



Na podlagi Zakona o elektronskih komunikacijah – ZEKom-1 (Uradni list RS, št. 109/12, 110/13, 40/14 – ZIN-B, 54/14 – odl. US, 81/15 in 40/17), Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih - ZPlaSSIED (Uradni list RS, št. 7/18 in 9/18 – popr.), Zakona o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma – ZPPDFT-1 (Uradni list RS, št. 68/16) in Zakona o centralnem kreditnem registru – ZCKR (Uradni list RS, št. 77/16) izdaja A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Šmartinska c. 134b, Ljubljana

## **Posebne pogoje za uporabo storitve VALÚ Moneta za bob naročnike**

### **1. Uvodne določbe**

- 1.1. A1 Slovenija, telekomunikacijske storitve, d. d., Šmartinska c. 134b, Ljubljana (v nadaljevanju: A1) je gospodarska družba, ki v okviru svojih dejavnosti, v razmerju do naročnikov in drugih uporabnikov, izvaja elektronske komunikacijske storitve, med katere sodi tudi omogočanje uporabe storitve VALÚ Moneta kot plačilne storitve.
- 1.2. A1 je hibridna plačilna inštitucija, ki je dne 17. 5. 2016 prejela dovoljenje Banke Slovenije, Slovenska 35, 1505 Ljubljana (v nadaljevanju: Banka Slovenije) za opravljanje plačilnih storitev. A1 je vpisan v register plačilnih institucij, ki ga vodi Banka Slovenije. Register plačilnih institucij je objavljen na spletni strani Banke Slovenije [www.bsi.si](http://www.bsi.si). Banka Slovenije je organ, pristojen za nadzor nad ponudniki plačilnih storitev v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev v Republiki Sloveniji.
- 1.3. Storitve VALÚ Moneta je plačilna storitev, ki omogoča izvrševanje plačilnih transakcij za nakup blaga ali storitev v Sloveniji in v tujini (države, v katerih je mogoče plačevati z VALÚ Moneto so razvidne iz spletne strani [www.VALU.si](http://www.VALU.si)), v sklopu katere uporabnik (plačnik) ponudniku blaga ali storitev (prejemniku plačila) poda soglasje za izvršitev plačilne transakcije.
- 1.4. Lastnik in izvajalec storitve VALÚ Moneta je družba Telekom Slovenije, d. d., Cigaletova ulica 15, 1000 Ljubljana.
- 1.5. Ti posebni pogoji za uporabo storitve VALÚ Moneta (v nadaljevanju: posebni pogoji) predstavljajo obvezne napotke bob naročnikom (v nadaljevanju: uporabnik VALÚ Monete ali tudi samo: uporabnik) glede pogojev, pravic, obveznosti in načina uporabe storitve VALÚ Moneta. Posebni pogoji veljajo za vse uporabnike VALÚ Monete, če s posebnim dogovorom med A1 in posameznim uporabnikom ni dogovorjeno drugače.



Posebni pogoji so objavljeni na spletni strani [www.bob.si](http://www.bob.si). Uporabnik lahko posebne pogoje prejme na zahtevo tudi preko elektronske pošte. Zahtevo uporabnik pošlje na elektronski naslov [info@bob.si](mailto:info@bob.si).

- 1.6. Sestavni del teh posebnih pogojev so Splošni pogoji za izvajanje elektronskih komunikacijskih storitev za potrošnike (v nadaljevanju: splošni pogoji), Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev in Posebni pogoji za izvajanje storitev bob, ki so dosegljivi na spletni strani [www.bob.si](http://www.bob.si) in na zahtevo uporabnika tudi preko elektronske pošte. Zahtevo uporabnik pošlje na elektronski naslov [info@bob.si](mailto:info@bob.si).
- 1.7. Ti posebni pogoji, splošni pogoji, Posebni pogoji za izvajanje mobilnih storitev, Posebni pogoji za izvajanje storitev bob, naročniška pogodba oziroma drug dogovor, ki ga uporabnik sklene z A1 za uporabo storitve VALÚ Moneta, skupaj predstavljajo okvirno pogodbo, ki ureja pravice in obveznosti uporabnika v zvezi z uporabo storitve VALÚ Moneta.
- 1.8. Uporabnik lahko od A1 kadar koli v času trajanja okvirne pogodbe zahteva izvod teh posebnih pogojev, splošnih pogojev, Posebnih pogojev za izvajanje mobilnih storitev, Posebnih pogojev za izvajanje storitev bob in drugih dokumentov, na podlagi katerih je uporabniku omogočen dostop do storitve VALÚ Moneta, in sicer v papirnati obliki ali na drugem trajnem nosilcu podatkov.

## 2. Opredelitve splošnih pojmov

- 2.1. Sistem VALÚ Moneta je sistem mobilnega plačevanja, ki omogoča mobilna brezgotovinska plačila z uporabo mobilnega telefona.
- 2.2. Storitve VALÚ Moneta/VALÚ Moneta je storitev brezgotovinskega plačevanja z uporabo plačilnega instrumenta VALÚ Moneta na različnih vrstah plačilnih mest, vključenih v Sistem VALÚ Moneta.
- 2.3. Plačilni instrument VALÚ Moneta je plačilni instrument z odloženim plačilom, ki omogoča uporabniku opravljanje brezgotovinskih plačil blaga ali storitev prek mobilne telefonske številke in mobilnega omrežja mobilnega operaterja. Plačilni instrument VALÚ Moneta je izdan v virtualni obliki kot pravica oziroma možnost uporabe mobilne telefonske številke za plačevanje blaga ali storitev in je vezan na posamezno mobilno telefonsko številko. Znesek plačila se uporabniku zaračuna na mesečnem računu, ki ga A1 izda uporabniku v skladu s splošnimi pogoji, Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev, Posebnimi pogoji za izvajanje storitev bob in temi posebnimi pogoji, in predstavlja tako plačilo za uporabo elektronskih komunikacijskih storitev, kot tudi plačilo za blago in storitve.
- 2.4. Ponudnik blaga ali storitev/ponudnik (tudi: prejemnik plačil) je trgovsko, proizvodno ali storitveno podjetje, s katerim ima izvajalec VALÚ Monete ali drugi pridobitelj sklenjeno pogodbo ali drug dogovor, na podlagi katerega uporabnikom omogoča uporabo VALÚ Monete za plačilo blaga in/ali storitev na njegovih plačilnih mestih.



- 2.5. Uporabnik VALÚ Monete/uporabnik v smislu teh posebnih pogojev je bob naročnik. Uporabnik se za uporabo VALÚ Monete identificira s svojo mobilno telefonsko številko.
- 2.6. Plačilno mesto (ali tudi prodajno mesto) je mesto (fizična lokacija ali spletno plačilno mesto) ponudnika blaga ali storitev, ki uporabniku omogoča nakup (nakup blaga ali storitev, spletnih vsebin, polnjenje virtualnih računov itd.) ali elektronsko naročilo (nakup blaga, ki ga ponudnik fizično dostavi kupcu, nakup storitev, ki jih ponudnik izvede po naročilu uporabnika itd.) in podajanje soglasja za izvršitev plačilne transakcije preko storitve VALÚ Moneta.
- 2.7. Limit porabe je največji skupni znesek, ki ga lahko uporabnik v posameznem obračunskem obdobju skupno porabi za plačila blaga in storitev, izvedena z VALÚ Moneto. Limit porabe določi A1.
- 2.8. Mobilni operater je A1, ki je kot udeleženec Sistema VALÚ Moneta ponudnik celovitih poslovno komunikacijskih rešitev, ki svojim uporabnikom nudi elektronsko komunikacijsko omrežje in storitve, potrebne za izvajanje plačilnih transakcij v Sistemu VALÚ Moneta.
- 2.9. Izdajatelj je lahko mobilni operater ali drug udeleženec Sistema VALÚ Moneta, ki izda uporabniku VALÚ Moneto na podlagi posebne pogodbe ali dogovora o uporabi VALÚ Monete, in mu s tem omogoči, da uporabi sistem mobilnega plačevanja na način, v katerem uporabnik VALÚ Monete vsa opravljena plačila na plačilnih mestih poravnava izdajatelju.
- 2.10. Izvajalec VALÚ Monete je Telekom Slovenije, d.d., ki je lastnik VALÚ Monete in ima sklenjene pogodbe s ponudniki za sprejemanje VALÚ Monete za plačilo izdelkov ali opravljenih storitev na njihovih plačilnih mestih. Izvajalec VALÚ Monete preko Sistema VALÚ Moneta posreduje plačila ponudniku za vse uporabnike VALÚ Monete, ki so pri ponudniku blaga ali storitev opravili plačilo z VALÚ Moneto. Izključno izvajalec VALÚ Monete ponudniku jamči za vsa plačila, izvedena na njegovih plačilnih mestih z VALÚ Moneto.
- 2.11. Vrsta plačilnega mesta je določena s terminalsko tehnologijo oziroma načinom izvajanja transakcij – plačevanja.
- 2.12. Članarina je plačilo, ki ga uporabnik plačuje A1 za izdan plačilni instrument VALÚ Moneta v višini, določeni z vsakokratnim veljavnim cenikom bob storitev, objavljenim na spletni strani [www.bob.si](http://www.bob.si).
- 2.13. Nadomestilo je posamezno plačilo, ki ga uporabnik plača A1 v zvezi z uporabo VALÚ Monete in vključuje članarino (osnovna ali napredna članarina), komunikacijske stroške za uspešno opravljeno plačilo, strošek posredovanja pri nakupu preko Interneta ter morebitna druga plačila, določena v teh posebnih pogojih. Višina nadomestil je določena v veljavnem ceniku bob storitev, objavljenem na spletni strani [www.bob.si](http://www.bob.si).



- 2.14. Menjalniški agent je podjetje ali finančna ustanova, ki izvaja pri plačilnih transakcijah v tuji valuti menjavo v EUR.
- 2.15. ZPlaSSIED je kratica, ki pomeni Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Uradni list RS, št. 7/18 in 9/18 – popr.).
- 2.16. ZPPDFT-1 je kratica, ki pomeni Zakon o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma (Uradni list RS, št. 68/16).
- 2.17. ZCKR je kratica, ki pomeni Zakon o centralnem kreditnem registru (Uradni list RS, št. 77/16).

### **3. Opredelitve pojmov, povezanih z načinom plačevanja z VALÚ Moneto**

Sistem VALÚ Moneta pozna različne vrste plačilnih mest:

- 3.1. Internet označuje spletna plačilna mesta, na katerih lahko uporabniki nakup vsebin, storitev in izdelkov na spletu plačajo z VALÚ Moneto.
- 3.2. Terminal je fizični terminal na plačilnem mestu, ki omogoča plačevanje z VALÚ Moneto.
- 3.3. eTerminali omogoča plačevanje z VALÚ Moneto na elektronskih terminalih na plačilnem mestu, ki so bodisi integrirani v blagajno ponudnika blaga ali storitev ali dostopni prek spletnega vmesnika.
- 3.4. mTerminal omogoča plačevanje z VALÚ Moneto na elektronskih terminalih na plačilnem mestu, ki so v obliki aplikacije nameščeni na mobilnih digitalnih napravah ponudnika blaga ali storitev.
- 3.5. Avtomat je avtomat (tudi parkomat), na katerem je mogoče opraviti plačilo z VALÚ Moneto.
- 3.6. SMS omogoča plačevanje z VALÚ Moneto prek sporočil SMS.
- 3.7. Telefonska prodaja pomeni možnost plačevanja z VALÚ Moneto prek pogovora pri telefonski prodaji.
- 3.8. VALÚ Moneta v Aplikacijah omogoča plačevanje spletnih vsebin (aplikacij in z njimi povezanih vsebin), blaga ali opravljanje storitev preko mobilnega telefona.
- 3.9. VALÚ Moneta Direkt je plačilna storitev, s katero je v sklopu storitve VALÚ Moneta omogočeno plačevanje periodičnih obveznosti s podajo enkratnega in vnaprejšnjega soglasja. VALÚ Moneto Direkt je možno uporabljati preko različnih načinov plačevanja v sistemu VALÚ Moneta, ki to omogočajo.
- 3.10. PIN številka (ali varnostna koda PIN) je tajna osebna identifikacijska številka za uporabo plačilnega instrumenta VALÚ Moneta.



Postopek izvedbe plačila blaga oziroma storitev na posamezni vrsti plačilnega mesta ter podatki, ki jih mora navesti uporabnik, da se lahko plačilni nalog pravilno izvrši, so za vsako vrsto plačilnega mesta navedeni na spletnem naslovu [www.VALU.si](http://www.VALU.si).

#### **4. Način in pogoji uporabe storitve VALÚ Moneta**

##### Splošno

- 4.1. A1 uporabniku izda plačilni instrument VALÚ Moneta s sklenitvijo naročniškega razmerja ali druge pogodbe za uporabo storitev in mu s tem omogoči, da uporabi VALÚ Moneto za mobilno plačevanje, uporabnik pa lahko plačilni instrument VALÚ Moneta ob sklenitvi naročniškega razmerja zavrne. Pred izdajo plačilnega instrumenta VALÚ Moneta je dolžan A1 skladno z ZPPDFT-1 od potencialnega uporabnika zahtevati informacije in dokumentacijo, ki so potrebne za oceno tveganja za pranje denarja in financiranje terorizma, vključno z informacijami, s katerimi ugotavlja, ali je uporabnik oziroma njegov zakoniti zastopnik ali pooblaščenec politično izpostavljena oseba, ter informacijami o dejanskem lastniku stranke. Uporabnik je dolžan A1 zagotoviti popolne, resnične in pravilne informacije ter dokumentacijo, A1 pa ima pravico informacije in dokumentacijo, ki mu jo zagotovi uporabnik, preveriti in zahtevati morebitne dodatne informacije, dokumentacijo oziroma pojasnila. A1 ima nadalje pri odločanju o izdaji plačilnega instrumenta VALÚ Moneta pravico do vpogleda v podatke potencialnega uporabnika (fizične osebe) v sistem izmenjave informacij o boniteti strank (SISBON), ki je vzpostavljen na podlagi veljavnega Zakona o centralnem kreditnem registru. A1 odloča o izdaji plačilnega instrumenta VALÚ Moneta po lastni presoji in svojih odločitev ni dolžan pojasnjevati.
- 4.2. V primeru, da uporabnik sklene pogodbo za uporabo VALÚ Monete z drugim izdajateljem in takšen plačilni instrument VALÚ Moneta, izdan s strani drugega izdajatelja, poveže s svojo mobilno telefonsko številko pri A1, na tej mobilni telefonski številki plačilni instrument VALÚ Moneta, izdan s strani drugega izdajatelja, nadomesti plačilni instrument VALÚ Moneta, izdan s strani A1. V času, ko ima uporabnik plačilni instrument VALÚ Moneta, izdan s strani drugega izdajatelja, povezan s svojo mobilno telefonsko številko, na tej mobilni telefonski številki ne more uporabljati plačilnega instrumenta VALÚ Moneta, izdanega s strani A1.
- 4.3. Uporabnik je dolžan uporabljati VALÚ Moneto v skladu s splošnimi pogoji, Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev, Posebnimi pogoji za izvajanje bob storitev, temi posebnimi pogoji, navodili in morebitnimi drugimi napotki A1 za uporabo VALÚ Monete, dostopnimi na spletni strani [www.bob.si](http://www.bob.si) in [www.VALU.si](http://www.VALU.si), ter na zahtevo tudi preko elektronske pošte. Zahtevo uporabnik pošlje na elektronski naslov [info@bob.si](mailto:info@bob.si). Uporabnik je nadalje dolžan uporabljati VALÚ Moneto v skladu z napotki in pogoji izvajalca VALÚ Monete, objavljenimi na spletni strani [www.VALU.si](http://www.VALU.si), veljavnimi predpisi ter na način in v vsebini, ki sta skladna z namenom, s katerim se VALÚ Moneta zagotavlja. V primeru kakršnihkoli kršitev je uporabnik odgovoren A1 in tretjim osebam (kar vključuje tudi izvajalca VALÚ Monete) za vso nastalo škodo. A1 pa ima pravico uporabniku onemogočiti nadaljnjo uporabo VALÚ Monete.



- 4.4. VALÚ Moneta je dostopna bob naročnikom, ki jim A1 v skladu s svojimi splošnimi pogoji, Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev, Posebnimi pogoji za izvajanje bob storitev, temi posebnimi pogoji in veljavnimi predpisi, ne preprečuje ali omejuje uporabe oziroma izvajanja bob storitev. VALÚ Moneta ni na voljo uporabnikom predplačniškega sistema.
- 4.5. Uporaba VALÚ Monete je uporabnikom omogočena avtomatično s sklenitvijo Naročniške pogodbe za uporabo bob storitev za govorni bob naročniški paket, razen v primeru, če posamezni bob naročniški paket privzeto ne vključuje storitve VALÚ Moneta.
- 4.6. Uporabnik lahko VALÚ Moneto zavrne že ob sklenitvi Naročniške pogodbe za uporabo bob storitev. Če želi uporabnik VALÚ Moneto izklopiti kasneje, je to dolžan sporočiti A1 preko portala moj bob ali s klicem na brezplačno številko 068 680 680. Uporabnik, ki mu je bila VALÚ Moneta izklopljena, lahko preko portala moj bob zahteva ponovni vklop VALÚ Monete, A1 pa mu ponovni vklop VALÚ Monete lahko omogoči, če so izpolnjeni pogoji kot jih določajo ti posebni pogoji. A1 lahko v tem primeru zaračuna ponovni vklop VALÚ Monete v skladu z veljavnim cenikom bob storitev, objavljenim na spletni strani [www.bob.si](http://www.bob.si).
- 4.7. Uporabnik lahko, v okviru limita porabe, VALÚ Moneto uporablja na vseh prodajnih mestih ponudnikov, ki so označena z znakom VALÚ oziroma opisom možnosti plačevanja s storitvijo VALÚ Moneta.
- 4.8. Osnovni limit porabe določa A1 po lastni poslovni presoji. Uporabnik lahko kadarkoli dobi informacije o limitu porabe preko storitve moj bob ali na brezplačni telefonski številki 068 680 680 ter s poslanim SMS-om s ključno besedo VALU MONETA na 1919.
- 4.9. Vsako plačilo (transakcijo) blaga in storitev preko limita (deloma ali v celoti) se zavrne. Na željo uporabnika se lahko osnovni limit porabe spremeni (zniža ali poveča) ali ukine, pri čemer lahko uporabnik v posameznem obračunskem obdobju poda največ eno zahtevo za spremembo ali ukinitvev limita. Uporabnik lahko za spremembo ali ukinitvev limita zaprosi z izpolnitvijo obrazca za spremembe, ki ga pošlje na naslov bob p.p. 415, 1000 Ljubljana. A1 bo uporabnika obvestil o odobritvi ali zavrnitvi prošnje predvidoma v roku 8 delovnih dni. A1 ima pravico, da povečanje limita po lastni poslovni presoji zavrne. Prav tako ima A1 pravico, skladno s točko 4.1 teh posebnih pogojev, pred odločanjem o spremembi limita porabe od uporabnika zahtevati informacije in dokumentacijo, ki so potrebne za oceno tveganja za pranje denarja in financiranje terorizma, ter pravico do vpogleda v podatke potencialnega uporabnika (fizične osebe) v sistem izmenjave informacij o boniteti strank (SISBON).

### **VALÚ Moneta Direkt**

- 4.10. Pri storitvi VALÚ Moneta Direkt uporabnik preko različnih načinov plačevanja v sistemu VALÚ Moneta, ki to omogočajo (vsi načini plačevanja tega ne omogočajo), pri ponudniku naroči periodično plačevanje obveznosti s podajo enkratnega vnaprejšnjega soglasja. Uporabnik ponudnika pooblasti za odrejanje periodičnih plačilnih transakcij v dogovorjenem



obsegu ter za ustrezno posredovanje plačilnih nalogov za plačila preko storitve VALÚ Moneta, vse v breme Plačilnega instrumenta VALÚ Moneta.

- 4.11. Za plačila s storitvijo VALÚ Moneta Direkt uporabnik, po postopku, dogovorjenem za izbrani način plačevanja v Sistemu VALÚ Moneta, potrdi naročilo storitve, v katerem opredeli obseg in način plačil, kar vključuje najmanj: znesek (ki je lahko fiksni ali variabilni), število plačil (ki je lahko določeno ali do preklica) in datum izvršitve periodičnih plačil.
- 4.12. Pri posameznem naročilu periodičnih plačil uporabnik, s potrditvijo naročila VALÚ Moneta Direkt, po postopku, dogovorjenem za izbrani način plačevanja v Sistemu VALÚ Moneta, poda soglasje, da v obsegu in na način, dogovorjen ob naročilu:
  - ponudnik za vsa dogovorjena periodična plačila odredi A1 plačilno transakcijo in posreduje plačilni nalog,
  - A1 sprovede odrejeno plačilno transakcijo in izvrši prejeti plačilni nalog.
- 4.13. Ob naročilu storitve VALÚ Moneta Direkt pri ponudniku mora biti prvo periodično plačilo pri posameznem naročilu v sklopu limita, ki ga ima uporabnik še na voljo na Plačilnem instrumentu VALÚ Moneta.
- 4.14. Prvo periodično plačilo pri posameznem naročilu se izvede ob odobritvi naročila s strani A1. Posamezna periodična plačila si morajo slediti najmanj v razmiku desetih (10) dni.
- 4.15. Ob odreditvi naknadnih plačilnih transakcij se uporabniku posreduje obvestilo o predvideni obremenitvi, na plačilnem instrumentu VALÚ Moneta pa se izvede ustrezna rezervacija sredstev. Plačilna transakcija za nadaljnja periodična plačila pri posameznem naročilu bo odobrena in izvršena, če bo v trenutku prejema odreditve uporabnik imel zagotovljena ustrezna sredstva za izvršitev plačilne transakcije in če do trenutka izvršitve ne bodo podani drugi razlogi za zavrnitev.
- 4.16. Plačilna transakcija za nadaljnja periodična plačila pri posameznem naročilu bo odobrena in izvršena le, če bo predviden datum izvršitve plačilnega naloga, ki ga je posredoval ponudnik, ustrezal datumu, ki sta ga uporabnik in ponudnik dogovorila v posameznem naročilu periodičnih plačil.
- 4.17. V kolikor posamezna periodična plačilna transakcija ni izvedena zaradi kateregakoli razloga (npr. preklic s strani uporabnika; presežen limit, ki je še razpoložljiv na plačilnem instrumentu VALÚ Moneta; plačilni instrument VALÚ Moneta je ukinjen; ponudnik posreduje napačen ali neustrezen plačilni nalog, ...) je takšna plačilna transakcija za Sistem VALÚ Moneta neuspešna in s tem zaključena. Tudi če se naknadno odpravi razlog zavrnitve, takšna plačilna transakcija ne bo (naknadno) izvedena in mora uporabnik zagotoviti plačilo svoje obveznosti na drug način, za kar A1 ne prevzema nobene obveznosti in odgovornosti.



- 4.18. Uporabnik bo pri nadaljnjih periodičnih plačilih pri posameznem naročilu, najmanj osem (8) dni pred dnevom predvidene obremenitve, prejel od ponudnika obvestilo preko sistema VALÚ Moneta o predvideni obremenitvi Plačilnega instrumenta VALÚ Moneta, ki bo vsebovalo najmanj informacije o višini predvidene obremenitve, predvidenem datumu izvršitve plačila in ponudniku ter morebitne druge informacije, ki jih je ponudnik dolžan zagotoviti v skladu z veljavnimi predpisi.
- 4.19. Uporabnik ima možnost preklicati plačilni nalog za posamezno plačilno transakcijo:
- pri ponudniku, dokler ta ni posredoval plačilnega naloga v Sistem VALÚ Moneta, po tem pa,
  - pri A1 v skladu pogoji, določenimi v točki 4.31.
- 4.20. Preklic se nanaša na točno določeni posamični plačilni nalog in ne pomeni preklica naročila oziroma ukinitve soglasja za periodična plačila iz posameznega naročila.
- 4.21. Uporabnik lahko prekliče naročilo in soglasje za periodična plačila iz posameznega naročila neposredno pri ponudniku ali pri A1, in sicer preko Sistema VALÚ Moneta ali preko drugih načinov komunikacije. Preklic naročila in soglasja, podan A1:
- preko Sistema VALÚ Moneta - bo obdelan in sproveden v realnem času,
  - preko drugih načinov komunikacije (navedenih v točki. 4.31) - bo obdelan in sproveden najkasneje do 24.00 ure naslednjega delovnega dne po prejemu.
- 4.22. Naročilo in soglasje za periodična plačila pri posameznem naročilu storitve VALÚ Moneta Direkt se šteje za preklicano tudi v primerih:
- če so tri zaporedna periodična plačila pri posameznem naročilu neizvedena iz kakršnegakoli razloga, o čemer bo A1 obvestil uporabnika in ponudnika,
  - če uporabniku preneha pravica do uporabe storitev VALÚ Moneta iz kateregakoli razloga (npr. prenehanje naročniške pogodbe, ...).
- 4.23. A1 bo preko sistema VALÚ Moneta obvestil o:
- izvršeni ali neizvršeni posamezni periodični plačilni transakciji v sklopu VALÚ Monete Direkt: uporabnika in ponudnika,
  - preklicanem naročilu in soglasju za posamezno storitev VALÚ Moneta Direkt: uporabnika (razen v primeru, ko je razlog za preklic prenehanje pravice do uporabe storitev VALÚ Moneta) in ponudnika (razen v primeru, ko je preklic podan s strani ponudnika).

### **Plačilne transakcije**

- 4.24. A1 v okviru VALÚ Monete izvaja plačilne transakcije na podlagi plačilnih nalogov, ki so odredeni in odobreni s strani uporabnika.
- 4.25. Pri storitvi VALÚ Moneta Direkt uporabnik ob odobritvi plačil z VALÚ Moneto Direkt soglašaja s tem, da ponudnik A1 odreja periodične plačilne transakcije v dogovorjenem obsegu in v ta





namen posreduje periodične plačilne naloge, na podlagi katerih A1 izvede plačilne transakcije v breme uporabnikove kartice VALÚ Moneta.

- 4.26. Razen pri storitvi VALÚ Moneta Direkt, se šteje, da A1 prejme plačilni nalog takrat, ko mu je s strani izvajalca VALÚ Monete dan na voljo dnevni obračun o transakcijah, od prejema katerega teče rok za izvršitev plačilne transakcije, in sicer ne glede na to, kdaj je v Sistem VALÚ Moneta prejeta odobritev plačilnega naloga s strani uporabnika. Uporabnik poda odobritev plačilnega naloga v obliki in po postopku, določenem za izbrani način plačevanja v Sistemu VALÚ Moneta, ki je opredeljen na spletni strani [www.VALU.si](http://www.VALU.si). A1 ima v okviru VALÚ Monete vpogled v s strani uporabnikov odobrene plačilne naloge 24 ur na dan vse dni v letu.

A1 plačilne transakcije izvede znotraj delovnega dne, na katerega prejme dnevni obračun o transakcijah (sobote, nedelje, državni prazniki v Sloveniji in prazniki v tujini (1.1., 2.1., Velikonočni petek, Velikonočni ponedeljek, 1.5., 2.5., 25.12. in 26.12.), predstavljajo nedelovne dni za Sistem VALÚ Moneta). A1 bo plačilne transakcije na podlagi dnevnih obračunov, podanih na nedelovne dni, izvedel na prvi naslednji delovni dan.

Plačilne transakcije in naročila storitev VALÚ Moneta se v Sistemu VALÚ Moneta odobrijo v realnem času. Uporabnik VALÚ Monete bo za odobreno plačilno transakcijo s strani A1 bremenjen skladu z naročniško pogodbo, splošnimi pogoji, Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev, Posebnimi pogoji za izvajanje bob storitev in temi posebnimi pogoji.

- 4.27. Pri storitvi VALÚ Moneta Direkt se šteje, da A1 prejme plačilni nalog:
- za prvo izmed periodičnih plačil v sklopu posameznega naročila, ko A1 v Sistem VALÚ Moneta prejme odobritev posameznega naročila periodičnih plačil s strani uporabnika, po postopku, dogovorjenem za izbrani način plačevanja v Sistemu VALÚ Moneta,
  - za vsa nadaljnja periodična plačila v sklopu posameznega naročila, ob 00.00 uri na dan, ki je dogovorjen in določen za izvršitev s strani ponudnika posredovanega plačilnega naloga (po postopku dogovorjenem za izbrani način plačevanja v Sistemu VALÚ Moneta) za posamezno periodično plačilo.
- 4.28. A1 prejme soglasje uporabnika za izvršitev plačilne transakcije za eno ali več periodičnih plačilnih transakcij v elektronski obliki in v sklopu postopkov, ki so vezani na vrsto plačilnega mesta in opredeljeni na spletni strani [www.VALU.si](http://www.VALU.si).
- 4.29. V sklopu posameznega postopka plačevanja oziroma vrste plačilnega mesta ali načina plačevanja v Sistemu VALÚ Moneta se lahko ponudnik in uporabnik dogovorita tudi za periodično posredovanje plačilnih nalogov s strani ponudnika v Sistem VALÚ Moneta, ki jih nato posreduje v vsakokratno posamično odobritev uporabniku ali pa za uporabo storitve VALÚ Moneta Direkt, kjer uporabnik poda enkratno soglasje za več periodičnih transakcij.
- 4.30. Plačilni nalog postane nepreklicen v trenutku, ko A1 v Sistem VALÚ Moneta prejme odobritev plačilnega naloga s strani uporabnika.



- 4.31. Uporabnik lahko prekliče posamezni plačilni nalog preden le ta postane nepreklicen tako:
- da ne poda odobritve plačilnega naloga,
  - da za prvi periodični plačilni nalog pri storitvi VALÚ Moneta Direkt ne poda soglasja za posamezno naročilo periodičnih plačil,
  - da za posamezno nadaljnje periodično plačilo v sklopu posameznega naročila periodičnih plačil pri storitvi VALÚ Moneta Direkt:
    - o prekliče plačilni nalog preko Sistema VALÚ Moneta ali s klicem na brezplačno telefonsko številko 068 680 680 najkasneje dva dni pred predvidenim datumom izvedbe plačila,
    - o preklic plačilnega naloga sporoči A1 s klicem na brezplačno številko 068 680 680 ali sporočilom na [info@bob.si](mailto:info@bob.si) najkasneje dva dni pred predvidenim datumom izvedbe plačila.

Uporabnik ne more preklicati z njegove strani odobrene plačilne transakcije potem, ko je odobritev sprejeta v Sistemu VALÚ Moneta.

- 4.32. Če želi uporabnik preklicati plačilno transakcijo po tem, ko je A1 v Sistemu VALÚ Moneta prejel odobritev plačilnega naloga za to plačilno transakcijo, se lahko uporabnik za preklic plačilne transakcije obrne na A1 s klicem na brezplačno številko 068 680 680 ali sporočilom na [info@bob.si](mailto:info@bob.si). A1 takšno zahtevo za preklic plačilne transakcije posreduje izvajalcu VALÚ Monete, ki nato zahtevo v nadaljevanju posreduje v preučitev ponudniku. Preklic je možen le, če z njim soglašata ponudnik, in v obsegu, v katerem z njim soglašata ponudnik. A1 si pridržuje pravico, da uporabniku posebej zaračuna preklic plačilne transakcije skladno s to točko.
- 4.33. A1 v Sistemu VALÚ Moneta izvrši vsako plačilno transakcijo, ki jo prek postopka izvedbe plačila odobri uporabnik VALÚ Monete. Izjema so plačilne transakcije pri katerih je podan pogoj za zavrnitev transakcije.
- 4.34. A1 lahko uporabniku zavrne transakcijo: (i) če uporabniku VALÚ Moneta na njegovem Rednem naročniškem razmerju ni na voljo, (ii) če bi uporabnik s plačilom prekoračil limit porabe VALÚ Monete, (iii) če uporabnik za potrditev plačila vnese napačno varnostno kodo PIN ali je koda PIN blokirana, (iv) če postopek plačila ni dokončan oziroma v primeru napačnega vnosa zahtevanih kod, (v) če je v trenutku zahteve za izvedbo transakcije moteno delovanje VALÚ Monete in/ali elektronskega komunikacijskega omrežja.
- 4.35. A1 na podlagi pogojev iz prejšnje točke potrdi ali zavrne plačilno transakcijo in o tem nemudoma obvesti uporabnika na način, ki je določen za izbrano plačilno mesto (npr. preko SMS-a). A1 lahko uporabniku zaračuna primerno nadomestilo za obvestilo o zavrnitvi plačilnega naloga, če je zavrnitev utemeljena iz objektivnih razlogov.
- 4.36. A1 pred izvršitvijo posamezne plačilne transakcije, ki jo odredi uporabnik, uporabniku na njegovo zahtevo posreduje jasne informacije o najdaljšem roku izvršitve te plačilne



transakcije in komunikacijskih stroških oziroma stroških posredovanja pri nakupu preko Interneta, ki jih bo zaračunal uporabniku.

- 4.37. A1 uporabniku po prejemu plačilnega naloga zagotovi dostop do naslednjih informacij preko portala moj bob:
- podatke, ki uporabniku omogočajo identifikacijo posamezne plačilne transakcije, vključno z informacijami o ponudniku, če je to potrebno;
  - znesek plačilne transakcije v valuti, ki jo je navedel uporabnik v plačilnem nalogu;
  - znesek morebitnih komunikacijskih stroškov oziroma stroškov posredovanja pri nakupu preko Interneta, ki jih je zaračunal uporabniku za izvršitev posamezne plačilne transakcije;
  - morebitni menjalni tečaj in znesek plačilne transakcije po tej pretvorbi valute in
  - datum prejema plačilnega naloga.
- 4.38. Podatki iz prejšnje točke so uporabniku dostopni na lahko razumljiv način, v jasni in razumljivi obliki ter v slovenskem jeziku. Uporabnik si lahko podatke preko portala moj bob shrani v obliki pdf datoteke.
- 4.39. A1 uporabniku na zahtevo enkrat na mesec posreduje razčlenjeni del računa, iz katere so razvidni podatki iz prejšnje točke. A1 uporabniku razčlenjeni del računa posreduje brezplačno po elektronski pošti, uporabnik pa si jo lahko shrani v obliki pdf datoteke.

### **Odgovornost A1 in povračila plačilnih transakcij**

#### **Neodobrene plačilne transakcije**

- 4.40. Če je A1 odgovoren za izvršitev neodobrene plačilne transakcije, uporabniku nemudoma povrne znesek neodobrene plačilne transakcije, v vsakem primeru pa najpozneje do konca naslednjega delovnega dne, potem ko je transakcijo opazil oziroma je bil o njej obveščen, razen kadar A1 utemeljeno sumi, da gre za prevaro ali goljufijo, in o razlogih za sum pisno obvesti Banko Slovenije, v primeru suma, da je bilo storjeno kaznivo dejanje, ki se preganja po uradni dolžnosti, pa tudi policijo ali državno tožilstvo.
- Če je A1 odgovoren za izvršitev neodobrene plačilne transakcije, uporabniku povrne tudi vse zaračunane komunikacijske stroške oziroma stroške posredovanja pri nakupu preko Interneta.

Uporabnik lahko zahteva od A1 povrnitev nadaljnje škode, ki je posledica neodobrene plačilne transakcije, za katero je odgovoren A1 v skladu s splošnimi pravili obligacijskega prava.

A1 ni odgovoren za izgubo zneskov iz prvega in drugega odstavka te točke:

- v tistem delu, ko izgubo krije uporabnik v skladu z naslednjim odstavkom te točke ali
- če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere A1 ne more vplivati oziroma bi bile posledice takšnih okoliščin kljub vsem nasprotnim prizadevanjem A1 neizogibne.



Uporabnik krije izgubo zneskov iz prvega in drugega odstavka te točke do največ 50 EUR, če je izvršitev neodobrenih plačilnih transakcij, zaradi katerih je izguba nastala, posledica uporabe:

- ukradenega ali izgubljenega plačilnega instrumenta VALÚ Moneta ali
- zlorabe plačilnega instrumenta VALÚ Moneta.

Prejšnji odstavek se ne uporablja, če:

- zgube, kraje ali zlorabe plačilnega instrumenta VALÚ Moneta ni bilo mogoče odkriti pred izvedbo plačila, razen če je uporabnik sam ravnal goljufivo ali s prevaro, ali
- je izguba posledica dejanj ali neukrepanja zaposlenih, zastopnikov ali podružnic A1 ali zunanjih izvajalcev.

- 4.41. Uporabnik krije celotno izgubo zneskov iz prvega in drugega odstavka prejšnje točke, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabnikove prevare ali goljufije, ali če uporabnik naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil ene ali več obveznosti v zvezi zavarovanjem osebnih varnostnih elementov VALÚ Monete (točka 4.55). V teh primerih se omejitev kritja izgube do višine 50 EUR ne uporablja.

A1 je dolžan povrniti uporabniku celotno izgubo zneskov iz prvega in drugega odstavka prejšnje točke, ki nastane po tem, ko je uporabnik v skladu s točko 4.56 obvestil A1, da je bil njegov telefon izgubljen, ukraden ali zlorabljen. A1 se razbremeni odgovornosti po tem odstavku le, če je škoda posledica uporabnikovega goljufivega ravnanja ali prevare.

#### **Neizvršitev, nepravilna izvršitev ali pozna izvršitev plačilne transakcije**

- 4.42. Če je A1 odgovoren za nepravilno izvršitev plačilne transakcije, mora uporabniku brez nepotrebnega odlašanja povrniti znesek nepravilno izvršene plačilne transakcije. Če je A1 odgovoren za neizvršitev, nepravilno izvršitev ali pozno izvršitev plačilne transakcije, je uporabniku odgovoren tudi za povračilo izgube iz naslova komunikacijskih stroškov oziroma stroškov posredovanja pri nakupu preko Interneta, ki mu jih je zaračunal. Uporabnik lahko zahteva od A1 povrnitev nadaljnje škode, ki je posledica neizvršene oziroma nepravilno ali pozno izvršene plačilne transakcije, za katero je odgovoren A1 v skladu s splošnimi pravili obligacijskega prava.

A1 se razbremeni odgovornosti za povrnitev zneskov neizvršene, nepravilno ali pozno izvršene plačilne transakcije, ter za komunikacijske stroške oziroma stroške posredovanja pri nakupu preko Interneta v naslednjih primerih:

- če je neizvršitev oziroma nepravilna ali pozna izvršitev plačilne transakcije posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, ki se jim A1 ni mogel izogniti ali jih preprečiti;
- če je neizvršitev oziroma nepravilna ali pozna izvršitev plačilne transakcije posledica izpolnjevanja obveznosti A1, ki izhajajo iz drugih za A1 zavezujočih predpisov.

V primeru neizvršene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije si bo A1 na zahtevo uporabnika nemudoma prizadeval izslediti plačilno transakcijo, in uporabniku posredovati informacije v zvezi z neizvršeno ali nepravilno izvršeno plačilno transakcijo, s katerimi



razpolaga, da bi uporabniku omogočil uveljavljanje povračil v zvezi z nepravilno izvršeno plačilno transakcijo. To mora biti za uporabnika brezplačno.

### **Breme dokazovanja**

4.43. Če uporabnik trdi, da ni odobril izvršene plačilne transakcije ali da plačilna transakcija ni bila izvršena pravilno, mora A1 dokazati, da je bila opravljena avtentikacija plačilne transakcije, da je bila plačilna transakcija pravilno evidentirana in knjižena ter da na njeno izvršitev ni vplivala nikakršna tehnična okvara ali druga pomanjkljivost storitve, ki jo je opravil A1.

### **Povračila za neodobrene in nepravilno izvršene plačilne transakcije in njihov popravek**

4.44. Če A1 odgovarja za izvršitev neodobrene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije v skladu s temi posebnimi pogoji, A1 uporabniku na njegovo zahtevo zagotovi popravek tako, da:

- povrne zneske neodobrenih ali nepravilno izvršenih plačilnih transakcij v skladu s točkama 4.40 in 4.42 teh posebnih pogojev ali
- zagotovi pravilno izvršitev plačilne transakcije.

A1 mora zagotoviti uporabniku popravek, če ga uporabnik obvesti o neodobrenih oziroma nepravilno izvršenih plačilnih transakcijah brez odlašanja, ko ugotovi, da je prišlo do takšnih plačilnih transakcij, vendar najpozneje v 13 mesecih po dnevu obremenitve.

Uporabnik, ki je zahteval popravek v skladu s prejšnjim odstavkom, lahko zahteva od A1 povrnitev nadaljnje škode, ki je posledica neodobrene oziroma nepravilno izvršene plačilne transakcije, za katero je odgovoren A1, v skladu s splošnimi pravili obligacijskega prava.

4.45. V primeru posredovanja podatkov ali plačilnih nalogov s strani uporabnika v obliki nezaščitenega zapisa (npr. disketa, elektronska pošta, faks) A1 ne odgovarja za morebitno škodo, ki lahko nastane zaradi izgube, zamud pri izmenjavi, predrugačenja ali razkritja podatkov. A1 ne odgovarja za morebitno škodo pri izvršitvi plačilnih transakcij, izvršenih na podlagi plačilnih nalogov, posredovanih na opisan način. Odgovornost za varen, pravilen in pravočasen prenos podatkov je na strani pošiljatelja podatkov.

### **Poravnava obveznosti ter druge pravice in obveznosti**

4.46. Skupni znesek vseh plačil, opravljenih s pomočjo VALÚ Monete v posameznem obračunskem obdobju, je sestavni del računa, ki ga A1 izda uporabniku za opravljene elektronske komunikacijske storitve v skladu s sklenjeno Naročniško pogodbo za uporabo bob storitev), splošnimi pogoji, Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev, Posebnimi pogoji za izvajanje bob storitev in temi posebnimi pogoji. Navedeni znesek je uporabnik dolžan plačati v skladu z vsebino oziroma določili računa.

4.47. Zneski posameznih plačil blaga oziroma storitev in nazivi ponudnikov (ne pa tudi vrsta blaga oziroma storitev) so prikazani na razčlenjenem delu računa. Če uporabnik nima izbrane opcije razčlenjeni račun, vrednost posameznih nakupov blaga oziroma storitev, opravljenih preko VALÚ Monete, in nazivi ponudnikov, ne bodo prikazani.



- 4.48. Uporabnik je izrecno seznanjen z dejstvom in se strinja, da nakup blaga oziroma storitev uporabniku ni nujno zaračunan na računu, izdanem za obračunsko obdobje, v katerem je uporabnik izvedel plačilo blaga oziroma storitev, temveč šele kasneje, ko A1 od ponudnika prejme potrdilo o uspešno opravljenem nakupu blaga oziroma storitev, kar ima torej lahko za posledico zamik pri zaračunavanju plačil blaga in storitev. V tem primeru je lahko skupni mesečni znesek porabe storitve večji od odobrenega, kot je to opredeljeno v točki 4.8. teh posebnih pogojev.
- 4.49. Račune za plačila blaga in storitev, ki so opravljena preko Interneta, v imenu in za račun ponudnika uporabniku izda izvajalec VALÚ Monete ali v svojem imenu in za svoj račun ponudnik, pri čemer pa je DDV izkazan na računu, davčna obveznost ponudnika in ne A1 ali izvajalca VALÚ Monete. Uporabnik je izrecno seznanjen, da bo račun izdan v elektronski obliki in se bo uporabniku prikazal na zaslonu njegovega računalnika po opravljenem nakupu.
- 4.50. A1 uporabniku svetuje, da vodi evidenco o vseh nakupih blaga in storitev, opravljenih s pomočjo VALÚ Monete in da shranjuje potrdila o opravljenih nakupih blaga in storitev (vključno z računi in vso dokumentacijo, ki dokazuje njegovo naročilo blaga ali storitve).
- 4.51. A1 lahko spremlja uporabnikove stroške, nastale pri uporabi storitve. V primeru, da ugotovi večja odstopanja stroškov od povprečne mesečne porabe, lahko postopa v skladu s splošnimi pogoji, Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev, Posebnimi pogoji za izvajanje bob storitev in temi posebnimi pogoji.

#### **Tehnični pogoji in prekinitev delovanja VALÚ Monete**

- 4.52. A1 sme brez predhodnega opozorila prekiniti delovanje VALÚ Monete (i) če zaradi napake, okvare, naravne ali druge nesreče ali iz podobnih vzrokov, tehnično ne more izvajati VALÚ Monete ali (ii) če je prekinitev potrebna zaradi vzdrževalnih del na omrežju. A1 si bo prizadeval, da bo prekinitev trajala čim krajši možni čas.
- 4.53. A1 si v okviru svojih tehničnih zmožnosti prizadeva zagotavljati tajnost in varnost podatkov. Za morebitne vdore in/ali morebitno izgubo podatkov, ki jih uporabnik vnese ali hrani v okviru VALÚ Monete, A1 ne odgovarja. Uporabnik se v razmerju do A1 odpoveduje kakršnimkoli zahtevkom v zvezi s tem.
- 4.54. A1 in izvajalec VALÚ Monete se obvezujeta po svojih najboljših močeh zagotavljati nemoteno delovanje VALÚ Monete in elektronskega komunikacijskega omrežja, vendar ne zagotavljata njune absolutne zanesljivosti. Z navedenim dejstvom se uporabnik izrecno strinja in se odpoveduje vsem zahtevkom v zvezi s tem. V primeru popolnega ali delnega izpada ter drugih prekinitev oziroma motenj elektronskega komunikacijskega omrežja A1 in/ali VALÚ Monete, ne glede na vzrok (kot npr. tehnične motnje, izpad električne energije, preobremenjenost omrežja in VALÚ Monete), si bosta A1 in/ali izvajalec VALÚ Monete prizadevala zagotoviti normalno delovanje takoj, ko bo to mogoče. A1 in izvajalec VALÚ



Monete v nobenem primeru ne odgovarjata in jamčita za delovanje VALÚ Monete, kadar se uporabnik nahaja v omrežju tujih operaterjev in pa za delovanje ponudnikov interneta.

#### **Dolžna skrbnost pri uporabi VALÚ Monete in preprečevanje zlorab**

- 4.55. Uporabnik je posebej seznanjen z dejstvom, da ima njegov mobilni telefon s tem, ko mu A1 omogoča uporabo VALÚ Monete, funkcijo plačilnega instrumenta, zato mu A1 svetuje še posebno skrbnost pri uporabi mobilnega telefona, kartice SIM ter VALÚ Monete. Uporabnik je dolžan, kot dober gospodar, z mobilnim telefonom in kartico SIM skrbno in odgovorno ravnati ter storiti vse potrebno, da se prepreči njuna izguba, kraja ali zloraba ter upoštevati vse zahteve A1 glede avtentikacije. Uporabnik je nadalje dolžan takoj ob začetku uporabe VALÚ Monete zagotoviti vse razumne ukrepe, da zavaruje osebne varnostne elemente VALÚ Monete (to so personalizirane značilnosti, ki jih uporabniku zagotovita A1 in izvajalec VALÚ Monete za namene avtentikacije oziroma si jih določi uporabnik sam). A1 zagotavlja, da so osebni varnostni elementi VALÚ Monete, ki jih uporabniku zagotovita A1 oziroma izvajalec VALÚ Monete, dostopni izključno uporabniku, kar pa ne posega v obveznosti uporabnika, določene v prejšnjem stavku.
- 4.56. V primeru izgube, kraje ali suma zlorabe mobilnega telefona oziroma kartice SIM je uporabnik dolžan ravnati v skladu s splošnimi pogoji, Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev, Posebnimi pogoji za izvajanje bob storitev in temi posebnimi pogoji. V primeru izgube, kraje ali suma zlorabe mobilnega telefona oziroma kartice SIM mora uporabnik takoj in brez odlašanja obvezno obvestiti policijo in A1 na 24-urno telefonsko številko Skupine za pomoč uporabnikom bob storitev: 068 680 680. A1 v nadaljevanju ravna v skladu s postopkom kot je določen v splošnih pogojih A1. A1 uporabnikom omogoča brezplačno pošiljanje obvestila po tem odstavku. A1 si bo prizadeval preprečiti nadaljnjo uporabo VALÚ Monete, potem ko bo od uporabnika prejel obvestilo po tem odstavku. A1 18 mesecev po prejemu uporabnikovega obvestila po tem odstavku uporabniku zagotavlja sredstva, ki mu na njegovo zahtevo omogočajo, da dokaže posredovanje takšnega obvestila.
- 4.57. Uporabnik je dolžan zaradi varnosti poslovanja poskrbeti, da se vsi postopki na plačilnem mestu izvajajo v njegovi prisotnosti in v skladu s postopki plačevanja glede na vrsto plačilnega mesta (postopki plačevanja so objavljeni na spletni strani [www.VALU.si](http://www.VALU.si)), pri čemer mora biti mobilni telefon ves čas v vidnem polju uporabnika.
- 4.58. Dodatna varnost je zagotovljena preko tehnologije, uporabljene v sistemu VALÚ Moneta, in drugih varnostnih elementov (npr. varnostna koda PIN). Uporabnik VALÚ Monete, ki želi transakcije pri plačevanju z VALÚ Moneto zaščititi še s kodo PIN, lahko kadarkoli aktivira kodo PIN za plačevanje z VALÚ Moneto.
- 4.59. Če uporabnik ravna v nasprotju s prejšnjimi točkami 4.55 do 4.58, se to šteje kot huda malomarnost.



- 4.60. Če uporabnik VALÚ Moneto zlorabi in s tem nedovoljeno posega v pravice kogarkoli tretjega, A1 ne odgovarja tretjemu za takšno ravnanje uporabnika.
- 4.61. A1 ima pravico, ni pa dolžan, izvesti preventivno blokado plačilnega instrumenta VALÚ Moneta uporabnika v primeru, kadar izvaja ukrepe varnega poslovanja, če obstajajo utemeljeni razlogi, ki nakazujejo na to, da bi lahko prišlo do zlorabe VALÚ Monete ali kraje podatkov s plačilnega instrumenta VALÚ Moneta. O blokadi in razlogih zanjo A1 obvesti uporabnika preko SMS sporočila, če je le mogoče preden je blokada izvedena, sicer pa takoj po blokadi. A1 pa uporabnika ni dolžan obvestiti o blokadi, če je takšno obvestilo v nasprotju z objektivno utemeljenimi varnostnimi ukrepi ali je prepovedano z drugimi predpisi. A1 lahko ponovno omogoči uporabo VALÚ Monete, ko razlogi za blokado prenehajo. V primerih, ko zahtevo za blokado A1 posreduje uporabnik, A1 18 mesecev po prejemu uporabnikovega obvestila uporabniku zagotavlja sredstva, ki mu na njegovo zahtevo omogočajo, da dokaže posredovanje takšnega obvestila.
- 4.62. Uporabnik A1 izrecno zagotavlja: da ne bo zlorabil ali poskusil zlorabiti VALÚ Monete; da ne bo izvajal ali poskusil izvajati nedovoljenih dostopov do VALÚ Monete (kot npr. posredovanje začasnega varnostnega gesla tretji osebi) da ne bo uporabljal ali poskusil uporabljati VALÚ Monete na nedovoljen način (kar vključuje, vendar ni omejeno na uporabo VALÚ Monete v nasprotju s temi pogoji); da ima vsa morebitno potrebna dovoljenja in soglasja za uporabo VALÚ Monete v skladu s temi pogoji, v nasprotnem primeru A1 in tretjim odgovarja za vso povzročeno škodo.
- 4.63. Uporabnik je seznanjen in se izrecno strinja s tem, da je uporaba plačilnega instrumenta VALÚ Moneta vezana na možnost uporabe elektronskih komunikacijskih storitev ter da v primeru, da je na posamezni mobilni telefonski številki onemogočena (delno ali v celoti) uporaba elektronskih komunikacijskih storitev, uporabnik tudi ne more uporabljati storitve VALÚ Moneta preko plačilnega instrumenta VALÚ Moneta, vezanega na to mobilno telefonsko številko.
- 4.64. A1 uporabnikom zagotavlja varen postopek za obveščanje v primeru domnevnih ali dejanskih prevar in goljufij ali varnostnih groženj. A1 na spletni strani [www.bob.si](http://www.bob.si) objavlja priporočila za varno uporabo VALÚ Monete, hkrati pa na spletni strani pojasnjuje:
- postopek, po katerem lahko uporabniki poročajo A1 o domnevnih nepravih plačilih, sumljivih incidentih ali nepravilnostih med postopkom uporabe VALÚ Monete;
  - način posredovanja opozoril uporabnikom v primerih morebitnih napadov na varnost VALÚ Monete in v primeru domnevnih ali dejanskih prevar, goljufij ali varnostnih groženj.

V primeru domnevnih ali dejanskih prevar, goljufij ali varnostnih groženj A1 uporabnike obvesti z objavo na svoji spletni strani, na socialnih omrežjih, preko svoje službe za pomoč uporabnikom ter lahko uporabnikom v primerih prevar, goljufij ali varnostnih groženj, ki zadevajo večje število uporabnikov VALÚ Monete ali imajo lahko za uporabnike VALÚ





Monete težje posledice, posreduje sporočilo preko SMS sporočila na mobilno telefonsko številko uporabnika VALÚ Monete.

A1 uporabnikom tudi priporoča spremljanje javno objavljenih obvestil o prevarah, goljufijah ali varnostnih grožnjah pri uporabi plačilnih instrumentov.

## **5. Trajanje in prenehanje pogodbenega razmerja za uporabo VALÚ Monete**

- 5.1. Uporabnik lahko kadarkoli enostransko pisno odpove pogodbeno razmerje za uporabo storitve VALÚ Moneta in zahteva od A1 njen izklop. Uporabnik odpoved in zahtevo za izklop VALÚ Monete posreduje A1 preko portala moj bob ali s klicem na brezplačno številko 068 680 680. A1 bo na podlagi prejete odpovedi in zahteve za izklop uporabniku onemogočil uporabo storitve VALÚ Moneta najkasneje v roku 8 delovnih dni. V tem primeru se šteje, da pogodbeno razmerje za uporabo storitve VALÚ Moneta preneha s trenutkom, ko A1 uporabniku, na podlagi njegove odpovedi, izklopi in onemóči uporabo storitve VALÚ Moneta. Če uporabnik odpove pogodbeno razmerje za uporabo storitve VALÚ Moneta, plača uporabnik članarino, ki jo zaračunava A1, le v sorazmernem deležu do prenehanja pogodbenega razmerja. Določbe te točke ne posegajo v pravice uporabnika do odpovedi okvirne pogodbe pod pogoji, ki jih glede odstopa od pogodbe določa drug zakon.
- 5.2. A1 lahko odpove pogodbeno razmerje za uporabo storitve VALÚ Moneta z dvomesečnim odpovednim rokom. A1 uporabniku posreduje odpoved tako, da ima uporabnik dovolj časa, da se z odpovedjo seznani ter v papirni obliki ali na drugem trajnem nosilcu podatkov, na lahko razumljiv način, v jasni in razumljivi obliki ter v slovenskem jeziku. Če A1 odpove pogodbeno razmerje za uporabo storitve VALÚ Moneta, plača uporabnik članarino, ki jo zaračunava A1, le v sorazmernem deležu do prenehanja pogodbenega razmerja. Določbe te točke ne posegajo v pravice A1 do odpovedi okvirne pogodbe pod pogoji, ki jih glede odstopa od pogodbe določa drug zakon.
- 5.3. Če posamezni uporabnik krši pogodbo za uporabo storitve VALÚ Moneta, splošne pogoje, Posebne pogoje za uporabo mobilnih storitev, Posebne pogoje za izvajanje bob storitev ali te posebne pogoje, lahko A1 uporabniku odpove pogodbo za uporabo storitve VALÚ Moneta tako, da o tem uporabnika obvesti na primeren način in s takojšnjim učinkom.

## **6. Plačevanje storitve VALÚ Moneta**

- 6.1. Članarina in druga nadomestila za uporabo storitve VALÚ Moneta, se uporabniku obračunavajo skladno z vsakokratnim veljavnim cenikom bob storitev, objavljenim na spletni strani [www.bob.si](http://www.bob.si).
- 6.2. Osnovna članarina se obračunava vsem uporabnikom, ki imajo izdan in vklopljen plačilni instrument VALÚ Moneta in ki niso izbrali druge članarine.
- 6.3. V primeru uporabe VALÚ Monete (to je v primeru plačila blaga ali storitev ponudnika preko VALÚ Monete) A1 uporabniku v svojem imenu in za svoj račun zaračuna članarino, komunikacijski strošek oziroma posredovanje pri nakupu preko Interneta, vse v skladu z veljavnim cenikom bob storitev, objavljenim na spletni strani [www.bob.si](http://www.bob.si).



- 6.4. Pri uspešno opravljenih plačilih blaga ali storitev preko govorne zveze (Avtomati, Terminali) A1 uporabniku v skladu z veljavnim cenikom bob storitev, objavljenim na spletni strani [www.bob.si](http://www.bob.si), zaračuna komunikacijski strošek klica, potrebnega za izvedbo plačila blaga ali storitev. Pri plačilih, kjer se v postopku plačila blaga ali storitev pošilja sporočila SMS, se komunikacijski strošek teh sporočil uporabniku zaračunajo v skladu z veljavnim cenikom bob storitev, objavljenim na spletni strani [www.bob.si](http://www.bob.si). Pri uspešno opravljenih plačilih blaga ali storitev preko Interneta, A1 uporabniku v skladu z veljavnim cenikom bob storitev, objavljenim na spletni strani [www.bob.si](http://www.bob.si), zaračuna strošek posredovanja pri nakupu.
- 6.5. Plačilne transakcije, ki so izvršene v tuji valuti, se v EUR preračunajo z uporabo menjalnih tečajev menjalniških agentov na naslednji način: valuta porabe, ki ni EUR, se pretvori po nakupnem tečaju v EUR. Pretvorba se opravi po tečaju, ki je veljaven v trenutku obdelave transakcije kartičnega sistema. Zaradi večkratnega spreminjanja menjalnih tečajev menjalniških agentov tekom dneva so lahko tečaji, za transakcije opravljene tekom istega dne, različni. Menjalni tečaj menjalniških agentov bodo objavljeni na spletni strani [www.VALU.si](http://www.VALU.si). Spremembe menjalnega tečaja, ki temeljijo na spremembi dogovorjenega referenčnega menjalnega tečaja, začnejo veljati takoj in brez predhodnega obvestila uporabniku.
- 6.6. Na mesečnem računu, ki ga A1 uporabniku, v skladu s splošnimi pogoji, Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev, Posebnimi pogoji za izvajanje bob storitev in temi posebnimi pogoji, izda za opravljene elektronske komunikacijske storitve, bodo uporabniku zaračunani članarina, komunikacijski stroški, stroški posredovanja pri nakupu preko Interneta, kot tudi vrednost nakupa blaga ali storitev ponudnika, plačanega preko VALÚ Monete (to je vrednost nakupa, ki ga A1 uporabniku zaračuna v imenu in za račun ponudnika).
- 6.7. Uporabnik se mora s ceno storitve ali blaga, ki ga kupuje, seznaniti pri ponudniku, A1 za nepravilne, nepopolne ali pomanjkljive cene ponudnikov ne odgovarja.
- 6.8. Internetno povezavo uporabniku zaračuna ponudnik interneta.

## **7. Uveljavljanje pravic uporabnikov**

- 7.1. Vse pritožbe ali kakršnekoli druge ugovore v zvezi s kupljenim blagom ali storitvami rešuje izključno ponudnik oziroma prodajno mesto v skladu s svojimi pogoji reševanja pritožb. A1 ni odgovoren za morebitne pravne ali stvarne napake blaga ali storitev, ki jih uporabnik plača preko VALÚ Monete. Morebitne garancijske listine oziroma drugo dokumentacijo v skladu z veljavnimi predpisi uporabniku izda ponudnik. V kolikor je bila pritožba uporabnika s strani ponudnika ugodno rešena, vse iz tega izhajajoče finančne posledice urejata uporabnik in ponudnik neposredno, medtem ko A1 obdrži pravico, da nakup, opravljen preko VALÚ Monete, uporabniku zaračuna.
- 7.2. A1 skladno s splošnimi pogoji, Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev, Posebnimi pogoji za izvajanje bob storitev in temi posebnimi pogoji rešuje izključno tiste pritožbe



uporabnikov, ki se nanašajo na delovanje elektronskega komunikacijskega omrežja A1 oziroma VALÚ Monete.

- 7.3. Na zahtevo A1, je uporabnik dolžan A1 izročiti vso dokumentacijo, ki dokazuje naročilo blaga ali storitev.
- 7.4. Za nadzor nad A1 kot hibridno plačilno institucijo v zvezi s plačilno storitvijo je pristojna Banka Slovenije. Uporabnik lahko pri Banki Slovenije vloži pritožbo v zvezi z domnevnimi kršitvami ZPlaSSIED s strani A1.
- 7.5. Uporabnik lahko pri A1 vloži pritožbo v zvezi s svojimi pravicami in obveznostmi v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev, varovanjem zaupnih podatkov in izvensodnim reševanjem sporov. Pritožbo uporabnik vloži tako, da na A1 posreduje pisni zahtevek, ki vsebuje vsa potrebna dejstva in dokazila, na katerih temelji pritožba. Pisni zahtevek posreduje po pošti na naslov bob p.p. 415, 1000 Ljubljana ali preko elektronske pošte na naslov [info@bob.si](mailto:info@bob.si). A1 bo na pritožbo odgovoril v papirni obliki ali na drugem trajnem nosilcu podatkov v roku 15 delovnih dneh od prejema pritožbe. V odgovoru bo obravnaval vse zadeve iz pritožbe. Če A1 iz razlogov, na katere ne more vplivati, odgovora ne more zagotoviti v 15 delovnih dneh, uporabniku pošlje začasni odgovor, v katerem jasno navede razloge za zamudo pri odgovoru na pritožbo in določi rok, v katerem bo uporabnik prejel končni odgovor. Rok za prejem končnega odgovora v nobenem primeru ne sme biti daljši od 35 delovnih dni.
- 7.6. A1 za izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki bi ga potrošnik lahko sprožil v skladu z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (Uradni list RS, št. 81/2015) ter ZPlaSSIED, priznava izvajalca Evropski center za reševanje sporov, Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana, [info@ecdr.si](mailto:info@ecdr.si), +386 8 20 56 590.
- 7.7. Sprožitev spora skladno s prejšnjim odstavkom ne posega v pravico uporabnika, da kadar koli vloži tožbo pred pristojnim sodiščem zoper A1 zaradi rešitve spora. Za reševanje sporov iz te okvirne pogodbe, ki ne bi bili rešeni sporazumno, je pristojno stvarno pristojno sodišče po naslovu stalnega prebivališča uporabnika. Ta okvirna pogodba in iz nje izvirajoči spori se presojujejo po veljavnem pravu Republike Slovenije.

## **8. Varovanje podatkov**

- 8.1. Ureditev varstva osebnih podatkov je določena v Politiki varstva osebnih podatkov, ki je sestavni del splošnih pogojev in je dostopna na [www.bob.si](http://www.bob.si).
- 8.2. Uporabnik bo A1 za namen uporabe storitve VALÚ Moneta posredoval določene osebne podatke in v zvezi s tem bo A1 za namen izvajanja storitve VALÚ Moneta zbiral in obdeloval vse osebne podatke, ki pri tem nastanejo. A1 se zavezuje, da bo osebne podatke uporabljal in obdeloval v skladu z veljavnimi predpisi s področja varstva osebnih podatkov in za namen uporabe storitve VALÚ Moneta, kar vključuje a ni omejeno na izpolnjevanje obveznosti, ki jih ima A1 v skladu z določili predpisov iz področja davčnega postopka ter v



skladu z določili predpisov iz področja preprečevana pranja denarja in financiranju terorizma.

- 8.3. A1 ob sklenitvi pogodbe za uporabo storitve VALÚ Moneta, za izvajanje pogodbenega razmerja in zakonskih obveznosti (izhajajočih iz Zakona o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma (ZPPDFT-1), lahko zahteva od uporabnika oz. naročnika vsaj naslednje podatke:
- od fizične osebe, njenega pooblaščenca ali zakonitega zastopnika: osebno ime, naslov stalnega prebivališča, naslov začasnega prebivališča, če ga ima, datum in kraj rojstva, EMŠO ali davčno številko, državljanstvo ter vrsto, številko in izdajatelja osebnega dokumenta;
  - od pravne osebe, samostojnega podjetnika posameznika ali posameznika, ki samostojno opravlja dejavnost: firmo, naslov, sedež, matično številko, davčno številko ter osebno ime zakonitega zastopnika ali pooblaščenca osebe, datum in kraj rojstva, državljanstvo, vrsto, številko in izdajatelja osebnega dokumenta in v primerih, ko je po ZPPDFT-1 to dolžan pridobivati, tudi podatke o dejanskih lastnikih.
- 8.4. V primerih, ko zaradi izpolnjevanja obveznosti po ZPPDFT-1 oziroma za izvajanje svojih ukrepov, povezanih s preprečevanjem pranja denarja in financiranja terorizma A1 potrebuje tudi dodatne podatke, lahko A1 od uporabnika, njegova pooblaščenca ali zakonitega zastopnika zahteva tudi druge podatke.
- 8.5. A1 v zvezi z uporabo storitve VALÚ Moneta obdeluje in hrani podatke o plačilnih transakcijah in sicer: identifikacijska oznaka plačilnega instrumenta VALÚ Moneta, podatek o izdajatelju, podatki o transakciji (prejemnik, znesek, vrsta plačilnega mesta, stroški), dejanja pri odreditvi in obdelavi plačilne transakcije (dejanje, datum in ura).
- 8.6. A1 podatke o uporabniku in pogodbenem razmerju, zbrane ob sklepanju oziroma izvajanju pogodbenega razmerja za VALÚ Moneto in podatke o plačilnih transakcijah obdeluje najmanj za čas, določen v ZPPDFT-1, to je:
- 10 let od dneva prenehanja pogodbenega razmerja – velja za podatke o uporabniku in pogodbenem razmerju
  - 10 let od zaključka obdelave posamezne plačilne transakcije – velja za podatke o plačilnih transakcijah.
- 8.7. A1 lahko v primerih in v obsegu, v katerem je za potrebe izvajanja storitev potreben prenos podatkov (tudi osebnih podatkov uporabnika), podatke posreduje drugim (npr. prejemnikom plačila ob plačilih ali reševanju reklamacij v zvezi s plačili, uradnim organom, ki so v skladu z zakonodajo upravičeni zahtevati podatke). A1 hrani prometne podatke o uporabi elektronskih komunikacijskih storitev, ki nastanejo pri uporabi storitve VALÚ Moneta, v skladu s Politiko varstva osebnih podatkov in splošnimi pogoji.

## **9. Poročanje podatkov v Sistem izmenjave informacij o zadolženosti fizičnih oseb (SISBON)**



- 9.1. A1 je kot ponudnik storitve VALÚ Moneta po Zakonu o centralnem kreditnem registru zavezanec za poročanje podatkov v Sistem izmenjave informacij o zadolženosti fizičnih oseb (sistem SISBON). Članstvo v sistemu SISBON pomeni, da A1 v sistem SISBON poroča podatke o svojih uporabnikih VALÚ Monete skladno z veljavno zakonodajo ter predpisi in navodili nadzornih organov.
- 9.2. Uporabnik, ki želi izpis podatkov, shranjenih v sistemu SISBON, izpolni obrazec na spletni strani sistema SISBON, dostopni na tej povezavi in pošlje na naslov bob p.p. 415, 1001 Ljubljana. . Izpis podatkov bo uporabnik prejel od Banke Slovenije.
- 9.3. Dodatne informacije o sistemu SISBON so objavljene na spletni povezavi [www.sisbon.si](http://www.sisbon.si).

## **10. Končne določbe**

- 10.1. Ti posebni pogoji začnejo veljati 13. 6. 2019 . Z dnem pričetka veljavnosti teh posebnih pogojev prenehajo veljati Posebni pogoji za uporabo storitve Moneta za bob naročnike, ki so začeli veljati dne 9. 5. 2019.
- 10.2. Uporabnik z uporabo VALÚ Monete potrjuje, da je seznanjen z vsebino teh posebnih pogojev in da z njimi izrecno soglaša. Uporabnik, ki z vsebino teh posebnih pogojev ne soglaša, je dolžan nemudoma prenehati z uporabo VALÚ Monete.
- 10.3. Posebne pogoje in/ali druga navodila in/ali ostalo v okviru VALÚ Monete lahko A1 kadarkoli spremeni v skladu s svojo odločitvijo, veljavnimi predpisi in/ali splošnimi pogoji in/ali Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev in/ali Posebnimi pogoji za izvajanje bob storitev. O spremembah posebnih pogojev in/ali drugih navodil in/ali ostalega v okviru VALÚ Monete bo A1 obvestil uporabnike v z objavo sprememb na spletni strani [www.bob.si](http://www.bob.si) in/ali [www.VALU.si](http://www.VALU.si) ter v papirni obliki ali na drugem trajnem nosilcu podatkov (npr. na mesečnem računu), na lahko razumljiv način, v jasni in razumljivi obliki ter v slovenskem jeziku, in sicer najmanj dva meseca pred začetkom njihove veljavnosti. Uporabnik lahko sprejme ali zavrne spremembe do datuma njihovega predlaganega začetka veljavnosti. Šteje se, da uporabnik s spremembami soglaša, razen če do začetka veljavnosti sprememb obvesti A1, da s spremembami ne soglaša. Če uporabnik s spremembami ne soglaša, lahko enostransko odpove pogodbeno razmerje za uporabo storitve VALÚ Moneta na enak način kot je to določeno v točki 5.1, in sicer z učinkom kadar koli do datuma, ko bi se začela sprememba uporabljati, ter brezplačno. A1 na podlagi prejete odpovedi uporabniku onemogoči uporabo storitve VALÚ Moneta najkasneje na dan začetka veljavnosti sprememb. V tem primeru se šteje, da pogodbeno razmerje za uporabo storitve VALÚ Moneta preneha s trenutkom, ko A1 uporabniku, na podlagi njegove odpovedi, izklopi oziroma onemogoči uporabo storitve VALÚ Moneta.
- 10.4. Dodatne informacije v zvezi z uporabo VALÚ Monete so na voljo na spletni strani [www.bob.si](http://www.bob.si), [www.VALU.si](http://www.VALU.si) ali na telefonski številki 068 680 680.
- 10.5. Skladno z veljavno zakonodajo A1 posluje v slovenskem jeziku.

**bob**  
p. p. 415  
1001 Ljubljana  
Tel.: 068 680 680  
www.bob.si



- 10.6. V primeru neskladja med splošnimi pogoji in temi posebnimi pogoji ali Posebnimi pogoji za izvajanje mobilnih storitev in temi posebnimi pogoji ali Posebnimi pogoji za izvajanje bob storitev in temu posebnimi pogoji, veljajo določila teh posebnih pogojev.
- 10.7. Ti posebni pogoji se objavijo na spletni strani [www.bob.si](http://www.bob.si).