

## SPLOŠNI POGOJI UPORABE MOBILNE APLIKACIJE FLIK Pay

### 1. Splošni del

#### 1.1. Uvodne določbe

Izdajatelj teh splošnih pogojev 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: [www.dbs.si](http://www.dbs.si), telefonska številka: 01 4727 100. Nadzor nad izdajateljem v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev izvaja Banka Slovenije, Slovenska cesta 35, Ljubljana.

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 (v nadaljevanju: Mobilna aplikacija Flik Pay).

Ti splošni pogoji so sestavni del Okvirne pogodbe o plačilnih storitvah (v nadaljevanju: okvirna pogodba).

Šteje se, da Uporabnik z registracijo Mobilne aplikacije Flik Pay 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 storitve,
- da s temi splošnimi pogoji v celoti soglaša in jih sprejema,
- da ima postopek Registracije skupaj s temi splošnimi pogoji značaj pogodbe.

#### 1.2. Pomen izrazov

Posamezni izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo naslednji pomen:

**Aktivacijska koda** je niz alfanumeričnih znakov, unikaten za Uporabnika, ki jih Imetnik računa pridobi preko uporabniškega portala Moj DBS in jih uporabi v postopku Registracije.

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

**Imenik Flik** je rešitev, v kateri so zapisani kontakti (aliasi, psevdonimi) prejemnikov plačil, ki se uporabljajo za pridobitev podatkov o transakcijskem računu prejemnika plačila za izvedbo plačilnega naloga.

**Imetnik računa** je potrošnik, ki uporablja plačilne storitve kot plačnik ali prejemnik plačila ali oboje in ki z banko sklene okvirno pogodbo.

**Kontakt ali alias** je mobilna številka in/ali e-poštni naslov Uporabnika, ki jo je Uporabnik na varen način sporočil banki in jo naknadno v Mobilni aplikaciji Flik Pay aktiviral za uporabo v Imeniku Flik.

**Mobilna aplikacija Flik Pay** je programska oprema za mobilne naprave z operacijskim sistemom Android in iOS. Namenjena je Uporabnikom za pošiljanje in sprejemanje takojšnjih plačil, Uporabnik pa si jo namesti na Mobilno napravo.

**Mobilna naprava** je Uporabnikova naprava z operacijskim sistemom Android ali iOS, ki omogoča namestitve in uporabo Flik Pay.

**NFC** (ang. Near Field Communication) je tehnologija, ki omogoča izmenjavo podatkov med Mobilno napravo in terminalom POS brez neposrednega stika.

**QR koda** (ang. Quick Response, pomeni »hiter odziv«) je dvodimenzionalna bar koda, ki jo je možno brati s pametnim telefonom s pomočjo kamere ali fotoaparata.

**Registracija** je postopek, ki ga Imetnik računa izvede v Mobilni aplikaciji Flik Pay pred njeno prvo uporabo.

**Takojšnje plačilo** je kreditno plačilo, na voljo 24/7, s takojšnjo poravnavo in odobritvijo računa prejemnika plačila ter posredovanjem potrditve plačniku.

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

**Uporabnik** je Imetnik računa, ki je opravil Registracijo v Mobilni aplikaciji Flik Pay.

**Zahtevek za plačilo** je zahteva za bremenitev transakcijskega računa, ki jo prejemnik plačila pošlje dolžniku oz. plačniku plačila.

### 2. Pogoji uporabe

#### 2.1. Pogoji za registracijo

Uporabnik Mobilne aplikacije Flik Pay mora pred registracijo v aplikaciji Flik Pay izpolnjevati vse naslednje pogoje:

- biti Imetnik računa,
- imeti ustrezno Mobilno napravo,
- preko uporabniškega portala Moj DBS ali v poslovalnici banke zagotoviti naslednje informacije: kontakte oz. aliase in kontaktno GSM-številko, na katero bo prejel enkratno kodo v postopku aktivacije Flik Pay aplikacije,
- iz trgovine mobilnih aplikacij Apple Store ali Google Play prevzeti Mobilno aplikacijo Flik Pay in jo namestiti na svojo Mobilno napravo.

#### 2.2. Registracija

Uporabnik aplikacije Flik Pay izvede postopek registracije tako, da:

- v Mobilni aplikaciji Flik Pay izbere banko,
- sprejme splošne pogoje za uporabo aplikacije in pogoje za uporabo licence za končnega Uporabnika za digitalno denarnico,
- vnese registracijske podatke.

Uporabnik lahko Registracijo izvede na več mobilnih napravah.

#### 2.3. Prijava

Uporabnik mora pred vsako uporabo Mobilne aplikacije Flik Pay izvesti postopek prijave. Prijavo lahko opravi z geslom ali s prstnim odtisom (v kolikor Mobilna naprava to omogoča).

V primeru daljše neaktivnosti Uporabnika oziroma daljšega delovanja aplikacije v ozadju se izvede samodejna odjava Uporabnika. Ob naslednjem priklicu aplikacije je potrebno ponovno opraviti prijavo.

### 3. Storitve in funkcionalnosti

Uporabnik lahko preko Mobilne aplikacije Flik Pay opravlja naslednje:

- pošilja takojšnja plačila prejemniku na prejemnikov alias - kontakt, ki je registriran v Imeniku Flik, in/ali prejemniku neposredno na neregistriran kontakt (alias) (v tem primeru mora prejemnik za prejem plačila naložiti Flik Pay),
- pošilja zahtevke za plačila dolžniku ali plačniku na njegov alias, ki je registriran kontakt (alias) v Imeniku Flik,

- prejema takojšnja plačila, v kolikor ima registriran najmanj en kontakt (alias) v Imeniku Flik,
- prejema zahtevke za plačila, v kolikor ima registriran najmanj en kontakt (alias) v Imeniku Flik,
- izvaja takojšnja plačila na prodajnem mestu z oznako Flik z zajemom podatkov o plačilu preko QR-vmesnika,
- izvaja takojšnja plačila na prodajnem mestu z oznako Flik z zajemom podatkov o plačilu preko NFC-vmesnika (v kolikor Mobilna naprava to omogoča),
- spremlja status transakcij, opravljenih z Mobilno aplikacijo Flik Pay,
- upravlja s svojimi prijavljenimi kontakti (aliasi) v nastavitvah Flik Pay,
- upravlja s svojimi Mobilnimi napravami, na katerih je registriral Flik Pay,
- upravlja z varnostnimi poverilnicami (geslo, prstni odtis),
- prejema obvestila banke,
- spreminja jezikovne nastavitve,
- pregleduje in spreminja druge nastavitve Mobilne aplikacije Flik Pay.

Banka si pridržuje pravico uvajanja novih storitev ter prilagajanja uporabe obstoječih, o čemer bo uporabnike sproti obveščala.

Omejitev pri poslovanju z aplikacijo Flik Pay:

- najvišji dovoljeni znesek enkratne plačilne transakcije v aplikaciji znaša 1.000,00 EUR in velja pri izvrševanju kateregakoli tipa plačilnih transakcij v okviru aplikacije Flik Pay (zahtevke za plačilo, nakazilo prijatelju in plačilo na prodajnem mestu),
- najvišji dovoljeni znesek enkratne plačilne transakcije izven aplikacije (na napravi na prodajnem mestu) je 50,00 EUR,
- skupni znesek zaporednih plačilnih transakcij izven aplikacije (na napravi na prodajnem mestu z oznako Flik) je 100,00 EUR,
- najvišje dovoljeno število poslanih zahtevkov v okviru enega dne je 20,
- najvišje dovoljeno število zaporednih plačilnih transakcij izven aplikacije (na napravi na prodajnem mestu z oznako Flik) je 5,
- takojšnje plačilo, ki je poslano prejemniku na njegov alias oz. kontakt, ki ni registriran v Flik imeniku, bo uspešno preneseno na prejemnikov transakcijski račun 24 ur po vnesenem nalogu za takojšnje plačilo, vendar le, če se prejemnik v tem času registrira in si aktivira aplikacijo za pošiljanje plačil preko sheme FLIK.

Nastavitev in spremembo limitov poslovanja ureja Uporabnik aplikacije v Nastavitvah, v okviru zgoraj navedenih vrednosti.

#### 4. Obveznosti uporabnika Flik Pay

Uporabnik se zavezuje, da:

- bo banki takoj sporočil vsako spremembo osebnih podatkov in podatkov, ki se nanašajo na opravljanje storitev iz točke 3 teh splošnih pogojev, še zlasti spremembo naslova, mobilne številke in naslova e-pošte;
- bo skrbno hranil Mobilno napravo in registracijske podatke in jih varoval kot dober gospodar tako, da bo preprečil izgubo, krajo in/ali zlorabo le-teh, ter da jih ne bo daljal na vpogled ali uporabo nepooblaščenim osebam, pri čemer je odgovoren za vsako škodo, ki je bodisi posredno ali neposredno povzročena zato, ker so nepooblaščen osebe uporabile Mobilno napravo;
- bo v primeru aktivacije prstnega odtisa za prijavo v Mobilno aplikacijo Flik na napravi hranil le lastne prstne

odtise. V nasprotnem primeru za vso škodo, ki bi nastala zaradi morebitnih zlorab, odgovarja izključno Uporabnik. Banka ne prevzema odgovornosti za morebitno škodo, ki bi nastala zaradi morebitnih zlorab kot posledica neupoštevanja navodil, povezanih z uporabo prstnih odtisov, zapisanih v teh splošnih pogojih;

- bo zavaroval dostop do Mobilne naprave z geslom oziroma drugo ustrezno zaščito in da ne bo Mobilne naprave nikoli puščal nenadzorovane;
- bo o nepooblaščen uporabi, sumu nepooblaščen uporabe, kraji ali izgubi obvestil klicni center Bankart na tel. št. +386 1 583 41 83, ki bo izvedel blokacijo uporabe Mobilne aplikacije Flik Pay na izbrani napravi;
- bo banko takoj obvestil o vseh nepravilnostih v zvezi z delovanjem Mobilne aplikacije Flik Pay;
- bo banko takoj obvestil o nepooblaščen uporabi ali sumu nepooblaščen uporabe ter kraji ali izgubi Mobilne naprave;
- bo spremljal obvestila v trgovinah Apple Store in/ali Google Play za prevzem na Mobilni napravi in prevzemal nove različice Mobilne aplikacije Flik Pay;
- na svojo Mobilno napravo ne bo nameščal nelegalne programske opreme, kar bi lahko motilo ali onesposobilo uporabo Mobilne aplikacije Flik Pay ali komunikacijsko omrežje – v kolikor Uporabnik s svojim ravnanjem povzroči škodo, zanjo v celoti odgovarja tako banki kot tudi mobilnemu operaterju;
- bo redno nameščal varnostne popravke na operacijski sistem Mobilne naprave in aplikativne programe in uporabljal varnostne funkcije, ki jih omogočajo mobilne naprave (npr. enkripcijo, oddaljeno brisanje, lokacijsko sledenje in podobne tehnologije);
- na svoji napravi ne bo shranjeval osebnih informacij in informacij o Mobilni aplikaciji Flik Pay, kar še posebej velja za geslo za dostop;
- bo iz Mobilne naprave izbrisal Mobilno aplikacijo Flik Pay oziroma jo deaktiviral, če naprave ne bo več uporabljal;
- se bo pri uporabi Mobilne aplikacije Flik Pay povezoval samo z zaupanja vrednimi WiFi omrežji, ki jih bo onemogočil, ko jih ne bo uporabljal;
- bo nameščal mobilne aplikacije samo z zaupanja vrednih lokacij (Apple Store in Google Play);
- ne bo delil podatkov o svoji Mobilni aplikaciji Flik Pay z drugimi uporabniki;
- bo prevzel vso odgovornost za vse posle, ki jih odda prek Mobilne aplikacije Flik Pay, tudi za morebitno napačno nakazane zneske ali prenose sredstev na napačne račune in/ali aliase, če ti sicer obstajajo in so bili preneseni in nakazila izvršeni na zahtevo Uporabnika;
- bo uporabljal Mobilno aplikacijo Flik Pay v skladu z veljavno zakonodajo, s temi splošnimi pogoji in Splošnimi pogoji vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za potrošnike, podjetnike, zasebnike in društva.

#### 5. Obveznosti banke

Banka se zavezuje, da bo:

- svoje obveznosti izvrševala v skladu z okvirno pogodbo, temi splošnimi pogoji ter z vsemi drugimi splošnimi pogoji, ki jih je lmetnik računa sklenil z banko in so kakorkoli povezane ter urejajo opravljanje te storitve,
- naloge za izvedbo plačilne transakcije, opravljene preko Mobilne aplikacije Flik Pay, izvršila v skladu Splošnimi pogoji opravljanja plačilnih storitev preko transakcijskega

računa za potrošnike in drugimi splošni pogoji za posamezno storitev ter pogodbami, ki jih ima banka sklenjene z Imetnikom računa ter vsakokrat veljavno zakonodajo,

- pri uporabi Mobilne aplikacije Flik Pay računalniško zapisovala postopke, ki jih opravi Uporabnik (vstop v Mobilno aplikacijo Flik Pay, datum in čas oddaje plačilnih transakcij, ...) in bo skladno z obstoječo zakonodajo skrbela za ustrezno hrambo teh zapisov,
- obveščala Uporabnika o vseh spremembah teh splošnih pogojev in novostih Mobilne aplikacije Flik Pay.

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 Flik Pay iz razlogov, na katere banka ne more vplivati.

Banka si bo prizadevala, da bo storitev na voljo ves čas, pridružuje pa si pravico do začasnih prekinitev delovanja zaradi tehničnega vzdrževanja ali nadgradnje sistema, ki podpira delovanje Mobilne aplikacije Flik Pay. V primeru rednih in vnaprej predvidenih del bo banka Uporabnika o načrtovani prekinitvi delovanja predhodno seznanila z objavo na spletni strani banke.

## 6. Odgovornost uporabnika

Uporabnik Mobilne aplikacije Flik Pay krije celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije:

- posledica prevare in/ali goljufije Uporabnika Mobilne aplikacije Flik Pay ali če Uporabnik Mobilne aplikacije Flik Pay naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi z ukrepi za zaščito Mobilne naprave v skladu s temi splošnimi pogoji ter osebne gesla na mobilni napravi skladno s temi splošnimi pogoji,
- posledica kršitve teh splošnih pogojev s strani Uporabnika Mobilne aplikacije Flik Pay.

Uporabnik Mobilne aplikacije Flik Pay krije izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, nastalo do takrat, ko banka prejme njegovo obvestilo, vendar največ do višine 50,00 EUR, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica:

- ukradene ali izgubljene Mobilne naprave,
- uporabe Mobilne naprave, ki je bila zlorabljena.

Če je Uporabnik upravičen do povračila zneska plačilnih transakcij, bo banka najpozneje v 30 dneh, razen, če bo zaradi okoliščin posameznega primera potrebovala daljši rok (o čemer bo Uporabnika obvestila na dogovorjen način), znesek plačilnih transakcij nakazala na Uporabnikov račun.

Uporabnik računa je odgovoren za točnost in popolnost podatkov pri izvedbi takojšnjega plačila preko aplikacije Flik Pay. Če zaradi napačne enolične identifikacijske oznake, ki je pri takojšnjem plačilu preko aplikacije Flik Pay, izbrani kontakt (alias), pride do nepravilne izvršitve transakcije, si bo banka v razumnih mejah prizadevala, da prepreči ali omili škodo uporabnika računa, za kar je uporabniku računa upravičena zaračunati nadomestilo, določeno s Cenikom, in od njega zahtevati povračila stroškov, ki jih je banka zaradi ukrepov, za katere je utemeljeno verjela, da so smotni in v dobro uporabnika računa, plačala drugim bankam.

Uporabnik računa je dolžan obvestiti banko o neodobreni, neizvršeni ali nepravilno izvršeni plačilni transakciji nemudoma in brez odlašanja po tem, ko je ugotovil, da je prišlo do takšne plačilne transakcije, najkasneje pa v roku:

- če je uporabnik računa podjetnik ali zasebnik: 1 mesec po dnevu obremenitve oz. odobritve,
- če je uporabnik računa potrošnik: 13 mesecev po dnevu obremenitve oz. odobritve.

Banka je odvezana odgovornosti za povračilo plačilnih transakcij, če je bila transakcija izvedena s strani osebe, ki ni lastnik transakcijskega računa ali njegov pooblaščenec, stranka pa ji je zaupala svoje identifikacijske elemente, ki omogočajo izvajanje plačilnih transakcij in dostop do podatkov o bančnem računu.

Vsakršna delitev ali razkritje identifikacijskih podatkov za opravljanje spletnih transakcij ponudniku plačilnih storitev, ki ni Deželna banka Slovenije, predstavlja razkritje identifikacijskih podatkov tretji osebi, za katere aktivnosti in transakcije banka ne prevzema odgovornosti.

## 7. Varovanje osebnih podatkov in zaupnih informacij

Informacije in podatki, ki se nanašajo na opravljanje plačilnih storitev na podlagi teh splošnih pogojev, so poslovna tajnost banke. Vse osebne podatke banka varuje in posreduje v skladu z vsakokrat veljavno zakonodajo ter Splošno uredbo o varstvu osebnih podatkov. Posreduje jih le Imetniku računa, tretjim osebam (pogodbenim obdelovalcem) zaradi izvajanja svojih obveznosti iz naslova izvrševanja plačilnih nalogov Imetnika računa 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 podatkov ter pravico 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 uporabnik ne more več uporabljati aplikacije Flik Pay. Banka bo sicer brez posebnega poziva uporabnika osebne in druge podatke zbrisala iz svojih zbirk podatkov, ko bo dosežen namen obdelave osebnih podatkov, 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.

## 8. Nadomestila

Banka bo Uporabniku zaračunala nadomestilo v skladu z vsakokrat veljavnim Cenikom banke, ki je sestavni del okvirne pogodbe oziroma Splošnih pogojev vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za potrošnike, podjetnike, zasebnike in društva. Cenik je objavljen v Mobilni aplikaciji Flik Pay, na spletnih straneh banke in v vseh poslovalnicah banke.

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

Banka ima pravico, da navedene obveznosti poplača tudi iz kateregakoli drugega dobroimetja Uporabnika storitve pri banki.

O plačanih nadomestilih je Uporabnik storitve obveščen z obvestilom – mesečnim izpiskom o izvršenih plačilnih

transakcijah na transakcijskem računu, ki ga Uporabnik prejme na način, ki je dogovorjen z banko.

## 9. Reklamacije

Reklamacijo posamezne plačilne transakcije, izvedene s pomočjo Mobilne aplikacije Flik Pay, 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 obvestiti Uporabnika oziroma pobudnika reklamacije.

## 10. Odpoved uporabe

Banka lahko brez odpovednega roka enostransko ukine uporabo Mobilne aplikacije Flik Pay:

- če Uporabnik krši določila teh splošnih pogojev, okvirne pogodbe oziroma drugih relevantnih splošnih pogojev;
- če je okvirna pogodba prenehala veljati;
- v primeru smrti oziroma prenehanja Uporabnika Flik Pay;
- 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 tem banka pisno obvesti Uporabnika.

Storitev lahko odpove tudi Uporabnik:

- preko uporabniškega portala Moj DBS, v okviru katere prekliče oddano zahtevo za aktivacijo Mobilne aplikacije Flik Pay na izbrani Mobilni napravi;
- osebno v poslovalnici banke, kjer odda ustrezno izpolnjen obrazec Sprememba pri poslovanju preko mobilne aplikacije Flik Pay,
- neposredno v Mobilni aplikaciji Flik Pay.

Minimalnega roka uporabe aplikacije Flik Pay ni. Uporabnik lahko odpoved poda kadarkoli, brez odpovednega roka in ne da bi bil dolžan v primeru odpovedi plačati kakršnokoli nadomestilo. Če uporabnik, hkrati z odpovedjo storitve Flik Pay, odpove tudi okvirno pogodbo o plačilnih storitvah, sklenjenih z banko, je lahko dolžan plačati nadomestilo v primerih, ki jih določa okvirna pogodba oziroma splošni pogoji, na katere se slednja sklicuje.

## 11. Omejitev uporabe (blokada)

Uporaba Mobilne aplikacije Flik Pay se onemogoči, če:

- se Uporabnik trikrat zaporedoma prijavi v Flik Pay z napačnim geslom;
- Uporabnik prijavi izgubo, krajo ali nepooblaščen uporabo Mobilne naprave;
- obstaja sum kakršnegakoli nepooblaščenega dostopa do Mobilne aplikacije Flik Pay.

Za ponovno vzpostavitev poslovanja preko Mobilne aplikacije Flik Pay je potrebno ponoviti postopek Registracije.

## 12. Reševanje sporov

Morebitne spore ali nesoglasja v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi splošnimi pogoji bosta uporabnik računa in banka najprej poskušala urediti sporazumno, v skladu s Pravilnikom o pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov v Deželni banki Slovenije d. d., ki je objavljen in uporabniku računa dostopen v vsaki poslovalnici banke in na spletni strani banke.

Pritožbo v zvezi z opravljeno storitvijo banke lahko uporabnik računa posreduje banki pisno (po pošti na naslov organizacijske enote banke, kjer je nastal sporni poslovni

dogodek, po elektronski pošti na naslov [info@dbs.si](mailto:info@dbs.si) - v tem primeru mora uporabnik računa poslati skenirano obliko podpisane pritožbe) ali ustno (osebno v poslovalnici, kjer zaposleni o pritožbi sestavi zapisnik, ki ga mora uporabnik računa podpisati, v nasprotnem primeru se šteje, da ne želi vložiti pritožbe).

Pritožbeni postopek je dvostopenjski. Na prvi stopnji odloča o pritožbi organizacijska enota banke, v kateri je sporni dogodek nastal. Če se uporabnik računa ne strinja z odločitvijo o pritožbi na prvi stopnji ali odgovora ne dobi v predvidenem roku, lahko pritožbo predloži Komisiji za reševanje pritožb strank, na naslov: Deželna banka Slovenije d. d., Kolodvorska ulica 9, 1000 Ljubljana, s pripisom: »Komisija za reševanje pritožb strank«.

Banka mora o pritožbi na vsaki stopnji posebej odločiti najkasneje v 15 delovnih dneh od prejema popolne pritožbe. Odločitev o pritožbi se pošlje v pisni obliki s priporočeno pisemsko pošiljko na naslov uporabnika računa.

Če se uporabnik računa, ki je potrošnik, z odločitvijo o pritožbi ne strinja, ali če v 30 dneh ne prejme odgovora banke na pritožbo, ima pravico pritožbo vložiti še pri izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljevanju: Izvajalec IRPS).

Kot pristojnega Izvajalca IRPS banka priznava Združenje bank Slovenije – GIZ, Šubičeva 2, 1000 Ljubljana, [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si), telefon: + 386 (0)1 24 29 700, faks: +386 (0)1 24 29 713. Postopek izvensodnega reševanja potrošniških sporov se izvaja kot kombiniran posredovalni-predlagalni postopek (mediacija), praviloma na naroku. Pobudo za začetek postopka lahko potrošnik vloži na spletni strani ZBS [www.zbs-giz.si](http://www.zbs-giz.si), po navadni pošti na naslov Združenje bank Slovenije – GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, s pripisom: pobuda za IRPS, ali po elektronski pošti na naslov [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si). Pobuda se vloži v slovenskem ali angleškem jeziku, postopek pa se vodi v slovenskem jeziku.

Postopek IRPS izvaja organ pri Izvajalcu IRPS, v skladu s svojimi postopkovnimi pravili. Ustanovitveni akt in postopki IRPS so objavljeni na spletni strani Izvajalca IRPS. Odločitev Izvajalca IRPS za banko oziroma za stranko ni zavezujoča. Izvajalec IRPS ne odloča o pritožbah s področja poslovne politike banke.

Banka si pridržuje pravico spremeniti vsakokratnega Izvajalca IRPS oziroma jih lahko priznava več, kar vse objavi na spletnih straneh banke.

## 13. Končne določbe

Vsakokrat veljavni splošni pogoji uporabe Mobilne aplikacije Flik Pay so objavljeni v Mobilni aplikaciji Flik Pay, na spletni strani 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 dva meseca pred predlaganim dnevom začetka uporabe spremenjenih pogojev posredovati Uporabniku predlog sprememb splošnih pogojev. Predlog banka pošlje po elektronski poti. O spremembah in dopolnitvah splošnih pogojev, ki za Uporabnika pomenijo ugodnost ali določeno korist, lahko banka Uporabnika obvešča tudi v krajšem roku od dveh mesecev oziroma obveščanje opusti. Če Uporabnik do dneva pred predlaganim datumom začetka uporabe spremenjenih pogojev banki ne sporoči pisno, 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 Flik Pay na način, določen v točki 10 teh splošnih pogojev.

Odstop od uporabe Mobilne aplikacije Flick Pay ne pomeni odstopa Uporabnika Flick Pay od okvirne pogodbe ali od drugih odobrenih storitev na tem računu.

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. 2022 dalje.

Ljubljana 28. 7. 2022