

Splošni pogoji NLB d.d. za sprejemanje kartic na prodajnem mestu, prek spleta in za MO-TO prodajo

S temi splošnimi pogoji NLB d.d. Ljubljana določa pogoje sprejemanja kartic na prodajnih mestih, spletnih prodajnih mestih in v primeru MO-TO prodaje.

I. RAZLAGA POJMOV

Pojmi v teh splošnih pogojih pomenijo:

Avtorizacija: potrditev, da v času avtorizacije ni bila kartica na katero se avtorizacija nanaša uvrščena na stop listo zaradi kraje ali izgube kartice ali iz drugih razlogov in da je v času avtorizacije na računu imetnika kartice dovolj sredstev za poravnavo obveznosti.

Brezstični čitalec: »contactless« čitalec kartic omogoča uporabo kartic na POS terminalu brez fizičnega stika med kartico in POS opremo. Brezstični čitalec je lahko sestavni del POS terminala ali pa dodatna ločena naprava priključena na POS terminal.

Brezstično plačevanje: plačevanje s plačilno kartico na POS terminalu, ki se izvede brez fizičnega stika med kartico in POS opremo.

CVC2, CVV2 varnostne kode kartice: kode za verifikacijo kartice, ki se uporabljajo kot potrditev transakcije, ko kartica fizično ni prisotna na prodajnem mestu. Kode s tremi ali štirimi števkami so natisnjene na hrbtne strani kartice.

Delovni dan banke: vsak dan, razen sobote, nedelje, dela prostih praznikov ali drug dela prost dan.

Imprinter: mehanska naprava, ki omogoča mehanski natis potrdila o nakupu samo s kartico z odloženim plačilom.

Izdajatelj splošnih pogojev: NLB d.d. Ljubljana (v nadaljevanju: banka).

MO-TO prodaja: telefonska in elektronska prodaja ter prodaja preko faxes, ki se opravi na podlagi ali brez kataloga prodajnega mesta na način, kot je podrobneje specficiran v Navodilih prodajnim mestom za poslovanje s plačilnimi karticami.

Navodila za Spletno poslovanje s 3D Secure programom: navodila za varno spletno poslovanje v sistemu 3D Secure varnostnega standarda, ki so dostopna na spletnem naslovu:

www.nlb.si/prodajna-mesta/izpiski/nlb/sl/login/?returnurl=%2fprodajna-mesta%2fizpiski%2fnlb%2fsl%2fdefault%2f

Navodila prodajnim mestom za poslovanje s plačilnimi karticami: so navodila, ki so dostopna na spletnem naslovu:

www.nlb.si/prodajna-mesta/izpiski/nlb/sl/login/?returnurl=%2fprodajna-mesta%2fizpiski%2fnlb%2fsl%2fdefault%2f

PIN pad: ločena naprava za varen vnos PIN številke, povezana s POS terminalom.

PIN številka: osebna identifikacijska številka oziroma osebno geslo, ki identificira imetnika plačilne kartice in s katero imetnik kartice potrdi plačilo na POS terminalu.

Plačilna kartica: je plačilni instrument, namenjen brezgotovinskemu plačevanju in dvigu gotovine. Plačilna kartica (v nadaljevanju: kartica) je lahko debetna, z odloženim plačilom ali posojilna. Kartice izdajajo različni izdajatelji in imajo lahko različen izgled.

Pogodba: je Pogodba o načinu plačila blaga in storitev s karticami na prodajnem mestu in/ali Pogodba o načinu plačila blaga in storitev s karticami za kataloško prodajo prek telefona, faxes in elektronske pošte, sklenjena med banko in pogodbenim partnerjem.

Pogodbeni partner: pogodbeni partner s katerim ima banka sklenjeno Pogodbo.

POS oprema: predstavlja POS terminal in dodatno POS opremo (PIN pad, brezstični čitalec ...) potrebno za delovanje POS terminala.

POS terminal: stacionarna ali prenosna (mobilna) elektronska naprava, ki omogoča sprejemanje različnih plačilnih kartic, avtorizacijo plačilne transakcije, elektronski zajem transakcij ter prenos podatkov o nakupu, plačilu blaga in storitev z uporabo plačilnih kartic.

Potrdilo o nakupu (Slip): Potrdilo o opravljeni transakciji s kartico prek POS-a ali imprinterja.

Procesni center: družba Bankart, procesiranje plačilnih instrumentov, d.o.o., Ljubljana, P.P. 803, 1001 Ljubljana, s katero ima banka sklenjeno veljavno pogodbo za procesiranje plačilnih instrumentov. Če bi prišlo do spremembe procesnega centra, bo banka o tem priporočeno po pošti obvestila pogodbenega partnerja.

Prodajno mesto: posamezno prodajno mesto pogodbenega partnerja, na katerem je nameščena POS oprema ter sprejema plačilne kartice kot način plačila blaga in storitev.

Stop lista: lista neveljavnih, izgubljenih in ukradenih kartic v elektronski obliki na POS terminalu.

3D Secure: mednarodni varnostni standard za preverjanje istovetnosti imetnikov kartic pri plačevanju prek spleta. Standard podpirata mednarodna kartična sistema MasterCard (»MasterCard SecureCode«) in Visa (»Verified by Visa«).

II. SPREJEM KARTIC NA PRODAJNEM MESTU

1. Prodajno mesto ne sme v nobenem primeru imetniku kartice izplačevati gotovine.
2. Prodajno mesto bo zagotovilo, da bo imetnik kartice v primeru izvedbe transakcije preko POS terminala ali preko imprinterja na prodajnem mestu ob vsakem plačilu podpisal slip iz POS terminala ali iz imprinterja, razen v primerih transakcij preko POS terminala, kadar POS terminal prodajnega mesta za zaključek transakcije zahteva vnos PIN številke in v primeru Brezstičnega plačevanja.
3. Na slipu morajo biti navedeni prodajno mesto, številka kartice, znesek plačila za prodano blago oziroma opravljene storitve in datum izpisa iz POS terminala oziroma datum izdaje slipa na imprinterju (ki mora biti identičen z datumom nakupa) ter pravilna avtorizacijska koda v primerih, ko se zahteva avtorizacija.
4. Pravilno izpolnjen in s strani imetnika kartice verificiran slip je dokaz o dolgu imetnika kartice in hkrati podlaga za terjatev prodajnega mesta do banke. Verifikacijo slipa opravi imetnik kartice s podpisom ali vnosom PIN številke v POS terminal. Verifikacija slipa s strani imetnika plačilne kartice ni potrebna v primeru Brezstičnega plačevanja, ko gre za transakcije v zneskih, za katere ni potreben vnos PIN številke.
5. Izpise iz POS terminala je prodajno mesto zavezano hraniti na način, da se ohrani zapis najmanj tri leta (če pa predpisi zahtevajo daljšo hrambo tovrstne dokumentacije, se hranijo izpisi za čas, kot ga določajo predpisi).
6. Podatki o opravljenih transakcijah preko POS terminala se prenesejo v elektronski obliki po liniji s POS terminala na računalnik v procesnem centru. Če POS terminal ne deluje ali prenos podatkov iz POS terminala na računalnik procesnega centra iz kakršnegakoli razloga ni mogoč ali so transakcije opravljene z imprinterjem, je dolžno prodajno mesto poslati procesnemu centru slipa, ki se nanašajo na transakcije, ki niso bile prenesene na računalnik procesnega centra v roku 10 dni od dneva transakcije. Banka bo zneske, dolgovane na podlagi pravilno izpolnjenih in s strani imetnika kartice verificiranih slipov (razen, če se verifikacija ne zahteva), ki so bili posredovani procesnemu centru, oziroma na podlagi prejetih podatkov o transakcijah na POS terminalu, ki so bili posredovani v računalnik procesnega centra, poravnala sama neposredno ali z nakazilom preko tretjih na način, v rokih in pod pogoji, določenimi v pogodbi. Banka pooblašča prodajno mesto, da sprejme vsakokratno nakazilo sredstev za poravnavo obveznosti banke po pogodbi, prodajno mesto pa s tem soglaša.
7. Banka bo prodajnemu mestu v roku 14 delovnih dni od prejema poziva prodajnega mesta, brezplačno dostavila potrebne obrazce, nalepke in tiskovine, navodila, propagandno gradivo in drugo potrebno dokumentacijo razen, če se banka in prodajno mesto izrecno drugače dogovorita. Prodajno mesto je zavezano pravočasno sporočiti banki svoje potrebe po navedenem gradivu. Prodajno mesto ima pravico, da v svojih propagandnih akcijah izpostavi način plačevanja s kartico. Propagandne akcije ne smejo škodovati ugledu banke.
8. Prodajno mesto bo za nakup oziroma opravljeno storitev izdalo samo en slip, katerega kopijo bo izročilo imetniku kartice. Če se uporablja POS terminal, katerega tehnološke značilnosti so take, da ne izdaja slipov v kopiji, temveč dva zaporedna slipa, bo prodajno mesto izdalo dva enaka slipa brez kopij, pri čemer bo enega obdržalo samo, drugega pa bo izročilo imetniku kartice.
9. Prodajno mesto kartice v nobenem primeru ne bo umaknilo iz vidnega polja imetnika kartice.
10. Prodajno mesto mora pri poslovanju s karticami v primeru poslovanja preko imprinterjev pridobiti avtorizacijo nakupa, ne glede na višino zneska nakupa. V primeru soglasja k transakciji izda procesni center številko, ki mora biti vpisana na označeno mesto na slipu (imprinter).
11. Nakup z uporabo imprinterja je mogoče opraviti le z embosiranimi karticami.
12. Za BA kartico in kartico Maestro se za zajem transakcije uporablja izključno POS terminal in se avtorizacija izvede avtomatično prek POS terminala.
13. Ob uporabi POS terminalov posebna avtorizacija pri procesnem centru ni potrebna, ker jo POS terminal izvaja avtomatično. Če POS terminal ne deluje, mora prodajno mesto v primeru uporabe imprinterja, plačila s karticami Karanta, MasterCard in Visa, avtorizirati po telefonu pri procesnem centru. Uporaba BA kartic in kartic Maestro v tem primeru ni mogoča.
14. Banka si sama oziroma prek procesnega centra pridržuje pravico zavrniti plačilo vseh slipov prodajnemu mestu:
 - če banka ugotovi, da prodajno mesto ne posluje v skladu s podpisano Pogodbo, temi splošnimi pogoji ali navodili in drugo dokumentacijo, ki je sestavni del Pogodbe ali teh Splošnih pogojev,
 - če slipi niso izpolnjeni v skladu z določili teh splošnih pogojev oziroma če so nanje vnesene kakšne spremembe oziroma popravki,
 - če slipi niso podpisani s strani imetnikov kartic, razen v primerih, ko podpis ni potreben zaradi izvršene PIN verifikacije ali v primeru brezstičnega plačevanja,
 - če slipi niso nastali kot rezultat uporabe kartice,
 - če kartica ob času izdaje slipa ni bila veljavna,
 - če je od dneva izstavitve slipa do predložitve v izplačilo procesnemu centru minilo več kot 20 dni,
 - če je od dneva transakcije preko POS terminala do prenosa podatkov v procesni center minilo več kot 10 dni, iz kakršnega koli razloga (na primer okvara terminala, izpad električne energije ali telefonskih linij) pa v istem roku prodajno mesto ni posredovalo slipov procesnemu centru,
 - če za eno transakcijo nakupa prodajno mesto izda dva ali več slipov (razen v primeru, ko se uporablja POS terminal, katerega tehnološke značilnosti so take, da ne izdaja slipov v kopiji, temveč dva zaporedna in v takem primeru prodajno mesto lahko izda dva enaka slipa brez kopij),
 - če izvod slipa, ki ga je prodajno mesto poslalo procesnemu centru ni izvod z oznako, da je namenjen banki,
 - če prodajno mesto ne upošteva standardov varnosti poslovanja 3D Secure,

- če banka ugotovi, da prodajno mesto ni izvajalo predpisanih postopkov prepoznavanja in preprečevanja zlorab, ter pranja denarja.
15. Pri izračunu obveznosti banke do prodajnega mesta ob posamezni zapadlosti bodo:
 - upoštevani vsi pravilno izpolnjeni in podpisani slipi, ki jih bo procesni center prejel najmanj pet delovnih dni pred dogovorjenim dnevom plačila,
 - upoštevane vse transakcije izvršene preko POS terminalov, ki so bile posredovane v računalnik procesnega centra najkasneje dva delovna dneva pred dogovorjenim dnevom plačila, upoštevane vse transakcije izvršene preko POS terminalov, ki niso bile posredovane v računalnik procesnega centra, glede katerih je procesni center prejel slipa najmanj pet delovnih dni pred dogovorjenim dnevom plačila.
 16. Banka je v primeru reklamacije upravičena sporočiti imetniku kartice podatke o prodajnem mestu in sporni transakciji. Prodajno mesto pooblašča banko, da sporoča podatke o zlorabah pri transakcijah s karticami na prodajnem mestu, storjenih s strani imetnikov kartic ali prodajnega mesta ostalim izdajateljem kartic, procesnemu centru, imetnikom licenc oziroma blagovnih in storitvenih znamk, ki se nanašajo na kartice, Združenju bank Slovenije ter policiji. Morebitne reklamacije vezane na vrsto, rok dobave, kvaliteto ali količino blaga ali storitve s strani kupca – imetnika kartice, ureja prodajno mesto neposredno s kupcem – imetnikom kartice.
 17. V sklopu preprečevanja zlorab in omejevanja finančne škode prodajnemu mestu, banka lahko ni pa dolžna spremljati transakcij na prodajnem mestu. V primeru zaznave sumljivih transakcij (transakcije, ki odstopajo od rednega poslovanja prodajnega mesta) ali suma, da je do takih sumljivih transakcij ali do drugačnih zlorab prišlo, banka lahko ni pa dolžna, začasno omeji poslovanje prodajnemu mestu. Banka si pridržuje pravico do izvedbe začasne omejitve poslovanja prodajnega mesta brez predhodne najave prodajnemu mestu. Banka je dolžna o izvedbi začasne omejitve uporabe prodajnega mesta obvestiti prodajno mesto v roku 24 ur od izvedbe omejitve. V primeru takšnih omejitev (ali prekinitev) poslovanja prodajnega mesta, če tudi se sum izkaže za neutemeljen, banka ne odgovarja za morebitno nastalo škodo iz tega naslova, razen če bi bila škoda povzročena namenoma ali iz hude malomarnosti banke.
 18. Prodajno mesto je v svojih poslovnih prostorih dolžno objaviti pogoje, ki se nanašajo na postopek alternativnega reševanja sporov, ki jih predpisuje Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.

III. POGOJI ZA SPLETNO PRODAJO

1. Spletna stran prodajnega mesta s katero se ponuja nakup blaga in/ali storitev mora vsebovati najmanj naslednje podatke:
 - firmo in sedež prodajalca blaga in/ali storitev oziroma ime in sedež opravljanja dejavnosti ter številko prodajnega mesta, kot jo določi banka,
 - kontaktne podatke za zagotavljanje informacij in sprejemanje reklamacij (naslov, telefon, telefax, elektronska pošta),
 - podroben opis ponudbe blaga in/ali storitev,
 - ceno blaga in/ali storitev z vsemi spremljajočimi stroški (stroški pošiljanja ipd.) in davki ter roke in valuto plačila, kar vse mora biti v skladu z vsakokrat veljavno zakonodajo, ki se uporablja pri posamični transakciji,
 - izjava o dostavi blaga in zaračunanju transakcije šele po odpremi blaga (kadar je ta način v uporabi),
 - navedbo, da se dostava blaga ne more izvršiti na naslov "poštno ležeče",
 - v primeru, če prodajno mesto izvaža blago ali storitev v drugo državo, se mora kupec seznaniti s carinskimi pogoji svoje države,
 - način in rok dostave naročenega blaga in/ali storitev,
 - pogoji za uveljavljanje reklamacij in način reklamiranja,
 - pogoji, ki se nanašajo na postopek alternativnega reševanja sporov, ki jih predpisuje Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov,
 - pogoji, ki se nanašajo na preklic naročila,
 - pogoji, ki se nanašajo na vračilo denarja iz naslova kupnine, po upravičeni reklamaciji,
 - navedbo, da ima kupec možnost odpovedati nakup ter zavrniti prejeto blago in kakšni so pogoji odpovedi, ki morajo biti usklajeni z vsakokrat veljavno zakonodajo,
 - navedba, da se blago lahko plača s karticami iz 1. člena te pogodbe,
 - pogoje in način vračila blaga v skladu z vsakokrat veljavnimi prepisi.
2. Če se ponujajo na spletnih straneh igre na srečo, mora spletna stran dodatno vsebovati še naslednje podatke:
 - obvestilo, da gre pri storitvah za igre na srečo,
 - podrobna navedba vsakokrat veljavne zakonodaje o igrah na srečo, ki se uporablja v vsakem konkretnem primeru igre (omejitve, razveljavitve, izplačila, davki idr.),
 - podrobna navedba pravil posamezne igre na srečo (za kakšno igro gre, način igre, višina in pogoji plačil vezanih na igre z izrecno navedbo, da izplačevanje nagrad ni možno z dobropisom na kartico, možnost preklica idr.),
 - navedbo odgovornosti kupca vezanih na igranje iger na srečo,
 - opozorilo, da so on-line igre na srečo dovoljene samo polnoletnim osebam,
 - obvestilo o odgovornosti kupca, v primeru da so v državi imetnika kartice on-line igre na srečo z zakonom prepovedane.
3. Če se ponuja na spletnih straneh blago ali storitve, glede katerih obstajajo v skladu z veljavno zakonodajo omejitve pri prodaji tovrstnih proizvodov ali storitev, mora spletna stran vsebovati še naslednje podatke:
 - opozorilo na zakonske omejitve pri nakupu blaga ali storitev,
 - opis postopka za prepoznavo primernosti kupca za nakup tovrstnega blaga in storitev.
4. Prodajno mesto lahko izvrši transakcijo nakupa blaga in/ali storitev samo, če imetnik kartice izpolni naročilo za nakup blaga in/ali storitve, ki bo poleg zgoraj navedenih podatkov, vsebovalo še:
 - ime in priimek kupca-imetnika kartice,
 - naslov stalnega bivališča, kamor imetnik prejema izpiske,
 - mobilni ali stacionarni telefon imetnika kartice,
 - naslov elektronske pošte imetnika kartice,
 - vrsto kartice s katero se plačuje blago in/ali storitev,
 - količino in vrsto naročenega blaga in/ali storitev,

- znesek za katerega bo obremenjena kartica, ki predstavlja seštevek kupnine za naročeno blago in/ali storitve z vsemi stroški in davki,
- naslov dostave in naslov imetnika morata biti enaka,
- naslov ne sme glasiti na: poštno ležeče, poštni predal ali hotelski naslov v tujini.

Prodajno mesto mora kupcu na osnovi njegovega naročila podanega v skladu z zgoraj navedenim omogočiti, da še enkrat preveri vse zgoraj navedene podatke in dokončno potrdi naročilo. Če naročilo ne vsebuje vseh zgoraj zahtevanih podatkov, prodajno mesto tako naročilo zavrne.

5. Prodajno mesto mora:

- za vsak uspešno opravljen nakup izstaviti in poslati račun kupcu v elektronski ali fizični obliki,
- zagotoviti, da vsak poslan račun vsebuje pogoje in način vračila blaga,
- zagotoviti, da je v postopku nakupa, potrjevanja nakupa in na izpisu računa številka uporabljene kartice zakrita – prikazane so lahko samo zadnje 4 številke kartice,
- v primeru, ko kupec naroči več vrst blaga pri istem elektronskem trgovcu, se za vsako posamezno odpremljeno in poslano blago bremeni kartični račun kupca samo za znesek poslanega blaga. Skupna bremenitev vseh poslanih pošiljk ne sme presegati zneska naročila vključno s poštnimi stroški.

6. Po prejemu potrjenega pravilno izpolnjenega naročila in opravljenem preverjanju podatkov, mora prodajno mesto poslati procesnemu centru banke, zahtevke za avtorizacijo.

7. Avtorizacija se izvrši avtomatično v skladu s standardi, parametri, v elektronskem formatu ter na način kot je določen v navodilih Spletno poslovanje 3D Secure program. Prodajno mesto bo od procesnega centra dobilo obvestilo, da avtorizacija ni odobrena, v primeru, da je avtorizacija odobrena pa številko avtorizacije.

8. Ko prodajno mesto prejme odgovor procesnega centra pošlje na računalnik imetnika kartice (kupca) sporočilo, da je nakup zavrnjen, če avtorizacija ni bila odobrena, oziroma v primeru, da je avtorizacija odobrena potrdilo, da je naročilo kupca potrjeno s strani prodajnega mesta, pri čemer mora sporočilo vsebovati vse enake podatke, kot jih vsebuje naročilo kupca in dodatno naslednje podatke, razen podatkov o kartici imetnika (številka, datum veljavnosti):

- številko naročila,
- številko nakupa,
- datum in uro, ko je kupec podal naročilo ter datum in uro potrditve naročila s strani prodajnega mesta,
- identifikacijo vstopnega mesta v internet v času naročanja,
- datum dobave,
- status nakupa (odobren/zavrnjen).

9. Prodajno mesto banki ne sme poslati zahtevka za bremenitev kartice preden je blago odposlano oziroma preden je bila storitev izvedena. V primeru, da prodajno mesto želi poslati zahtevek za bremenitev kartice preden je bilo blago odposlano ali je bila storitev izvršena, mora s strani kupca prejeti soglasje. Prodajno mesto mora poslati zahtevek za bremenitev kartice najkasneje v roku 7 dni od dneva nastanka avtorizacije.

10. Prodajno mesto je dolžno hraniti podatke, ki se nanašajo na transakcije prodaje blaga in storitev po tej pogodbi in druge podatke, ki se nanašajo na izvajanje te pogodbe najmanj tri leta (če pa predpisi zahtevajo daljšo hrambo dokumentacije, se hranijo izpisi za čas, kot ga določajo predpisi) in sicer v takšni obliki, da jih je mogoče kadarkoli izpisati na papir in da zadoščajo naslednjim pogojem:

- podatki, vsebovani v elektronski plačilni transakciji, so dosegljivi in primerni za kasnejšo uporabo,
- podatki so shranjeni na način in v obliki, ki verodostojno predstavlja ustvarjene, poslane ali prejete podatke,
- iz shranjene elektronske plačilne transakcije je možno ugotoviti, od kod izvira, komu je bila poslana, ter kraj in čas njenega pošiljanja ali prejema,
- da uporabljena tehnologija in postopki v zadostni meri onemogočajo spremembo ali izbris podatkov, ki ju ne bi bilo mogoče enostavno ugotoviti, oziroma obstaja zanesljivo jamstvo glede nespremenjenosti plačilne transakcije,
- da bo zagotovljena tajnost podatkov, ki so lahko dostopni samo banki, njenemu procesnemu centru in imetniku kartice na katerega se nanaša transakcija, razen v primeru, ko prisilni predpisi določajo drugače,
- kupec mora biti jasno obveščen, da se bodo njegovi podatki zbirali na strežniku pogodbene stranke.

11. Če bi se kasneje ugotovilo, da podatki o plačilnih transakcijah niso v skladu s temi določili oziroma če prodajno mesto ne bi hranilo podatkov in jih zato ne bi bilo mogoče preveriti, je prodajno mesto zavezano banki vrniti vsak znesek, ki bi ga prodajno mesto prejelo od banke na taki podlagi skupaj z zakonitimi zamudnimi obrestmi za čas od plačila banke do dneva vračila sredstev. Banka se je upravičena v ta namen poplačati s pobotom, tako da zmanjša plačila, ki jih bo dolgovala prodajnemu mestu iz kateregakoli naslova o čemer bo banka prodajno mesto obvestila. Če terjatve prodajnega mesta do banke ne obstojijo in zaradi tega pobot ni možen, je prodajno mesto dolžno izvršiti plačilo dolgovanega zneska v roku 3 dni od dneva izstavitve računa.

12. Prodajno mesto soglašaja, da prevzema zavrnitev plačila in reklamacije, ki se nanašajo na vsebino prodaje:

- neprevzeto oziroma zavrnjeno blago,
- nenaročeno blago ali storitev,
- iz drugih razlogov, na osnovi katerih je po določenih veljavnih predpisov o varstvu pravic potrošnika le-ta upravičen do zavrnitve plačila.

13. Banka je upravičena sama oziroma prek procesnega centra zavrniti plačilo vseh nakupov prodajnemu mestu:

- če ni bila predhodno pridobljena avtorizacija,
- če zapis (obrazec) za naročilo blaga ali storitve ni izpolnjen v celoti oziroma v skladu z določili te pogodbe,
- če je od dneva avtorizacije do predložitve podatkov o opravljenih nakupih procesnemu centru minilo 10 koledarskih dni ali več,
- če se na prodajnem mestu izvaja sumljive transakcije za katere obstaja verjetnost, da gre za zlorabo (transakcije, ki bi bile izvršene brez soglasja imetnika kartice) ali v primeru izvajanja transakcij za katere banka na kakršen koli način prejme potrditev, da gre za zlorabo. V teh primerih sme banka zadržati ta sredstva za največ 120 dni od dneva izvršitve take transakcije o čemer banka obvesti prodajno mesto.
- če podatki na obrazcu za naročilo blaga niso vsebinsko identični podatkom, ki jih hrani banka izdajateljica o imetniku kartice (ime in priimek, naslov),
- v drugih primerih, ki so določeni v pravilih lastnikov licenc za posamične vrste kartic (MasterCard, Visa).

14. Če bi se kasneje ugotovilo, da nakupa blaga ali storitve ni opravil imetnik kartice oziroma prodajno mesto avtoriziranih podatkov imetnika ne bi hranilo in nakupa zaradi tega ne bi bilo mogoče preveriti, ali da je na prodajnem mestu prišlo do zlorabe kartic in je nastala škoda banki posledica neupoštevanja pogodbenih določil, je prodajno mesto zavezano banki povrniti vsak znesek, ki bi ga prejelo od banke na taki podlagi skupaj z zakonitimi zamudnimi obrestmi za čas od plačila banke do dneva vračila sredstev. Banka se je upravičena v ta namen poplačati s pobotom, tako da zmanjša plačila, ki jih bo dolgovala prodajnemu mestu iz kateregakoli naslova o čemer bo banka prodajno mesto obvestila. Če terjatve prodajnega mesta do banke ne obstojijo in zaradi tega pobot ni možen, je dolžno prodajno mesto izvršiti plačilo dolgovanega zneska v roku 3 dni od dneva izstavitve računa.
15. Morebitne reklamacije vezane na vrsto, rok dobave, kvaliteto ali količino blaga ali storitve s strani kupca - imetnika kartice ureja prodajno mesto neposredno s kupcem - imetnikom kartice.
16. Če reklamacije presegajo 5% mesečnega prometa prodajnega mesta, ki se nanaša na plačevanje s karticami prek spleta v predhodnem mesecu, je prodajno mesto dolžno banki povrniti vsak znesek, ki bi ga slednja morala plačati drugim bankam izdajateljicam kartic na osnovi reklamacij, ki se nanašajo na promet s karticami izvršen preko prodajnega mesta. V takem primeru se prodajno mesto na prvi pisni poziv banke zavezuje pri banki položiti depozit v EUR v dvakratni višini zneska reklamacij, ter deponirana sredstva zastaviti v korist banke za zavarovanje svojih obveznosti do banke iz tega odstavka, hkrati pa se zavezuje v ta namen skleniti ustrezno pogodbo v besedilu sprejemljivem za banko.
17. Banka je upravičena zaračunati prodajnemu mestu stroške reklamacije v znesku 20 EUR za vsako reklamirano transakcijo kot nadomestilo za delo in stroške vezane na reklamacijo.
18. Reklamacij do zneska 20,00 EUR banka ne rešuje.
19. Pri spletni prodaji se smiselno uporabljajo tudi določila točke II. »Sprejem kartic na prodajnem mestu« v kolikor niso urejena v tej točki III. in niso v nasprotju z določili te točke III. ali v nasprotju z naravo izvajanja transakcij preko spleta. Prodajno mesto pa je dolžno spletno prodajo izvajati tudi v skladu z določili Pogodbe, Navodil prodajnim mestom za poslovanje s plačilnimi karticami in Navodil za Spletno poslovanje s 3D Secure programom.

IV. POGOJI ZA MO-TO PRODAJO

1. Podatki glede nakupa, ki jih je dolžno prodajno mesto sporočiti kupcu, ki plačuje blago ali storitve s karticami morajo vsebinsko, glede na vrsto blaga/storitve, vsebovati najmanj naslednje:
 - naziv in naslov prodajalca blaga in/ali storitev,
 - kontaktni naslov za zagotavljanje informacij in sprejemanje reklamacij (naslov, telefon, telefaks, elektronska pošta),
 - opis ponujenega blaga in/ali storitve ter pravic, ki so vezane na blago oziroma storitev,
 - ceno blaga in/ali storitev z vsemi spremljajočimi stroški (stroški pošiljanja ipd.),
 - drugi pogoji vezani na nakup blaga in/ali storitev (roki za dostavo in kraj ter način dostave ipd.),
 - navedbo, da se dostava blaga ne more izvršiti na naslov "poštno ležeče",
 - pogoji za uveljavljanje reklamacij in način reklamiranja,
 - navedbo, da ima kupec možnost odpovedati nakup ter zavrniti prejeto blago in kakšni so pogoji odpovedi, ki morajo biti usklajeni z vsakokrat veljavno zakonodajo,
 - navedbo, da se v primeru pošiljanj naročilnice po pošti, le-to pošlje v zaprti ovojnici,
 - navedbo, da se blago lahko plača s karticami,
 - pogoji, ki se nanašajo na postopek alternativnega reševanja sporov, ki jih predpisuje Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov.
2. Prodajno mesto lahko izvrši transakcijo nakupa blaga in/ali storitve samo, če mu imetnik kartice sporoči ob naročilu blaga in/ali storitve naslednje podatke:
 - ime in priimek imetnika kartice,
 - naslov stalnega oziroma začasnega bivališča imetnika kartice in telefonsko številko,
 - vrsto in številko kartice, s katero se plačuje blago in/ali storitev,
 - rok veljavnosti kartice,
 - pri MasterCard in Visa karticah trimestno kontrolno kodo CVC2/CVV2, odtisnjeno na podpisnem traku na hrbtni strani kartice (zadnje tri številke),
 - količino naročenega blaga in/ali storitev,
 - znesek v uradni valuti Republike Slovenije, za katerega bo kartica obremenjena, ki predstavlja seštevek kupnine za naročeno blago in/ali storitve z vsemi stroški in davki,
 - naslov, na katerega je potrebno dostaviti blago ali opraviti storitev (ne sme biti "poštno ležeče"),
 - v primeru, ko kupec naroči več vrst blaga pri istem trgovcu, se ne dopušča možnosti deljenega pošiljanja blaga.
3. Prodajno mesto mora ob vsakem nakupu znova zahtevati CVC2/CVV2 kodo. Prodajno mesto mora kupcu na osnovi njegovega naročila, podanega v skladu z zgoraj navedenim, omogočiti, da v primeru telefonskega naročila, naročila prek faxes ali naročila po elektronski pošti še enkrat preveri vse zgoraj navedene podatke in dokončno potrdi naročilo. V primeru telefonskega naročila prodajno mesto zapiše potek telefonskega razgovora s kupcem in njegovo naročilo, lahko pa poleg tega telefonski razgovor tudi snema (pri čemer ne sme kršiti veljavnih predpisov in mora na to kupca predhodno opozoriti) in mu takoj po prejemu naročila potrdi naročilo in sicer v elektronski obliki ter mu posreduje pogodbeno določila v obliki, ki zagotavlja njihovo hranjenje in kasnejšo uporabo. Če naročilo ne vsebuje vseh zgoraj zahtevanih podatkov, prodajno mesto takšno naročilo zavrne oziroma izvrši zahtevano storitev na lasten riziko morebitne kasnejše reklamacije plačnika. V primeru, da podatki niso popolni, da postopek naročanja ni izveden v skladu z določili tega člena in v primeru zlorab vso odgovornost prevzema prodajno mesto.
4. Po prejemu potrjenega pravilno izpolnjenega naročila in opravljenem preverjanju podatkov, mora prodajno mesto poslati procesnemu centru banke, zahtevek za avtorizacijo. Predavtorizacija pri teh transakcijah, ni dovoljena. Predavtorizacija je dovoljena izključno le pri hotelski in rent-a-car dejavnosti.
5. Prodajno mesto je dolžno za vsak nakup blaga ali storitev, ki se izvrši pri izvajanju teh transakcij pridobiti predhodno soglasje-avtorizacijo procesnega centra in sicer ne glede na višino zneska nakupa. Zahtevek za avtorizacijo mora vsebovati naslednje podatke:
 - številko prodajnega mesta,
 - številko kartice,

- priimek, ime in naslov imetnika kartice (podatki morajo biti enaki podatkom, s katerimi razpolaga banka oz. od nje pooblaščen procesni center, ki opravlja avtorizacijo),
 - kontrolno kodo (CVC2/CVV2),
 - navedbo, da gre za prodajo preko telefona ali prodajo preko naročilnice iz kataloga ali prodajo preko elektronske pošte, ter navedbo oznake »MO/TO«,
 - veljavnost kartice,
 - znesek transakcije,
 - koda dejavnosti trgovca, ki jo določi banka (MCC).
6. Avtorizacija se z navedbo zahtevanih podatkov izvrši po telefaksu na številko 01 583 41 27, z obvezno navedbo, da gre za kataloško oziroma telefonsko prodajo oziroma prodajo preko elektronske pošte. Prodajno mesto bo od procesnega centra prejelo obvestilo, da je avtorizacija odobrena in številko avtorizacije, oziroma da avtorizacija ni bila odobrena.
 7. Prodajno mesto lahko zahteva, da se pri avtorizaciji preveri naslov imetnika kartice, pri čemer se avtorizacija zavrne, če se naslov imetnika kartice, podan v okviru naročila za nakup blaga oz. storitve prodajnemu mestu, ne ujema z naslovom v bazi podatkov izdajatelja kartice s katero se opravi plačilo transakcije. Prodajno mesto mora navedeno zahtevo podati na posebnem seznamu Avtorizacijski zahtevek – kataloška prodaja, ki je sestavni del Navodila prodajnim mestom za poslovanje s plačilnimi karticami, ki ga v zgornjem desnem kotu jasno opremi z nazivom Verification Request. Izvajalec v tem primeru na banko izdajateljico kartice posreduje prošnjo za preverbo naslova, in izvrši avtorizacijo šele po prejemu odgovora. Prodajno mesto potrjuje, da je seznanjeno, da tak postopek dodatnega preverjanja naslova imetnika kartice lahko traja daljši čas, tako, da transakcije ne bo mogoče izvršiti takoj in s tem soglaša. V primeru, če se prodajno mesto odloči, da pri avtorizaciji ne bo zahtevalo, da se preveri naslov imetnika kartice, prodajno mesto samo nosi škodo zaradi zlorab, ki bi se jim bilo mogoče izogniti, če bi se naslov imetnika kartice preveril.
 8. Avtorizacije plačil s karticami se lahko opravijo tudi prek POS terminala, ki ga prodajno mesto najame pri banki in ima za uporabo le-tega sklenjeno ustrezno pogodbo. V tem primeru bo prodajno mesto na podlagi zbranih naročil z ročnim vnosom (brez branja magnetne steze, saj kartica ni fizično prisotna) v POS terminal vneslo številko kartice, datum veljavnosti, CVC2/CVV2 kodo in znesek plačila, in opravilo avtorizacijo za vsako naročilo posebej. Prodajno mesto mora na vsak slip oziroma na izpis iz POS terminala na prostor namenjen podpisu imetnika vpisati oznako »MO/TO«, kar označuje, da gre za telefonsko oziroma kataloško prodajo oziroma prodajo preko elektronske pošte.
 9. Prodajno mesto je dolžno hraniti zbrana naročila, ki se nanašajo na te transakcije prodaje blaga in storitev in druge podatke, ki se nanašajo na izvajanje teh transakcij, najmanj tri leta (razen, če prisilni predpisi zahtevajo daljšo hrambo) in jih v primeru reklamacije na zahtevo banke ali procesnega centra tudi predložiti (slip ali druge dokumente iz katerih izhajajo postopki pri sprejemu in potrditvi naročila):
 - prodajno mesto mora po 6 (šestih) mesecih od zadnjega nakupa iz svoje evidence brisati vse zbrane podatke o imetniku kartice, če obveznost daljše hrambe teh podatkov ni predpisana z vsakokrat veljavnimi prisilnimi predpisi.
 - Prodajno mesto ne sme prodati, zamenjati, dati na vpogled ali na kakršenkoli drug način posredovati podatke o imetniku kartice tretji osebi.
 - Prodajno mesto mora varno hraniti podatke o imetniku kartice na način, ki preprečuje dostop oziroma razkritje podatkov nepooblaščenim osebam.

Datoteka z zbranimi podatki o imetniku se zaradi možnosti vdora v sistem ne sme hraniti na računalniku, ki je priključen na internet.
 10. Avtorizacija pri izvajanju plačil s karticami prek MO-TO prodaje predstavlja le potrditev, da v času avtorizacije kartica, na katero se avtorizacija nanaša, ni bila uvrščena na stop listo zaradi kraje, izgube kartice ali drugih razlogov in da je bilo v času avtorizacije na računu imetnika kartice dovolj sredstev za poravnavo obveznosti. V primeru zahtevka po potrditvi naslova imetnika kartice, pa pomeni tudi, da je naslov imetnika kartice kot je v zbirki podatkov izdajatelja kartice, identičen z naslovom, ki ga je prodajno mesto sporočilo v zahtevku za potrditev naslova imetnika kartice. Avtorizacija ne potrjuje istovetnosti imetnika kartice in naročnika blaga ali storitve.
 11. Prodajno mesto soglaša, da prevzema zavrnitev plačila in reklamacije, ki se nanašajo na vsebino prodaje:
 - neprevzeto oziroma zavrnjeno blago,
 - nenaročeno blago ali storitev,
 - drugih razlogov, na osnovi katerih je po določenih veljavnih predpisov o varstvu pravic potrošnika le-ta upravičen do zavrnitve plačila.
 12. Za zavrnitev plačila oziroma za zahtevek za vračilo že plačanega zneska prodajnemu mestu zadošča, da banka prejme pisno izjavo imetnika kartice, da je prišlo do ene izmed okoliščin opisanih v predhodnem odstavku in se ni dolžna spuščati v presojo ali je taka izjava resnična ali ne. To nevarnost v celoti prevzema nase prodajno mesto.
 13. Banka si sama oziroma prek procesnega centra pridržuje pravico zavrniti plačilo vseh nakupov prodajnemu mestu:
 - če ni bila predhodno pridobljena avtorizacija,
 - če na zahtevku za avtorizacijo ni navedena CVC2/CVV2 koda, in da ob podanem zahtevku za avtorizacijo ni bilo navedeno, da gre za prodajo prek telefona ali prodajo prek naročilnice iz kataloga oz. ni navedena ali sporočena oznaka »MO/TO«,
 - če podatki zahtevani za naročilo blaga ali storitve niso izpolnjeni v celoti oziroma v skladu z določili teh splošnih pogojev,
 - če je od dneva avtorizacije do predložitve podatkov o opravljenih nakupih procesnemu centru minilo 10 koledarskih dni ali več, vključno z dnem avtorizacije,
 - če podatki na obrazcu za naročilo blaga niso vsebinsko identični podatkom, ki jih hrani banka izdajateljica o imetniku kartice (ime in priimek, naslov),
 - če prodajno mesto ni spoštovalo postopkov za izvajanje transakcij
 14. Morebitne reklamacije vezane na blago ali storitve s strani kupca - imetnika kartice, ureja prodajno mesto neposredno s kupcem - imetnikom kartice.
 15. Če bi se pozneje ugotovilo, da nakupa blaga ali storitve ni opravil imetnik kartice oziroma prodajno mesto avtoriziranih podatkov imetnika ne bi hranilo in nakupa zaradi tega ne bi bilo mogoče preveriti, je prodajno mesto zavezano banki povrniti vsak znesek, ki bi ga prejelo od banke na taki podlagi skupaj z zakonitimi zamudnimi obrestmi za čas od plačila banke do dneva vračila sredstev. Banka se je upravičena v ta namen poplačati s pobotom, tako da zmanjša plačila, ki jih bo dolgovala prodajnemu mestu iz kateregakoli naslova o čemer bo banka prodajno mesto obvestila. Če terjatve prodajnega mesta do

banke ne obstojijo in zaradi tega pobot ni možen, je dolžno prodajno mesto izvršiti plačilo dolgovanega zneska v roku 8 dni od dneva izstavitve računa.

16. Banka je upravičena zaračunati prodajnemu mestu 50,00 EUR za vsako posamično reklamacijo kot nadomestilo za delo in stroške vezane na reklamacijo.
17. Prodajno mesto se zaveže, da bo v roku 8 dni od prejema obvestila banke, banki povrnilo vse nastale stroške, ki bi jih slednja morala plačati drugi banki izdajateljici kartic v zvezi z reklamacijami, ki se nanašajo na promet izvršen preko prodajnega mesta in so predmet ročnega vnosa podatkov v POS terminal.
18. Banka je v primeru reklamacije upravičena sporočiti imetniku kartice podatke o prodajnem mestu in sporni transakciji. Prodajno mesto pooblašča banko, da sporoča podatke o zlorabah pri transakcijah s karticami na prodajnem mestu, storjenih s strani imetnikov kartic ali prodajnega mesta ostalim izdajateljem kartic, procesnemu centru, imetnikom licenc oziroma blagovnih in storitvenih znamk, ki se nanašajo na kartice, Združenju bank Slovenije ter policiji.
19. Prodajno mesto se obvezuje, da bo izvajalo vse predpisane postopke prepoznavanja in preprečevanja zlorab in pranja denarja.
20. Prodajno mesto je odgovorno, da v primeru ročnega vnosa podatkov v POS terminal, posluje v skladu z vsakokrat veljavnimi navodili, ki jih predpiše banka.
21. Prodajno mesto je odgovorno za kakršnekoli zlorabe, ki bi nastale s strani svojih zaposlenih. Prodajno mesto je odgovorno za vse zlorabe, ki bi nastale zaradi slabega hranjenja kartičnih podatkov.
22. V primeru, da prodajno mesto ni poslovalo v skladu s temi splošnimi pogoji, pogodbo ali navodili, ima banka pravico:
 - zaustaviti plačilo trgovcu v primeru transakcij zlorab/reklamacij,
 - takoj prekiniti pogodbo v primeru ugotovljenih sumljivih aktivnosti na prodajnem mestu.
23. Pri Mo-TO prodaji se smiselno uporabljajo tudi določila točke II. »Sprejem kartic na prodajnem mestu« v kolikor niso urejena v tej točki IV. in niso v nasprotju z določili te točke IV. ali v nasprotju z naravo izvajanja MO-TO transakcij. Prodajno mesto pa je dolžno MO-TO prodajo izvajati tudi v skladu z določili Pogodbe, Navodil prodajnim mestom za poslovanje s plačilnimi karticami in Navodil za Spletno poslovanje s 3D Secure programom.

V. KONČNE DOLOČBE

1. Ti Splošni pogoji so sestavni del Pogodbe.
2. Vsakokrat veljavna verzija Splošnih pogojev je dostopna na trgovskem portalu banke na spletnem naslovu: www.nlb.si/prodajna-mesta/izpiski/nlb/sl/login/?returnurl=%2fprodajna-mesta%2fizpiski%2fnlb%2fsl%2fdefault%2f
3. Banka lahko, v skladu s svojo poslovno politiki ter veljavnimi predpisi, spreminja te Splošne pogoje. O vsaki spremembi teh Splošnih pogojev oziroma uvedbi novih, bo banka pogodbenega partnerja obvestila najmanj 15 dni pred predvideno spremembo na izpisku prodajnega mesta in na trgovskem portalu banke na spletnem naslovu: www.nlb.si/prodajna-mesta/izpiski/nlb/sl/login/?returnurl=%2fprodajna-mesta%2fizpiski%2fnlb%2fsl%2fdefault%2f
4. Šteje se, da pogodbeni partner soglaša in sprejema spremenjene Splošne pogoje, če banka v 15 dneh od dneva, ko objavi spremenjene Splošne pogoje, ne prejme pisnega odstopa od pogodbe.

Ti Splošni pogoji veljajo od 9.12.2015

Obr.: **PM-SPP** (december 2015), Nova Ljubljanska banka d.d., Ljubljana, Trg republike 2, 1000 Ljubljana



NLB d.d.
Trg republike 2
SI-1000 Ljubljana

T: +386 1 477 20 00
E: info@nlb.si
www.nlb.si