega bančništva lahko uporabniku oziroma pooblaščenцу po uspešno opravljeni identifikaciji na njegovo željo posreduje informacije o stanju in prometu na računu.

### 5. Oddaja nalogov

Po uspešno opravljeni identifikaciji odda uporabnik ali pooblaščenec naročilo. Tako oddano naročilo šteje za pismen lastnoročno podpisan nalog in ob oddaji šteje za prejetega. Ob oddaji naročila delavcu telefonskega bančništva ta ponovi vse podatke v zvezi z nalogo in ko jih naročnik potrdi, velja nalog za prejetega. Delavec telefonskega bančništva pred sprejemom naloga preveri stanje uporabnikovega računa in nalog obdela skladno z določili SPP. Banka izvede vse prenose in plačila v skladu z urnikom poslovanja. Prevzem oziroma prejem telefonskega naloga ne daje avtomatično pravice do njegove izvršitve.

### 6. Zapisi telefonskih pogovorov

Stranka se strinja in soglaša, da bodo vsi pogovori v okviru telefonskega bančništva **Tel.Stik** posneti in se lahko uporabijo kot dokazno gradivo v morebitnem postopku reševanja reklamacije ali v postopku pred sodišči in drugimi uradnimi organi.

SPP Stika veljajo od **03.julija 2006**.

Ljubljana, **26.junij 2006**.

Banka Sparkasse d.d.