

# SPLOŠNI POGOJI SKB ZA SPREJEMANJE KARTIC IN FLIK TAKOJŠNJIH PLAČIL NA PRODAJNEM MESTU IN/ALI PREK INTERNETA

## I. Splošno

S temi splošnimi pogoji SKB banka d.d. Ljubljana določa pogoje najema POS-terminala, sprejemanja kartic na prodajnih mestih, ob kataložski prodaji in na spletnih prodajnih mestih ter sprejem Flik takojšnjih plačil. Procesiranje kartic in Flik takojšnjih plačil se opravlja prek procesnega centra, s katerim ima banka sklenjeno pogodbeno razmerje.

Pojmi v teh splošnih pogojih pomenijo:

**Izdajatelj splošnih pogojev** – SKB banka d.d. Ljubljana (v nadaljevanju: banka).

**Pogodbeni partner** – pogodbeni partner, s katerim ima banka sklenjeno pogodbo za najem, namestitve, servisiranje in vzdrževanje POS-opreme.

**Plačilne kartice** – so plačilni instrument, namenjen brezgotovinskemu plačevanju blaga in storitev ter dvigu gotovine (v nadaljevanju: kartice).

**Stranka** – pravna oseba, imetnik zasebne dejavnosti ali civilnopravna oseba ter tuja pravna oseba, ki z banko sklene pogodbo, ki ureja sprejem kartic na prodajnem mestu in uporabo POS-terminala oziroma sklene pogodbo za prodajo prek interneta (v nadaljevanju: trgovec).

**Prodajno mesto** – posamično prodajno mesto trgovca, na katerem se uporablja POS-terminal za plačevanje storitev s karticami in Flik takojšnjimi plačili. Kot posamično prodajno mesto se šteje tudi posamičen POS-terminal na prodajnem mestu, kjer se kartica uporablja za dvig gotovine.

**POS-terminal** – elektronska naprava, ki na brezstičen in stičen način omogoča sprejemanje različnih plačilnih kartic, sprejem Flik takojšnjih plačil, elektronski zajem transakcij ter prenos podatkov o nakupu, plačilu blaga in/ali storitev z uporabo plačilnih kartic in Flik takojšnjih plačil. Na voljo je v stacionarni in mobilni različici.

**Internetno/spletno prodajno mesto** – prodajno mesto trgovca, ki omogoča plačevanje s karticami in Flik takojšnjimi plačili za prodajo blaga ali storitev prek interneta.

**PIN pad** – ločena naprava, ki omogoča brezstično uporabo kartic in sprejem Flik takojšnjih plačil ter ima tipkovnico, namenjeno vnosu osebne številke (PIN). Naprava je prek posebnega priključka povezana s POS-terminalom.

**Osebna številka (PIN)** – osebna identifikacijska številka, s katero imetnik kartice potrdi nakup oziroma plačilo storitve na POS-terminalu.

**PAN-številka** – številka kartice.

**Telefonska, kataložska prodaja** – prodaja blaga in/ali storitev po telefonu oziroma prek kataloga.

**Prodaja na spletnih prodajnih mestih** – prodaja blaga in/ali storitev prek spletne trgovine stranke, s katero ima banka podpisano pogodbo o sprejemu kartic za prodajo prek interneta.

**Potrdilo o nakupu (SLIP)** – potrdilo o opravljeni transakciji.

**Cenik** – vsakokrat veljavni Cenik bančnih storitev banke SKB in Izvleček cenika SKB za sprejemanje kartic in Flik takojšnjih plačil (v nadaljevanju: cenik).

**Procesni center** – vsakokratna gospodarska družba, s katero ima banka sklenjeno veljavno pogodbo za procesiranje transakcij.

**Avtorizacijski center** – služba, ki deluje 24ur na dan v okviru procesnega centra ter za prodajna mesta odobrava telefonske avtorizacije.

**Predavtorizacija** – posebna funkcija nakupa, namenjena trgovcem, kjer se najprej izvede rezervacija sredstev, nakup pa zaključi kasneje, ko je blago oziroma storitev kupcu na razpolago oziroma izvedena.

**STOP lista** – lista neveljavnih, izgubljenih in ukradenih kartic.

**PCI DSS varnostni standard** – Standard za varnost podatkov industrije plačilnih kartic - (Payment Card Industry Data Security Standard - PCI DSS). Standard in njegove zahteve so podrobno opisane na spletnih straneh <https://www.pcisecuritystandards.org/> in krajši povzetek na spletni strani Združenja bank Slovenije.

**Skladnost z varnostnim standardom PCI DSS** – Skladnost s standardom PCI DSS zahteva, da se vzpostavijo in vzdržujejo varen prenos, obdelava in hranjene številke kartic na vseh ravneh poslovanja, kar vključuje zlasti, vendar ne samo, naslednje: celotna številka kartice se ne sme uporabljati, če tega izrecno ne zahteva poslovni proces; varni sistemi in omrežja se morajo redno nadzirati in testirati; vzpostavljena morata biti nadzor in sledljivost dostopa do podatkov; uvedena morajo biti pravila in politike varovanja podatkov. Številke kartice in občutljivih podatkov za avtentikacijo kartice ni dovoljeno prenašati, posredovati oziroma omogočiti dostopa do podatkov, jih kopirati ali hraniti. Po zaključitvi procesiranja transakcije ali avtorizacije je potrebno številko kartice in občutljive podatke za avtentikacijo kartice uničiti. Trgovec mora dokumentirati kdo, kdaj in kje je uničil podatke o kartici.

**Občutljivi podatki za avtentikacijo kartice** – vključujejo popolne podatke magnetnega traku kartice, varnostne kode kartice (CAV2/CVC2/CVV2/CID), PIN, blokade osebne številke (PIN) kartice.

**CVC2/CVV2 varnostne kode kartice** – kode za verifikacijo kartice ali vrednosti (koda s tremi ali štirimi števkami, ki so natisnjene na hrbtni strani kartice), ki se uporabljajo kot potrditev transakcije, ko je kartica fizično odsotna s prodajnega mesta.

**Telekomunikacijska linija** – javna in komercialna komunikacijska elektronska povezava za prenos podatkov transakcije med prodajnim mestom in procesnimi centri (npr. IP telefonska povezava, IP prostrano omrežje, mobilna komunikacijska povezava GPRS/GSM).

**Telekomunikacijski operater** – vsakokratna gospodarska družba, s katero ima banka sklenjeno veljavno pogodbo za prenos podatkov prek mobilnega omrežja.

**3D Secure** – je mednarodni varnostni standard, ki se uporablja za preverjanje istovetnosti uporabnikov kartic pri spletnem plačevanju, ter ga podpirata Mastercard in Visa.

**EBA smernice** – smernice Evropskega bančnega organa (European Banking Authority) glede minimalnih zahtev na področju varnosti spletnih plačil. Spletni trgovci, ki shranjujejo, obdelujejo ali posredujejo občutljive podatke o plačilih morajo zagotavljati varnostne ukrepe v skladu z EBA smernicami, ki so objavljene na spletni strani <http://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/consumer-protection-and-financial-innovation/guidelines-on-the-security-of-internetpayments>.

**Obračun prometa in provizij** – je pregled (izpisek) opravljenega prometa trgovca in obračunanih bančnih provizij in stroškov.

**Reklamacija** – pritožba ali nesoglasje, zaznana s strani trgovca kot pogodbenega partnerja banke, s strani banke ali s strani stranke trgovca, pri izvajanju kartičnih in Flick takojšnjih plačil na prodajnem mestu in/ali prek interneta oziroma transakcij povezanih s tem.

**Trgovski portal** – Elektronski portal, do katerega dostop dobi pooblaščen oseba pri trgovcu, in vključuje: podrobnosti transakcije, ki nadomešča papirna potrdila o nakupu, izpiske opravljenega prometa trgovca, navodila za prodajno osebje in obvestila vezana na sprejem kartic in Flick takojšnjih plačil na prodajnem mestu in/ali prek interneta.

**Quasi cash** – navidezno gotovinsko plačilo. Storitve, ki imetniku kartice omogoča pridobitev predmetov, ki so neposredno zamenljivi za gotovino. Na primer, vendar ne izključno, igralni žetoni.

**Koda QR** – koda, ki jo lahko uporabnik prebere s pomočjo optičnega čitalca in je namenjena plačilu na POS-terminalu s Flick takojšnjimi plačili.

**Flick takojšnja plačila** – storitev, ki omogoča način brezgotovinskih in brezstičnih plačil in nakazil med uporabniki različnih bank v Sloveniji preko njihovih bančnih računov. Storitve Flick takojšnjih plačil na prodajnem mestu je takojšnje plačilo, kjer fizična oseba plačuje trgovcu in je prisotna na prodajnem mestu ali ni prisotna in plačuje prek interneta. Takojšnje plačilo se izvede na podlagi izmenjave podatkov med napravo prejemnika plačila (običajno POS-terminal) in napravo plačnika (običajno mobilna naprava). Sredstva so prejemniku plačila na voljo takoj oziroma v roku nekaj sekund od iniciacije plačila s strani plačnika.

**Plačilna shema Flick** – medbančna plačilna shema, ki omogoča izvajanje takojšnjih nakazil in plačil med uporabniki različnih bank v Sloveniji preko njihovih bančnih računov.

**Uporabnik Flick takojšnjih plačil** – fizična oseba, ki je uporabnik osebne računa, in mu banka, vključena v plačilno shemo Flick, omogoči opravljanje storitve takojšnjih plačil.

**Operacijski sistem Android** – operacijski sistem za pametne telefone ter ostale prenosne naprave.

**Operacijski sistem iOS** – operacijski sistem za pametne telefone ter ostale prenosne naprave.

**Izvedba nakupa brez kupčeve prisotnosti (ang. Recurring ali Merchant Initiated)** – spletna transakcija, s katero trgovec v svoji spletni trgovini na podlagi predhodnega dogovora s kupcem za izvajanje naročil blaga / storitev izvede nakup brez kupčeve prisotnosti. Storitev izvedbe nakupa brez kupčeve prisotnosti je za trgovca opsijska in deluje ob pogoju, da ima trgovec vzpostavljeno tudi storitev varne hrambe kartice.

**Varna hramba kartice (ang. Credential-On-File)** – kupec varno shrani kartico za ponavljajoče nakupe v spletni trgovini trgovca. Storitev je opsijska.

## II. Najem in namestitvev POS-opreme

1. Banka bo trgovcu za prodajna mesta omogočila najem ustrezne certificirane POS-opreme v skladu z Zahtevkom za sprejem kartic in Flik takojšnjih plačil prek POS-terminala ali interneta.

2. Storitev najema POS-opreme prek banke vključuje naslednje elemente:

- namestitev in najem POS-opreme z ustrezno certificirano strojno in programsko opremo;
- vzdrževanje in servisiranje obstoječe POS-opreme;
- vzdrževanje strojne in programske opreme v skladu z varnostnim standardom PCI DSS ter zahtevami mednarodnih kartičnih sistemov Visa in Mastercard ter plačilne sheme Flik;
- pomoč prodajnim mestom prek 24 urnega klicnega centra.

Trgovec bo pripravil in zagotovil vse potrebne pogoje na posameznem prodajnem mestu za priklop in nemoteno delovanje POS-opreme. Če se ob izvedbi priklopa na prodajnem mestu ugotovi, da so za nemoteno delovanje POS-opreme potrebna dodatna dela in/ali materiali oziroma oprema, se trgovec s sprejemom teh splošnih pogojev izrecno strinja s plačilom dodatnih stroškov za izvedbo del in/ali namestitve materialov skladno s cenikom. Če ti dodatni stroški na posamezen POS-terminal presegajo znesek, ki je naveden v ceniku, lahko trgovec izvedbo dodatnih del zavrne, pri čemer se zavezuje, da bo plačal stroške skladno s cenikom za neuspešno namestitev POS-terminala na prodajnem mestu (razlog na strani trgovca).

3. Ob namestitvi brezstičnega mobilnega GPRS/3G POS-terminala bo banka za trgovca organizirala pridobitev SIM-kartice pri telekomunikacijskemu operaterju, ki ima sklenjeno pogodbo z banko. SIM kartica, ki jo trgovec pridobi s strani banke, je namenjena izključno prenosu podatkov z uporabo GPRS POS-terminala SKB banke Znotraj EU, za namen povezovanja POS-terminala s procesnim centrom SKB banke.

4. Trgovec, ki naroči namestitev brezstičnega GPRS/3G POS-terminala, se lahko tudi odloči za telekomunikacijskega operaterja, ki z banko nima sklenjene pogodbe, vendar pa si mora v tem primeru trgovec sam organizirati SIM-kartico za prenos podatkov, ki jo potrebuje za namestitev GPRS POS-terminala, o čemer mora obvestiti banko z namenom odobritve povezave SIM-kartice s procesnim centrom. Trgovec si mora SIM-kartico drugega telekomunikacijskega operaterja priskrbeti, preden mu banka namesti opremo. Banka ne zagotavlja, da se vsi ponudniki mobilnih storitev povezujejo s procesnim centrom.

5. Namestitev opreme se izvede najpozneje v desetih (10) delovnih dneh od podpisa pogodbe med trgovcem in banko.

6. Če roka zaradi razlogov, ki niso nastali na strani banke (na primer, vendar ne izključno, višja sila, težave z linijami in drugo) ni mogoče upoštevati, se rok namestitve podaljša za čas trajanja ovir, ki preprečujejo dostavo POS-opreme in njeno namestitev.

7. Ob izročitvi in namestitvi POS-opreme bosta trgovec in banka oz. od nje pooblaščen oseba podpisala prevzemni zapisnik ter preizkusila delovanje nameščene opreme.

8. Banka zagotovi izobraževanje uporabnikov POS-opreme na prodajnem mestu ob namestitvi.

9. Trgovec mora voditi evidenco vseh PIN pad naprav, ki so v uporabi na posameznih prodajnih mestih. Voditi mora seznam naprav po serijskih številkah na posameznem prodajnem mestu (če je teh več).

10. [Trgovec bo pravočasno poskrbel za oddajo naročil za dobavo POS-trakov banki.\\*](#)

11. Banka bo trgovcu pravočasno dostavila potrebno dokumentacijo za začetek uporabe POS-opreme. Trgovec je zavezan pravočasno sporočiti banki svoje potrebe glede POS-opreme.

\* Navodila za samostojno nabavo POS-trakov so objavljena v Trgovskem portalu v dokumentu Pogosta vprašanja in odgovori.

12. Trgovec ali prodajno mesto ima pravico, da v svojih oglaševalskih nastopih izpostavi način plačevanja s kartico in Flick takojšnjimi plačili. Oglaševalske akcije ne smejo škodovati ugledu banke in kartičnim ter drugim shemam. Trgovec in prodajno mesto lahko uporablja simbole kartičnih in drugih plačilnih shem samo skladno s pravili teh plačilnih shem.
13. Trgovcu, ki ima pri banki odprt transakcijski račun oziroma izpolnjuje druge pogoje banke za sprejem Flick takojšnjih plačil, je na POS-terminalu omogočeno sprejemanje takojšnjih plačil plačilne sheme Flick, pri čemer trgovcu izbire Flicka ni treba posebej navajati v pogodbi, ki ureja sprejem kartic in Flick takojšnjih plačil na prodajnem mestu ter uporabo POS-terminala.

### III. Obveznosti trgovca

1. Trgovec se zavezuje, da bo najeto opremo uporabljal samo za namene, določene s temi splošnimi pogoji.
2. Trgovec je zavezan uporabljati POS-opremo s skrbnostjo dobrega gospodarja in brez soglasja banke ne bo sam preklapljal POS-terminalov na telekomunikacijske linije, na katere ti niso bili originalno priklopljeni ob namestitvi s strani banke. Prav tako ne bo preklapljal naprav za vnos osebne številke med različnimi POS-terminali.
3. Trgovec se zavezuje, da bodo njegovi delavci uporabljali opremo v skladu z vsemi priročniki in navodili za uporabo POS-terminala oziroma spletne trgovine (v nadaljnjem besedilu: Navodila), ki jih najprej prejmejo ob namestitvi POS-terminala. Vsakokrat veljavna Navodila so objavljena na Trgovskem portalu.
4. V primeru, da trgovec uporablja POS-opremo v nasprotju z določili teh splošnih pogojev, je trgovec banki in tretjim osebam odgovoren za vso povzročeno škodo.
5. Trgovec je odgovoren za vsako poškodovanje, uničenje ali izgubo POS-terminala, četudi je do nje prišlo brez krivde prodajnega mesta ali njegovih delavcev. Trgovec je dolžan banki povrniti vso škodo, ki je nastala zaradi poškodovanja, uničenja ali izgube POS-terminala, za kar banka trgovcu izstavi račun.
6. Trgovec in/ali prodajno mesto je dolžno ob odtujitvi ali zaznavi vdora v POS-terminal o tem nemudoma obvestiti organe pregona in do prihoda onemogočiti dostop nepooblaščenim osebam do prodajnega mesta oz. POS-terminala, kjer obstaja sum na zlorabo ali se je zloraba zgodila. Prav tako mora o tem nemudoma obvestiti banko ter zagotoviti zavarovanje morebitnih video posnetkov za obdobje, ko naj bi do zlorabe ali odtujitve na prodajnem mestu prišlo.
7. Trgovec se zavezuje, da bo vzpostavil redno kontrolo POS-opreme na vseh prodajnih mestih pred nedovoljenimi posegi in vgradnjo neoriginalnih delov ter v primeru ugotovljenih nepravilnosti o tem nemudoma obvestil banko.
8. Trgovec je seznanjen, da v nobenem primeru ne sme zahtevati nadomestil za uporabo plačilnih instrumentov (plačilnih kartic), za katere drugo poglavje Uredbe 2015/751/EU o medbančnih provizijah za kartične plačilne transakcije določa uporabo medbančnih provizij, in za tiste plačilne storitve, za katere se uporablja Uredba 260/2012/EU o uvajanju tehničnih in poslovnih zahtev za kreditne prenose in direktne bremenitve v eurih. Omejitev velja za vsa prodajna mesta (fizična in/ali prek interneta).
9. Trgovec ne sme zbirati in uporabljati seznamov imetnikov kartic ali katerihkoli drugih podatkov, ki se nanašajo na kartično poslovanje ali Flick takojšnja plačila razen za namene, opredeljene v teh splošnih pogojih.
10. Trgovec je zavezan banki poravnati vso škodo, ki bi nastala v primeru neprimerne ali nezadostne varovanja podatkov o uporabnikih plačilnih kartic ali Flick takojšnjih plačil.
11. Trgovec ne sme razkriti v prejšnjem odstavku omenjenih podatkov tretji osebi, razen pooblaščenim osebam banke in/ali procesnega centra ali kadar to zahteva in dovoljuje zakon.
12. Trgovec je dolžan takoj po zaznavi domnevne ali dejanske izgube oz. odtujitve kateregakoli dokumenta ali zapisa v elektronski ali papirni obliki, ki vsebuje podatke o karticah ali transakcijah s karticami ali Flick takojšnjimi plačili, o tem telefonsko in pisno obvestiti banko. Trgovec bo v takem primeru v potrebnem obsegu, sodeloval z banko in ustreznimi organi pregona. Kontaktirati mora tudi klicni center Bankarta, ki bo izvedel blokado Flick takojšnjih plačil.
13. Trgovec mora na zahtevo banke v takrat dogovorjenem roku poslati oziroma posredovati banki vse zahtevane podatke:
  - ki bi bili po oceni banke potrebni za razrešitev potrjenega ali domnevnega vdora, izgube in odtujitve določenih s temi splošnimi pogoji. Trgovec mora pri razreševanju popolnoma sodelovati s predstavniki banke ali s pooblaščenimi predstavniki plačilnih shem pri preiskavi dogodka;
  - za razrešitev prejetih reklamacij na strani banke za kartične transakcije zajete pri prodajnem mestu. Podatke, ki vsebujejo celotno številko kartice, mora trgovec poslati s priporočeno pošiljko. Trgovec mora dokumentirati kdo, kdaj in na koga je pošiljko naslovil.

14. SIM-kartica telekomunikacijskega operaterja, ki jo trgovec pridobi s strani banke, je namenjena izključno prenosu podatkov znotraj EU, ki jih trgovec izvede prek brezstičnega mobilnega GPRS/3G POS-terminala SKB banke za namen prejema plačila s kartico ali sorodnim plačilnim inštrumentom in drugega povezovanja med POS-terminalom in procesnim centrom. Uporaba SIM-kartice za katerikoli drug namen predstavlja kršitev teh splošnih pogojev. V kolikor trgovec SIM-kartico uporabi za kakršenkoli drug namen, je dolžan banki nemudoma poravnati vse nastale stroške povezane s tako uporabo in morebitno dodatno škodo, ki bi lahko nastala banki. V tem primeru se trgovec strinja, da mi banka zaračuna stroške povezane s SIM kartico in prenosom podatkov vezanih na to SIM kartico ter lahko uporabi vsa moja sredstva pri banki.

#### IV. Varnostna pravila

1. Na področju varnosti mora biti trgovec skladen s standardom PCI DSS, kar pomeni, da mora uvesti in izvajati varnostno politiko, ki je skladna z zahtevami iz teh splošnih pogojev in standardom PCI DSS. Vse morebitne stroške, ki nastanejo pri certifikaciji standarda, nosi trgovec.
2. Trgovec mora na zahtevo banke implementirati vse potrebne spremembe pri poslovanju s karticami in Flick takojšnjimi plačili oz. implementirati dodatne varnostne kontrole, ki jih zahtevajo varnostni standardi za kartično poslovanje ali pa jih zahtevajo plačilne sheme ter drugi regulatorji.
3. V primeru, da za potrebe poslovanja s karticami trgovec podatke o kartici in/ali kartični transakciji pridobi od zunanjega ponudnika storitev, mora biti poslovanje zunanjih ponudnikov storitev skladno z varnostnim standardom PCI DSS. Trgovec mora z zunanjimi ponudniki storitev skleniti ustrezno pogodbo, v kateri so vključene vsaj zahteve iz te točke. Zunanji ponudniki storitev morajo biti za storitve, ki jih izvajajo za trgovca ustrezno registrirani pri kartičnih plačilnih shemah. Trgovec mora banki vsako leto posredovati seznam zunanjih ponudnikov storitev z opisom storitve na področju kartičnega poslovanja, ki jo zunanji ponudnik izvaja za trgovca. V primeru sprememb pri zunanjih izvajalcih mora trgovec banko o tem pisno obvestiti v roku enega (1) meseca po spremembi. Navedeno še posebej velja za hotele oziroma podobne nastanitvene kapacitete in trgovce rent-a-car.
4. Trgovec občutljivih podatkov za avtentikacijo kartice in številke kartice ne sme hraniti po zaključeni avtorizaciji (tudi če so šifrirani). Podatke mora uničiti skladno z varnostnim standardom PCI DSS. Podatkov tudi ni dovoljeno prenašati, kopirati, posredovati oziroma omogočiti dostop do podatkov. Trgovec mora dokumentirati kdo, kdaj in kje je uničil navedene podatke.
5. Trgovec ne sme prodajati blaga ali storitev, ki so specificirane kot nedovoljene s strani slovenske zakonodaje ali kartičnih plačilnih shem oziroma te kakorkoli škodujejo ugledu banke ali kartične sheme.
6. Trgovec bo izvajal redne preglede pravilnosti delovanja varnostnega sistema in varnostne aktivnosti ustrezno evidencial.
7. Trgovec mora banki oziroma s strani banke pooblaščenim osebam, ki se izkažejo z osebnim dokumentom ali s službeno izkaznico, omogočiti dostop do POS-opreme vsak delovni dan v svojem rednem poslovnem času.

#### V. Vzdrževanje

1. Če bo banka zamenjala okvarjeno opremo ali njen del v skladu s temi splošnimi pogoji, bosta pogodbeni stranki podpisali zapisnik, pri čemer bosta v zapisniku navedena tudi proizvajalec in tip novega POS-terminala oziroma naprave za vnos osebne številke, ki se izroča trgovcu. Za zamenjano POS-opremo se bodo uporabljala vsa določila teh splošnih pogojev.
2. Vzdrževanje POS-opreme, če oprema ni bila uporabljena skladno z določili splošnih pogojev, bo banka trgovcu zaračunala skladno z vsakokrat veljavnim cenikom.
3. Banka bo POS-opremo redno vzdrževala brez posebnega nadomestila. Redno vzdrževanje obsega tisto vzdrževanje, ki omogoča nemoteno delovanje POS-opreme, da se lahko ta uporablja v skladu s temi splošnimi pogoji.
4. Banka bo o natančnem času vzdrževalnih del in drugih posegih obvestila trgovca en delovni dan pred nameravano izvedbo del.
5. Popravilo opreme mora biti izvedeno najpozneje naslednji delovni dan od dneva obvestila trgovca o okvari oziroma v skladu z dogovorom, če je bilo obvestilo posredovano po telefonu.
6. Če pride do okvare ali poškodbe POS-opreme zaradi uporabe, ki je v nasprotju z določili teh splošnih pogojev, bo banka poskušala okvare odpraviti. Če to ne bo mogoče, bo opremo nadomestila z novo, trgovec pa se zavezuje banki poravnati vse stroške popravila oziroma zamenjave skladno z vsakokrat veljavnim cenikom.

## **VI. Sprejem kartic in Flik takojšnjih plačil na fizičnem in internetnem/spletnem prodajnem mestu**

### **a) Na fizičnem prodajnem mestu (POS-terminali)**

1. Prodajno mesto bo na vidnem mestu ob vhodu oziroma dostopu v svoje enote označilo, da se kot način plačila za prodano blago oziroma za opravljene storitve sprejemajo kartična in Flik takojšnja plačila.
2. Prodajno mesto ne sme v nobenem primeru imetniku kartice ali uporabniku Flik takojšnjih plačil izplačevati gotovine.
3. Prodajno mesto bo ob sprejemu kartice preverilo istovetnost imetnika kartice tako, da bo primerjalo podpis na kartici s tistim na potrdilu o nakupu, v kolikor se transakcija verificira s podpisom.
4. V primeru verifikacije transakcije z vnosom PIN-a, bo prodajno mesto zagotovilo diskretnost vnosa osebne številke PIN.
5. Prodajno mesto bo zagotovilo izvedbo ustreznega avtentikacijskega elementa za izvedbo transakcije (podpis, PIN, brezstično).
6. Prodajno mesto bo uporabnikom Flik takojšnjih plačil zagotovilo izvedbo ustreznega avtentikacijskega elementa za izvedbo transakcij:
  - a) Uporabnikom operacijskega sistema Android brezstično ali skeniranje kode QR
  - b) Uporabnikom operacijskega sistema iOS skeniranje kod QR.
7. Prodajno mesto kartice v nobenem primeru ne bo umaknilo iz vidnega polja imetnika kartice.
8. Po opravljenem nakupu POS-terminal avtomatsko izpiše papirno potrdilo o nakupu, ki ostane trgovcu. Na izrecno zahtevo imetnika kartice oz. uporabnika Flik takojšnjih plačil lahko prodajno mesto iz POS-terminala izpiše papirno kopijo potrdila o nakupu. POS-terminal trgovcu omogoča tudi izpis zaključnega poročila izvedenih transakcij delovnega dne.
9. Izpis iz POS-terminala oziroma potrdilo o nakupu je dokaz o obveznosti imetnika kartice oziroma uporabnika Flik takojšnjih plačil in hkrati podlaga za terjatev trgovca do banke, in sicer do nakazila prometa trgovcu oziroma v primeru, da se v celoti ali pa delno ne izvede dnevni prenos podatkov s POS-terminala v procesni center do te ureditve skladno z 11. točko tega člena. Po tem roku oziroma prenosu prometa v procesni center v celoti prevzame vlogo dokaza o obveznosti informacija o transakciji, ki je trgovcu na voljo v Trgovskem portalu. Uporabnik Flik takojšnjih plačil lahko preveri podrobnosti potrdila o transakciji tudi v aplikaciji.
10. Izpise iz POS-terminala (poročila na papirju) je trgovec zavezan hraniti najmanj 1 mesec (če pa predpisi ali ti splošni pogoji zahtevajo daljšo hrambo tovrstne dokumentacije, se hranijo izpisi za čas, kot ga določajo predpisi ali ti splošni pogoji) na varnem mestu, dostopnem samo pooblaščenim osebam in jih ne bo posredoval tretjim osebam razen pooblaščenim osebam banke in/ali procesnega centra ali kadar to zahteva ali dovoljuje zakon. Podatki o opravljenih transakcijah se s POS-terminala praviloma enkrat dnevno samodejno prenesejo v procesni center.
11. Če POS-terminal ne deluje ali prenos podatkov s POS-terminala v procesni center zaradi kakršnegakoli razloga ni mogoč, je trgovec dolžan izvesti ročni prenos zbirnika ali če to ni mogoče procesnemu centru poslati izpise iz POS-terminalov, ki se nanašajo na transakcije, ki niso bile prenesene v procesni center v roku deset (10) dni od dneva transakcije.
12. Podatke o transakciji trgovec pregleduje v Trgovskem portalu, v katerem so na voljo tudi vsi podatki transakcije s papirnega potrdila o nakupu in omogočajo pregled transakcij po poljubno nastavljenih iskalnih kriterijih.
13. V kolikor trgovec odvzame kartico, ki je na STOP listi, se banka zavezuje plačati nagrado za vsako odvzeto neveljavno kartico, ki jo je izdala banka ali druga banka izdajateljica kartic, če je taka kartica uvrščena na STOP listi oziroma v drugih primerih, v katerih je trgovec upravičeno odvzel kartico v skladu s pravili kartičnih shem.
14. Trgovec mora vsako odvzeto kartico pred izplačilom nagrade vročiti ustreznemu procesnemu centru. Nagrade bo banka izplačala v skladu z vsakokrat veljavnimi pravili kartičnih shem in na osnovi izpolnjenega obrazca za izplačilo nagrade enkrat na mesec za kartice, odvzete v preteklem mesecu. Banka bo nagrado izplačala osebi, ki je kartico odvzela.
15. Trgovec mora v primeru odvzete ali najdene kartice kontaktirati klicni center za trgovce in poslati kartico s priporočeno pošiljko procesnemu centru. Prodajno mesto mora dokumentirati kdo, kdaj in komu je poslalo pošiljko.



16. Trговец, ki mu banka omogoči izvajanje predavtorizacije, mora to prek POS-terminala ali spletnega plačilnega vmesnika izvesti skladno s pravili za predavtorizacije, ki so trgovcu dostopna v Trgovskem portalu:
  - Predavtorizacija se izvaja ob prisotnosti stranke ali z ročnim vnosom, ko stranka ni prisotna.
  - Pri predavtorizaciji bo pred zaključkom nakupa znesek rezerviran. Na ta način se zagotovi, da bo znesek ob končni izvedbi transakcije v vsakem primeru na voljo trgovcu.
  - Predavtorizacija je veljavna določeno časovno obdobje, v katerem mora trgovec izvesti zaključek predavtorizacije.
  - Zaključek predavtorizacije se izvede na osnovi papirnega potrdila o predavtorizaciji oziroma POS slipa. Zneskovno ne sme biti različen od dovoljenih odstopanj.
  - Trговец mora v postopku predavtorizacije upoštevati dodatne avtorizacijske zahteve, ki jih postopek zahteva.
  - V znesek predavtorizacije trgovec ne sme vključiti potencialnih bremenitev iz naslova poškodbe, izgube ali kraje blaga oziroma storitev ali zavarovanj iz naslova škode, izgube, kraje blaga oziroma storitev ter drugih zavarovalnih kritij.
17. Prodajno mesto se zavezuje, da bo transakcije z ročnim vnosom podatkov v POS-terminal izvajalo izključno v primeru fizične odsotnosti kartice in njenega imetnika. Če sta kartica in njen imetnik v prostorih prodajnega mesta, mora le-ta izvesti transakcijo z uporabo kartice na POS-terminalu in zahtevane avtentikacije (PIN, podpis).
18. Trговец mora za transakcije z ročnim vnosom hraniti papirno potrdilo o nakupu s podatki o predavtorizaciji, dokler nakup ni zaključen z izvedbo finančne transakcije.
19. Prodajno mesto se zavezuje, da bo transakcije z ročnim vnosom podatkov v POS-terminal izvajalo izključno v primeru fizične odsotnosti kartice in njenega imetnika. Če sta kartica in njen imetnik v prostorih prodajnega mesta, mora le-ta izvesti transakcijo z uporabo kartice na POS-terminalu in zahtevane avtentikacije (PIN, podpis).
20. Trговец mora ob vsaki transakciji z ročnim vnosom podatkov v POS-terminal v zakonskem roku pisno obvestiti imetnika kartice o znesku transakcije in obrazložiti zakasnelo bremenitev kartice (če gre denimo za hotel).
21. Za potrditev avtentičnosti kartice, ki se uporablja pri transakciji brez prisotnosti kartice (funkcija ročnega vnosa), je trgovec upravičen do dodatne preverbe s strani procesnega centra ob izpolnitvi ustreznega obrazca, ki ga, skupaj z navodili, na zahtevo trgovca posreduje banka. Postopek pregleda lahko traja več dni. Brez dodatne kontrole kartice v primeru nakupa brez prisotnosti kartice, trgovec sprejema tveganje zlorabe kartice in morebitnega vračila kupnine v primeru neuspešno rešene reklamacije.

**b) Sprejem kartic in Flick takojšnjih plačil na internetnem/spletnem prodajnem mestu je natančneje opredeljen v poglavju Posebni pogoji o načinu plačila blaga in storitev s karticami in Flick takojšnjimi plačili prek interneta.**

## VII. Finančne obveznosti banke

1. Banka bo trgovcu nakazala vrednost nakupov opravljenih s karticami na prodajnih mestih zmanjšanih za znesek provizije v višini in roku, kot je to pogodbeno dogovorjeno oziroma opredeljeno v Zahtevku za sprejem kartic in Flick takojšnjih plačil prek POS-terminala ali interneta.
2. Če je dan poravnave sobota, nedelja ali praznik oziroma drug dela prost dan, se poravnava izvede prvi naslednji delovni dan.
3. Flick takojšnja plačila bodo na transakcijski račun trgovca pri banki, opredeljen za Flick takojšnja plačila, nakazana takoj in vidna v izpisku poslovanja s transakcijskim računom.
4. Na pisno zahtevo banke ji je trgovec dolžan v roku osmih (8) dni posredovati dodatna dokazila o transakcijah s karticami in Flick takojšnjimi plačili na prodajnem mestu. Če trgovca ne bi bilo mogoče dodatno preveriti, je trgovec zavezan banki vrniti vsak znesek, ki bi ga trgovec prejel od banke na taki podlagi skupaj z zamudnimi obrestmi v višini, kot je določena z vsakokrat veljavnim predpisi, in sicer za čas od prejema plačila s strani banke do dneva vračila sredstev. Trговец se strinja in izrecno pooblašča banko, da se v ta namen poplača iz nakazil nakupov, opravljenih s karticami in Flick takojšnjimi plačili pri trgovcu.
5. Trговец soglašá, da banka uporabi vse podatke o transakcijah za uveljavljanje pravic in obveznosti iz te pogodbe. Banka pa se zavezuje, da pri tem ne bo razkrila zaupnih podatkov ali katerihkoli drugih zaupnih informacij o trgovcu, njegovemu poslovanju ali njegovih strankah zunaj banke in/ali procesnega centra, brez predhodne pisne odobritve prodajalca blaga in/ali storitve, razen kadar to zahteva ali dovoljuje zakon.
6. Za uporabnike državnega in občinskih proračunov ter javna podjetja se nakazila, obveščanje in plačilo obveznosti izvaja skladno z veljavno zakonodajo. [Obveščanje v zvezi z nakazili in plačili obveznosti se od vključno 1. 8. 2024 dalje izvaja ločeno in izven Trgovskega portala.](#)

### VIII. Finančne obveznosti trgovca

1. Trgovec je zavezan banki plačati vse stroške za izvajanje poslov iz naslova sprejemanja kartic in transakcij iz naslova Flik takojšnjih plačil, ki so dogovorjeni z Zahtevkom za sprejem kartic in Flik takojšnjih plačil prek POS-terminala ali interneta, temi splošnimi pogoji in v skladu z vsakokrat veljavnim cenikom ter so razvidni na vsakokratnem obračunu prometa in provizij trgovca.
2. Finančne obveznosti trgovca do banke se obračunajo prvi dan naslednjega meseca za predhodni mesec [z izjemo za obračun stroškov za obdobje od vključno 1. 8. 2024 dalje. Plačevanje najemnine se za to obdobje izvede mesečno za pretekli mesec na osnovi izdanega računa s strani banke in z zapadlostjo, kot bo določena z računom.](#)
3. S strani banke zaračunani stroški trgovca skladno s cenikom, bodo za kartično poslovanje razvidni na vsakokratnem obračunu (izpisku) prometa in provizij. S strani banke zaračunani stroški trgovca skladno s cenikom, bodo za Flik takojšnja plačila razvidni na vsakokratnem obračunu (izpisku) poslovanja s transakcijskih računom skladno s Splošnimi pogoji vodenja transakcijskega računa.
4. Trgovec se s sklenitvijo te pogodbe strinja, da banka obračunava poenoteno provizijo, kar pomeni, da je prikazana končna provizija, ki jo trgovec plača banki in vsebuje vse stroške, vključno z medbančno provizijo in provizijo posameznih shem.
5. V kolikor sredstva trgovca iz nakazila opravljenih nakupov s karticami in Flik takojšnjimi plačili ne zadoščajo za poravnavo provizij in bančnih nadomestil, se poračun izvede ob prvi naslednji poravnavi nakazil opravljenih nakupov.
6. Za vsako zapadlo in neporavnano obveznost bo banka trgovcu obračunala zamudne obresti v višini, kot jih določajo veljavni predpisi.
7. V primeru ugotovljene zlorabe ali nepravilnosti pri poslovanju na prodajnem mestu ali prek spleta je trgovec zavezan k plačilu stroškov, ki nastanejo pri razreševanju dogodka. Trgovec odgovarja banki tudi za plačilo vseh zaračunanih kazni s strani kartičnih plačilnih shem Visa in Mastercard, ki so posledica neskladnosti delovanja trgovca s temi splošnimi pogoji ali standardi PCI DSS.
8. Trgovec soglaša in pooblašča banko, da banka za poravnavo njegovih zapadlih in neporavnanih obveznosti do banke brez posebnega naloga uporabi katera koli sredstva trgovca pri banki.
9. Morebitne obveznosti trgovca do banke se ne uporabljajo pri izračunu zneska za izplačilo kritja zjamčene vloge, razen v primeru, da so obveznosti trgovca do banke zapadle pred presečnim datumom za izračun jamstva za vloge ali na ta dan. V tem primeru se zapadla obveznost trgovca do banke pobota z njegovo terjatvijo iz naslova kritja izplačila zjamčene vloge v skladu z veljavnim zakonom, ki ureja jamstvo za vloge.
10. Morebitne spore med plačnikom in prejemnikom plačila iz naslova Flik takojšnjih plačil (npr. nedokončana transakcija/ večkratna bremenitev, razlika v zneskih, itd.) se rešijo tako, da se posreduje pisna reklamacija na naslov SKB d. d., Ajdovščina 4, 1000 Ljubljana, Centralno reševanje pritožb in reklamacij. Dokazila, ki jih je potrebno priložiti reklamaciji, so lahko račun, izpisek prometa, ipd.

### IX. Zavrnitev plačil

1. Banka si sama oziroma prek procesnega centra pridržuje pravico zavriniti plačilo nakupa:
  - a) če ni bila pridobljena avtorizacija za nakup oziroma opravljeno storitev;
  - b) če potrdila o nakupu niso izpolnjena in podpisana v skladu z določili splošnih pogojev oziroma če so nanje vnesene kakšne spremembe oziroma popravki, razen v primerih, ko podpis ni potreben zaradi izvršene verifikacije PIN ali izvedbe brezstične transakcije;
  - c) če nakup ni nastal kot rezultat uporabe kartice oziroma uporabe Flik takojšnjih plačil oziroma če trgovec izvede nakup z nedovoljeno transakcijo oz. s transakcijo, ki ni specificirana v navodilih za uporabo POS-terminala, ki jih prejme trgovec ob sklenitvi pogodbe;
  - d) če kartica ob času nastanka nakupa še ni bila veljavna oziroma ji je veljavnost že potekla;
  - e) če je od dneva nastanka nakupa do prenosa podatkov v procesni center minilo več kot deset (10) dni, zaradi kakršnega koli razloga (npr. okvara terminala, izpad električne energije ali telefonskih linij) pa v istem roku trgovec ni posredoval zahtevka o prenosu procesnemu centru;



- f) če za eno transakcijo nakupa trgovec izda več potrdil o nakupu.
- Banka lahko od stranke zahteva dodatna pojasnila in informacije, kadar meni, da je zahteva stranke za določeno transakcijo, ali določena transakcija stranke neobičajna glede na znesek in/ali druge dejavnike. V zvezi s tem stranka izrecno soglaša in pooblašča banko, da banka lahko v postopku obravnave strankine zahteve ali transakcije, posreduje navedena pojasnila in informacije ter s tem povezane podatke o stranki in njeni zahtevi in /ali transakciji, svoji vsakokratni obvladujoči družbi ali njeni specializirani odvisni družbi, ne glede na njun sedež. Stranka je seznanjena in se strinja, da ima banka pravico zavrniti tako strankino zahtevo in/ali izvršitev transakcije.
  - V primeru suma zlorabe na prodajnem mestu ali ob nepravilnostih pri poslovanju pri trgovcu ali prek spleta ali nepravilnosti pri izpolnjevanju kriterijev za minimalno varnost poslovanja s karticami, ima banka pravico zadržati plačilo za opravljene nakupe pri trgovcu. Banka o tem obvesti trgovca. Banka plačilo zadrži do razrešitve posameznega primera. Banka lahko zadrži plačilo za opravljene nakupe na prodajnem mestu tudi v primeru zaznanega vdora, izgube ali odtujitve kateregakoli dokumenta ali zapisa v elektronski ali papirni obliki, ki vsebuje podatke o karticah ali kartičnih in drugih transakcijah. Banka lahko zadrži plačilo za opravljene nakupe pri trgovcu tudi v primeru prejema finančne reklamacije na kartično ali drugo transakcijo procesirano pri trgovcu. V primeru, da se ugotovi oziroma da preiskava izkaže, da trgovec v primerih iz prejšnjih odstavkov te točke 2. ni ravnal v nasprotju s pravili poslovanja s karticami iz teh splošnih pogojev, oziroma da teh pravil ni kršil, ali da ni na kakršen koli drug način prispeval k nastanku navedenih primerov, se plačilo v posameznem primeru iz te 2. točke izvede po razrešitvi takega primera oziroma zahtevka.

## X. Avtorizacija

- Pri sprejemu kartice v plačilo ali Flick takojšnjega plačila prek POS-terminala trgovec sledi napisanemu postopku na POS-terminalu in prejetim navodilom za uporabo POS-terminala.
- Limite za avtorizacijo pri uporabi POS-terminalov samostojno določa banka izdajateljica in o tem ni zavezana obveščati trgovca.
- V primeru nedelovanja POS-terminala, uporaba kartic in Flick takojšnjih plačil ni mogoča.
- Internetno prodajno mesto mora za vsak znesek nakupa blaga in/ali storitve pridobiti soglasje procesnega centra (številka avtorizacije). Prejeto številko avtorizacije mora prodajno mesto shraniti v svojem informacijskem sistemu skupaj s podatki o transakciji na katero se soglasje procesnega centra nanaša.
- Avtorizacija se zagotovi v realnem času razen v primeru, ko to ni mogoče zaradi tehničnih motenj.
- V primeru, da se naslov kupca razlikuje od naslova za dostavo blaga mora spletno prodajno mesto izvesti dodatno avtorizacijo v skladu z navodili za internetne trgovce.
- Soglasje (številka avtorizacije), ki ga izda procesni center v nobenem primeru ne pomeni jamstva za plačilo. Avtorizacija po teh splošnih pogojih pomeni potrditev v skladu s pravili:
  - da ob času izvedbe plačila s kartico ni bila prijavljena izguba ali kraja kartice za katero se izvaja avtorizacija;
  - da je ob času avtorizacije še mogoča izvedba transakcije (plačila).

## XI. Reklamacije Flick

- Trgovec kot prejemnik plačila in njegove stranke (uporabniki aplikacije, ki omogoča plačila Flick) so glede Flick takojšnjih plačil izvedenih na prodajnih mestih trgovca (v nadaljevanju transakcija), upravičeni do vložitve reklamacije zoper posamezno transakcijo, in sicer v spodaj navedenih primerih, ko:
  - transakcija ni bila dokončana, pri čemer je plačnik prejel informacijo, da je bila transakcija uspešno izvedena, trgovec 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 bil enak znesku cene na računu, ki mu ga je izstavil trgovec;
  - Plačnik transakcije ni opravil in meni, da gre za zlorabo.

2. Trgovec se zavezuje, da bo reklamacije iz naslova neprejemna blaga/storitev, neustreznega, nedelujočega ali okvarjenega blaga/storitve, odpovedanega blaga/storitve in ponarejenega blaga/storitve primarno reševal sam z uporabnikom aplikacije Flick.
3. Banka v skladu z medbančnim postopkom za reševanje reklamacij v okviru sheme Flick sprejema in preverja reklamacije trgovca.
4. Če je reklamacija uporabnika aplikacije Flick poslana banki, bo banka trgovca obvestila o vloženi reklamaciji.
5. Trgovec s sprejemom teh splošnih pogojev daje banki izrecno in nepreklicno soglasje, da je banka v primeru utemeljeno vložene reklamacije njegove stranke (kupca) upravičena do bremenitve njegovega transakcijskega računa v znesku, na katerega se nanaša reklamacija brez posebnega vsakokratnega eksplicitnega soglasja trgovca. Kot utemeljeno vložena reklamacija se šteje, da je banka s strani stranke (kupca) ali banke stranke prejela vsa ustrezna dokazila, ki so potrebna za začetek reklamacijskega postopka.
6. Trgovec je dolžan aktivno sodelovati v postopku reklamacije uporabnika aplikacije Flick in banki v roku, ki ga določi banka, podati obrazložitev in se izjasniti o utemeljenosti reklamacije. Trgovec 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 to pogodbo. Kot dokazila se štejejo zlasti, ni pa omejeno na: račun trgovca za izstavljeno blago oziroma opravljeno storitev, naročilnica blaga oziroma storitve trgovcu s strani njegove stranke, izpisek prometa poslovanja na transakcijskem računu trgovca itd.
7. Če banka ugotovi, da postopki na prodajnem mestu niso bili opravljeni v skladu z določili te pogodbe ter je iz tega naslova nastala banki ali tretji osebi finančna škoda, je trgovec dolžan to škodo poravnati, skupaj z zamudnimi obrestmi za čas od prejema plačila do dneva vračila. Trgovec s sprejemom teh splošnih pogojev soglasja, da lahko banka za znesek te škode zmanjša plačila svojih obveznosti do trgovca za naslednja obračunska obdobja vse do dokončnega poplavlila škode.
8. Obveznost trgovca v zvezi z reševanju zahtevkov uporabnikov aplikacije, ki omogoča Flick in druge obveznosti iz tega člena, ostanejo v veljavi tudi v primeru odstopa/prenehanja/prekinitve te pogodbe.
9. Če se naknadno ugotovi, da je bila reklamacija stranke neupravičena, da trgovec ni ravnal v nasprotju s temi splošnimi pogoji oziroma da ni na kakršen koli drug način prispeval k nastanku navedenih primerov, banka znesek reklamacije, za katerega je bremenila transakcijski račun trgovca, vrne trgovcu na njegov transakcijski račun po razrešitvi reklamacije.

## **XI. Obveščanje**

1. Banka za kartično poslovanje prikazuje informacije o višini provizije in številu transakcij na obračunu prometa in provizij. Banka trgovcu omogoča vpogled v obračune v elektronski obliki prek spletnega Trgovskega portala z varno prijavo trgovca. Banka trgovcu v Trgovskem portalu omogoča tudi vpogled v podatke o transakciji, navodila za prodajno osebje in obvestila vezana na sprejem kartic in Flick takojšnjih plačil na prodajnem mestu in/ali prek interneta, o katerih je pooblaščen oseba za uporabo Trgovskega portala obveščena tudi prek elektronske pošte.
2. Trgovec se s sklenitvijo te pogodbe strinja, da mu banka za kartično poslovanje posreduje mesečni izpisek opravljenih transakcij, na katerem so plačilne transakcije prikazane po posamezni blagovni znamki za pretekli mesec, in se skladno z Uredbo (EU) 2015/51 prikaže vrednost provizije in medbančne provizije.
3. Trgovec mora o nameri spremembe oziroma razširitve prodaje vrste blaga ali storitev, ki so drugačne, kot so bile sporočene banki ob sklenitvi pogodbe, pisno obvestiti banko v roku petih (5) dni pred uveljavitvijo spremembe. Trgovec ne sme pred prejemom pisne odobritve banke sprejemati kartic za plačilo novega blaga ali storitev.
4. Banka prikazuje transakcije s Flick takojšnjimi plačili v okviru poslovanja s transakcijskim računom, višino provizije pa skladno z obračuni poslovanja s transakcijskim računom, skladno s Splošnimi pogoji vodenja transakcijskega računa.

## XII. Posebni pogoji o načinu plačila blaga in storitev s karticami in Flick takojšnjimi plačili prek interneta

S posebnimi pogoji o načinu plačila blaga in storitev s karticami prek interneta se podrobno opredeljujejo medsebojni odnosi in pravila pri delovanju celotne elektronske trgovine, procesiranje plačilnih kartic prek interneta in izmenjava podatkov o opravljenih transakcijah oziroma dolžnosti in obveznosti obeh pogodbenih strani. Banka trgovcu zagotavlja tehnološko podporo za sprejemanje plačil s karticami in drugimi plačilnimi metodami z možnostjo avtentikacije imetnika plačilnega instrumenta.

### Nakup

1. Internetno prodajno mesto omogoča plačevanje s karticami in Flick takojšnjimi plačili za prodajo blaga ali storitev prek interneta
2. Spletna stran prodajnega mesta prek katere se izvaja prodaja blaga ali storitev mora vsebovati najmanj naslednje elemente,
  - naziv in naslov prodajalca/trgovca;
  - kontaktne podatke (naslov, telefon, elektronska pošta);
  - podroben opis blaga in/ali storitve;
  - ceno blaga in/ali storitev z vsemi pripadajočimi stroški, davki ter valuto plačila;
  - splošne pogoje vezane na prodajo blaga in storitev;
  - pogoje in postopke za uveljavljanje reklamacije;
  - pogoje, ki se nanašajo na preklic naročila;
  - pogoje, ki se nanašajo na vračilo denarja iz naslova kupnine v primeru upravičene reklamacije;
  - če ima vzpostavljeno storitev varne hrambe kartice, mora opredeliti namen hrambe in pojasniti njeno delovanje ter možnost prekinitve hrambe. Trgovec nima stika s kartičnimi podatki, breme hranjenja kartice prevzame plačilni vmesnik v okviru tehnološke podpore, ki ga banka zagotavlja trgovcu. Trgovec se pri povezovanju s plačilnim vmesnikom z uporabo tokenizacije zgolj sklicuje na transakcijo nakupa, kjer je bila kartica shranjena, plačilni vmesnik pa napolni kartične podatke v avtorizacijsko sporočilo transakcije nakupa. S tem je zagotovljena varna hramba kartice.
  - če ima vzpostavljeno storitev izvedbe nakupov brez kupčeve prisotnosti, mora imeti predhodno formaliziran pravno zavezujoč dogovor s kupcem, iz katerega je razvidno, da ga je kupec potrdil. Obenem morajo biti navedeni pogoji, kako kupec lahko ta dogovor prekine. Storitve izvedbe nakupov brez kupčeve prisotnosti se vzpostavi na sledeči način: ob prvi transakciji, ko je kupec prisoten, se izvede avtentikacija transakcije skladno z varnostnim standardom 3D Secure, nato pa lahko s sklicevanjem na to transakcijo, trgovec sam proži transakcije.
  - navedbo, da se blago lahko plača s karticami, ki so predmet pogodbe med banko in trgovcem ter ustrezne logotipe kartičnih shem, katerih produkte sprejema za plačilo blaga ali storitev na svoji spletni strani;
  - določila o varovanju osebnih podatkov;
  - omejitve izvoza blaga in/ali storitve;
  - pravila, ki se nanašajo na dobavo blaga;
  - določilo oziroma politiko o varovanju kartičnih podatkov;
  - gumb za potrditev strinjanja s splošnimi pogoji pred zaključkom procesa naročila blaga;
  - V okviru postopka plačila naročenega blaga ali storitev mora trgovec kupcu ponuditi na vpogled splošne pogoje bodisi:
    - na zaključnem ekranu, kjer je prikazana končna cena naročila, ali
    - na spletnih straneh, ki predstavljajo korake v procesu potrditve in plačila naročenega blaga ali storitev.

## a) Kartična plačila

Trgovec bo zagotovil, da bo vsa komunikacija kodirana skladno z vsakokrat veljavnimi varnostnimi standardi ter da bo imetnik kartice ob vsakem nakupu vnesel vse potrebne podatke za izvedbo plačila z uporabo močne avtentikacije prek varnostnega standarda 3D Secure, v kolikor je to mogoče. Za plačilo internetnega nakupa je potrebno s strani imetnika kartice vnesti:

- številko kartice;
- kontrolno številko – CVC koda (trimestna številka odtisnjena na zadnji strani kartice);
- znesek plačila za prodano blago in/ali opravljeno storitev;
- datum veljavnosti kartice;
- ime in priimek imetnika kartice;
- naslov imetnika kartice;
- oznaka kartice;
- naslov za dostavo blaga in/ali opravljeno storitev;
- naziv prodajalca blaga in/ali storitve;
- datum prodaje blaga in/ali opravljene storitve;
- geslo za avtorizacijo transakcije 3D Secure, v kolikor to kartica omogoča.

Pravilno izpolnjeni podatki na spletni strani za plačilo so pogoj za pridobitev avtorizacije.

## b) Flik takojšnja plačila

Pri Flik takojšnjih plačilih plačnik vnese samo svoj alias in potrdi plačilo znotraj svoje Flik aplikacije.

Vračilo kupnine plačane prek Flik takojšnjih plačil je možno izvesti samo na isti račun, ki je bil obremenjen s Flik transakcijo, v kolikor ima trgovec to možnost. Pravilno izpolnjeni podatki na spletni strani za plačilo so pogoj za pridobitev avtorizacije.

## 3. V kolikor internetno prodajno mesto ponuja spletne igre na srečo, mora spletna stran vsebovati še vsaj naslednje elemente:

- obvestilo, da se na spletni strani ponujajo igre na srečo;
- podrobna navedba vsakokrat veljavne zakonodaje o igrah na srečo, ki se uporablja v vsakem konkretnem primeru igre (omejitve, razveljavitve, davki, izplačila itd.);
- podroben opis posamezne igre na srečo, ki mora vsebovati vsaj:
  - pravila igre;
  - pravila glede preklica naročila;
  - pravila za izplačilo;
- navedbo odgovornosti kupca vezanih na igre na srečo;
- opozorilo, da so spletne igre na srečo dovoljene samo polnoletnim osebam;
- izjavo, da je kupec odgovoren za poznavanje zakonodaje na področju igranja spletnih iger na srečo v svoji državi bivanja;
- izjavo, da je igranje spletnih iger na srečo lahko zakonsko prepovedano na območju, kjer se kupec trenutno nahaja;
- izjavo, s katero se kupcu priporoča hramba kopije transakcijskih zapisov ter trgovčevih pravil in splošnih pogojev;
- številko trgovca.

Internetno prodajno mesto, ki ponuja spletne igre na srečo, s sprejemom teh splošnih pogojev potrjuje, da ima veljavno licenco ali drugo zahtevano zakonsko potrditev države, v kateri je registrirano, za sprejem plačil s karticami.

4. Trgovec mora kupcu po prejemu naročila poslati potrditev ali zavrnitev kupljenega blaga in/ali storitve. Na potrdilu ne sme biti napisana številka kartice, mora pa vsebovati:
  - enolično identifikacijsko številko naročila (določi trgovec);
  - elektronski naslov strežnika prodajnega mesta;
  - opis poslanega blaga in/ali storitve;
  - znesek davka na dodano vrednost;
  - strošek dostave poslanega blaga;
  - skupni znesek plačila;
  - seznam vseh omejitev v primeru reklamacije, zavrnitve blaga ali povračila sredstev;
  - naziv trgovca.
5. V primeru, ko kupec naroči več kosov blaga pri istem trgovcu, se za vsak odpremljen in poslan kos naročenega blaga, lahko bremeni kartični račun kupca za znesek poslanega blaga. Skupna vrednost bremenitve vseh poslanih pošilk praviloma ne sme presegati zneska naročila vključno s poštnimi stroški. Za vsak uspešno opravljen nakup mora trgovec poslati račun kupcu.
6. Trgovec prevzame tveganje neplačila, zavrnitve plačila in naknadnega odstopa od pogodbe ali reklamacij, ki se nanašajo na vsebino prodaje oziroma zavrjneno, neprevzeto, nepooblaščenno ali kako drugače upravičeno reklamirano naročilo. Spore rešujeta neposredno trgovec in kupec.
7. Trgovec se obvezuje, da bo banki poslal finančne podatke o opravljeni transakciji najpozneje v sedmih (7) dneh od dneva, ko je bila izdana številka avtorizacije.
8. Za pravilnost prenesenih podatkov med procesnim centrom in trgovcem sta odgovorna banka in trgovec. V primeru, da je prišlo do napake v prenosu je odgovorna pogodbeni strani, zaradi katere je prišlo do napake v prenosu, neodvisno od tega kdo je iniciator oziroma prejemnik podatkov. Pri vseh morebitnih zastojih ob prenosu podatkov se banka in trgovec medsebojno obveščata. V primeri izpada podatkov mora iniciator podatkov zagotoviti drugi pogodbeni strani podatke na drugačen način.

### **Označevanje spletnega prodajnega mesta**

1. Trgovec bo na vidnem mestu ob dostopu na svoje internetno prodajno mesto oziroma spletno stran označil, da kot način plačila za prodano blago oziroma za opravljene storitve sprejema kartice in Flik takojšnja plačila.
2. Banka bo trgovcu pravočasno in brezplačno dostavila potrebne datoteke z logotipi v elektronski obliki, navodila, promocijsko gradivo in drugo potrebno dokumentacijo. Trgovec je zavezan pravočasno sporočiti banki svoje potrebe po navedenem gradivu. Trgovec ima pravico, da v svojih oglaševalskih nastopih izpostavi način plačevanja s kartico in Flik takojšnja plačila.

### **Varnost poslovanja in tehnični pogoji**

1. Trgovec mora upoštevati ter zagotavljati vsakokrat veljavne ustrezne postopke in tehnologijo, ki ustrezajo veljavnim varnostnim standardom za sprejem kartic in uporabo Flik takojšnjih plačil prek interneta:
  - fizično varovanje prostorov po veljavnih standardih za finančne ustanove oziroma procesne centre, kjer je oprema za opravljanje storitve;
  - definirana varnostna politika hierarhije dostopov do prostorov in podatkov;
  - definirana varnostna politika za primer naravne katastrofe;
  - strežniki na katerih se hranijo podatki o uporabnikih storitev (trgovci, kupci in podatki o plačilnih instrumentih) niso dostopni z javnega omrežja – interneta;
  - za hranjenje podatkov se uporablja podatkovno skladišče in tehnike kodiranja, katerih učinkovitost je moč preverjati in primerjati;
  - zagotovljene požarne pregrade na vseh kritičnih točkah;
  - povezava do finančnega okolja za avtorizacijo in transakcije poteka po zasebnem omrežju;
  - vsi preneseni podatki kupca in trgovca so kodirani uporabljajoč vsak SSL (Secure Socket Layer) s 128 bitnim simetričnim ključem ali protokolom, ki zagotavlja podoben ali boljši algoritem kodiranja;
  - za vsako transakcijo se uporabi metodo »Modulus 10 Check Digit Algorithm« za preverjanje številke plačilnega inštrumenta;

- z osebnimi podatki se upravlja v skladu z veljavno zakonodajo o varstvu osebnih podatkov;
  - trgovec bo vgrajeval nove načine za zagotavljanje varnosti kot jih bo narekoval trend informacijske, kartične in bančne tehnologije ali tretjih regulativnih ustanov;
  - trgovec bo omogočil banki, ali z njene strani pooblaščenim osebam, na njeno pisno zahtevo, vpogled v način varovanja podatkov, ki so vezani na njegove kupce.
2. Prodajalec blaga in/ali storitev lahko za zagotavljanje tehnologije in postopkov, vezanih na poslovanje po tej pogodbi, sklene pogodbo s ponudnikom storitev elektronskega poslovanja, ki mora zadostiti zahtevam in standardom, ki jih predpiše banka ter so opredeljeni v teh splošnih in posebnih pogojih. Prodajalec blaga in/ali storitev je v tem primeru zavezan, da se s ponudnikom storitev elektronskega poslovanja pogodbeno dogovori, da mu bo zagotavljal zajem podatkov, hranjenje podatkov in varnost v skladu z veljavnimi varnostnimi standardi, kot je to opredeljeno v teh pogojih. Za vse obveznosti in odgovornosti v povezavi s poslovanjem po teh splošnih pogojih na predpisan način so na strani prodajalca blaga in/ali storitev.
3. Banka si sama oziroma prek procesnega centra pridržuje pravico zavrniti plačilo prodajalcu blaga in/ali storitev zaradi naslednjih razlogov:
- če za transakcijo ni bila pridobljena avtorizacija;
  - če podatki o transakcijah niso v skladu z določili teh splošnih pogojev oziroma če so spremenjeni ali popravljeni;
  - če kartica ob času izvedbe nakupa še ni bila veljavna oziroma ji je veljavnost potekla;
  - če je od izvedbe transakcije do predložitve finančnih podatkov o opravljeni transakciji procesnemu centru minilo več kot 3 dni od dneva, ko je bila izdana številka avtorizacije;
  - če dobavljeno blago in/ali storitev ne ustreza opisu in kvaliteti blaga in/ali storitve na spletnih straneh;
  - če je bila kartica pred predložitvijo finančnih podatkov o opravljeni transakciji procesnemu centru preklicana.

### **XIII. Razbremenitev odgovornosti banke**

1. Banka ni odgovorna za kakršnokoli škodo, ki jo utрпи trgovec ali katera koli tretja oseba zaradi napačne uporabe POS-opreme na prodajnem mestu, skrite napake ali svoje nestrokovne ali zlonamerne uporabe POS-opreme.
2. Banka ni odgovorna za razpoložljivost in/ali pravilno delovanje telekomunikacijskih linij trgovca ali za kakršnokoli škodo, ki bi trgovcu zaradi tega nastala.
3. Banka ne prevzema odgovornosti, če prodajno mesto ne omogoči sprejema Flick takojšnjih plačil ali če uporabniki Flick takojšnjih plačil ne morejo izvršiti plačila na POS-terminalu/terminalih trgovca.
4. Banka ni odgovorna za kakršnokoli škodo ali globo, ki jo utрпи trgovec zaradi nepravilnega ravnanja, ki bi bilo v nasprotju z 8. točko III. člena (Obveznosti trgovca) teh splošnih pogojev, povezanega s prepovedjo zahtevanja vsakršnih nadomestil pri prejemanju plačil s plačilnimi karticami in Flick takojšnjih plačil.
5. Banka ni odgovorna za kakršnekoli reklamacije blaga ali storitev, plačane prek POS-terminala, ki izhajajo iz sledečega:
  - blago ali storitev ni kot opisano ali pa je okvarjeno oziroma nedelujoče,
  - neprejem blaga ali storitve,
  - odpovedano blago ali storitev,
  - ponarejeno blago.

### **XIV. Podizvanje in odstop pogodbe**

1. Banka lahko storitev (ali del storitev), ki so predmet te pogodbe, prenese na tretje osebe ali jih da v podizvanje tretjim osebam brez predhodnega soglasja trgovca za vsak posamezni primer.
2. Banka bo še naprej polno odgovorna za vsa dejanja in opustitve svojih podizvajalcev ter za obveznosti, storitve in funkcije, ki jih bodo opravili podizvajalci, v enaki meri, kot če bi te obveznosti, storitve in funkcije opravila sama. V zvezi s tem bo banka tudi zagotovila, da bo njeno osebje, vključno s podizvajalci, spoštovalo njene obveznosti po tej pogodbi, vključno z obveznostmi, ki se nanašajo na zaupnost, zaupne podatke in zaupne informacije ter varstvo osebnih podatkov in bančne tajnosti ter poslovne skrivnosti.
3. Banka lahko odstopi pogodbo, v celoti ali deloma, pravice ali obveznosti po tej pogodbi proti plačilu ali brezplačno, tretji osebi, s čimer se trgovec izrecno strinja. Banka o odstopu pogodbe trgovca pisno obvesti.



4. Obveznosti trgovca na podlagi te pogodbe ostanejo v celoti veljavne, tudi, če:
- banka odstopi pogodbo na svojega pravnega naslednika ali katerokoli drugo družbo;
  - pride do statusnega preoblikovanja, prenosa premoženja in poslovanja, spremembe pravno organizacijske oblike ali drugih sprememb banke. Trgovec s sprejemom teh splošnih pogojev potrjuje, da že vnaprej sprejema vse morebitne spremembe na strani banke.

## **XV. Prenehanje sodelovanja**

1. Trgovec ali banka lahko kadarkoli pisno odpovesta pogodbo. Šteje se, da odpoved, če je bila dana do 15. dne v mesecu, učinkuje zadnji dan naslednjega meseca, ki sledi mesecu, v katerem je bila dana odpoved. Če je bila odpoved dana po 15. dnevu v mesecu, učinkuje odpoved zadnji dan drugega meseca, ki sledi mesecu v katerem je bila dana odpoved.
2. Odpoved od pogodbe mora biti sestavljena v pisni obliki ter poslana drugi pogodbeni stranki s priporočeno pošto in povratnico. Odpovedni rok začne teči z dnem oddaje pošiljke na pošto.
3. Če pride do odpovedi pogodbe o odprtju in vodenju TRR, bodisi s strani trgovca, bodisi banke, se z datumom prenehanja navedene pogodbe, šteje za razdrto tudi Pogodba za sprejem kartic in Flik takojšnjih plačil na prodajnem mestu in/ali prek interneta ter uporabo POS-terminala in banka preneha z izvajanjem storitve sprejema Flik takojšnjih plačil, s čimer v plačilo obveznosti zapadejo vsi do tedaj nastali stroški izvajanja te storitve in iz tega izhajajoče obveznosti trgovca do banke.
4. Če katera koli pogodbeni stranka krši svoje obveznosti po pogodbi, lahko druga pogodbeni stranka od nje odstopi brez odpovednega roka. Pogodba se v tem primeru šteje za razdrto z dnem, ko stranka, ki je kršila svoje obveznosti, prejme izjavo druge pogodbene stranke o odstopu od pogodbe. V tem primeru je kršiteljica pogodbe zavezana drugi pogodbeni stranki poravnati vso škodo, ki bi nastala zaradi take kršitve.
5. V primeru, da trgovec v šestih mesecih od podpisa pogodbe ni ustvaril prometa oziroma ni dosegel dogovorjenega prometa ali pa se je po mnenju banke finančni položaj trgovca poslabšal, si banka pridružuje pravico odpovedati pogodbo brez odpovednega roka. Pogodba se v tem primeru šteje za razdrto z dnem, ko trgovec prejme izjavo banke o odstopu od pogodbe. Trgovec se odpoveduje vsem odškodninskim in drugim zahtevkom, ki bi jih imel proti banki zaradi odstopa od pogodbe brez odpovednega roka.
6. V primeru suma zlorabe pri trgovcu ali na prodajnem mestu ali nepravilnosti pri poslovanju pri trgovcu ali na prodajnem mestu, ali preko spleta, za katere je odgovoren oziroma jih je omogočil oz. je pri njih sodeloval trgovec oz. prodajno mesto, oziroma v primeru kršitve pogodbe oziroma teh splošnih pogojev, si banka pridržuje pravico odstopiti od pogodbe brez odpovednega roka in zahtevati plačilo povzročene škode od trgovca. Pogodba se v tem primeru šteje za razdrto z dnem, ko trgovec prejme izjavo banke o odstopu od pogodbe. Trgovec se odpoveduje vsem odškodninskim in drugim zahtevkom, ki bi jih imel proti banki zaradi odstopa od pogodbe brez odpovednega roka.
7. V primeru, da prenehanje sodelovanja s trgovcem od banke zahteva kartična plačilna shema Mastercard, Visa ali druga shema, si banka pridržuje pravico odstopiti od pogodbe brez odpovednega roka. Pogodba se v tem primeru šteje za razdrto z dnem, ko prodajno mesto prejme izjavo banke o odstopu od pogodbe. Trgovec se odpoveduje vsem odškodninskim in drugim zahtevkom, ki bi jih imelo proti banki zaradi odstopa od pogodbe brez odpovednega roka.
8. Šteje se, da je odpoved vročena prodajnemu mestu po preteku petnajst (15) dni od dneva oddaje priporočene pošiljke na pošto na zadnji znani naslov prodajnega mesta, ki ga ima banka v svoji evidenci.
9. Ob prenehanju veljavnosti pogodbe sta stranki zavezani poravnati vse svoje obveznosti po pogodbi najpozneje v tridesetih (30) dneh po prenehanju njene veljavnosti. V istem času je trgovec oziroma prodajno mesto zavezan banki na lastne stroške vrniti vso nepoškodovano opremo v uporabnem stanju ter vsa navodila, obrazce in druga gradiva, ki jih je prejel od banke in jih do dneva izteka veljavnosti te pogodbe ni porabil. O izročeni opremi bosta stranki sestavili prevzemni zapisnik. Odklop opreme bo zagotovila banka, trgovec pa se obvezuje, da bo banki oziroma pooblaščenim osebam, ki bodo opravile odklop, omogočil nemoten dostop do opreme in izvedbo odklopa.
10. Trgovec se zavezuje, da bo banki poravnal stroške odklopa opreme skladno z vsakokrat veljavnim Izvlečkom cenika SKB za sprejemanje kartic na prodajnem mestu in prek interneta. Odklop POS-terminala lahko izvede le za to usposobljena oseba pooblaščen s strani banke. V primeru, da trgovec POS-terminal odklopi sam ter ga poškoduje ali naredi kakšno drugo škodo, je dolžan banki povrniti vso škodo povezano z zamenjavo oz. popravilo POS-terminala.
11. Trgovec se strinja, da banka za stroške nastale v času veljavnosti pogodbe lahko bremeni transakcijski račun trgovca, tudi če na njem ni stanja za poravnavo stroškov.

## XVI. Končne določbe

1. Ti splošni pogoji so sestavni del Zahtevka za sprejem kartic in Flik takojšnjih plačil prek POS-terminala ali interneta, imajo skupaj značaj Pogodbe. Pravice in obveznosti najemnika POS-terminala začnejo veljati z dnem podpisa zahtevka s strani pooblaščenih oseb obeh pogodbenih strank. Šteje se, da trgovec s podpisom zahtevka soglaša z vsebino teh splošnih pogojev, ki urejajo sprejemanje kartic in Flik takojšnjih plačil na prodajnem mestu.
2. Banka lahko v skladu z veljavnimi predpisi ter s svojo poslovno politiko spreminja te splošne pogoje. O vsaki spremembi teh splošnih pogojev ali o uvedbi novih splošnih pogojev bo banka trgovca obvestila v Trgovskem portalu, ter z objavo na spletnih straneh banke na naslovu [www.skb.si](http://www.skb.si). Besedilo spremenjenih splošnih pogojev bo banka objavila v Trgovskem portalu in na spletnih straneh banke na naslovu [www.skb.si](http://www.skb.si).
3. Če trgovec ne soglaša s spremembami splošnih pogojev, lahko odstopi od pogodbe.
4. Morebitne spore iz te pogodbe rešuje pristojno sodišče v Ljubljani. Pogodba se presoja po pravu Republike Slovenije.
5. S pričetkom veljavnosti teh Splošnih pogojev prenehajo veljati Splošni pogoji SKB za sprejemanje kartic in Flik takojšnjih plačil na prodajnem mestu in/ali prek interneta z dne **1. 10. 2023**.
6. Če banka na prejme pisnega odstopa od pogodbe v petnajstih (15) dneh od dneva, ko objavi spremenjene splošne pogoje, se šteje, da trgovec soglaša in sprejema spremenjene splošne pogoje.

Splošni pogoji stopijo v veljavo 15. dan po objavi, ~~pri čemer se 3. točka II. poglavja in 14. točka III. poglavja teh splošnih pogojev začneta uporabljati, ko bo ponudnik telekomunikacijskih storitev pri posameznem trgovcu izvedel nadgradnjo, ki bo omogočala izpolnjevanje tehničnih pogojev na strani trgovca.~~