

# 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 vodenja transakcijskega računa in opravljanja plačilnih storitev (v nadaljevanju SPP) in Pogodbe o vodenju transakcijskega računa in opravljanju plačilnih storitev (v nadaljevanju pogodba) Banke Sparkasse d.d. (v nadaljevanju banka). So tudi sestavni del splošnih pogojev poslovanja in pogodb, ki urejajo odprtje in vodenje varčevalnih računov ter ostalih poslov, v delu, ki se nanaša na poslovanje preko spleta.**

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 oseba ali njen pooblaščenec, ki ima v banki sklenjen vsaj en posel in ki ji banka omogoča uporabo elektronskega in telefonskega bančništva Stik (v nadaljevanju Stik) in ki prejme digitalni certifikat od certifikatske agencije POŠTA®CA oz. uporabi že obstoječi certifikat izdajatelj SIGEN-CA oz. Halcom-CA.

**Pooblaščenec** (v nadaljevanju pooblaščenec) je vsaka poslovno ali opravično sposobna fizična oseba, ki jo uporabnik pisno pooblasti za poslovanje z računom in posledično tudi za uporabo Stika. Pooblaščenec ima enake pravice za poslovanje z računom in uporabo Stik-a kot uporabnik računa, razen v delu, ki se nanaša na odpoved uporabi Stik-a ali prenosu pooblastil za poslovanje z računom in uporabo Stik-a naprej.

**Net.Stik** je elektronsko bančništvo banke.

**Tel.Stik** je telefonsko bančništvo banke.

**Service Center** je center za pomoč uporabnikom.

**Kvalificirano digitalno potrdilo** (v nadaljevanju digitalni certifikat) je digitalni dokument, ki ga izda javna certifikatska agencija in ga uporabnik potrebuje za uporabo Net.Stika. Digitalni certifikat vsebuje javni in zasebni ključ ter informacijo o njegovem uporabniku, ki ju podpiše oseba ali institucija, ki ji zaupamo.

### 3. Pridobitev pravice do uporabe Stika

Za uporabo elektronskega bančništva Net.Stik si mora uporabnik zagotoviti dostop do svetovnega spleta in ustrezno računalniško opremo. Banka predpiše minimalne zahteve, navedene v Tehničnih zahtevah za uporabo Net.Stik-a, ki so objavljene na spletni strani banke ([www.sparkasse.si](http://www.sparkasse.si)).

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 vsakokrat veljavne SPP Stika.

Uporabnik je upravičen do uporabe Stika, če:

- banki predloži pravilno izpolnjen in podpisan zahtevek za odobritev storitev Stik-a,
- banki predloži vso zahtevano dokumentacijo, ki jo banka potrebuje za naročilo digitalnega certifikata oz. mora priskrbeti vse potrebno za nastavitev že obstoječega digitalnega certifikata
- ima pri banki sklenjen vsaj en posel oziroma ima kot pooblaščenec dostop do njega,
- ustrezno dokaže svojo identiteto, ki mu zagotavlja dostop do uporabe Stik-a.

Pogodba je sklenjena, ko banka preveri podatke o uporabniku in mu, če izpolnjuje vse njene pogoje, najpozneje v desetih delovnih dneh od prejema zahtevka 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

Stranka, ki poda zahtevek za otvoritev storitev Stik, lahko pri banki obenem naroči tudi digitalni certifikat POŠTA®CA. V tem primeru gre za prvo izdajo digitalnega certifikata. Nadomestilo za prvo izdajo digitalnega certifikata kot tudi za kasnejšo uporabo in/ali obnovo le-tega zaračunava banka v skladu s svojim vsakokrat veljavnim Cenikom bančnih storitev za prebivalstvo (v nadaljevanju cenik).

Banka zaračunava uporabniku za samo storitev Stik nadomestila v višini po vsakokrat veljavnem ceniku z neposredno bremenitvijo njegovega transakcijskega računa oziroma z izdajo fakture, v rokih, določenih v zahtevku. O vsaki spremembi cenika, ki se nanaša na uporabo Stika, banka obvesti uporabnika oziroma njegove pooblaščenca skladno s SPP. Vsebinske 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 pisno pooblasti eno ali več poslovno sposobnih fizičnih oseb. Banka vsakemu pooblaščenцу omogoči vpogled v posamezni posel, če je tako določeno v zahtevku oz. pogodbi.

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

Pooblaščenec ne more odpovedati uporabi Stik-a ali naprej prenesti pooblastila za poslovanje z računom oz. uporabo Stik-a.

### 6. Obveznosti banke

Osebnih podatki, podatki o poslovanju uporabnika ter ostala dejstva in okoliščine za katere je izvedela v zvezi z opravljanjem storitev za uporabnika 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. 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 in nadaljnji).

Banka ob nadgradnji različice Net.Stika, preko le-tega o tem obvesti uporabnika.

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 urnikom plačilnega prometa in pogodbo o vodenju transakcijskega računa, ki jo je uporabnik 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 faksu.

Pripombe ali pritožbe, ki se nanašajo na zaupne podatke posameznega uporabnika, ta lahko posreduje le pisno ali v okviru možnosti Stika. Uporabnik 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. 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 glede uporabe Stik-a 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, pa nudi izdajatelj, ki je certifikat izdal, v skladu s svojo politiko.

## 10. Spremembe splošnih pogojev

Spremembe splošnih poslovnih pogojev se objavljajo na spletnih straneh banke, so na vpogled na sedežu banke in v vsaki poslovalnici oziroma poslovnici enoti ter stopijo v veljavo v 15 dneh po objavi.

Če uporabnik v 15 dneh od dneva objave sprememb oziroma obvestila o spremembah SPP, prilog in sestavnih delov ne poda banki zahteve za odpoved uporabe Stik-a, se šteje, da z njimi soglaša.

Odpoved začne veljati nemudoma, od dne prejema zahtevka ne glede na odpovedni rok iz 11. točke 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. Uporabnik 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 poslovno sposobni 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 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 poročila 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 preko obvestila na Net.Stiku in preko spletne strani.

## 13. Končne določbe

Morebitne spore ali nesoglasja iz teh splošnih pravil bosta banka in uporabnik 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 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 v skladu s Tehničnimi zahtevami za uporabo Net.Stika, ki so objavljene na spletni strani banke.

#### 2. Namestitev in priključitev programske opreme

Uporabnik si sam namesti in priključi programsko opremo za uporabo Net.Stika. Tehnično pomoč, vezano na sam digitalni certifikat, nudi izdajatelj, ki je certifikat izdal, v skladu s svojo politiko.

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

Uporabnik mora skrbeti za varovanje tajnosti osebnih elementov prepoznave (npr.: osebne gesla, uporabniške številke) in jih ne sme posredovati tretjim osebam. Uporabnik nosi vso škodo, ki nastane zaradi kršitve SPP Stika, če izgubi svojo uporabniško številko, osebno geslo ali digitalni certifikat ali če obstaja sum, da je njegovo uporabniško številko oz. osebno geslo 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 nastanejo iz zgoraj navedenih razlogov, nosi uporabnik oziroma uporabnik računa. Tveganje, povezano z napačnim plačilom ali vračilom plačila zaradi vnosa napačnih ali nepopolnih podatkov, nosi uporabnik oziroma uporabnik 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.

#### 4. Priznavanje veljavnosti sporočil

Banka in uporabnik kot udeleženca 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 uporabniškem priložniku za spletno banko Net.Stik, ki je objavljen v spletni banki.

### b) Tel.Stik

#### 1. Storitev Tel.Stik

Tel.Stik je način opravljanja bančnih storitev prek telefona, ki uporabniku 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 sodelavec Service Centra, mu mora uporabnik sporočiti svojo uporabniško številko in dve po naključju izbrani številki iz osebne gesla. Ni dovoljeno, da uporabnik pove sodelavcu Service Centra 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. Sodelavec Service Centra 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 prepoznave 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

Sodelavec Service Centra lahko uporabniku po uspešno opravljeni identifikaciji na njegovo željo posreduje informacije o stanju in prometu na računu.

#### 5. Oddaja nalogov

Po uspešno opravljeni identifikaciji odda uporabnik naročilo. Tako oddano naročilo šteje za pisni, lastnoročno podpisan nalog in ob oddaji šteje za prejetega. Ob oddaji naročila sodelavcu Service Centra ta ponovi vse podatke v zvezi z nalogom in ko jih uporabnik potrdi, velja nalog za prejetega. Sodelavec Service Centra 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

Uporabnik se strinja in soglašata, 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 **1. novembra 2009**.

Ljubljana, **31. avgust 2009**

Banka Sparkasse d.d.