

## POGOJI UPORABE DEBETNE KARTICE MBILLS MASTERCARD

### UVOD

Ti pogoji uporabe veljajo za vašo debetno kartico mBills Mastercard (»kartica mBills Mastercard«). Pozorno jih preberite. Izvod teh pogojev uporabe si lahko vedno prenesete z naših spletnih strani ([www.mbills.si](http://www.mbills.si)). MBILLS d.o.o. (»MBILLS«) je v Sloveniji registrirana družba z matično številko 6853633000. MBILLS nadzira Banka Slovenije kot hibridno družbo za izdajo elektronskega denarja ter opravljanja plačilnih storitev. MBILLS je član mednarodne kartične sheme Mastercard z aktivno licenco za izdajanje plačilnih kartic Mastercard. MBILLS je izdajatelj kartice mBills Mastercard. Mastercard je registrirana blagovna znamka, podoba s krogi je blagovna znamka podjetja Mastercard International Incorporated. Ti pogoji predstavljajo celotno pogodbo med vami in izdajateljem vaše kartice mBills Mastercard. Skupaj s splošnimi pogoji mBills (ki so objavljeni na <https://www.mbills.si>) hkrati predstavljajo pogodbeni okvir med vami in MBILLS.

### POMEMBNE INFORMACIJE, S KATERIMI MORATE BITI SEZNANJENI

Pred uporabo kartice mBills Mastercard, aktivacijo kartice mBills Mastercard ali uporabo naših storitev pozorno preberite te splošne pogoje. Z naročilom in aktivacijo kartice mBills Mastercard sprejemate te splošne pogoje.

### 1. VSEBINA POGODBENEGA RAZMERJA

1.1 Vaša kartica mBills Mastercard je povezana z vašo mobilno denarnico mBills. Izdal vam jo je izdajatelj. Gre za debetno kartico.

1.2 Mobilna denarnica mBills je produkt elektronskega denarja. Elektronski denar, shranjen v mobilni denarnici mBills, izdaja MBILLS. Z uporabo kartice mBills Mastercard porabljate razpoložljiva sredstva v svoji mobilni denarnici mBills.

1.3 Vaše pravice in dolžnosti glede uporabe kartice mBills Mastercard in mobilne denarnice mBills so določene v teh splošnih pogojih in v splošnih pogojih mBills; v razmerju do podjetja Mastercard in njegovih podružnic nimate pravic. Vaša dolžnost je, da se seznanite z vsebino splošnih pogojev

MBILLS.

1.4 Pogodba in ti splošni pogoji obstajajo v pisni obliki in so na voljo samo v slovenskem jeziku. Vsa naša komunikacija z vami glede teh splošnih pogojev in vaše kartice mBills Mastercard bo potekala v slovenskem jeziku.

1.5 Potrjujete, da lahko MBILLS z vami komunicira po e-pošti in/ali s sporočili SMS in/ali prek mobilne aplikacije mBills za posredovanje obvestil o storitvah in drugih informacijah o vaši kartici mBills Mastercard, zato je pomembno, da ohranite svoj elektronski naslov, mobilno telefonsko številko in obveščanje prek mobilne aplikacije mBills aktivirano ter jih ažurirate prek mobilne aplikacije mBills. Za posledice zaradi obvestil, ki jih ne prejmete, ker nam niste posredovali najnovjših ali pravih kontaktnih podatkov, ne odgovarjamo.

### 2. NAROČILO IN REGISTRACIJA KARTICE MBILLS MASTERCARD

2.1 Kartico mBills Mastercard lahko naročijo polnoletne osebe, s stalnim prebivališčem oziroma sedežem na ozemlju Evropske unije in določeno slovensko davčno številko, ki uporablja storitev mBills, stare vsaj 18 let, ki so se uspešno registrirale kot uporabniki mBills (s predložitvijo osebnih podatkov in izpeljavo postopka osebne identifikacije mBills). Kartico mBills Mastercard lahko naročite preko mobilne aplikacije mBills, ki si jo lahko prenesete na mobilni telefon in potem, ko se uspešno registrirate kot mBills uporabnik. Kartica mBills Mastercard je na voljo samo uporabnikom mBills, ki so uspešno izvedli postopek osebne identifikacije mBills.

2.2 MBILLS bo izdal kartico mBills Mastercard za vas na podlagi informacij, ki nam jih posredujete. Posredovati nam morate točne informacije in nam zaradi ohranjanja pravih evidenc vse spremembe sporočiti takoj, ko je mogoče.

### 3. PREJEM IN AKTIVACIJA KARTICE

3.1 Če so vsa preverjanja osebne identifikacije uspešno izvedena, vam bomo kartico mBills Mastercard poslali po pošti na naslov, ki ste ga sporočili MBILLS.

3.2 Ko kartico mBills Mastercard prejmete, jo morate kot imetnik kartice aktivirati prek aplikacije mBills.

3.3 Ko je kartica mBills Mastercard aktivirana, boste lahko svojo PIN številko

preverili preko aplikacije mBills. PIN številke kartice mBills Mastercard ni dovoljeno nikoli nikomur razkriti. Vaše PIN številke ne bomo nikoli razkrili tretjim osebam ali vas prosili, da nam jo sporočite.

3.4 PIN številko lahko spremenite na vseh bankomatih, ki to omogočajo. Ob izbiri ali spremembi svoje PIN številke ne smete izbrati PIN številke, ki jo je enostavno ugani, kot so na primer številke, ki so:

3.4.1 povezane z vami, npr. vaša telefonska številka ali datum rojstva, ali

3.4.2 so del podatkov, natisnjenih na kartici mBills Mastercard, ali

3.4.3 so sestavljene iz enakih ali zaporednih števk, ali

3.4.4 so enake prejšnji PIN številki.

### 4. UPORABA KARTICE MBILLS MASTERCARD

4.1 Kartico mBills Mastercard lahko uporabljate pri vseh trgovcih za nakupe na fizičnih prodajnih mestih, na spletu ali po telefonu. Z njo lahko tudi dvigujete gotovino na bankomatih v Sloveniji ali tujini (pri čemer lahko nastanejo dodatni stroški, glej poglavje o provizijah in stroških). Vsako transakcijo morate osebno odobriti. MBILLS bo transakcije obravnaval kot odobrene z vaše strani:

4.1.1 če se vaša kartica mBills Mastercard dotakne brezstičnega POS terminala in jo le-ta sprejme ali če podpišete potrdilo o nakupu,

4.1.2 ko je uporabljena PIN številka vaše kartice mBills Mastercard ali vaša druga osebna varnostna šifra ali

4.1.3 če podatke s svoje kartice mBills Mastercard skladno z navodili vnesete na plačilnih straneh spletnega mesta ali mobilne aplikacije trgovca.

4.2 Vaša kartica mBills Mastercard je debetna kartica, kar pomeni, da se razpoložljivo stanje v mobilni denarnici mBills zmanjša za celoten znesek vsake izvedene transakcije, k čemur se prištejejo še predpisani davki in stroški, vključno z morebitnimi dodatnimi stroški uporabe bankomata. Če skupni zaračunani znesek presega razpoložljivo stanje, kartice mBills Mastercard ne smete uporabiti. Razpoložljivo stanje lahko kadarkoli preverite prek aplikacije mBills.

4.3 Vašo odobritev transakcije bomo kot izdajatelj prejeli na naslednji način:

4.3.1 pri nakupih na spletu in na fizičnih

prodajnih mestih v trenutku, ko prejmemo ustrezna navodila s strani pridobitelja trgovca, in

4.3.2 pri transakcijah na bankomatih v trenutku, ko od upravljavca bankomata prejmemo navodila, ki so bila vnesena na bankomatu.

Vašo odobritev tovrstnih transakcij bomo prejeli v skoraj istem trenutku, zato svoje privolitve v transakcijo ne boste mogli kasneje preklicati, razen če veljavna zakonodaja ne določa drugače.

4.4 Kartico mBills Mastercard je mogoče uporabljati tudi za transakcije v drugih valutah poleg evra (»transakcije v tujih valutah«). Znesek, za kolikor se bo vaše razpoložljivo stanje znižalo, se pretvori v evre na dan prejema zahtevka za plačilo. Pri tem se uporabi menjalni tečaj, ki ga določa Mastercard in je na voljo vsak delovni dan. Spremembe menjalnega tečaja začnejo veljati takoj. Menjalni tečaj lahko niha, zato se v času od vaše odobritve transakcije do njene poravnave v shemi Mastercard lahko spremeni. Menjalni tečaj, ki je bil uporabljen za transakcijo, lahko preverite v zgodovini svojih transakcij, ki je na voljo prek mobilne aplikacije mBills. Pri uporabi kartice mBills Mastercard za transakcije v tujih valutah lahko zaračunamo dodaten pribitek za pretvorbo v tujo valuto (glej poglavje o provizijah in stroških).

Če pri transakcijah na fizičnih prodajnih mestih ali bankomatu izberete plačilo/dvig s konverzijo, bo menjalni tečaj in morebitne stroške menjave zaračunala banka imetnica naprave (POS terminala oz. bankomata).

Če pri plačilih na spletu izberete plačilo s kartico mBills Mastercard, ki jo vnesete v rešitve drugih finančnih ponudnikov, se lahko upošteva menjalni tečaj tretjega ponudnika (npr. Pay Pal ipd.).

4.5 Pod pogoji tega poglavja 4, pri čemer je transakcija:

4.5.1 izvedena v katerikoli valuti države članice Evropske unije, bomo zagotovili prenos sredstev na račun prejemnika do konca delovnega dne po prejemu vaše odobritve. V primeru razlogov, ki niso na strani MBILLS, se ta rok lahko podaljša;

4.5.2 v celoti izvedena znotraj evropskega gospodarskega prostora, vendar v drugi valuti, bomo zagotovili prenos sredstev na račun prejemnika do konca četrtega delovnega dne po prejemu vaše odobritve. V primeru razlogov, ki niso na strani MBILLS, se ta rok lahko podaljša.

4.6 Zaradi varnosti morajo trgovci pridobiti odobritev izdajatelja za vse transakcije, izvedene s kartico mBills Mastercard. V določenih okoliščinah lahko trgovci od vas zahtevajo odobritev višjega stanja na

mobilni denarnici, kot pa znaša vrednost transakcije, ki jo želite opraviti. Plačali boste samo dejanski in končni znesek transakcije, ki jo izvedete, pri čemer morate v trenutku odobritve zanesljivo poznati natančen znesek transakcije. To se lahko zgodi:

4.6.1 v hotelih, pri najemanju avtomobilov in

4.6.2 pri nekaterih spletnih trgovcih – nekatere spletne strani trgovcev ob registraciji ali zaključku nakupa pošljejo zahtevo za odobritev plačila, s katero preverijo, ali so sredstva na voljo. To začasno vpliva na razpoložljivo stanje. Številni trgovci, zlasti spletni, ne odtegnejo zneska plačila iz mobilne denarnice mBills, dokler blago ni poslano. Vsa plačila, izvedena na ta način, morate nato upoštevati ob drugih nakupih in zagotoviti ustrezno razpoložljivo stanje za plačilo vseh nakupov.

Vsa rezervirana sredstva bomo sprostili brez nepotrebne odlašanja, takoj, ko bomo seznanjeni z natančnim zneskom transakcije in takoj, ko od trgovca prejmemo ustrezna navodila za transakcijo.

4.7 Če trgovec pristane na povračilo sredstev za nakup, opravljen s kartico mBills Mastercard, se sredstva prištejejo k razpoložljivemu stanju v vaši mobilni denarnici mBills, ko jih izdajatelj prejme od trgovca.

4.8 Datum poteka veljavnosti kartice mBills Mastercard je natisnjen na kartici oziroma je razviden tudi v MBILLS mobilni aplikaciji. Ko kartica mBills Mastercard poteče, je ni več dovoljeno in možno uporabljati. Pred potekom vaše sedanje kartice mBills Mastercard vam bomo samodejno poslali nadomestno kartico (lahko se zaračunajo stroški, glej 8. poglavje).

## 5. VARNA UPORABA KARTICE

5.1 Pri uporabi kartice morate ravnati skrbno in pazljivo. Upoštevati morate vsa določila teh splošnih pogojev. Prav tako morate varovati svojo kartico, da v čim večji meri preprečite izgubo, krajo ali drug neupravičen odvzem oziroma zlorabo kartice in s tem posledično nastanek morebitne materialne škode. Kartico lahko uporabljate samo vi osebno ter jo ne smete nikomur posojati ali omogočiti njene uporabe tretjim osebam. Ko plačujete s kartico, ves čas nadzorujte celoten postopek in kartice ne izpustite iz svojega vidnega polja. Na prodajnem mestu kartico samo enkrat vstavite oziroma potegnite oziroma približate POS terminalu. V nasprotnem primeru od prodajnega mesta zahtevajte, da vam za vsako neuspešno avtorizacijo izročijo potrdilo o opravljeni avtorizaciji.

5.2 Pred vnosom PIN številke ali podpisom potrdila o nakupu vedno obvezno preverite

izpisan ali prikazan znesek ter ali se ujema z zneskom, ki ga želite odobriti. Pri vnosu PIN številke bodite vedno pozorni na okolico in z drugo roko ali primernim predmetom zakrijte številčnico. Poskrbite, da pred bančnim avtomatom stojite sami in vam nihče ne gleda čez ramo. Prav tako mimoidočih ne prosite za pomoč, če bančnega avtomata ne bi razumeli ali ga ne bi znali uporabiti.

5.3 Na zahtevo prodajalca na fizičnem prodajnem mestu mora prodajalec v vaši prisotnosti preveriti datum veljavnosti kartice in se na zahtevo prodajalca tudi identificirati z osebnim dokumentom, ki velja v državi, kjer uporabite kartico.

5.4 Spletne nakupe s kartico opravljajte le na varnih spletnih straneh (ustrezna oznaka v brskalniku) in pri zanesljivih ter preverjenih ponudnikih blaga in storitev. Vedno preverite, ali so morda v medijih ali na socialnih omrežjih javno objavljena obvestila o spletnih prevarah. Za dostop do spletnih prodajnih mest uporabljajte samo naprave, ki so zaščitene pred vdori in zlonamerno programsko opremo (virusi, trojanski konji in podobno) z ustrezno tehnično in programsko zaščito. Podatki, zapisani na kartici (ime in priimek imetnika, številka kartice, datum veljavnosti, CVC koda), so varnostni mehanizmi kartice in se jih ne sme posredovati nikomur, razen pri vnosu na spletnem prodajnem mestu.

5.5 Odgovorni ste za varno hrambo svoje kartice mBills Mastercard, njenih podatkov in varnostnih podatkov za uporabo mobilne aplikacije mBills.

5.6 Prepovedano je:

5.6.1 drugi osebi dovoliti uporabo vaše kartice mBills Mastercard ali njenih podatkov ali mobilne aplikacije mBills ali

5.6.2 zapisati svojo PIN številko ali varnostne podatke na način, ki bi tretjim osebam omogočil zlorabo vaše kartice mBills Mastercard ali mobilne aplikacije mBills, ali

5.6.3 razkriti svojo PIN številko oz. druge varnostne podatke ali jih narediti dostopne tretjim osebam;

5.6.4 vnesti PIN številko v bankomat, ki ni videti pristen, je prirejen, ima nameščene sumljive naprave ali sumljivo deluje, ali

5.6.5 drugi osebi dovoliti, da vašo kartico mBills Mastercard odnese izven vašega vidnega polja ali

5.6.6 vnesti svojo PIN številko v bankomat ali v POS terminal tako, da bi jo lahko videli tudi drugi ali

5.6.7 kartico puščati skupaj z drugimi predmeti v avtomobilu, v javni garderobi, sefu v hotelski sobi in podobno ali

5.6.8 uporabiti kartico za kakršnekoli nezakonite namene, kar vključuje tudi plačilo blaga ali storitev, ki jih prepoveduje država, v kateri kartico uporabite.

5.7 Priporočamo vam redno spremljanje razpoložljivega stanja in zgodovine transakcij prek mobilne aplikacije mBills zaradi ugotavljanja morebitne neodobrene uporabe kartice mBills Mastercard in zaradi preverjanja obstoja neznanih transakcij. Prek mobilne aplikacije mBills vam bomo pošiljali tudi izpiske transakcij s kartico.

5.8 Kartico mBills Mastercard je mogoče uporabljati tudi v primerih, ko v realnem času ni mogoče pridobiti potrditve, da ima imetnik kartice ustrezno razpoložljivo stanje za transakcijo. To se lahko zgodi v primeru transakcij na vlakih, ladjah, letalih, cestninskih postajah ipd. Za tovrstne izvedene transakcije ste, ne glede na njihov razlog, odgovorni in nam dolžni takoj in brez posebnega opomina poravnati znesek, ki presega razpoložljivo stanje.

5.9 Kartice mBills Mastercard ni dovoljeno uporabljati kot identifikacijski dokument.

5.10 Kartice mBills Mastercard ni dovoljeno uporabljati za igre na srečo ali zabavo za odrasle.

5.11 Dolžni ste upoštevati omejitve uporabe kartice mBills Mastercard, določene v 16. odstavku. V mobilni aplikaciji mBills lahko določite tudi nižje limite porabe od trenutno določenih limitov uporabe kartice mBills Mastercard v 16. odstavku. Pri vsaki transakciji se preveri vaš limit porabe, zato je transakcija lahko zavrnjena, če ne ustreza merilom limita porabe. Izbira in nadzor limitov porabe s kartico mBills Mastercard znotraj dovoljenih vrednosti sta vaša odgovornost.

5.12 Mobilno aplikacijo mBills se lahko uporablja samo na napravah, na katerih operacijski sistem ni prirejen, ki nimajo odstranjenih zaščit pred uporabo neodobrenih aplikacij in njihova konfiguracija omogoča samo nameščanje programske opreme iz virov, ki jih je MBILLS odobril (med drugim, vendar ne samo iz Apple App Store, Google Play in Huawei AppGallery). Mobilno aplikacijo mBills na drugačnih napravah uporabljate na lastno odgovornost in za morebitne finančne izgube ter izgubo podatkov ali informacij ne odgovarjamo.

5.13. Dolžni ste upoštevati vsa druga navodila, opozorila ali nasvete MBILLS, ki se nanašajo na uporabo kartice, ki so objavljena na spletni strani [www.mbills.si](http://www.mbills.si) ali vam jih MBILLS posreduje preko aplikacije, elektronske pošte ali mBills kontaktnega centra.

## 6. VAŠA MATERIALNA ODGOVORNOST IN ODOBRITEV

6.1 Za uporabo svoje kartice mBills Mastercard, ki jo je izdajatelj izdal za

vašo mobilno denarnico mBills, ste sami odgovorni.

6.2 Odgovorni ste za vse transakcije, ki jih odobrite skladno z določbami teh splošnih pogojev.

6.3 Odgovarjate za uporabo vseh kartic mBills Mastercard, izdanih vam po teh splošnih pogojih, in za vse provizije in stroške, nastale zaradi posameznih kartic.

6.4 Materialno ste odgovorni za vse transakcije, ki so posledica vaše zlorabe, namernega kršenja teh splošnih pogojev, nezagotavljanja dolžne skrbnosti ali velike malomarnosti. Neizpolnjevanje obveznosti glede varne uporabe kartice iz poglavja 5, se šteje za vašo hudo malomarnost.

6.5 Strinjate se, da boste MBILLS ter našim distributerjem, partnerjem, agentom, sponzorjem, ponudnikom storitev in podjetjem njihovih koncernov v najkrajšem možnem času povrnili vso škodo in prevzeli njihovo materialno odgovornost glede stroškov v morebitnih pravnih sporih zaradi uveljavitve teh splošnih pogojev in/ali kršitev teh splošnih pogojev ali zlorabe kartice mBills Mastercard, vstopnih podatkov za mobilno aplikacijo mBills ali PIN kode z vaše strani ali z vašo odobritvijo.

## 7. IZGUBA, KRAJA ALI POŠKODBA KARTICE

7.1 Ob izgubi, kraji, zlorabi ali drugih dogodkih, zaradi katerih obstaja tveganje nepooblaščenih uporabe kartice mBills Mastercard, morate prek mobilne aplikacije mBills takoj poskrbeti za blokado kartice mBills Mastercard. Za blokado svoje kartice mBills Mastercard se lahko obrnete tudi na službo za pomoč uporabnikom MBILLS.

7.2 Pod pogojem, da ste storili eno od dejanj iz odstavka 7.1 in da odstavek 7.3 ne velja, niste odgovorni za izgube, ki bi nastale po tem, ko kartico mBills Mastercard blokirate ali obvestite službo za pomoč uporabnikom, naj to stori.

7.3 Če lahko dokažemo, da ste ravnali namerno ali hudo malomarno potem ste odgovorni za vse posledične izgube.

7.4 Pod pogoji iz odstavka 7.2 ste lahko odgovorni do zneska v višini največ 50 EUR za vsako izgubo, nastalo zaradi neodobrenih plačilnih transakcij, opravljenih z vašo kartico mBills Mastercard, preden ste jo blokirali ali to zahtevali od nas v primeru izgube ali kraje mobilne aplikacije mBills, kartice ali podatkov o kartici mBills Mastercard ali varnostnih podatkov za mobilno aplikacijo mBills ali če niste poskrbeli za zaščito varnostnih podatkov pred nezakonito prisvojitvijo.

## 8. PROVIZIJE IN STROŠKI

8.1 Za kartico mBills Mastercard se zaračunavajo nadomestila, določena v Ceniku storitev za uporabnike mBills.

## 9. NEODOBRENE TRANSAKCIJE IN NEPRAVILNO IZVEDENE TRANSAKCIJE

9.1 Zgodovino transakcij s kartico mBills Mastercard morate redno preverjati v mobilni aplikaciji mBills, skladno z odstavkom 5.7. Če utemeljeno menite, da določene transakcije niste odobrili ali da je bila nepravilno opravljena, morate o tem takoj obvestiti službo za pomoč uporabnikom MBILLS, vendar ste v vsakem primeru v 13 mesecih od datuma zadevne transakcije lahko upravičeni do njenega povračila.

9.2 Če ste sprožili transakcijo, vendar prejemnik trdi, da nakazila ni prejel, bomo transakcijo takoj poskušali izslediti in vas obvestili o rezultatih. Če ne bomo mogli dokazati, da je ponudnik plačilnih storitev prejemnika nakazilo prejel, vam bomo znesek povrnili in ponovno vzpostavili razpoložljivo stanje, kot bi bilo brez zadevne transakcije.

9.3 Vsako transakcijo bomo izvedli z uporabo podatkov, ki nam jih boste posredovali, in ne bomo odgovarjali za neizvedbo ali napačno izvedbo, če se izkaže, da ste nam posredovali napačne podatke. Vendar se bomo v razumni meri potrudili za povrnitev denarja te transakcije, pri čemer vam lahko zaračunamo s tem povezane stroške.

9.4 Če smo za nepravilno opravljeno transakcijo, o kateri nas obvestite skladno z odstavkom 9.1, odgovorni mi, vam bomo povrnili zadevni znesek in ponovno vzpostavili razpoložljivo stanje, kot bi bilo brez zadevne transakcije.

9.5 Če smo vam dolžni povrniti denar, bomo to storili takoj in v vsakem primeru do konca naslednjega delovnega dne, ki sledi dnevu, na katerega smo izvedeli za neodobreno transakcijo (razen če utemeljeno domnevamo, da ste ravnali goljufivo; v tem primeru bomo skladno z zakonom obvestili pristojne organe). Če po preiskavi utemeljeno domnevamo, da vam denarja zaradi kateregakoli razloga nismo bili dolžni povrniti ali da smo vam vrnili prevelik znesek, lahko predhodno povračilo storniramo in od vas terjamo povrnitev vse izgube, ki bi jo morda utrpeli zaradi vaše uporabe kartice mBills Mastercard.

9.6 Če ste se strinjali, da se lahko druga oseba poplača iz vaše mobilne denarnice mBills (npr. če ste podatke o svoji kartici mBills Mastercard dali trgovcu za izvajanje ponavljajočih plačil), nas lahko zaprosite za

povračilo plačila pod naslednjimi pogoji:

9.6.1 ob odobritvi ni bil naveden natančen znesek plačila;

9.6.2 znesek bremenitve vaše kartice mBills Mastercard je bil večji od razumnih pričakovanj glede na okoliščine, med drugim glede na predhodna podobna plačila, in

9.6.3 prošnjo za povračilo nam pošljete v osmih tednih od dne, ko je plačilo bremenilo vašo mobilno denarnico mBills.

9.7 MBILLS vas lahko zaprosi za predložitev informacij, ki so v razumni meri potrebne za preveritev izpolnjevanja pogojev iz odstavkov 9.6.1–9.6.3.

9.8 Če izdajatelj zaprosite za povrnitev sredstev v skladu z odstavkom 9.6, potem bo izdajatelj v 10 delovnih dneh od datuma prejema vaše zahteve (če zaprosimo za dodatne informacije v skladu z odstavkom 9.7, potem v 10 delovnih dneh od datuma prejema teh informacij):

9.8.1 v celoti povrniti plačilo ali

9.8.2 vas seznaniti z razlogi za zavrnitev povračila.

9.9 Do povračila v skladu z odstavkoma 9.6 in 9.8.2 niste upravičeni v naslednjih primerih: 9.9.1 če ste izdajatelju dali svoje soglasje za izvedbo plačila in

9.9.2 vam je izdajatelj (ali oseba ali trgovec, ki ste mu želeli plačati) dal informacije o zadevnem plačilu vsaj štiri tedne pred rokom plačila, kjer je to potrebno, ali

9.9.3 je razlog za večji znesek plačila od razumno pričakovanega sprememba valutnega tečaja.

## 10. SPREMEMBE SPLOŠNIH POGOJEV

10.1 MBILLS lahko spremeni te splošne pogoje, vključno s cenikom storitev in limiti, če vas o spremembah obvesti vsaj dva meseca prej. Hkrati bo najnovejša različica teh splošnih pogojev vedno dostopna na [www.mbills.si](http://www.mbills.si).

10.2 Če se s spremembami splošnih pogojev ne strinjate, lahko v dvomesečnem roku odstopite od pogodbe in brezplačno ukinite svojo kartico mBills Mastercard, skladno z odstavkom.

10.3 Če v dvomesečnem roku od pogodbe ne odstopite in ne ukinite svoje kartice mBills Mastercard, se šteje, da ste spremembe pogojev sprejeli in za vašo kartico mBills Mastercard veljajo novi splošni pogoji.

10.4 Če katerikoli del teh splošnih pogojev ni skladen z veljavnimi predpisi, potem veljajo ustrezna določila veljavnih predpisov.

## 11. ODSTOP ALI PREKINITEV POGODBE IN KARTICE MBILLS MASTERCARD

11.1 Kartico mBills Mastercard lahko prenehate uporabljati in pogodbo lahko

kadarkoli prekličete brez predhodne najave na način, da obvestite službo za pomoč uporabnikom MBILLS. Mobilno aplikacijo mBills lahko še naprej uporabljate.

11.2 MBILLS lahko kadarkoli odstopi od pogodbe po teh splošnih pogojih, če vas obvesti vsaj dva meseca prej. MBILLS lahko odstopi od pogodbe tudi brez predhodnega obvestila in brez odpovednega roka, če vi kot imetnik kartice prekršite katerokoli določbo teh splošnih pogojev ali če obstaja razlog za domnevo, da ste uporabili, ali nameravate uporabiti kartico mBills Mastercard na hudo malomaren način, ali jo zlorabiti, ali za druge nezakonite namene, ali če MBILLS ne more več obdelovati vaših transakcij zaradi dejanj tretjih oseb.

11.3 MBILLS lahko v naslednjih primerih vašo kartico mBills Mastercard kadarkoli začasno prekliče s takojšnjim učinkom in brez predhodnega obvestila:

11.3.1 če se ugotovi, da so bili podatki, ki ste jih posredovali ob naročilu kartice mBills Mastercard napačni, ali

11.3.2 če obstaja razlog za sum nepooblaščenosti ali goljufive rabe kartice mBills Mastercard, ali če imamo pomisleke glede varnosti vaše kartice mBills Mastercard,

11.3.3 če prekršite te splošne pogoje, ali

11.3.4 če obstaja razlog za domnevo, da ste kot imetnik kartice uporabili, ali nameravate uporabiti kartico mBills Mastercard na zelo malomaren način, ali jo zlorabiti, ali za druge nezakonite namene, ali če MBILLS ne more več obdelovati vaših transakcij zaradi dejanj tretjih oseb.

11.4 Če MBILLS začasno prekliče ali trajno ukine vašo kartico mBills Mastercard, vam bo MBILLS, če bo to mogoče in v skladu z veljavno zakonodajo, pred začasno ali trajno ukinitvijo to skupaj z razlogi sporočil prek mobilne aplikacije mBills ali po e-pošti. Hkrati lahko MBILLS vsem, ki so v transakciji udeleženi, sporoči, da je kartica začasno preklicana.

11.5 Vaši kartici mBills Mastercard bomo omogočili ponovno uporabo takoj, ko bo praktično mogoče po prenehanju obstoja razlogov za zaustavitev njene uporabe, kar vam bomo sporočili prek mobilne aplikacije mBills ali po e-pošti.

11.6 Če ugotovimo, da so v vaši mobilni denarnici mBills po ukinitvi nastali dodatni stroški zaradi vas ali MBILLS, ste dolžni skladno s temi splošnimi pogoji MBILLS poplačati vse zneske, povezane z dvigom denarja iz mobilne denarnice mBills ali veljavno zaračunanimi provizijami in/ali stroški pred ali po ukinitvi. MBILLS vam bo poslal račun in zahteval takojšnje plačilo vseh dolgovanjih zneskov. Če zneska ne boste poravnali takoj po prejemu našega računa, si izdajatelj ali MBILLS pridržuje

pravico do vseh potrebnih ukrepov za izterjavo vseh dolgovanih denarnih sredstev, vključno s pravnimi postopki.

## 12. NAŠA ODGOVORNOST

12.1 Ob pogojih iz odstavka 12.2 za odgovornost MBILLS v povezavi s temi splošnimi pogoji (če to izhaja iz pogodbe ali splošnih pogojev, oškodovanja (vključno z malomarnostjo), prekršitve zakonskih dolžnosti ali drugače) veljajo naslednje izključitve in omejitve:

12.1.1 ne prevzemamo odgovornosti za neizpolnitev obveznosti, ki bi nastala neposredno ali posredno zaradi vzrokov izven našega nadzora, vključno, a ne omejeno na pomanjkanje denarnih sredstev in/ali napake na omrežju bankomatov, iz razlogov na strani izdajatelja, razlogov na strani drugih zunanjih izvajalcev MBILLS, omejitve maksimalnega limita dviga, ki ga določi upravljavec bankomata, in napake v sistemih za obdelavo podatkov;

12.1.2 ne prevzemamo odgovornosti za izgubo dobička ali posla (v obeh primerih: za neposredno ali posredno izgubo) ali za vse posredne, posledične, posebne ali kazenske izgube;

12.1.3 v primeru okvare kartice mBills Mastercard po naši krivdi, je naša odgovornost omejena na zamenjavo kartice;

12.1.4 v primeru nepravilno odšteti zneskov od razpoložljivega stanja po naši krivdi, je naša materialna odgovornost omejena na vračilo enakega zneska, celotnih pripadajočih nadomestil, če vam MBILLS taka nadomestila zaračunava in na vračilo obresti, do katerih ste upravičeni iz naslova nepravilno izvedene transakcije;

12.1.5 v primeru odtegnjenih zneskov od razpoložljivega stanja, ki jih niste odobrili skladno s temi splošnimi pogoji, je naša odgovornost skladna z določbami tega poglavja;

12.1.6 v vseh preostalih primerih naše krivde je naša odgovornost omejena na ponovno vzpostavitev prejšnjega razpoložljivega stanja.

12.2 Nič v teh splošnih pogojih ne izključuje ali omejuje naše odgovornosti v primeru smrti ali telesnih poškodb zaradi naše malomarnosti, zlorabe ali drugih razlogov, če tovrstne materialne odgovornosti ni mogoče omejiti ali izključiti po veljavni zakonodaji ali predpisih.

12.3 Kolikor to dopuščajo veljavni predpisi, so vsi pogoji ali garancije, predvidene z veljavnimi predpisi, zakonsko ali drugače, izrecno izključene.

12.4 Zgornje izključitve in omejitve, navedene v tem odstavku, veljajo za vso odgovornost

subjektov, povezanih z MBILLS, kot so Mastercard in drugi dobavitelji, pogodbeniki, zastopniki ali distributerji in vsi z njimi povezani subjekti (če obstajajo), do vas, ki lahko nastane v zvezi s temi splošnimi pogoji.

### 13. PRITOŽBENI POSTOPEK IN REŠEVANJE SPOROV

13.1 Pritožbe glede kateregakoli elementa storitev, ki jih zagotavljamo (vključno z vašo kartico mBills Mastercard), lahko pošljete službi za pomoč uporabnikom MBILLS po e-pošti na naslov [info@mbills.si](mailto:info@mbills.si). Za vse pritožbe velja postopek, določen v splošnih pogojih mBills. Za svoj izvod tega postopka lahko vedno zaprosite službo za pomoč uporabnikom MBILLS.

13.2 Spore glede nakupov, opravljenih s kartico mBills Mastercard, morate rešiti z zadevnim trgovcem. Za kakovost, varnost, zakonitost ali druge vidike blaga in storitev, kupljenih s kartico mBills Mastercard, ne odgovarjamo. Zavedajte se, da po uporabi kartice mBills Mastercard za plačilo nakupa, transakcije ne moremo več ustaviti.

13.3 Pravico imate pri izvajalcih izvensodnega reševanja potrošniških sporov vložiti pisno pobudo za začetek postopka. V takem primeru se šteje, da MBILLS s tako vašo pobudo soglaša. MBILLS priznava kot pristojnega za reševanje spora naslednjega izvajalca izvensodnega reševanja sporov: EVROPSKI CENTER ZA REŠEVANJE SPOROV, LJUBLJANA, e-pošta: [info@ecdr.si](mailto:info@ecdr.si), kontaktni center +386 8 20 56 590 (PON-PET 9:00-16:00), več informacij: [www.ecdr.si](http://www.ecdr.si). Skladno z Zakonom o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (ZIsRPS) in Pravili ECDR o postopku reševanja potrošniških sporov je MBILLS izbral arbitražni postopek, ki se konča z za obe strani zavezujočo odločitvijo.

13.4 Za pogodbo in splošne pogoje se uporablja pravo Republike Slovenije. Za reševanje sporov je pristojno sodišče v Ljubljani.

### 14. SPLOŠNO

14.1 Zakasnitev ali opustitev uveljavljanja pravic ali pravnih sredstev po teh splošnih pogojih s strani MBILLS ne pomeni, da se tem pravicam ali pravnim sredstvom odreka, in ne izključuje njihovega kasnejšega uveljavljanja.

14.2 Če se določeno določilo teh splošnih pogojev šteje za neizvedljivo ali nezakonito, preostala določila kljub temu ostajajo v celoti veljavna in učinkujejo.

14.3 Svojih pravic in/ali koristi po teh splošnih pogojih vam ni dovoljeno dodeliti ali prenesti in v pogodbenem razmerju

po teh splošnih pogojih ste edina stranka. Ostajate odgovorni, dokler se vse kartice mBills Mastercard, registrirane na vaše ime, ne ukinejo in dokler vseh zneskov, zapadlih po pogodbi po teh splošnih pogojih, v celoti ne plačate. MBILLS lahko svoje pravice in koristi prenese kadarkoli, ne da bi vas o tem predhodno pisno obvestil. Katerokoli od svojih obveznosti po teh splošnih pogojih lahko prenese na pogodbenika v obsegu, ki ga dopuščajo veljavni predpisi.

14.4 Tretje osebe, ki ne nastopajo kot stranke v teh splošnih pogojih, nimajo pravice uveljavljati določil splošnih pogojev, razen Mastercard in z njim povezani subjekti, ki lahko uveljavljajo vsa določila teh splošnih pogojev, ki jim zagotavljajo koristi ali pravice, ter oseba, določena v odstavku 14.4, ki lahko uveljavlja odstavek 14.

14.5 Za Splošne pogoje velja pravo Republike Slovenije. S sklenitvijo pogodbe po teh splošnih pogojih se strinjate z izključno sodno pristojnostjo sodišč v Republiki Sloveniji.

### 15. STIK S SLUŽBO ZA POMOČ UPORABNIKOM

15.1 Z vprašanji glede svoje kartice mBills Mastercard se lahko obrnete na službo za pomoč uporabnikom MBILLS po e-pošti na naslov [info@mbills.si](mailto:info@mbills.si).

15.2 V primeru izgubljenih, poškodovanih ali ukradenih kartic se lahko s telefonskim klicem obrnete na službo za pomoč uporabnikom MBILLS.

V poglavju 7 si preberite, kaj je treba storiti ob izgubi, poškodbi ali kroji kartice.

### 16. LIMITI PORABE S KARTICO MBILLS MASTERCARD

Za kartico mBills Mastercard veljajo naslednji dnevni in mesečni limiti transakcij. Ob uporabi kartice mBills Mastercard morate te limite upoštevati.

Skupni mesečni limit	do 15.000 EUR
Skupni dnevni limit	do 10.000 EUR
Limit za spletna plačila	do 10.000 EUR/ dnevno do 10.000 EUR/ mesečno
Limit za dvige na bankomatih	do 2.000 EUR/ dnevno do 2.000 EUR/ mesečno

### 17. OPREDELITVE IZRAZOV

Splošni pogoji: Ti splošni pogoji z vsemi občasnimi spremembami in kot je opredeljeno v preambuli.

Bankomat: Samodejna naprava za poslovanje z gotovino.

Razpoložljivo stanje: Vrednost sredstev v vaši mobilni denarnici mBills, ki jih lahko porabite.

Delovni dnevi: Dnevi od ponedeljka do petka v času od 8.00 do 16.30, razen praznikov in dela prostih dni v Sloveniji.

Brezstično: Plačilna funkcija, ki omogoča imetniku kartice plačevanje zneskov do 25 EUR (oz. kot je vsakokrat določeno) tako, da se s kartico mBills Mastercard dotaknejo terminala POS na prodajnih mestih ali dvig gotovine na bankomatih, kjer se kartico prisloni k brezstičnemu čitalcu.

Služba za pomoč uporabnikom: Ekipa, odgovorna za pomoč pri vprašanih glede vaše mobilne aplikacije mBills.

Celoten znesek bremenitve: Celoten znesek transakcije, ki poleg zneska transakcije obsega tudi provizije, stroške in davke.

Informacije/podatki: Osebnostne informacije/podatki o vas.

Znak sprejema kartic Mastercard: Blagovna znamka podjetja Mastercard International Incorporated, ki označuje možnost plačila ali dviga gotovine s kartico mBills Mastercard.

Mastercard: Mastercard International Incorporated s sedežem na 2000 Purchase Street, Purchase, New York, ZDA.

Trgovec: Prodajalec ali vsaka druga oseba, podjetje ali korporacija, ki sprejema kartice z oznako Mastercard.

Mobilna denarnica mBills: denarnica mBills, s katero je lahko povezana kartica mBills Mastercard.

Mobilna aplikacija mBills: Aplikacija za pametne telefone, ki omogoča dostop do mobilne denarnice mBills.

Kartica mBills Mastercard: Kartica mBills Mastercard, povezana z vašo mobilno denarnico mBills.

PIN številka: Štirimestna šifra za osebno identifikacijo, ki se uporablja s kartico mBills Mastercard.

Vi, vami, vaš ali imetnik kartice: Vi kot oseba, ki ste se osebno identificirali in naročili na kartico mBills Mastercard, je uporabnik mobilne denarnice mBills in je sklenila pogodbo po teh splošnih pogojih z nami.

Splošni pogoji so veljavni od 18.5.2021.