

## SPLOŠNI POGOJI UPORABE MOBILNE APLIKACIJE Flik POS

### 1. Splošno

#### 1.1. Uvodne določbe

Izdajatelj Splošnih pogojev uporabe mobilne aplikacije Flik POS (v nadaljevanju: splošni pogoji) je Deželna banka Slovenije d. d., Kolodvorska ulica 9, Ljubljana, Slovenija, vpisana v sodnem registru Okrožnega sodišča v Ljubljani pod št. vložka 1/06238/00, matična številka 5349907000, identifikacijska številka za DDV SI 18787762, naslov e-pošte: [info@dbs.si](mailto:info@dbs.si), spletna stran: <http://www.dbs.si>, telefonska številka: 01 4727 100 (v nadaljevanju: banka).

Organ, pristojen za nadzor nad banko v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev, je Banka Slovenije, Slovenska cesta 35, 1505 Ljubljana, ki je pristojna tudi za vodenje postopkov zaradi prekrškov v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev po zakonu, ki ureja plačilne storitve.

Deželna banka Slovenije d. d. je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev. Le-ta je objavljen na spletnih straneh Banke Slovenije: [www.bsi.si](http://www.bsi.si).

S temi splošnimi pogoji so opredeljene medsebojne pravice in obveznosti banke in registriranega uporabnika digitalne denarnice za takojšnja plačila Flik (v nadaljevanju: mobilna aplikacija Flik POS).

Sestavni del teh splošnih pogojev so:

- izvleček vsakokrat veljavnega Cenika banke (v nadaljevanju: cenik banke);
- Cenik pri porabi storitve »Flik POS« (v nadaljevanju: cenik Flik POS)
- vsakokrat veljaven Urnik opravljanja plačilnega prometa (v nadaljnjem besedilu: urnik);
- Pogodba o uporabi licence za končnega uporabnika mobilnih aplikacij Flik Pay in Flik POS, ki jo najdete na spletni strani <https://www.bankart.si/eula-mobilna-aplikacija/>;
- Navodila za registracijo in uporabo mobilne aplikacije Flik POS.

Ti splošni pogoji so sestavni del Okvirne pogodbe o plačilnih storitvah (v nadaljevanju: okvirna pogodba) in njenih Splošnih pogojev vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za pravne osebe in Splošnih pogojev vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za potrošnike, podjetnike, zasebnike in društva (v nadaljevanju: Krovni splošni pogoji).

Šteje se, da uporabnik z registracijo v mobilni aplikaciji Flik POS potrjuje:

- da je bil s temi splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in na način, da je imel dovolj časa, da se je pred oddajo zahteve seznanil s pogoji glede te storitve,
- da s temi splošnimi pogoji v celoti soglaša in jih sprejema,
- da vloga za uporabo mobilne aplikacije Flik POS, skupaj s temi splošnimi pogoji, predstavlja pogodbo.

#### 1.2. Pomen izrazov

Posamezni izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo, če so opredeljeni v vsakokrat veljavnem zakonu, ki ureja plačilne storitve in sisteme (v nadaljevanju: ZPlaSSIED), enak pomen kot v ZPlaSSIED, sicer pa pomenijo:

**Banka** je Deželna banka Slovenije d. d..

**Enkratno geslo** je šestmestna koda, ki jo pooblaščen oseba prejme na svojo mobilno številko ob postopku registracije.

**Končni uporabnik mobilne aplikacije Flik POS** je fizična oseba, ki jo uporabnik pooblasti za uporabo mobilne aplikacije Flik POS (v nadaljevanju: končni uporabnik Flik POS).

**Kontaktni podatek za plačilo ali alias** je identifikator uporabnika, lahko je telefonska številka ali e-poštni naslov, ki ga mora uporabnik predhodno registrirati pri svoji banki. Kontaktne podatke uporabniku omogoča prejem sredstev brez uporabe QR kode in brez fizične prisotnosti kupca.

**Mobilna aplikacija Flik POS** je programska oprema za mobilne naprave z operacijskima sistemoma Android in iOS, ki je namenjena sprejemanju plačil Flik na prodajnem mestu v okviru plačilne sheme Flik. Mobilna aplikacija Flik POS je lahko nameščena na eni ali več napravah (v nadaljevanju: mobilna aplikacija).

**Mobilna naprava** je pametna mobilna naprava z operacijskim sistemom Android ali iOS, ki omogoča namestitve in uporabo mobilne aplikacije Flik POS.

**NFC** (ang. Near Field Communication) je tehnologija, ki omogoča izmenjavo podatkov med aplikacijo plačnika in mobilno aplikacijo Flik POS brez neposrednega stika.

**Plačilna shema Flik** je medbančna plačilna shema, ki omogoča izvajanje plačil Flik med uporabniki različnih bank v Sloveniji prek njihovih transakcijskih računov.

**Plačilo Flik** je takojšnje plačilo, na voljo 24/7, s takojšnjim ali skoraj takojšnjim medbančnim kliringom in odobritvijo računa prejemnika plačila in posredovanjem potrditve plačniku.

**Pooblaščen oseba** je fizična oseba, ki jo uporabnik pooblasti za registracijo mobilne aplikacije Flik POS.

**Prodajno mesto** je posamično prodajno mesto uporabnika, na katerem se za prejemanje plačil Flik, kot način plačila nakupa blaga oziroma storitve, uporablja mobilna aplikacija. Prodajno mesto, ki omogoča izvedbo Flik plačila, mora biti označeno z logotipom Flik za namen prepoznavne točke nakupa s plačilom Flik.

**QR koda** je koda, ki jo lahko plačnik prebere iz mobilne aplikacije Flik POS s pomočjo optičnega čitalca v svoji mobilni aplikaciji, ki omogoča izvrševanje plačil Flik in je namenjena izvršitvi plačila Flik prek mobilne aplikacije.

**Registracija** je postopek, ki ga pooblaščen oseba izvede pred prvo uporabo mobilne aplikacije na mobilni napravi.

**Reklamacija** je pritožba ali nesoglasje, zaznana s strani Uporabnika, s strani banke ali s strani plačnika pri izvajanju takojšnjih plačil Flik na prodajnem mestu in/ali prek interneta oziroma transakcij, povezanih s tem.

**Transakcijski račun** je plačilni račun, ki ga odpre in vodi banka za uporabnika za namene izvrševanja plačilnih transakcij v domači valuti in za druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev.

**Uporabnik** je pravna oseba, podjetnik, zasebnik ali oseba civilnega prava, ki jo zastopa zakoniti zastopnik ali pooblaščenec in ki z banko kot s ponudnico plačilnih storitev sklene Okvirno pogodbo o plačilnih storitvah.

**ZPlaSSIED** pomeni Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih.

## 2. Pogoji uporabe

Uporabnik mora za uporabo mobilne aplikacije Flik POS izpolnjevati naslednje pogoje:

- pri banki mora imeti odprt transakcijski račun,
- banki mora sporočiti mobilno številko pooblaščenih oseb, na katero banka pošlje enkratno geslo za registracijo,
- končnemu uporabniku mobilne aplikacije Flik POS mora zagotoviti ustrezno mobilno napravo,
- končni uporabnik Flik POS mora imeti na mobilni napravi nameščeno mobilno aplikacijo Flik POS,
- z oddajo vloge za uporabo mobilne aplikacije Flik POS ter namestitvijo in registracijo mobilne aplikacije Flik POS sprejema te splošne pogoje, pravilnik o zasebnosti in pogoje Licence za končnega uporabnika za mobilni aplikaciji Flik Pay in Flik POS,
- za nemoteno prejetje plačil mora imeti aktivno internetno povezavo,
- zagotoviti mora mobilne naprave, ki nimajo spremenjene prednastavljene programske kode oziroma le-ta nima zlomljene programske zaščite (angl. root / jailbreak).

## 3. Registracija

### 3.1. Registracija

Registracija mobilne aplikacije Flik POS se lahko opravi na podlagi oddane in s strani Banke odobrene vloge za njeno uporabo.

Končni uporabnik mobilne aplikacije Flik POS se registrira po postopku in na način, kot je napisano v Navodilih FLIK POS, ki so dostopna na spletni strani banke [www.dbs.si](http://www.dbs.si).

### 3.2. Uporaba

Za uporabo storitev, navedenih v točki 4. teh splošnih pogojev, se mora končni uporabnik prijaviti v mobilno aplikacijo z vnosom gesla ali z uporabo biometričnih podatkov (prstnega odtisa ali prepoznave obraza, če mobilna naprava to omogoča), razen v primeru storitev iz prve alineje 4. točke, kjer prijava v mobilno aplikacijo ni potrebna, saj je kreiranje QR kode za izvršitev plačila Flik možno že ob zagonu mobilne aplikacije.

V primeru daljše neaktivnosti končnega uporabnika v mobilni aplikaciji oziroma daljšega nedelovanja aplikacije v ozadju, se je v aplikacijo potrebno ponovno prijaviti.

## 4. Storitve in funkcionalnosti

Uporabnik lahko preko mobilne aplikacije Flik POS opravlja naslednje storitve:

- prejema plačila Flik s strani fizičnih oseb do zneska 15.000,00 EUR z uporabo QR kode, NFC ali na podlagi uporabe kontaktnih podatkov za plačilo;
- pregleduje status transakcij (izvršene, čakajoče in zavrnjene transakcije);
- upravlja z mobilnimi napravami,
- spreminja gesla in nastavitve prstnega odtisa oziroma prepoznave obraza,
- prejema obvestila banke,
- spreminja jezikovne nastavitve,
- pregleduje in spreminja druge nastavitve mobilne aplikacije,
- vse druge storitve, s katerimi banka pozneje nadgradi mobilno aplikacijo.

Banka si pridržuje pravico uvajanja novih storitev, o čemer bo uporabnike sproti obveščala.

## 5. Obveznosti uporabnika in pooblaščenih oseb

Uporabnik, pooblaščen osebe in končni uporabnik aplikacije Flik POS se zavezujejo, da bodo:

- nemudoma, najpozneje pa v 5 dneh od dneva nastanka spremembe obvestili banko o vseh spremembah v zvezi s pravnim statusom, s spremembami osebnih podatkov, podatkov o pooblaščenih ter drugih podatkov, ki se nanašajo na uporabo mobilne aplikacije Flik POS, še zlasti spremembo naslova, mobilne številke in naslova e-pošte;
- redno poravnali nadomestila iz 10. točke teh splošnih pogojev;
- skrbno hranili mobilno napravo, na kateri imajo nameščeno mobilno aplikacijo Flik POS, in jo varovali kot dober gospodar tako, da bodo preprečili izgubo, krajo in/ali zlorabo le-te ter da je ne bodo dajali na vpogled ali v uporabo nepooblaščenim osebam, pri čemer so odgovorni za vsako škodo, ki je bodisi posredno ali neposredno povzročena zato, ker so nepooblaščen osebe uporabljale mobilno napravo, na kateri so imeli nameščeno mobilno aplikacijo Flik POS;
- v primeru aktivacije prstnega odtisa oziroma prepoznave obraza za prijavo v mobilno aplikacijo na mobilni napravi hranili le lastne biometrične podatke. V nasprotnem primeru za vso škodo, ki bi nastala zaradi morebitnih zlorab, odgovarjajo izključno uporabnik, pooblaščen osebe in končni uporabnik Flik POS. Banka ne prevzema odgovornosti za morebitno škodo, ki bi nastala zaradi zlorab kot posledica neupoštevanja navodil glede uporabe biometričnih podatkov, zapisanih v teh splošnih pogojih;
- zavarovali dostop do mobilne naprave, na kateri imajo nameščeno mobilno aplikacijo z geslom oziroma drugo ustrezno zaščito in da ne bodo te mobilne naprave nikoli puščali nenadzorovane;

- o nepooblaščenih uporabi, sumu nepooblaščenih uporabe, kraji ali izgubi mobilne naprave, obvestili klicni center Bankart na tel. št. +386 1 583 41 83, ki bo izvedel blokado mobilne aplikacije;
- banko takoj obvestili o nepooblaščenih uporabi ali sumu nepooblaščenih uporabe ter kraji ali izgubi mobilne naprave;
- ob morebitnem nedelovanju aplikacije oziroma v primeru, ko aplikacija ne omogoča sprejetja plačila Flik, o tem takoj obvestili banko ali Bankart;
- banko takoj obvestili o vseh nepravilnostih v zvezi z delovanjem mobilne aplikacije;
- spremljali obvestila v trgovinah App Store in/ali Google Play za prevzem na mobilni napravi in skrbeli za redno posodabljanje z novo različico mobilne aplikacije;
- na svojo mobilno napravo ne bodo nameščali nelegalne programske opreme, kar bi lahko motilo ali onesposobilo uporabo mobilne aplikacije ali komunikacijsko omrežje – če uporabnik, pooblaščen osebe ali končni uporabnik Flik POS s svojim ravnanjem povzročijo škodo, zanjo v celoti odgovarja uporabnik tako banki kot tudi mobilnemu operaterju;
- redno nameščali varnostne popravke na operacijski sistem mobilne naprave in aplikativne programe in uporabljali varnostne funkcije, ki jih omogočajo mobilne naprave (npr. enkripcijo, oddaljeno brisanje, sledenje lokaciji oz. angl. »location tracking« in podobne tehnologije);
- redno izvajali posodobitve operacijskega sistema na svoji mobilni napravi;
- na svoji mobilni napravi ne bodo shranjevali osebnih informacij in informacij o mobilni aplikaciji;
- iz mobilne naprave izbrisali mobilno aplikacijo, oziroma jo deaktivirali, če mobilne naprave ne bodo več uporabljali ali v primeru odtujitve;
- se bodo pri uporabi mobilne aplikacije povezovali samo z zaupanja vrednimi WiFi omrežji, ki jih bodo onemogočili, ko jih ne bodo uporabljali;
- nameščali mobilne aplikacije samo z zaupanja vrednih lokacij (App Store in Google Play);
- ne bodo delili podatkov o svoji mobilni aplikaciji z drugimi osebami;
- uporabljali mobilno aplikacijo v skladu z veljavno zakonodajo, temi splošnimi pogoji in vsakokrat veljavnimi Splošnimi pogoji vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za potrošnike, podjetnike, zasebnike in društva in Splošnimi pogoji vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za pravne osebe;
- bodo prodajali blago/storitev uporabnikom plačil Flik v svojem imenu in za svoj račun;
- ne bodo omejevali plačil Flik z najnižjimi zneski plačil;
- uporabniku plačila Flik ne bodo, posredno ali neposredno, zaračunali dodatnih provizij in nadomestil;
- bodo zagotovili varnost podatkov, ki so nastali na podlagi transakcije na prodajnem mestu;
- redno spremljali novosti in obvestila, povezana z uporabo mobilne aplikacije FLIK POS;

- se bodo redno izobraževali in seznanjali s spremembami pri uporabi mobilne aplikacije ter zagotavljali izvajanje postopkov skladno s pravili uporabe aplikacije na prodajnih mestih pri sprejemu plačil Flik;
- vsi postopki na prodajnih mestih za sprejem plačila z uporabo QR kode ali NFC izvajani na način, ki je skladen s postopki uporabe mobilne aplikacije na prodajnih mestih, npr. da je mobilna aplikacija vedno na vidnem mestu za sprejem plačila in da plačnik sam prebere QR kodo ali izvede NFC plačilo s svojimi pametnim telefonom ter plačilo potrdi ali s prstnim odtisom ali prepoznavo obraza ali z vnosom 4-mestne PIN številke;
- poslovali in uporabljali mobilno aplikacijo v skladu z vsemi priročniki in navodili ter skladno s temi splošnimi pogoji in ostalimi priporočili ter zahtevami banke.

## 6. Obveznosti banke

Banka se zavezuje, da bo:

- svoje obveznosti izvrševala v skladu s pogodbo, temi splošnimi pogoji, vsakokrat veljavnimi Splošnimi pogoji vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za potrošnike, podjetnike, zasebnike in društva in Splošnimi pogoji vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za pravne osebe ter z vsemi drugimi splošnimi pogoji, ki jih je uporabnik sklenil z banko in so kakorkoli povezani ter urejajo opravljanje te storitve;
- naloge za izvedbo plačilne transakcije, prejete preko mobilne aplikacije, izvršila v skladu z vsakokrat veljavnimi Splošnimi pogoji vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za potrošnike, podjetnike, zasebnike in društva in Splošnimi pogoji vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za pravne osebe in drugimi splošni pogoji za posamezno storitev ter pogodbami, ki jih ima sklenjene z uporabnikom ter v skladu z vsakokrat veljavno zakonodajo, razen če so za zavrnitev transakcije izpolnjeni pogoji v skladu z zakonom;
- o vsaki spremembi oziroma dopolnitvi teh splošnih pogojev obvestila uporabnika, njihova vsakokrat veljavna vsebina pa bo dostopna v poslovalnicah banke ter na spletnem mestu banke;
- pri uporabi mobilne aplikacije bo računalniško zapisovala postopke, ki jih opravi končni uporabnik Flik POS (vstop v mobilno aplikacijo, datum in čas prejema plačilnih transakcij, itd.) in bo v skladu z veljavno zakonodajo skrbela za ustrezno hrambo teh zapisov.

Banka ne odgovarja za motnje in prekinitve v telekomunikacijskih omrežjih, za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih omrežjih, za napake, ki so posledica nepravilnosti na mobilni napravi ali za onemogočen dostop do mobilne aplikacije iz razlogov, na katere banka ne more vplivati. Banka prav tako ne odgovarja za nedelovanje oz. napake pri delovanju mobilne aplikacije zaradi razloga, ki ni na strani banke.

Banka si bo prizadevala, da bo storitev na voljo ves čas, pridružuje pa si pravico do začasnih prekinitvev delovanja zaradi tehničnega vzdrževanja ali nadgradnje sistema, ki

podpira delovanje mobilne aplikacije. V primeru rednih in vnaprej predvidenih del bo banka uporabnika o načrtovani prekinitvi delovanja predhodno seznanila z objavo na spletni strani banke.

### 7. Finančne obveznosti banke in uporabnika

Banka bo za znesek prejetega plačila Flick odobrila uporabnikov račun takoj po izvršitvi plačila.

Podatki o izvršenih, čakajočih, zavrnjenih transakcijah iz naslova plačil Flick so uporabniku na voljo v mobilni aplikaciji za obdobje zadnjih 90 dni.

O izvršenih plačilnih transakcijah iz naslova plačil Flick banka uporabnika obvešča z izpiskom stanja in prometa na računu, najpozneje naslednji delovni dan po izvršitvi plačila oziroma spremembi prometa na računu, na način, ki je dogovorjen s pogodbo o odprtju in vodenju transakcijskega računa uporabnika.

Uporabnik se zavezuje banki, skladno s Cenikom banke, Cenikom Flick POS ali s temi splošnimi pogoji, v kolikor je tako določeno v teh splošnih pogojih, plačati vse stroške in nadomestila za uporabo mobilne aplikacije in procesiranje prejetih plačil Flick.

O zaračunanih stroških in nadomestilih iz naslova uporabe mobilne aplikacije in procesiranja plačil Flick je uporabnik obveščen z izpiskom stanja in prometa na računu.

### 8. Odgovornost uporabnika

Uporabnik je odgovoren za točnost in popolnost podatkov pri uporabi plačila Flick preko mobilne aplikacije.

Uporabnik je odgovoren za pravilno in varno uporabo mobilne aplikacije s strani končnih uporabnikov skladno s temi splošnimi pogoji.

Uporabnik je odgovoren za vse nepravilno ali neupravičeno izvršene transakcije, ki so posledica nepravilne in nepooblaščen uporabe mobilne aplikacije.

Uporabnik mora skrbno varovati podatke, ki jih prejme ob izvršitvi plačila Flick preko uporabe mobilne aplikacije, s katerimi dostopa preko mobilne aplikacije in jih ne sme sponočiti ali predati nobeni drugi osebi, ki ni za to pooblaščen.

### 9. Varovanje osebnih podatkov in zaupnih informacij

Informacije in podatki, ki se nanašajo na opravljanje plačilnih storitev na podlagi teh splošnih pogojev, so poslovna skrivnost banke. Vse osebne podatke banka varuje in posreduje v skladu z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov. Posreduje jih le uporabniku, tretjim osebam (pogodbenim obdelovalcem) zaradi izvajanja svojih obveznosti iz naslova izvrševanja plačilnih nalogov uporabnika ter spremljanja in poročanja o opravljenih plačilnih transakcijah in skladno z zakonom pristojnim organom na njihovo pisno zahtevo.

Uporabnik banki dovoljuje, da vse dobljene podatke uporablja shranjuje in obdeluje ter vključuje v baze podatkov za potrebe banke ter izvajanja zakonskih predpisov in pogodbenih obveznosti.

Uporabnik ima pravico do vpogleda, prepisa, kopiranja, popravka, dopolnitve, blokiranja, do omejitve obdelave,

do prenosljivosti, do ugovora obdelave in izbrisa teh podatkov, pri čemer uveljavljanje katere od teh pravic (zlasti do izbrisa) lahko povzroči, da banka ne more več nadaljevati poslovnega razmerja z uporabnikom in mora v takem primeru odpovedati pogodbo. Banka bo sicer brez posebnega poziva uporabnika osebne in druge podatke zbrisala iz svojih zbirk podatkov, ko bo dosežen namen pogodbe, oziroma, ko bo potekel rok, ki predpisuje dobo hranjenja teh podatkov. Podrobnejše informacije o pravicah, namenih obdelovanja ter drugih informacijah v zvezi z obdelovanjem in varstvom osebnih podatkov, so opredeljene v Splošnih informacijah o varstvu osebnih podatkov v Deželni banki Slovenije, ki so posamezniku dostopne v poslovalnicah banke ter na spletnih straneh banke [www.dbs.si](http://www.dbs.si).

### 10. Nadomestila

Banka bo uporabniku zaračunala nadomestilo v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom, ki je sestavni del okvirne pogodbe oziroma Splošnih pogojev vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za potrošnike, podjetnike, zasebnike in društva in Splošnih pogojev vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za pravne osebe ali s Cenikom Flick POS ali s temi splošnimi pogoji, v kolikor je tako določeno v pogojih. Cenik banke je objavljen na spletnih straneh banke in dostopen v vseh poslovalnicah banke, cenik Flick POS pa je uporabniku predložen skupaj s temi splošnimi pogoji.

Uporabnik pooblašča banko in ji dovoljuje, da za vse navedene stroške v valuti EUR bremeni njegov transakcijski račun, naveden na vlogi za uporabo mobilne aplikacije Flick POS, in sicer v intervalih, kot to določa Cenik banke ali Cenik Flick POS. Banka ima pravico, da lahko tako ravna tudi takrat, ko na transakcijskem računu ni zadostnega kritja.

Banka ima pravico, da navedene terjatve poplača tudi iz kateregakoli drugega dobroimetja uporabnika pri banki.

O plačanih nadomestilih je uporabnik storitve obveščen z obvestilom – mesečnim izpiskom o izvršenih plačilnih transakcijah na transakcijskem računu.

Uporaba mobilne aplikacije lahko povzroči stroške mobilnega prenosa podatkov.

### 11. Reklamacije

Reklamacijo posamezne plačilne transakcije, izvedene s pomočjo mobilne aplikacije, lahko uporabnik poda preko spletne banke, mobilne banke oziroma osebno v poslovalnici banke.

Banka je dolžna rešiti reklamacijo v najkrajšem možnem času in o rešitvi le-te obvestiti uporabnika.

Pogodbeni stranki se zavezujeta, da se vse reklamacije iz izvajanja te pogodbe rešujejo na najhitrejši možen način.

Uporabnik, kot prejemnik plačila in njegove stranke, kot plačniki (uporabniki aplikacije, ki omogoča plačila Flick) so glede takojšnjih plačil Flick, izvedenih na prodajnih mestih uporabnika (v nadaljevanju transakcija), upravičeni do vložitve reklamacije zoper posamezno transakcijo v primerih, ko:

- transakcija ni bila dokončana, pri čemer je plačnik prejel informacijo, da je bila transakcija uspešno izvedena, uporabnik pa, da do dokončanja transakcije ni prišlo,
- plačnik ob pregledu prometa poslovanja na svojem transakcijskem računu nima navedenega zneska transakcije prodajnega mesta, kjer naj bi bila izvedena transakcija,
- je bil plačnik večkratno obremenjen za enkratni nakup ali pa je bil plačnik obveščen, da transakcija ni bila uspešna in je nakup plačal z drugim plačilnim sredstvom,
- je plačnik po izvedeni transakciji opazil, da znesek transakcije ni enak znesku cene na računu, ki mu ga je izstavil Uporabnik,
- plačnik transakcije ni opravil in meni, da gre za zlorabo.

Uporabnik se zavezuje, da bo reklamacije iz naslova neprejema blaga/storitve, neustreznega, nedelujočega ali okvarjenega blaga/storitve, odpovedanega blaga/storitve in ponarejenega blaga/storitve primarno reševal sam s plačnikom, kot uporabnikom aplikacije Flik.

Banka v skladu z medbančnim postopkom za reševanje reklamacij v okviru sheme Flik sprejema in preverja reklamacije uporabnika. Če je reklamacija plačnika nakupa, kot uporabnika aplikacije Flik, poslana banki, bo banka uporabnika obvestila o vloženi reklamaciji.

Uporabnik s sprejemom teh splošnih pogojev daje banki izrecno in nepreklicno soglasje, da je banka v primeru utemeljeno vložene reklamacije kupca oz. plačnika nakupa upravičena do bremenitve uporabnikovega računa v znesku, na katerega se nanaša reklamacija, brez posebnega vsakokratnega izrecnega soglasja uporabnika. Kot utemeljeno vložena reklamacija se šteje, da je banka s strani kupca oz. plačnika nakupa ali njegove banke prejela vsa ustrezna dokazila, ki so potrebna za začetek reklamacijskega postopka.

Uporabnik je dolžan aktivno sodelovati v postopku reklamacije kupca oz. plačnika nakupa in banki v razumnem roku, ki ga določi banka, podati obrazložitev in se izjasniti o utemeljenosti reklamacije. Uporabnik mora banki poleg obrazložitve reklamacije predložiti vsa dokazila o transakciji, na katera se reklamacija nanaša in iz katerih izhaja, da je bila transakcija opravljena v skladu s temi splošnimi pogoji. Kot dokazila se štejejo zlasti, ni pa omejeno na: račun uporabnika za izstavljeno blago oziroma opravljeno storitev, naročilnica uporabnikovega blaga oziroma storitve s strani kupca oz. plačnika nakupa, izpisek prometa poslovanja na transakcijskem računu uporabnika, itd..

Če banka ugotovi, da postopki na prodajnem mestu niso bili opravljeni v skladu z določili teh splošnih pogojev ter je iz tega naslova nastala banki ali tretji osebi finančna škoda, je uporabnik dolžan to škodo poravnati, skupaj z zamudnimi obrestmi za čas od prejema plačila do dneva vračila. Banka se je v ta namen upravičena poplačati v breme dobroimetja na kateremkoli drugem računu uporabnika pri banki. Če terjatve uporabnika do banke ne obstojijo in zaradi tega pobot ni možen, je uporabnik dolžan izvršiti plačilo dolgovanega zneska na podlagi izstavljenega računa s strani banke. Uporabnik s sprejemom teh splošnih pogojev soglaša, da lahko banka

za znesek te škode zmanjša plačila svojih obveznosti do uporabnika za naslednja obračunska obdobja vse do dokončnega poplačila škode. Obveznost uporabnika v zvezi z reševanji reklamacijskih zahtevkov kupcev oz. plačnikov nakupov in druge obveznosti iz tega člena ostanejo v veljavi tudi v primeru odpovedi uporabe mobilne aplikacije Flik POS.

Če se naknadno ugotovi, da je bila reklamacija kupca oz. plačnika nakupa neupravičena, in da uporabnik ni ravnal v nasprotju s temi splošnimi pogoji oziroma da ni na kakršenkoli drug način prispeval k nastanku primerov reklamacije, banka znesek reklamacije, za katerega je bremenila transakcijski račun uporabnika, vrne uporabniku na njegov račun po razrešitvi reklamacije.

## 12. Odpoved uporabe

Banka lahko brez odpovednega roka enostransko odpove in ukine uporabo mobilne aplikacije:

- če uporabnik krši določila teh splošnih pogojev, Okvirne pogodbe o plačilnih storitvah oziroma drugih relevantnih splošnih pogojev;
- če je Okvirna pogodba o plačilnih storitvah prenehala veljati;
- v vseh drugih primerih, ko tako presodi banka, še posebej pa, kadar uporabnik zlorablja svoje pravice v zvezi s storitvijo in s tem povzroči škodo banki.

O odpovedi uporabe banka pisno obvesti uporabnika.

Storitev lahko kadarkoli odpove tudi uporabnik:

- z oddajo zahtevka za ukinitve uporabe mobilne aplikacije;
- osebno v poslovalnici banke, kjer odda ustrezno izpolnjen obrazec Zahtevke za ukinitve uporabe mobilne aplikacije.

V primeru prenehanja pogodbe je uporabnik dolžan v celoti poravnati vse obveznosti iz pogodbe, nastale do dneva prenehanja pogodbe.

Uporabnik je prav tako dolžan tudi po odpovedi pogodbe banki poravnati vse obveznosti, ki so nastale zaradi upravičenih reklamacij, povezanih s plačili Flik.

## 13. Omejitev uporabe (blokada)

Uporabo mobilne aplikacije banka onemogoči, če:

- se končni uporabnik trikrat zaporedoma prijavi v mobilno aplikacijo z napačnim geslom;
- uporabnik ali končni uporabnik prijavi izgubo, krajo ali nepooblaščen uporabo mobilne naprave, na kateri je nameščena mobilna aplikacija;
- obstaja sum kakršnegakoli nepooblaščenega dostopa do mobilne aplikacije.

Za ponovno vzpostavitev poslovanja preko mobilne aplikacije je potrebno opraviti ponovni postopek registracije.

## 14. Reševanje sporov

Morebitne spore ali nesoglasja v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi splošnimi pogoji ali pogodbo bosta uporabnik računa in banka najprej poskušala urediti sporazumno v skladu s Pravilnikom o pritožbenem

postopku in izvensodnem reševanju sporov, ki je objavljen in uporabniku računa dostopen v vsaki poslovalnici banke in na spletni strani banke.

Postopek reševanja sporov je podrobneje določen v točki 12. Krovnih splošnih pogojev.

#### **15. Končne določbe**

Vsakokrat veljavni splošni pogoji uporabe mobilne aplikacije so objavljeni v mobilni aplikaciji, na spletnih straneh banke in v poslovalnicah banke.

Banka lahko v skladu z veljavnimi predpisi in s svojo poslovno politiko spreminja te splošne pogoje. Če banka spremeni te splošne pogoje, mora najmanj 15 dni pred predlaganim dnevom začetka uporabe spremenjenih pogojev, posredovati uporabniku predlog sprememb splošnih pogojev. Predlog banka pošlje po elektronski poti. Če gre za spremembo splošnih pogojev v delu, ki se nanaša na produkte ali storitve, ki jih ureja vsakokrat veljavni ZPlaSSIED, banka uporabnika o spremembi obvesti dva (2) meseca pred začetkom uveljavitve spremembe.

O spremembah in dopolnitvah splošnih pogojev, ki za uporabnika nedvomno pomenijo ugodnost ali določeno korist, lahko banka uporabnika obvešča tudi v krajšem roku in spremembo uveljavi takoj po obvestilu o spremembi. Če uporabnik do dneva pred predlaganim datumom začetka uporabe spremenjenih pogojev banki pisno ne sporoči, da predloga sprememb splošnih pogojev ne sprejema, se šteje, da s spremembami soglaša. Če uporabnik ne soglaša s spremembami teh splošnih pogojev, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil za odstop, odstopi od uporabe mobilne aplikacije na način, določen v 12. točki teh splošnih pogojev.

Odstop od uporabe mobilne aplikacije ne pomeni odstopa od Okvirne pogodbe o plačilnih storitvah ali od drugih poslovnih razmerij, sklenjenih z banko. Za opravljanje storitev v skladu s temi splošnimi pogoji in za tolmačenje le-teh se uporablja pravo Republike Slovenije.

Ti splošni pogoji veljajo od 1. 10. 2023 dalje, s pričetkom njihove veljavnosti pa prenehajo veljati dosedanji splošni pogoji poslovanja z dne 15. 11. 2022.

Ljubljana 31. 7. 2023