

# Splošni pogoji o uporabi storitev mBills

(verzija 15, veljavna od 01.02.2025)

## I. Opredelitev pojmov

Uporabnik: je fizična oseba s stalnim prebivališčem na ozemlju Evropske unije in določeno slovensko davčno številko ter slovensko mobilno telefonsko številko, ki uporablja aplikacijo in storitve mBills. Uporabniki se glede na opravljen pregled ter preverbo istovetnosti oz. opravljeno identifikacijo delijo na Močno preverjene oziroma osebno identificirane Uporabnike ter Šibko preverjene oziroma neidentificirane Uporabnike, kot je natančneje opredeljeno v nadaljevanju teh splošnih pogojev.

Močno preverjen Uporabnik oziroma osebno identificiran Uporabnik: je fizična oseba, ki je sklenila Pogodbo o uporabi storitev mBills in je bila pred ali ob sklenitvi Pogodbe identificirana skladno s V. poglavjem teh splošnih pogojev, kar pomeni, da je uspešno opravila postopek pregleda in preverbe istovetnosti ob svoji osebni navzočnosti, z uporabo kvalificiranega digitalnega potrdila ali z uporabo sredstev za videoelektronsko identifikacijo, vse v skladu z veljavno zakonodajo, ki ureja preprečevanje pranja denarja in financiranja terorizma.

Šibko preverjen Uporabnik oziroma neidentificiran Uporabnik: je fizična oseba, ki je sklenila Pogodbo o uporabi storitev mBills in pred ali ob sklenitvi Pogodbe ni bila identificirana in njeni osebni podatki ter istovetnost niso preverjeni, temveč je oseba sama navedla in potrdila svoje osebne podatke v postopku odprtja uporabniškega računa za uporabo aplikacije in storitev mBills. Dokler Uporabnik ne opravi identifikacije s pomočjo močnih identifikacijskih sredstev in se ne opravi pregled in preverba istovetnosti Uporabnika na enega izmed načinov, opredeljenih v V. poglavju teh splošnih pogojev, se tak Uporabnik šteje za Šibko preverjenega

Uporabnik in zanj veljajo omejitve pri uporabi aplikacije in storitev mBills iz VI. poglavja teh splošnih pogojev.

Aplikacija mBills: je mobilna aplikacija, ki si jo Uporabnik naloži na svoj mobilni telefon in preko katere Uporabnik dostopa do Mobilne denarnice in storitev mBills, ki jih urejajo ti Splošni pogoji. Storitve mBills omogočajo Uporabniku poslovanje z elektronskim

denarjem, prejemanje in plačevanje elektronskih računov ter plačevanje na Prodajnih mestih (v nadaljevanju skupaj tudi: »storitve mBills«). Uporabnik lahko storitve mBills uporablja izključno le na pametnih mobilnih telefonih.

Petrol Pay: je ponudnik aplikacije in storitev mBills z naslednjimi podatki: Petrol Pay d.o.o., Slovenska cesta 54, 1000 Ljubljana, matična številka: 6853633000, davčna številka: 64856828, osnovni kapital: 12.125.000,00 EUR, kontakti: info@petrolpay.si (e-pošta), +386 1200 33 36 (telefon) (v nadaljevanju: »Petrol Pay«).

Mobilna denarnica: so sredstva elektronskega denarja, s katerimi lahko Uporabnik opravlja plačilne transakcije z uporabo aplikacije mBills.

Izdajatelj e-računa in/ali davčno potrjenega računa: je pravna oseba ali za opravljanje dejavnosti registrirana fizična oseba, ki za Uporabnika opravi določeno storitev ali mu proda blago, ter mu za to izstavi račun.

Prodajno mesto: je fizično ali digitalno mesto prodaje blaga ali izvedbe storitev pravne osebe ali za opravljanje dejavnosti registrirane fizične osebe, ki je pogodbeni partner Petrol Pay in omogoča plačila in druge storitve z uporabo storitve mBills.

Neodobrena plačilna transakcija: je

plačilna transakcija, izvršena brez Uporabnikovega soglasja.

Pogodba: je Pogodba o uporabi storitve mBills, ki jo Uporabnik sklene v elektronski obliki ob uspešni registraciji in odprtju uporabniškega računa za uporabo aplikacije in storitev mBills (v nadaljevanju: uporabniški račun). Pogodbo sestavljajo ti Splošni pogoji o uporabi storitev mBills in tudi drugi splošni pogoji poslovanja oz. dokumenti Petrol Pay, ki so objavljeni na spletišču Petrol Pay in iz katerih izhaja, da urejajo pravno razmerje med Petrol Pay in Uporabnikom za uporabo posameznih storitev mBills. Pogodba se sklepa za nedoločen čas.

Zahtevak za plačilo: je niz postopkov, s katerim Uporabnik odredi plačilo (npr. za blago ali storitve).

ZPlaSSIED: je vsakokrat veljavni Zakon o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (Uradni list RS, št. 7/18, 9/18 – popr. in 102/20; s spremembami in dopolnitvami).

SEPA direktna obremenitev: je plačilna storitev, s katero Petrol Pay na podlagi Uporabnikovega soglasja odredi plačilno transakcijo za obremenitev Uporabnikovega transakcijskega računa.

SEPA kreditno plačilo: je plačilna storitev, s katero Petrol Pay poravnava obveznosti v imenu Uporabnika do prejemnika.

SEPA pooblastilo: je soglasje Uporabnika, za vsakokratno obremenitev njegovega bančnega računa IBAN za s strani Uporabnika potrjene obveznosti do prejemnikov ali za prenos sredstev v Uporabnikovo Mobilno denarnico.

## II. Uvodne določbe

S temi Splošnimi pogoji o uporabi storitev mBills (v nadaljevanju: splošni pogoji) se določajo pravice in obveznosti Uporabnikov v zvezi z uporabo aplikacije mBills in storitev mBills ter Mobilne denarnice. Vsakokrat veljavni splošni pogoji skupaj z elektronsko izpolnjeno pristopnico za registracijo in odprtje uporabniškega računa za uporabo aplikacije in storitev mBills (v nadaljevanju: uporabniški račun) predstavlja sestavni del Pogodbe.

Petrol Pay posluje z Uporabnikom v slovenskem jeziku (vključno, vendar ne omejeno na: sklenitev Pogodbe, splošne informacije, komunikacija v času trajanja pogodbenega razmerja, uporaba sistema in storitev mBills ter aplikacije mBills, reševanje sporov in vprašanj v zvezi s Pogodbo, temi splošnimi pogoji in ostalim).

Spletna stran Petrol Pay je [www.petrolpay.si](http://www.petrolpay.si) (v nadaljevanju tudi: »spletišče Petrol Pay«).

Uporabnik lahko kadar koli v času trajanja Pogodbe zahteva, da mu Petrol Pay posreduje na papirju ali na drugem trajnem nosilcu podatkov (elektronska pošta ter dolgoročno dosegljiva spletna mesta) splošne informacije v skladu z ZPlaSSIED, Pogodbo in vsakokrat veljavne te splošne pogoje.

Petrol Pay je s svojo matično številko (6853633000) naveden na seznamu družb za izdajo elektronskega denarja, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za izdajanje elektronskega denarja in opravljanje drugih plačilnih storitev, in je objavljen ter javno dostopen na spletni strani Banke Slovenije: [www.bsi.si](http://www.bsi.si).

Sredstva uporabnikov Mobilne denarnice so shranjena na fiduciarnem računu, odprtem pri komercialni banki in so ločena od sredstev družbe Petrol Pay d.o.o. S tem je zagotovljena visoka stopnja varnosti sredstev uporabnikov.

Organi, pristojni za nadzor poslovanja Petrol Pay so: Banka Slovenije, Urad RS za preprečevanje pranja denarja, Finančna uprava RS, Tržni inšpektorat RS ter drugi pristojni organi, opredeljeni z vsakokrat veljavno zakonodajo. Navedeni organi so pristojni tudi za

vodenje postopkov zaradi prekrškov v zvezi z izdajanjem elektronskega denarja in opravljanjem plačilnih storitev ter njihova dejanja, podvržena sodni presoji slovenskih in evropskih sodišč. Postopki zaradi prekrškov pred navedenimi organi se vodijo v skladu z veljavno zakonodajo Republike Slovenije, primarno pa določili ZPlaSSIED ter Zakona o prekrških (ZP-1). Uporabnik in druge zainteresirane strani, vključno z združenji potrošnikov, lahko pri Banki Slovenije vložijo pritožbo v zvezi z domnevnimi kršitvami ZPlaSSIED s strani Petrol Pay.

Pravno in poslovno razmerje med Petrol Pay in Uporabnikom za uporabo posameznih storitev mBills določajo tudi drugi splošni pogoji poslovanja in dokumenti, ki so dostopni na spletišču Petrol Pay in ki urejajo pravice in obveznosti Uporabnikov v zvezi s posameznimi storitvami mBills (kot so: Pogoji uporabe debetne kartice mBills Mastercard; Debetna kartica mBills Mastercard in plačila s funkcijo plačevanja na mobilni ali nosljivi napravi – Pogoji poslovanja; Glosar standardiziranih izrazov in opredelitve; Limiti storitev mBills; Cenik drugih mBills storitev za uporabnike – fizične osebe; Obdelava osebnih podatkov – Politika zasebnosti; Splošni pogoji o uporabi mBills Mini; itd.). Obveznost Uporabnika je, da se seznanj tudi s temi splošnimi pogoji in dokumenti. Z uporabo aplikacije mBills in storitev mBills se šteje, da Uporabnik z vsakokrat veljavnimi tovrstnimi splošnimi pogoji in dokumenti soglašaja in da se je predhodno seznanil z njihovo vsebino. Če se Uporabnik s predlagano spremembo navedenih splošnih pogojev in dokumentov ne strinja, lahko odstopi od Pogodbe v skladu z XXII. poglavjem teh splošnih pogojev.

## III. Opis storitev mBills in uporabe aplikacije mBills

Uporabnik uporablja mobilno aplikacijo mBills za poslovanje z elektronskim denarjem, za sprejem in plačevanje elektronskih računov in za druge storitve mBills ali drugih ponudnikov, do katerih Uporabnik lahko dostopa preko aplikacije mBills.

Uporabnik je fizična oseba, ki uporablja aplikacijo mBills in storitve mBills

izključno za svojo osebno rabo. To pomeni, da:

- ne uporablja aplikacije mBills in storitev mBills za izvajanje svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti, ki jo izvaja v obliki statusa samostojnega podjetnika ali preko pravne osebe ali na črno;
- uporablja aplikacijo mBills in storitve mBills izključno v svojem imenu in za svoj račun;
- ne sme katerikoli drugi osebi posoditi, dati na voljo ali kakorkoli drugače omogočiti uporabe svoje aplikacije mBills, Mobilne denarnice oz. storitev mBills.

Uporabnik lahko:

- prejema, pregleduje in plačuje račune Izdajateljev v elektronski obliki;
- plačuje UPN plačilne naloge v papirni obliki, s slikanjem;
- nakazuje denar na bančne račune z ročnim vpisovanjem podatkov;
- plačuje davčno potrjene blagajniške račune s QR kodo;
- plačuje blago in storitve na prodajnih mestih s slikanjem QR kode ali s prikazom črtne kode v mobilni aplikaciji mBills;
- plačuje blago in storitve v spletnih trgovinah drugih ponudnikov;
- plačuje blago in storitve, sprožene iz drugih mobilnih aplikacij;
- nakazuje denar iz svoje Mobilne denarnice v Mobilno denarnico druge osebe;
- izplačuje gotovino iz Mobilne denarnice;
- vplačuje gotovino v Mobilno denarnico;
- prenaša denar iz Mobilne denarnice na svoj bančni račun IBAN;
- polni Mobilno denarnico iz svojega bančnega računa in s plačilnimi karticami drugih izdajateljev;
- shranjuje davčno potrjene račune v elektronski obliki;
- pregleduje transakcije, opravljene z mobilno denarnico;
- opravlja storitve v povezavi s skupno denarnico;
- ustvarja varčevalne denarnice;
- dostopa do storitev drugih ponudnikov, ki so Uporabniku dostopne preko aplikacije mBills.

Pogoji uporabe posameznih storitev mBills so lahko urejeni z ločenimi

dokumenti (npr. splošnimi pogoji poslovanja), ki so del Pogodbe, kot opredeljeno že v II. poglavju teh splošnih pogojev.

Pogoji uporabe storitev drugih ponudnikov, do katerih Uporabnik lahko dostopa preko aplikacije mBills, so urejeni s splošnimi pogoji (ali drugimi dokumenti) teh ponudnikov in niso del Pogodbe. Petrol Pay ne odgovarja Uporabniku za škodo, ki bi Uporabniku nastala zaradi uporabe storitev drugih ponudnikov.

#### IV. Poslovanje

Za vsako plačilo mora Uporabnik v svoji Mobilni denarnici imeti dovolj sredstev. Kadar nima dovolj sredstev, si svojo Mobilno denarnico lahko napolni iz svojega bančnega računa, z vplačilom gotovine, prenosom sredstev iz bančnega računa, prenosom sredstev iz druge kartice, ipd. Petrol Pay ne omogoča storitev v breme sredstev Petrol Pay. V primeru, da bi Uporabnik zaradi napake v delovanju sistema ali storitev mBills ali napake Petrol Pay oz. napake ali posebnosti v delovanju kartične sheme MASTERCARD neupravičeno prejel kakršnakoli sredstva oz. bi mu bilo kakorkoli drugače v breme sredstev Petrol Pay omogočeno izvajati plačilne transakcije z uporabo aplikacije mBills, storitev mBills oz. Mobilne denarnice, tako da bi Petrol Pay nastala izguba oz. škoda, se je Uporabnik dolžan vzdržati takih ravnanj, nemudoma obvestiti Petrol Pay o takšnem dogodku oz. o tako prejetih sredstvih in tudi Petrol Pay nemudoma povrniti vso škodo in sredstva, ki jih je na ta način prejel in/ ali porabil. Če se tako prejeta sredstva še nahajajo v Uporabnikovi Mobilni denarnici, si Petrol Pay pridružuje pravico, da jih Uporabniku nemudoma odvzame in na Mobilni denarnici Uporabnika vzpostavi predhodno stanje. Če pa je Uporabnik prejeta sredstva že porabil, pa jih je dolžan Petrol Pay nemudoma vrniti, najkasneje pa v roku treh (3) dni od prejema pisnega poziva na vračilo s strani Petrol Pay, v primeru zamude pa skupaj z zakonskimi zamudnimi obrestmi.

Obveznost Uporabnika iz prejšnjega odstavka velja tudi v primeru, da se

plačilna transakcija izvaja na POS terminalu trgovca, ki ni povezan na splet (t.i. »offline transakcije«). Šteje se, da če Uporabnik nima sredstev v svoji Mobilni denarnici v trenutku procesiranja plačilne transakcije na POS terminalu, ki ni povezan na splet, da storitve Petrol Pay ne uporablja v dobri veri. V primeru, da bi zaradi tega Petrol Pay nastala škoda oz. bi bilo plačilo izvedeno v breme sredstev Petrol Pay, se glede obveznosti in povračila sredstev s strani Uporabnika smiselno uporabljajo določila predhodnega odstavka tega poglavja splošnih pogojev.

Uporabnik lahko za polnjene svoje Mobilne denarnice uporabi le plačilne kartice, ki so izdane na njegovo ime, kar je Uporabnik dolžan ob prvi polnitvi potrditi s klikom na ustrezno potrditveno polje v aplikaciji mBills. Kršitev navedene obveznosti Uporabnika predstavlja hujšo kršitev teh splošnih pogojev in sklenjene Pogodbe.

Uporabnik preko aplikacije mBills prejme obvestilo o prispelom računu Izdajatelja e-računa ter lahko opravi pregled računa. Na podlagi informacij, ki jih je prejel, se Uporabnik lahko odloči in račun poravnati ali pa ga arhivirati.

Uporabnik lahko preko storitev mBills plačuje tudi druge račune oziroma plačilne naloge (npr. slika levi del prejetega UPN plačilnega naloga, slika QR kodo plačilnega naloga, slika QR kodo davčno potrjenega računa, slika QR kodo za plačevanje v elektronski trgovini in podobno). Aplikacija mBills v vseh teh primerih samodejno prepozna ali pridobi celoten račun ali vsaj nujno potrebne podatke za pripravo plačilnega naloga, pri čemer mora Uporabnik dodatno preveriti pravilnost podatkov za plačilo, ter potrditi plačilo.

Uporabnik mBills lahko naroči plačilo računa prodajnemu mestu tudi s prikazom črtne kode v aplikaciji mBills. S tem prodajnemu mestu omogoči posredovanje računa v Uporabnikovo aplikacijo mBills, Petrol Pay pa na podlagi Uporabnikove črtne kode obremeni Uporabnikovo mobilno denarnico za znesek računa. Petrol Pay plača takšen račun izključno po naročilu Uporabnika, zato je izključna odgovornost Uporabnika, komu in za kakšen račun prikaže črtno kodo iz

aplikacije mBills. Ko se Uporabniku prikaže specifikacija računa v elektronski obliki, ki nadomešča papirni račun, se Uporabnik strinja s prejemom računa v elektronski obliki v aplikacijo mBills.

Uporabnik lahko prenaša sredstva iz svoje Mobilne denarnice na Mobilne denarnice drugih Uporabnikov storitve mBills. Uporabnik mora za tak prenos sredstev navesti pravilno telefonsko številko drugega uporabnika, ki mu želi nakazati sredstva, določiti znesek nakazila in transakcijo potrditi z biometrijo ali PIN-om. V kolikor Uporabnik nakaže sredstva neregistriranemu prejemniku (npr. na telefonsko številko, ki ni povezana z nobenim obstoječim Uporabnikom), se nakazana sredstva zadržijo, dokler se prejemnik sredstev ne registrira v storitev mBills, sklene Pogodbo in odpre uporabniški račun. Če se prejemnik ne registrira v storitev mBills v treh (3) dneh od potrjenega prenosa oz. nakazila sredstev s strani Uporabnika, se sredstva nakažejo nazaj Uporabniku. V kolikor Uporabnik v Mobilni denarnici nima zagotovljenih sredstev za izvršitev plačilne transakcije, prenos sredstev drugim Uporabnikom ni mogoč in se ne izvede. Uporabnik se lahko odloči in predhodno napolni Mobilno denarnico. Ko Uporabnik prejme sredstva na Mobilno denarnico, lahko prenese sredstva drugemu Uporabniku. Prenos sredstev drugim Uporabnikom se po potrditvi Zahtevka za prenos s strani Uporabnika izvede nemudoma.

Preklic plačilne transakcije potem, ko Uporabnik poda soglasje za izvršitev plačilne transakcije v skladu s temi splošnimi pogoji, ni mogoč, razen izjemoma v soglasju s pooblaščenim prodajnim mestom.

Rok izvršitve domače plačilne transakcije, ki se izvrši v valuti EUR, je isti dan, ko je izdajatelj prejel plačilni nalog, rok izvršitve čezmejnne plačilne transakcije, ki se izvrši v valuti EUR je najkasneje do konca naslednjega delovnega dne od prejema plačilnega naloga, rok izvršitve domače in čezmejnne plačilne transakcije, ki se izvrši v valuti, ki ni euro, pa je najkasneje štiri delovne dni od prejema plačilnega naloga.

Dva ali več Uporabnikov skupaj imajo lahko skupno Mobilno denarnico. Vsak Uporabnik lahko prenaša sredstva iz ali v skupno denarnico ter s skupno denarnico opravlja druge storitve (npr. plačevanje z aplikacijo mBills, z debetno mBills Mastercard kartico itd.).

V skladu z določili 160. člena ZPIaSSIED lahko Uporabnik kadar koli zahteva, da mu Petrol Pay delno ali v celoti unovči protivrednost izdanega elektronskega denarja, ki ga Uporabnik hrani v Mobilni denarnici, in sicer z nakazilom oz. prenosom sredstev na bančni račun IBAN Uporabnika z uporabo mobilne aplikacije mBills (v nadaljevanju: unovčitev sredstev). V primeru, da želi Uporabnik unovčiti sredstva, ki po višini presegajo skupno mesečno vsoto vseh odlivov Uporabnika (tj. mesečni limit odlivov), kot je opredeljen v dokumentu – Limiti storitev mBills, ki predstavlja sestavni del teh splošnih pogojev in je objavljen na spletišču Petrol Pay: [www.petrolpay.si](http://www.petrolpay.si), ali individualno dogovorjen med Uporabnikom in Petrol Pay, pa lahko Uporabnik Petrol Pay zahteva za unovčitev sredstev poda preko telefonske številke: 01 200 33 36 ali preko elektronske pošte na: [info@petrolpay.si](mailto:info@petrolpay.si). Petrol Pay Uporabniku za unovčitev sredstev zaračuna nadomestilo in stroške, kot so opredeljeni v vsakokrat veljavnem Ceniku, ki predstavlja sestavni del teh splošnih pogojev in je objavljena na spletišču Petrol Pay: [www.petrolpay.si](http://www.petrolpay.si). Vsako nadomestilo ali drug strošek, opredeljen v Ceniku, je in mora biti v sorazmerju in v skladu z dejanskimi stroški, ki jih je imel Petrol Pay zaradi zahteve Uporabnika za unovčenje sredstev. Petrol Pay Uporabniku zaračuna nadomestila in druge stroške le, če se unovčenje sredstev zahteva pred prenehanjem Pogodbe ali pa se unovčenje sredstev zahteva več kot eno leto po prenehanju Pogodbe. Če Uporabnik zahteva unovčenje sredstev ob izteku Pogodbe ali v enem letu po izteku veljavnosti Pogodbe, pa se Uporabniku izplača celotna protivrednost preostalega hranjenega elektronskega denarja v Mobilni denarnici ob izteku Pogodbe.

Uporabnik lahko na pooblaščenih Petrolovih prodajnih mestih opravi izplačilo elektronskega denarja v gotovini ali vplačilo elektronskega denarja z gotovino. Izplačilo

elektronskega denarja v gotovini se izvede znotraj razpoložljivih sredstev v Mobilni denarnici ter vplačilo in izplačilo tudi znotraj vsakokratne veljavne omejitve pri uporabi storitve mBills, določenih s strani veljavne zakonodaje ter Petrol Pay, kot so opredeljeni v dokumentu – Limiti storitev mBills, ki predstavlja sestavni del teh splošnih pogojev in je objavljen na spletišču Petrol Pay: [www.petrolpay.si](http://www.petrolpay.si).

Zaradi zagotavljanja varnosti poslovanja Petrol Pay določi limite pri poslovanju za posamezne storitve mBills. Uporabnik, ki mu višina postavljenih varnostnih limitov ne ustreza, se lahko preko brezplačne telefonske številke: 01 200 33 36 ali preko elektronske pošte na: [info@petrolpay.si](mailto:info@petrolpay.si) s Petrol Pay dogovori za individualno obravnavo in prilagoditev limitov, pri čemer si Petrol Pay pridržuje diskrecijsko pravico, da posameznemu zahtevku Uporabnika za povečanja limita glede na prejeta dokazila in pojasnila Uporabnika ter svojo poslovno politiko in interno metodologijo določanja limitov ugotovi ali pa ne. Vsakokrat veljavni limiti storitev mBills so tako opredeljeni v vsakokrat veljavnem dokumentu - Limiti storitev mBills, ki predstavlja sestavni del Pogodbe in teh splošnih pogojev in ki je objavljen ter dostopen na spletišču Petrol Pay: [www.petrolpay.si](http://www.petrolpay.si).

Zaradi zakonske prepovedi se sredstva Uporabnika, ki jih hrani v Mobilni denarnici, ne obrestujejo.

## V. Identifikacija Uporabnika – Močno preverjen Uporabnik

Pred pričetkom uporabe aplikacije in storitve mBills Uporabnik opravi registracijo uporabniškega računa in identifikacijo, ki vključuje pregled in preverbo istovetnosti Uporabnika v skladu z veljavno zakonodajo s področja preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma. Uporabnik se za potrebe uporabe storitve mBills identificira s pomočjo enega izmed naslednjih močnih identifikacijskih sredstev: identifikacija ob osebni navzočnosti Uporabnika, z uporabo kvalificiranega digitalnega potrdila ali uporabo sredstev za videoelektronsko identifikacijo, kot je vse natančneje opredeljeno v nadaljevanju.

Identifikacija Uporabnika se lahko opravi ob osebni navzočnosti Uporabnika na za to pooblaščenih prodajnih mestih družbe Petrol d.d., Ljubljana ali v poslovnih prostorih Petrol Pay ter na oddaljeni način, z uporabo kvalificiranega digitalnega potrdila ali uporabo sredstev za videoelektronsko identifikacijo.

Preverjanje in ugotavljanje istovetnosti Uporabnika z uporabo sredstev za videoelektronsko identifikacijo je ureja ločeno Obvestilo o postopku videoelektronske identifikacije je objavljeno na spletišču Petrol Pay: [https://www.petrolpay.si/wp-content/uploads/2018/10/postopek\\_videoidentifikacije.pdf](https://www.petrolpay.si/wp-content/uploads/2018/10/postopek_videoidentifikacije.pdf).

Osebno identifikacijo s kvalificiranim digitalnim potrdilom lahko opravijo Uporabniki, ki imajo potrdilo enega od izdajateljev SIGEN-CA, Pošta@CA, AC NLB ali Halcom CA. Navodila za preverjanje in ugotavljanje istovetnosti z uporabo kvalificiranega digitalnega potrdila so objavljena na spletišču Petrol Pay.

Dokler Uporabnik ne opravi identifikacije s pomočjo močnih identifikacijskih sredstev in se ne opravi pregled in preveri njegova istovetnost na enega izmed načinov, opredeljenih v tem V. poglavju splošnih pogojev, veljajo zanj limiti in omejitve pri uporabi aplikacije mBills in storitev mBills za Šibko preverjene Uporabnike iz VI. poglavja teh splošnih pogojev.

Uporabnik mora Petrol Pay posredovati točne in resnične podatke. Posredovanje neresničnih ali napačnih podatkov se šteje kot hujša kršitev teh splošnih pogojev in sklenjene Pogodbe. V primeru, da Petrol Pay za potrebe identifikacije od Uporabnika potrebuje dodatne informacije, jih mora Uporabnik posredovati v razumnem roku, ki ga določi Petrol Pay. Petrol Pay lahko za dodatne informacije zaprosi tekom postopka identifikacije Uporabnika ali kadarkoli kasneje tekom trajanja poslovnega razmerja z Uporabnikom. V kolikor Uporabnik ne posreduje teh podatkov v razumnem roku, določenem s strani Petrol Pay, ima Petrol Pay pravico odstopiti od Pogodbe in odpovedati pogodbeno razmerje z Uporabnikom, kot je natančneje opredeljeno v XXIV.

poglavju teh splošnih pogojev.

Če pride pri Uporabniku kasneje do spremembe podatkov (npr. sprememba naslova, sprememba priimka ali imena, prenehanje in izdaja novega osebnega dokumenta, ali drugega osebnega podatka), mora o tem nemudoma obvestiti Petrol Pay in mu po potrebi oz. na zahtevo Petrol Pay predložiti tudi dokazila, ki izkazujejo spremembo navedenih podatkov Uporabnika.

## VI. Omejitev poslovanja in opravljanja plačilnih transakcij za Šibko preverjene Uporabnike

Šibko preverjeni Uporabnik ne more uporabljati aplikacije mBills in storitev mBills za svoje poslovanje in izvajanje transakcij, dokler v celoti ne zaključi postopka identifikacije in postane Močno preverjen Uporabnik v skladu z določili V. poglavja teh splošnih pogojev, razen v kolikor je izjemoma izrecno drugače navedeno v nadaljevanju tega poglavja splošnih pogojev.

Navedena omejitev za nove Šibko preverjene Uporabnike velja od dne začetka veljavnosti verzije 14 teh splošnih pogojev, tj. od 01.06.2024 dalje, kot je opredeljeno v XXV. poglavju verzije 14 splošnih pogojev. Kot novi Šibko preverjeni Uporabnik se šteje vsak Uporabnik, ki sklence Pogodbo ter odpre uporabniški račun po 01.06.2024 (tj. z dnem začetka veljave verzije 14 teh splošnih pogojev za nove Uporabnike v skladu s

XXV. poglavjem verzije 14 teh splošnih pogojev) in ki še ni uspešno opravil postopka identifikacije, da bi postal Močno preverjen Uporabnik v skladu z določili

V. poglavja teh splošnih pogojev.

Za obstoječe Šibko preverjene Uporabnike, tj. obstoječe Uporabnike, ki so sklenili Pogodbo in odprli uporabniški račun pred 01.06.2024, pri čemer pa še zmeraj niso uspešno opravili postopka identifikacije, da bi postali Močno preverjen Uporabnik v skladu z določili V. poglavja teh splošnih pogojev, pa do začetka veljavnosti verzije 14 teh splošnih pogojev, tj. do 01.08.2024, kot je opredeljeno v XXV. poglavju verzije 14 teh splošnih pogojev, velja, da lahko aplikacijo mBills in storitve mBills uporabljajo kot dosedaj v omejenem

obsegu in zneskih delovanja oz. limitih. Vsakokrat veljavni limiti storitev mBills, kot veljajo za obstoječe Šibko preverjene Uporabnike, so objavljeni v vsakokrat veljavnem dokumentu: Limiti storitev mBills, ki predstavlja sestavni del Pogodbe in teh splošnih pogojev in ki je objavljen na spletišču Petrol Pay: [www.petrolpay.si](http://www.petrolpay.si). Obstoječi Šibko preverjeni Uporabnik bo o omejitvi opravljanja nakazil in plačil predhodno obveščen preko aplikacije mBills, ob poskusu preseganja določenih limitov in omejitev, pa bo izvedba plačilne transakcije samodejno blokirana.

Z dnem začetka veljavnosti verzije 14 teh splošnih pogojev za obstoječe Uporabnike, tj. od 01.08.2024 dalje, kot je opredeljeno v XXV. poglavju verzije 14 teh splošnih pogojev, pa tudi za obstoječe Šibko preverjene Uporabnike začne veljati popolna omejitev poslovanja z uporabo storitev mBills in izvajanja transakcij z aplikacijo mBills, dokler obstoječi Šibko preverjeni Uporabnik uspešno ne zaključi postopka identifikacije in postane Močno preverjen Uporabnik v skladu z določili V. poglavja teh splošnih pogojev. Obstoječi Šibko preverjeni Uporabnik ima seveda kadarkoli od dne objave do dne začetka veljavnosti teh splošnih pogojev kot tudi kadarkoli po začetku njihove veljavnosti, možnost opraviti postopek identifikacije in postati Močno preverjeni Uporabnik v skladu s V. poglavjem teh splošnih pogojev ter s tem pridobiti možnost ponovne uporabe aplikacije in storitev mBills za izvajanje transakcij. Prav tako lahko Obstoječi Šibko preverjeni Uporabnik kadarkoli do začetka veljavnosti teh splošnih pogojev kot tudi kadarkoli kasneje po začetku veljavnosti teh splošnih pogojev zahteva unovčitev sredstev, ki jih hrani v svoji Mobilni denarnici, v skladu s 160. členom ZPlaSSIED, na način in pod pogoji, kot je natančneje opredeljeno v IV. poglavju teh splošnih pogojev.

Glede na navedeno obstoječe Šibko preverjene Uporabnikom pozivamo, da do začetka veljavnosti verzije 14 teh splošnih pogojev, tj. do 01.08.2024, bodisi zaključijo postopek identifikacije in postanejo Močno preverjen Uporabnik v skladu z določili V. poglavja teh splošnih

pogojev bodisi unovčijo vsa sredstva, ki jih imajo v svoji Mobilni denarnici, oziroma jih v celoti porabijo, saj po 01.08.2024 torej tudi za obstoječe Šibko preverjene Uporabnike začne veljati popolna omejitev poslovanja z uporabo storitev mBills in popolna omejitev izvajanja transakcij z aplikacijo mBills, z izjemo možnosti unovčitve sredstev v skladu s 160. členom ZPlaSSIED, kot je natančneje opredeljeno v IV. poglavju teh splošnih pogojev.

Novi Šibko preverjeni Uporabnik je nadalje seznanjen in se izrecno strinja, da v kolikor v roku enega (1) koledarskega leta od dne sklenitve Pogodbe in odprtja uporabniškega računa ne opravi in zaključi identifikacije in s tem postane Močno preverjen Uporabnik v skladu z določili V. poglavja teh splošnih pogojev, se Pogodba sporazumno razveže in se uporabniški račun Šibko preverjenega Uporabnika ukine in izbriše. Uporabnik lahko kadarkoli kasneje sklence novo Pogodbo in ponovno odpre nov uporabniški račun, pri čemer se tudi za nov uporabniški račun Šibko preverjenega Uporabnika uporabljajo določila tega poglavja splošnih pogojev.

Obstoječi Šibko preverjeni Uporabnik je nadalje seznanjen in se izrecno strinja, da v kolikor v roku enega (1) koledarskega leta od začetka uporabe verzije 14 teh splošnih pogojev, tj. do 01.08.2025, ne opravi in zaključi postopka identifikacije in s tem postane Močno preverjen Uporabnik v skladu z določili V. poglavja teh splošnih pogojev, se Pogodba sporazumno razveže in se uporabniški račun obstoječega Šibko preverjenega Uporabnika ukine in izbriše. V kolikor bi obstoječi Šibko preverjeni Uporabnik imel v trenutku prekinitve Pogodbe ter ukinitve in izbriša uporabniškega računa v svoji Mobilni denarnici naložena denarna sredstva, lahko kadarkoli zahteva unovčitev teh sredstev v skladu s 160. členom ZPlaSSIED, na način in pod pogoji, kot je to natančneje opredeljeno v IV. poglavju teh splošnih pogojev. Uporabnik lahko kadarkoli kasnejesklence novo Pogodbo in ponovno odpre nov uporabniški račun, pri čemer se tudi za nov uporabniški račun Šibko preverjenega Uporabnika uporabljajo določila tega poglavja splošnih pogojev.

## VII. Blokada storitev (Petrol Pay)

Petrol Pay je upravičen, vendar ne dolžan, izvesti preventivne začasne ali trajne blokade storitev mBills ali zavrnitev posamezne plačilne transakcije v primerih:

- ko obstajajo objektivno utemeljeni razlogi, povezani z varnostjo plačilnega instrumenta,
- ko obstaja sum, da gre za neodobreno ali goljufivo uporabo plačilnega instrumenta ali prevaro pri uporabi plačilnega instrumenta, ali
- če je uporaba plačilnega instrumenta povezana z odobritvijo posojila plačniku in obstaja znatno povečano tveganje, da plačnik ne bo mogel izpolniti svoje obveznosti plačila.

Blokada se lahko izvede za plačilni instrument (debetna kartica) ali za uporabo vseh storitev mBills, ki so na voljo Uporabniku.

Petrol Pay izvede blokado storitev mBills vselej na podlagi zahteve državnih organov v skladu z veljavnimi predpisi. V primeru smrti Uporabnika Petrol Pay blokira uporabniški račun z dnem, ko je obveščen o smrti Uporabnika.

Petrol Pay uporabi varni postopek (preko aplikacije mBills ali z neposrednim kontaktom z Uporabnikom) za obveščanje Uporabnika plačilnih storitev v primeru domnevnih ali dejanskih prevar in goljufij ali varnostnih groženj.

Na enak način, kot je opredeljeno v prejšnjem odstavku, je Uporabnik obveščen o blokadi storitev ter o razlogih za blokado. V kolikor je to mogoče, je Uporabnik o blokadi obveščen preden so storitve blokirane, sicer pa se ga obvesti nemudoma po blokadi.

O splošnih grožnjah ali drugih varnostnih tveganjih Petrol Pay obvešča Uporabnike tudi na spletišču Petrol Pay ali preko elektronske pošte ali na drug primeren način.

Petrol Pay ponovno omogoči uporabo plačilnega instrumenta ali ga nadomesti z novim plačilnim instrumentom in/ ali drugih storitev mBills, ko razlogi za blokado prenehajo.

## VIII. Blokada aplikacije mBills (Uporabnik)

Blokado storitev lahko zahteva Uporabnik v primeru, če sumi, da lahko tretja oseba dostopa do mobilne denarnice, aplikacije mBills in do drugih storitev mBills oziroma da je na kakršenkoli drug način lahko ogrožena integriteta Mobilne denarnice, aplikacije mBills in s tem povezanih storitev mBills Uporabnika.

Uporabnik lahko kadarkoli blokira storitve mBills s klicem na telefonsko številko +386

1 200 33 34. Ob klicu mora Uporabnik navesti podatke: vzrok blokade, številka mobilnega telefona, ime, priimek, naslov, davčna številka. Blokada je začasna. Storitve so Uporabniku ponovno na voljo, potem ko telefonsko ali v pisni obliki o prekinitvi blokade obvesti Petrol Pay. Razen, če ne obstajajo utemeljeni razlogi, lahko Uporabnik zahteva blokado aplikacije največ enkrat mesečno.

## IX. Mobilna denarnica

Uporabniku je na voljo Mobilna denarnica. Uporabnik lahko s pomočjo izbranih plačilnih instrumentov nakazuje sredstva na Mobilno denarnico.

Uporabnik lahko preko Mobilne denarnice poda zahtevo za prenos Uporabnikovega dobroimetja v Mobilni denarnici na Bančni račun IBAN Uporabnika. Ob zahtevi za prenos Petrol Pay takoj posreduje navadno SEPA kreditno plačilo iz računa Petrol Pay v dobro Uporabnikovega Bančnega računa IBAN, plačilna transakcija pa se obdela skladno z urniki plačilnih storitev

banke Petrol Pay, banke Uporabnika in plačilnih sistemov v Sloveniji.

## X. Prijava in odjava na prejem računov Izdajateljev e-računov

Petrol Pay bo na podlagi zahteve Uporabnika, Izdajatelju e-računa posredoval prijavo Uporabnika za pošiljanje e-računov, ki jih Uporabnik želi plačevati s storitvijo mBills. Prijava vključuje osnovne podatke o dolžniku, obveznosti računa ter enolično oznako, ki identificira dolžnika pri Izdajatelju. Petrol Pay lahko v pogodbi z Izdajateljem dogovori ustrezne protokole izmenjave podatkov, potrebne za identifikacijo in individualizacijo dolžnikovih obveznosti pri Izdajatelju.

Ko se Uporabnik odloči za prijavo na prejem e-računov Izdajateljev e-računov preko storitve mBills in je izdajatelj e-računa potrdil Uporabnikovo prijavo, Izdajatelju e-računa ni več potrebno pošiljati računov v papirni ali elektronski obliki po navadni ali elektronski pošti.

Uporabnik se lahko odloči za prijavo na prejem računov Izdajateljev e-računov preko storitve mBills za drugo fizično osebo, če ga je le-ta pooblastila za prejemanje njenih e-računov v storitvi mBills. V takšnem primeru mora predhodno pridobiti privolitev druge fizične osebe in z elektronsko izjavo potrditi Petrol Pay, da je takšno privolitev dejansko dobil.

Uporabnik nosi vso kazensko in civilno odgovornost za resničnost takšne izjave. Uporabnik mora nemudoma sporočiti, če druga fizična oseba privolitev prekliče, in objaviti prejem e-računov Izdajateljev e-računa za to fizično osebo. Petrol Pay lahko Uporabnika odjavijo od prejemanja računov, če jih o morebitnem neobstoju privolitve ali preklicu privolitve obvesti

neposredno ta fizična oseba.

Uporabnik se tudi obvezuje, da bo dokazila o privolitvi predložil Petrol Pay na njihovo zahtevo, če jih bodo ta potrebovala, zaradi zahtev posameznika, na katerega se e-računi nanašajo, ali zahtev državnih organov.

## XI. Posebnosti pri poslovanju s SEPA direktnimi obremenitvami

Od začetka veljavnosti verzije 15 teh splošnih pogojev, tj. Od 01.02.2025 za nove Uporabnike in od 01.04.2025 za obstoječe Uporabnike, se v okviru mobilne aplikacije mBills ukinja storitev SEPA direktnih bremenitev, kar pomeni, da z navedenimi datumi nastavitvev in uporaba SEPA direktnih bremenitev za polnjenje Mobilne denarnice in/ali za plačilo e-računov Uporabnikom ne bo več na voljo, že nastavljene SEPA direktne bremenitve s strani obstoječih Uporabnikov pa bodo z dnem 01.04.2025 v celoti preklicane in ukinjene s strani Petrol Pay.

Uporabniki lahko za polnjenje Mobilne denarnice mBills uporabijo druge načine polnjenja Mobilne denarnice z vplačilom gotovine, prenosom sredstev iz bančnega računa, prenosom sredstev iz druge kartice ipd., kot jih omogoča aplikacija mBills.

## XII. Dostopnost do aplikacije in storitev mBills

Po najboljših močeh bo Petrol Pay ves čas trajanja Pogodbe zagotavljal neprekinjeno delovanje storitev, 24 ur na dan, vendar pa so nekatere storitve, povezane z bančnim okoljem, odvisne od urnika posamezne banke Uporabnika in Petrol Pay, pri storitvah drugih ponudnikov, pa je dostopnost do njihovih storitev odvisna od urnika poslovanja teh ponudnikov.

Do občasnih motenj v delovanju storitev lahko pride v primerih nadgrajenj programske opreme ali druge infrastrukture Petrol Pay ali infrastrukture drugih, ki je pomembna za delovanje storitev mBills.

Prav tako lahko do motenj v delovanju storitev pride v primerih višje sile – okoliščine, na katere Petrol Pay nima vpliva, lahko pa pomembno vplivajo na neprekinjen urnik poslovanja storitev mBills.

V primeru načrtovanih aktivnosti Petrol Pay, ki bodo vplivale na dostopnost aplikacije mBills in/ali posameznih storitev mBills, bo Petrol Pay o tem pravočasno predhodno obvestil Uporabnike z obvestilom na spletišču Petrol Pay ali znotraj aplikacije mBills ali na drug primeren način (npr. po elektronski pošti na e-naslove Uporabnikov).

Petrol Pay Uporabniku ne odgovarja za škodo, v primeru načrtovanih ali nenačrtovanih motenj v delovanju aplikacije mBills in storitev mBills.

## XIII. Odgovornost Petrol Pay in Uporabnika v zvezi s plačilnimi transakcijami ter s tem povezana povračila plačilnih transakcij

Uporabnik je dolžan Petrol Pay nemudoma in brez odlašanja obvestiti o vsaki neodobreni, neizvršeni ali nepravilno izvršeni plačilni transakciji, takoj ko ugotovi, da je prišlo do takšne plačilne transakcije.

V primeru neodobrene plačilne

transakcije Petrol Pay ravna v skladu z ZPlaSSIED in Uporabniku pod pogoji iz tega poglavja splošnih pogojev povrne znesek neodobrene transakcije. Če je izvršena neodobrena plačilna transakcija posledica dejanj Uporabnika, ki naklepno ali iz hude malomarnosti kršijo te splošne pogoje, je Uporabnik sam odgovoren za celotno izgubo zneskov, škode in stroškov, nastalih iz naslova izvršitve takšne plačilne transakcije.

Petrol Pay Uporabniku odgovarja za izvršitev plačilne transakcije brez Uporabnikovega soglasja v skladu s 136. in

137. členom ZPlaSSIED ter kot je opredeljeno v nadaljevanju tega člena splošnih pogojev.

V primeru, da je za izvršitev neodobrene plačilne transakcije odgovoren Petrol Pay, bo Uporabniku nemudoma, v vsakem primeru pa najpozneje do konca naslednjega delovnega dne, potem ko je transakcijo opazil oziroma je bil o njej obveščen, razen kadar Petrol Pay 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, povrniti znesek izvršene transakcije in morebitne obresti oziroma na njegovem kartičnem računu vzpostavil stanje, kakršno je bilo pred izvedbo neodobrene plačilne transakcije in povrniti vse morebitna zaračunana nadomestila, povezana z neodobreno plačilno transakcijo, ter zagotovil, da datum knjiženja v dobro na računu Uporabnika ni poznejši od datuma, ko je bil znesek knjižen

v breme. Povračilo nadaljnje škode, ki je posledica neodobrene plačilne transakcije, za katero je odgovoren Petrol Pay, lahko Uporabnik zahteva v skladu s splošnimi pravili obligacijskega prava.

V primeru, da je izvršena neodobrena plačilna transakcija posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljene kartice, uporabnik sam krije škodo zneskov do največ 50,00 EUR, pod pogojem, da je škoda nastala do trenutka, ko je Uporabnik Petrol Pay prijavil krajo, izgubo ali zlorabo kartice in mu je sporočil vse potrebne podatke za

izvedbo blokade kartice.

Prejšnji odstavek tega poglavja splošnih pogojev se ne uporablja v primeru, če izgube, kraje ali zlorabe kartice ni bilo mogoče odkriti pred izvedbo plačila, razen če je Uporabnik sam ravnal goljufivo ali s prevaro, ali če je izguba kartice posledica dejanj ali neukrepanja zaposlenih, zastopnikov ali podružnic Petrol Pay ali njegovih zunanjih izvajalcev. Škodo iz naslova izvršene neodobrene plačilne transakcije, ki je posledica ukradene, izgubljene ali zlorabljen kartice in ki Uporabniku kartice nastane od trenutka, ko je Uporabnik Petrol Pay prijavil krajo, izgubo ali zlorabo kartice in mu je sporočil vse potrebne podatke za izvedbo blokade, krije Petrol Pay, razen če je škoda posledica Uporabnikovega goljufivega ravnanja ali prevare.

Uporabnik nosi oz. krije celotno škodo izvršene neodobrene plačilne transakcije v naslednjih primerih:

- če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere Petrol Pay kot ponudnik plačilnih storitev ne more vplivati oziroma bi bile posledice takšnih okoliščin kljub vsem nasprotnim prizadevanjem Petrol Pay neizogibne;
- če Uporabnik predloži Petrol Pay nepravilno enolično identifikacijsko oznako;
- ko obveznost izvršitve plačilne transakcije brez soglasja Uporabnika kot plačnika izhaja iz drugih predpisov, ki zavezujejo Petrol Pay kot ponudnika plačilnih storitev;
- če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica Uporabnikove prevare, naklepne ravnanja ali hude malomarnosti. Kot huda malomarnost ali prevara se šteje zlasti naslednje:
- Uporabnik razkrije svoje dostopne podatke za dostopanje do aplikacije in storitev mBills drugi osebi (tj. uporabniško ime, geslo in/ali PIN, varnostna koda in/ali biometrične podatke ipd.) ali drugi osebi kakorkoli drugače omogoči dostop do aplikacije in storitev mBills oz. dostop do svojega mobilnega aparata z naloženo in odklenjeno aplikacijo mBills oz. dostopom do storitev mBills in/ali Mobilne denarnice;
- Uporabnik aplikacije Petrol Pay ne

uporablja v skladu z določili teh splošnih pogojev in/ali naklepno ali iz hude malomarnosti krši svoje pogodbeno obveznosti, zlasti obveznosti in zaveze Uporabnika opredeljene v XVI. in XVII. točki teh splošnih pogojev, katerih kršitev se šteje kot hujša oz. težja kršitev teh splošnih pogojev;

- oziroma aplikacije Petrol Pay ne hrani skrbno ali z njo ne ravna kot dober gospodar ter v skladu s temi splošnimi pogoji tako, da prepreči njeno izgubo, krajo ali zlorabo;
- ne obvesti nemudoma oziroma takoj, ko je to mogoče in brez odlašanja, Petrol Pay o izgubi, kraji ali zlorabi aplikacije mBills v skladu z določili teh splošnih pogojev.

Petrol Pay v skladu s 140., 141., 142. in 144. členom ZPlaSSIED Uporabniku odgovarja za neizvršitev, nepravilno izvršitev ali pozno izvršitev plačilne transakcije. V primeru, da je za nepravilno izvršitev plačilne transakcije odgovoren Petrol Pay, bo Uporabniku povrnil znesek nepravilno izvršene transakcije in morebitne obresti oziroma na njegovem kartičnem računu vzpostavil stanje, kakršno je bilo pred nepravilno izvedbo plačilne transakcije in povrnil vse morebitna zaračunana nadomestila, povezana z nepravilno izvršeno plačilno transakcijo. Datum valute knjiženja v dobro na plačilnem računu Uporabnika ne sme biti poznejši od datuma, ko je bil znesek knjižen v breme.

Petrol Pay Uporabniku v skladu s 144. členom ZPlaSSIED ni odgovoren za neizvršitev, nepravilno izvršitev ali pozno izvršitev plačilne transakcije v naslednjih primerih:

- če je neizvršitev, nepravilna izvršitev ali pozna izvršitev plačilne transakcije posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, ki se jim Petrol Pay ni mogel izogniti ali jih preprečiti;
- če je neizvršitev, nepravilna izvršitev ali pozna izvršitev plačilne transakcije posledica izpolnjevanja obveznosti Petrol Pay, ki izhajajo iz drugih predpisov, ki zavezujejo Petrol Pay kot ponudnika plačilnih storitev.

V skladu s 146. členom ZPlaSSIED mora Petrol Pay v primeru neizvršene ali nepravilno izvršene plačilne transakcije ne glede na svojo odgovornost za

pravilno izvršitev plačilne transakcije na zahtevo Uporabnika nemudoma ukrepati, da bi izsledil 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. V tem odstavku navedena obveznost Petrol Pay se Uporabniku zagotavlja brezplačno.

V skladu s 149. členom ZPlaSSIED, če je Petrol Pay odgovoren za izvršitev neodobrene oziroma nepravilno izvršene plačilne transakcije Uporabniku na njegovo zahtevo zagotovi popravek tako, da:

- povrne zneske neodobrenih ali nepravilno izvršenih plačilnih transakcij v skladu s 136., 137., 140., 141. oziroma 142. členom ZPlaSSIED, ali
- zagotovi pravilno izvršitev plačilne transakcije.

Petrol Pay mora zagotoviti Uporabniku popravek, če Uporabnik obvesti Petrol Pay 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 tem odstavkom, lahko zahteva od Petrol Pay povrnitev nadaljnje škode, ki je posledica neodobrene oziroma nepravilno izvršene plačilne transakcije, za katero je odgovoren Petrol Pay, v skladu s splošnimi pravili obligacijskega prava.

V skladu s 150. členom ZPlaSSIED, Petrol Pay uporabniku na njegovo zahtevo povrne celotni znesek odobrene in pravilno izvršene plačilne transakcije, ki jo je odredil prejemnik plačila ali uporabnik prek prejemnika plačila, pri čemer datum valuta odobritve na kartičnem računu uporabnika ne sme biti poznejši od datuma, ko je bil znesek knjižen v breme, če:

- je uporabnik podal soglasje za izvršitev plačilne transakcije brez točnega zneska plačilne transakcije in
- znesek plačilne transakcije presega znesek, ki bi ga lahko Uporabnik upravičeno pričakoval ob upoštevanju zneskov preteklih plačilnih transakcij, pogojev v okvirni pogodbi in drugih



okolščin primera.

Petrol Pay lahko od Uporabnika zahteva, da dokaže, da so izpolnjeni pogoji iz tega odstavka. Uporabnik ne more uveljavljati okoliščin in druge alineje tega odstavka, če je presežni znesek posledica menjave valut, ki temelji na uporabi dogovorjenega referenčnega menjalnega tečaja. Uporabnik lahko zahtevo povračilo zneskov plačilne transakcije po tem odstavku v osmih tednih od dneva bremenitve. Petrol Pay v desetih (10) delovnih dneh po prejemu Uporabnikovega zahtevka za povračilo v skladu s tem odstavkom povrne Uporabniku celotni znesek plačilne transakcije ali pa Uporabniku navede razloge za zavrnitev takšne zahteve pod pogoji, opredeljenimi v tem odstavku. Če Petrol Pay zavrne Uporabnikov zahtevek, mora hkrati z obvestilom o razlogih za zavrnitev Uporabnika obvestiti tudi o postopkih izvensodnega reševanja sporov in postopkih zaradi prekrškov ter o organih, pristojnih za vodenje teh postopkov, kot so opredeljeni v teh splošnih pogojih. Uporabnik nima pravica do povračila zneska plačilne transakcije po tem odstavku, če je Uporabnik podal soglasje za izvršitev plačilne transakcije neposredno pri Petrol Pay in je Petrol Pay ali prejemnik plačila Uporabniku vsaj štiri tedne pred dnevom zapadlosti na dogovorjeni način posredoval ali dal na voljo informacije o prihodnji plačilni transakciji.

Ne glede na prejšnji odstavek ima Uporabnik poleg pravice iz prejšnjega odstavka, za direktne obremenitve iz 1. člena Uredbe 260/2012/EU, brezpogojno pravico do povračila v roku, določenem v prejšnjem odstavku (tj. osmih tednih od dneva bremenitve). Pravica Petrol Pay iz prejšnjega odstavka, da zavrne Uporabnikov zahtevek za povračilo, če niso izpolnjeni pogoji iz prejšnjega odstavka, se v tem primeru ne uporablja.

#### XIV. Obveznosti Petrol Pay

Petrol Pay bo za izvajanje storitev mBills:

- zagotovil vso potrebno infrastrukturo za delovanje storitev mBills;
- izvrševal plačilne transakcije na način in pod pogoji, dogovorjenimi s Pogodbo in s temi splošnimi pogoji;

- obveščal Uporabnike o uspešnih in neuspešnih izvršitvah s strani Uporabnika potrjenih plačilnih transakcij.

Petrol Pay ni odgovoren za podvojeno plačilo:

- če je bil račun za isto obveznost, ki ga je Uporabnik potrdil, že plačan izven uporabe storitev mBills;
- iste obveznosti, če je Uporabnik isti plačilni nalog več kot enkrat plačal s slikanjem ali z ročnim vnosom ali s potrditvijo elektronskega računa;
- iste obveznosti, če je Izdajatelj poslal Uporabniku isti račun več kot enkrat, Uporabnik pa tega ni preveril in je plačal isti račun več kot enkrat.

Šteje se, da je Zahtevek za plačilo prejet, če Petrol Pay prejme zahtevek v okviru urnika (vsak delovni dan do 15. ure in 15 minut), sicer pa prvi naslednji delovni dan. Zahtevek za plačila med Uporabniki storitev mBills se šteje za prejetega v dnev, ko je oddan (vse dni, 24 ur dnevno). Vsak zahtevek za plačilo takoj postane nepreklicen.

V primeru, ko je Petrol Pay odgovoren za izvršitev neodobrene plačilne transakcije, neizvršitev ali nepravilno izvršeno plačilno transakcijo ali pozno izvršeno plačilno transakcijo veljajo v zvezi z odgovornostjo in povračilom takšnih plačilnih transakcij določila XIII. poglavja teh splošnih pogojev ter določila vsakokrat veljavnega ZPlaSSIED.

#### XV. Pravice Petrol Pay

Zaradi zakonskih določil o preprečevanju pranja denarja in financiranja terorizma si Petrol Pay pridruže pravico:

- od Uporabnika zahtevati dodatne informacije v zvezi z uporabo aplikacije mBills in storitev mBills, ki jih urejajo ti splošni pogoji in sklenjena Pogodba. V kolikor Uporabnik v razumnem roku, ki ga določi Petrol Pay, ne zagotovi vseh zahtevanih informacij, lahko Petrol Pay izvede začasno ali trajno blokado storitev mBills. Neposredovanje vseh zahtevanih informacij se šteje kot hujša oz. težja kršitev teh splošnih pogojev in sklenjene Pogodbe in lahko vodi v odpoved poslovnega

razmerja po Pogodbi v skladu s temi splošnimi pogoji;

- zavrniti izvršitev vstopne ali izstopne transakcije, če je taka transakcija povezana z državo, ki je na seznamu pristojnega regulatorja ali na internem seznamu držav, označena kot visoko tvegana z vidika preprečevanja pranja denarja in financiranja terorizma;
- zavrniti sklenitve poslovnega razmerja z Uporabnikom na osnovi ocene tveganj, ki jo ima Petrol Pay vzpostavljeno skladno z veljavno zakonodajo;
- odpovedati poslovno razmerje z Uporabnikom, če se po sklenitvi Pogodbe pojavijo okoliščine, ki na osnovi ocene tveganj Petrol Pay preprečujejo imeti sklenjeno Pogodbo z Uporabnikom.

Petrol Pay si pridruže popolno diskrecijo glede sklenitve Pogodbe s posameznim Uporabnikom. V primeru, da Petrol Pay ne želi skleniti Pogodbe s posameznim Uporabnikom, Uporabnika o tem obvesti, Uporabnik pa zoper Petrol Pay nima možnosti zahtevati odškodnine ali uveljavljati katerikoli drugih zahtevkov. Petrol Pay ni potrebno pojasniti razlogov za odločitev, da z Uporabnikom ne sklene poslovnega razmerja, lahko pa to stori po lastni presoji.

#### XVI. Obveznosti uporabnika

Uporabnik je odgovoren:

- da zagotovi mobilni telefon (z operacijskim sistemom Android ali iOS), ki je vključen v mobilno omrežje z delujočo telefonsko številko in pravilno deluje skladno z vsemi varnostnimi navodili proizvajalca ali dobavitelja ter varnostnimi navodili mobilnega operaterja in Petrol Pay ter ki ga Uporabnik zakonito poseduje in uporablja;
- za varno in pravilno uporabo aplikacije mBills in storitev mBills;
- za uporabljanje aplikacije mBills in storitev mBills v dobri veri;
- za skrbno varovanje vseh podatkov;
- za skrbno varovanje dostopnih podatkov do aplikacije mBills, storitev mBills in Mobilne denarnice (uporabniško ime, geslo in PIN, varnostna koda, biometričnih podatkov) pred tretjimi osebami;
- da ne sme omogočiti uporabe svoje aplikacije mBills in storitev mBills nobeni drugi osebi in da nobeni

drugi osebi ne sme izročiti ali kako drugače dati na voljo mobilnega aparata z naloženo in odprto in/ali odklenjeno aplikacijo mBills oziroma omogočenim dostopom do storitev mBills oz. Mobilne denarnice, saj lahko s tem zanj nastanejo resne finančne in druge posledice, za katere je kazensko in odškodninsko odgovoren Uporabnik sam;

- za preverjanje pravilnosti vseh podatkov za izvedbo plačila in ustreznost izvedbe plačila pred potrditvijo vsakega plačila;
- uporabljati aplikacijo mBills in storitve mBills skladno z obvestili in priporočili Petrol Pay in svojega mobilnega operaterja;
- nemudoma in brez odlašanja obvestiti Petrol Pay o vsaki neodobreni, nepravilno odrejeni ali izvršeni plačilni transakciji in vsakem sumu zlorabe, kraje ali izgube mobilnega telefona ali podatkov za dostop do aplikacije mBills, storitev mBills, Mobilne denarnice oz. sistema mBills po telefonu na: +386 1 200 33 34;
- v primeru kraje mobilnega telefona ali podatkov za dostop do sistema in aplikacije mBills ali zlorabe identitete oziroma druge vrste prevare ali suma na le to, mora Uporabnik to nemudoma prijaviti na najbližji policijski postaji ter Petrol Pay v najkrajšem možnem času predložiti dokazila o izpolnitvi te obveznosti (npr. s posredovanjem policijskega zapisnika o prijavi kraje, zlorabe, prevare oz. kaznivega dejanja);
- nemudoma obvestiti Petrol Pay o kakršnemkoli nepravilnem delovanju aplikacije mBills in storitev mBills v škodo Uporabnika ali v škodo Petrol Pay;
- zagotoviti kritje na bančnem računu IBAN za potrebe izvršitve SEPA direktne obremenitve;
- sporočiti Petrol Pay vse spremembe podatkov Uporabnika, vključno z identifikacijskimi podatki in dokazili o spremembi teh podatkov;
- da storitve mBills ne bo uporabljal za poslovne namene oziroma za izvajanje svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti.

Kršitev zgoraj navedenih obveznosti Uporabnika predstavlja hujšo oz. težjo kršitev teh splošnih pogojev in sklenjene Pogodbe.

## XVII. Zaveze Uporabnika

V času trajanja Pogodbe se Uporabnik zavezuje:

- aplikacijo mBills, storitve mBills in Mobilno denarnico uporabljati v dobri veri in v skladu s temi splošni pogoji;
- odzivati na zaprosila Petrol Pay za posredovanje informacij, če so taka zaprosila pojasnjena s strani Petrol Pay ali zahtevana v skladu z veljavno zakonodajo;
- ne izvajati aktivnosti preko aplikacije mBills in storitev mBills, ki predstavljajo, ali bi lahko predstavljale kaznivo dejanje ali ravnanje, ki je v nasprotju z drugo veljavno zakonodajo, ali oškodovanje Petrol Pay, drugih Uporabnikov ali tretjih oseb;
- ne izvajati aktivnosti z uporabo storitve mBills, ki bi predstavljale izvajanje poklicne ali pridobitne dejavnosti s strani Uporabnika in s tem uporabo storitev mBills v poslovne namene;
- ne izvajati aktivnosti, ki bi lahko povzročile materialno ali nematerialno škodo Petrol Pay, drugim Uporabnikom ali tretjim osebam;
- nemudoma obvestiti Petrol Pay o napaki v delovanju aplikacije ali storitev mBills, ki so lahko v breme ali v korist Petrol Pay oz. v škodo ali korist Uporabnika;
- varovati integriteto svoje mobilne denarnice na način, da je onemogočen dostop neavtoriziranim osebam;
- ne posegati v programsko kodo Mobilne denarnice ali drugih storitev mBills na noben način;
- obveščati Petrol Pay o vseh informacijah in okoliščinah, ki lahko pomembno vplivajo na izpolnjevanje obveznosti Uporabnika v skladu s temi splošnimi pogoji ali po katerih koli drugih splošnih pogojih oz. dokumentih, ki urejajo posamezne storitve Petrol Pay.

Kršitev zgoraj navedenih zavez Uporabnika predstavlja hujšo oz. težjo kršitev teh splošnih pogojev in sklenjene Pogodbe.

## XVIII. Nadomestila

Nadomestila za uporabo storitev mBills se obračunavajo skladno z vsakokrat veljavnim Cenikom drugih mBills storitev za uporabnike – fizične osebe, ki je objavljen na spletišču Petrol Pay.

Petrol Pay ponuja različne pakete storitev mBills za Uporabnike. Za vsak paket veljajo drugi pogoji, kot so natančneje opredeljeni na spletišču Petrol Pay:

<https://www.petrolpay.si/paketi/>, z izbiro želenega paketa Uporabnika potrjuje, da se je z navedenimi pogoji v celoti seznanil in da z njihovo vsebino v celoti soglaša. Uporabnik ima možnost izbire paketov. Uporabnik lahko izbere paketa kadarkoli zamenja. Ugodnosti v plačljivem paketu veljajo do datuma poteka veljavnosti paketa, za katerega je bilo nadomestilo že plačano, po izteku veljavnosti paketa pa se plačljivi paket spremeni v brezplačnega. Že plačano mesečno nadomestilo se Uporabniku ne povrne.

Nadomestila za plačljive pakete se obračunavajo mesečno, glede na obračunski dan uporabnikovega paketa. Znesek nadomestila se samodejno odšteje od stanja sredstev Uporabnika v Mobilni denarnici.

V primeru, da Uporabnik v svoji Mobilni denarnici nima dovolj sredstev za poravnavo zneska nadomestila, se ugodnosti plačljivega paketa onemogočijo do ponovne poravnave plačila paketa. Petrol Pay ima možnost, da v primeru neplačila nadomestila za plačljivi paket, paket Uporabniku avtomatsko spremeni v brezplačnega.

Nadomestila za uporabo storitev drugih ponudnikov storitev so opredeljena v ločenih cenikih. Petrol Pay bo zagotovil, da bo Uporabnik na ustrezen način seznanjen o nadomestilih za uporabo storitev drugih ponudnikov.

Po točki (c) četrtega odstavka 44. člena Zakona o davku na dodano vrednost (ZDDV-1), Petrol Pay za storitve na podlagi te pogodbe in splošnih pogojev ne obračunavajo davka na dodano vrednost.

## XIX. Izključitev odgovornosti Petrol Pay

Odgovornost Petrol Pay za materialno ali nematerialno škodo, ki nastane Uporabniku z uporabo storitev, je v celoti izključena, če:

- pride do redne ali izredne odpovedi pogodbe s strani Petrol Pay v skladu s temi splošnimi pogoji,

sklenjeno Pogodbo oziroma veljavno zakonodajo;

- Petrol Pay sprejme odločitev, da ne sklene poslovnega razmerja z Uporabnikom;
- pride do neavtoriziranega razpolaganja s sredstvi v Uporabnikovi Mobilni denarnici kot posledici neustreznega varovanja integritete in/ali dostopnih podatkov za dostopanje do Mobilne denarnice, aplikacije mBills ali storitev mBills s strani Uporabnika;
- pride do napake pri uporabi storitev mBills s strani Uporabnika;
- pride do izgube, kraje oz. odtujitve mobilnega telefona Uporabnika in s tem do začasnega ali trajnega omejenega dostopa do aplikacije in storitev mBills;
- pride do pričakovanih ali nepričakovanih motenj v delovanju mBills storitve, v infrastrukturi Petrol Pay oziroma v drugi infrastrukturi, ki je ključna za delovanje mBills storitve;
- pride do škode kot posledice uporabe storitev drugih ponudnikov, do katerih Uporabnik dostopa preko aplikacije mBills;
- pride do težav pri delovanju aplikacije mBills in storitev mBills, kot posledici nadgradenj operacijskega sistema na mobilni napravi Uporabnika. Petrol Pay ne jamči, da bodo aplikacija in storitve mBills brezhibno delovale v povezavi z vsemi prihodnjimi nadgradnjami operacijskih sistemov;
- pride do začasne ali trajne omejitve dostopa do nekaterih storitev mBills, v primeru, da ima Petrol Pay za to utemeljene razloge;
- pride do okoliščin višje sile, pri čemer gre za okoliščine, ki bistveno otežujejo, ali onemogočajo delovanje Petrol Pay in na katere Petrol Pay nima vpliva.

## XX. Storitve drugih ponudnikov

Petrol Pay lahko preko aplikacije mBills ponuja tudi storitve drugih ponudnikov. V primeru uporabe takih storitev poslovno razmerje nastane izključno med Uporabnikom in drugim ponudnikom. Pogoji teh storitev so urejeni s pogoji uporabe ponudnika teh storitev. Petrol Pay bo zagotovil, da bo Uporabnik na ustrezen način seznanjen s splošnimi pogoji uporabe storitev teh drugih ponudnikov.

Vsakešne zahtevke, ki jih ima Uporabnik iz naslova uporabe storitev drugih ponudnikov, Uporabnik naslovi neposredno na ponudnika teh storitev.

Razen v primeru, da je eksplicitno drugače dogovorjeno in sporočeno Uporabniku, Petrol Pay nima nobenih obveznosti do Uporabnika iz naslova uporabe storitev s strani Uporabnika, ki jih ponujajo drugi ponudniki. Ta omejitev vključuje tudi vprašanje odgovornosti za škodo in/ali za druge zahtevke, ki nastanejo Uporabniku kot posledica uporabe storitev drugih ponudnikov.

## XXI. Reševanje sporov

Morebitne spore, nesoglasja, pritožbe in reklamacije Uporabnikov rešuje Petrol Pay oz. s strani Petrol Pay pooblaščenca oseba ali pristojna služba Petrol Pay na osnovni pisne vloge oz. pritožbe, posredovane s strani Uporabnika na elektronski naslov Petrol Pay: info@petrolpay.si ali po navadni pošti na sedež Petrol Pay ali osebno na sedežu Petrol Pay na zapisnik. Petrol Pay si čim bolj prizadeva, da bi v papirni obliki oz. na trajnem nosilcu podatkov, tj. po elektronski pošti ali navadni pošti, odgovoril na pritožbo Uporabnika. V odgovoru obravnava vse zadeve iz pritožbe v ustreznem času, najpozneje pa v 15 delovnih dneh od prejema pritožbe. Kadar v izjemnih primerih zaradi razlogov, na katere Petrol Pay ne more vplivati, Petrol Pay 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. Pritožbeni postopek, opisan v tem odstavku, poteka v slovenskem jeziku. Vložitev reklamacije ali pritožbe po tem odstavku ne zadrži obveznosti Uporabnika do plačila vsakokrat izdanega obračuna za plačilo obveznosti, nastalih z uporabo aplikacije mBills oz. storitev mBills, razen če se Uporabnik in Petrol Pay glede tega izrecno pisno dogovorita.

Uporabnik ima pravico pri izvajalcih izvensodnega reševanja potrošniških sporov vložiti pisno pobudo za začetek postopka izvensodnega reševanja

potrošniškega spora. V takem primeru se šteje, da Petrol Pay s tako pobudo Uporabnika soglaša. Postopek reševanja spora (in reklamacije)

je za Uporabnika brezplačen.

Petrol Pay priznava kot pristojnega za reševanje spora naslednjega izvajalca izvensodnega reševanja sporov: EVROPSKI CENTER ZA REŠEVANJE SPOROV (v nadaljevanju: izvajalec IRPS ali ECDR), Tomšičeva ulica 6, 1000, Ljubljana, e-pošta: info@ecdr.si, kontaktni center: +386 8 20 56 590 (PON – PET, od 9:00 - 16:00 ure), več informacij na: [www.ecdr.si](http://www.ecdr.si). Postopek reševanja izvensodnega spora (kot tudi pritožbeni postopek po prvem odstavku te XXI. točke splošnih pogojev) je za Uporabnika brezplačen. Če ima Uporabnik pooblaščenca ali zastopnika, sam krije stroške svojega pooblaščenca oz. zastopnika. Sodelovanje Petrol Pay v postopku, ki ga sproži Uporabnik kot potrošnik pred neodvisnim izvajalcem izvensodnega reševanja potrošniških sporov, je obvezno. Skladno z veljavno zakonodajo in Pravili ECDR o postopku reševanja potrošniških sporov, objavljenimi in dostopnimi na spletni strani izvajalca IRPS. [www.ecdr.si](http://www.ecdr.si), je Petrol Pay kot izvensodni postopek reševanja potrošniških sporov pri izvajalcu IRPS izbrala arbitražni postopek, ki se konča z za obe strani zavezujočo odločitvijo. Pobudo za izvensodno reševanje potrošniškega spora pri izbranem izvajalcu IRPS lahko Uporabnik vložijo preko elektronskega obrazca, dostopnega na spletni strani izvajalca IRPS: [www.ecdr.si](http://www.ecdr.si); po navadni pošti, posredovani na naslov izvajalca IRPS: Tomšičeva ulica 6, 1000 Ljubljana; ali preko elektronske pošte, posredovane na elektronski poštni naslov izvajalca IRPS: info@ecdr.si. Pravila postopkov in odločanja pri ECDR so objavljena in dostopna na spletni strani: [www.ecdr.si](http://www.ecdr.si).

Podrobnejši postopek in način izvensodnega reševanja potrošniških sporov ureja ločen Pravilnik o pritožbenem postopku in izvensodnem reševanju sporov, ki je objavljen in dostopen na spletišču Petrol Pay: [www.petrolpay.si](http://www.petrolpay.si)

Za presojo Pogodbe in teh splošnih pogojev ter pogodbenega razmerja, vzpostavljenega med Uporabnikom in Petrol Pay na njuni podlagi, se uporablja pravo Republike Slovenije. Za reševanje sporov, ki jih ni mogoče rešiti sporazumno, je pristojno sodišče v Ljubljani.

## XXII. Spreminjanje Pogodbe in splošnih pogojev

Petrol Pay si v skladu s svojo poslovno politiko ter vsakokrat veljavno zakonodajo, zlasti določili ZPlaSSIED in ZPPDFT-2, pridržuje pravico, da te splošne pogoje kadarkoli spremeni. Petrol Pay bo uporabnike o nameravani spremembi ter samem predlogu sprememb teh splošnih pogojev obvestil najmanj dva (2) meseca pred predvidenim začetkom uporabe sprememb teh splošnih pogojev, in sicer pisno na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov, predvidoma pa z obvestilom Uporabnikom, posredovanim po elektronski pošti na zadnji sporočeni elektronski naslov Uporabnika, ter z objavo na spletišču Petrol Pay: [www.petrolpay.si](http://www.petrolpay.si).

Šteje se, da Uporabnik sprejema predlog sprememb splošnih pogojev, če do dneva pred predlaganim datumom začetka njihove uporabe Petrol Pay ne obvesti, da predloga ne sprejema. Sprememba splošnih pogojev v tem primeru začne veljati s predvidenim dnem začetka uporabe. Če se torej Uporabnik s predlagano spremembo teh splošnih pogojev ne strinja, lahko Pogodbo pisno odpove brez odpovednega, tako da do dne začetka uporabe predlaganih sprememb splošnih pogojev Petrol Pay pisno obvesti, da odstopa od Pogodbe brez odpovednega roka, in sicer preko elektronske pošte na: [info@petrolpay.si](mailto:info@petrolpay.si) ali po pošti s priporočeno pošiljko posredovano na sedež Petrol Pay. Po vročitvi odpovedi Petrol Pay in po poteku odpovednega roka oz. prenehanju Pogodbe Uporabnik ne sme več uporabljati aplikacije mBills in povezanih storitev mBills in je te dolžan nemudoma prenehati uporabljati.

Vsakokrat veljavna različica teh splošnih pogojev je objavljena in dostopna na spletišču Petrol Pay: ter na sedežu Petrol Pay.

Dodatne informacije v zvezi z uporabo aplikacije mBills in storitev mBills so na voljo na spletišču Petrol Pay: [www.petrolpay.si](http://www.petrolpay.si) ali na brezplačni telefonski številki: 01 200 33 36 ter po elektronski pošti na: [info@petrolpay.si](mailto:info@petrolpay.si).

## XXIII. Trajanje Pogodbe in veljavnost teh splošnih pogojev

Ti splošni pogoji (verzija 15) so objavljeni na spletišču Petrol Pay in začnejo veljati dne 01.02.2025 za nove Uporabnike in dne 01.04.2025 za obstoječe Uporabnike, kot je opredeljeno tudi v XXV. poglavju teh splošnih pogojev. Pogodba se sklepa za nedoločen čas

## XXIV. Odstop od Pogodbe (redna in izredna odpoved pogodbenega razmerja)

Vsaka od pogodbenih strank lahko kadarkoli odstopi od Pogodbe na način, kot je določeno v nadaljevanju teh splošnih pogojev ter v skladu z veljavno zakonodajo. S potekom odpovednega roka se šteje, da je Pogodba prenehala veljati in Uporabnik ne sme več uporabljati aplikacije mBills in storitev mBills.

### Redna odpoved:

Petrol Pay lahko Pogodbo, ki je sklenjena za nedoločen čas, kadarkoli, brez navedbe razloga ali zaradi kršitev teh splošnih pogojev s strani Uporabnika, pisno odpove z odpovednim rokom dveh (2) mesecev, ki začne teči z dnem vročitve pisne odpovedi Uporabniku, ki se posreduje priporočeno po pošti na naslov Uporabnika in/ali po elektronski pošti na elektronski naslov Uporabnika. Če Uporabnik Petrol Pay v skladu s temi splošnimi pogoji ni pravočasno sporočil morebitne spremembe svojega naslova ali elektronskega naslova, se šteje, da je bila odpoved Uporabniku vročena s trenutkom pošiljanja na zadnji znani naslov. Uporabnik je v tem primeru dolžan poravnati vse obveznosti, nastale z uporabo aplikacije mBills, storitev mBills ter Mobilne denarnice, do dne prenehanja Pogodbe oz. do dne poteka navedenega dvomesečnega odpovednega roka. Po prenehanju veljavnosti Pogodbe oz. po poteku dvomesečnega odpovednega roka Uporabnik ne sme več uporabljati aplikacije mBills in storitev mBills in jih je dolžan nemudoma prenehati uporabljati. Petrol Pay si nadalje pridržuje pravico, da Uporabniku v skladu s prejšnjim odstavkom poda

redno odpoved pogodbenega razmerja z odpovednim rokom dveh (2) mesecev tudi v primeru, če Uporabnik več kot eno leto ni aktiven torej Mobilne denarnice več kot eno leto ni uporabil za izvedbo kakršnekoli plačilne transakcije oz. Nakazila.

Uporabnik lahko Pogodbo kadarkoli, brez navedbe razloga pisno odpove z odpovednim rokom enega (1) meseca. Odpoved Uporabnik Petrol Pay posreduje v pisni obliki po pošti na sedež Petrol Pay ali v elektronski obliki na elektronski naslov Petrol Pay: [info@mbills.si](mailto:info@mbills.si). Uporabnik je v tem primeru dolžan poravnati vse obveznosti, nastale z uporabo aplikacije mBills, storitev mBills ter Mobilne denarnice, do dne prenehanja Pogodbe oz. do dne poteka navedenega enomesečnega odpovednega roka. Po prenehanju veljavnosti Pogodbe oz. po poteku enomesečnega odpovednega roka Uporabnik ne sme več uporabljati aplikacije mBills in storitev mBills in jih je dolžan nemudoma prenehati uporabljati.

Če je Uporabnik sklenil Pogodbo na daljavo, ima kot potrošnik v skladu z veljavno zakonodajo, ki ureja varstvo potrošnikov, pravico, da v 14 dneh od sklenitve Pogodbe sporoči, da odstopa od pogodbe, ne da bi mu bilo potrebno navesti razlog za svojo odločitev ali plačati morebitno pogodbeno kazen, dogovorjeno s Pogodbo. Šteje se, da je sporočilo o odstopu od pogodbe po tem odstavku pravočasno, če je Petrol Pay poslano v navedenem 14-dnevem roku, določenem za odstop od pogodbe.

Če Uporabnik odpove Pogodbo v skladu s tem XXIV. Poglavjem splošnih pogojev, plača Uporabnik morebitna nadomestila, ki jih zaračunava Petrol Pay kot ponudnik plačilnih storitev za plačilne storitve za določeno časovno obdobje le v sorazmernem deležu do prenehanja Pogodbe. Če se taka nadomestila plačujejo vnaprej, Petrol Pay kot ponudnik plačilnih storitev Uporabniku povrne sorazmerni delež plačanega nadomestila.

Petrol Pay lahko redno odpove Pogodbo tudi v primeru, če bi nadaljevanje poslovnega razmerja z Uporabnikom predstavljalo kršitev pogojev poslovanja kartične sheme Mastercard ali drugega ponudnika storitev, ključnega za izvajanje storitev mBills.

Če je bila redna odpoved pogodbe s strani Petrol Pay Uporabniku posredovana na elektronski naslov ali naslov prebivališča, ki ga je Uporabnik posredoval Petrol Pay v postopku svoje identifikacije oz. odprtja uporabniškega računa, kasneje pa ni sporočil morebitne spremembe tega naslova, se šteje, da je bila odpoved Uporabniku vročena s trenutkom pošiljanja na zadnji znani elektronski naslov oz. naslov prebivališča.

Uporabnik lahko odpoved Pogodbe posreduje tudi v obliki elektronskega dopisa poslanega preko elektronske pošte, pod pogojem, da lahko zagotovi in izkaže verodostojnost svojega podpisa.

Odpoved Pogodbe začne učinkovati s potekom odpovednega roka.

Odpoved Pogodbe je dokončna. Preklic odpovedi ni mogoč.

Izredna odpoved:

Petrol Pay lahko v naslednjih primerih izredno odpove Pogodbo:

- hujske oz. težje kršitev teh splošnih pogojev ali določil Pogodbe in pripadajočih dokumentov, ki urejajo posamezne storitve mBills, ali pravil kartične sheme Mastercard ali veljavne zakonodaje, zlasti pa določil ZPlaSSIED in ZPPDFT-2;
- suma o protipravnem ravnanju Uporabnika;
- suma o škodljivem ravnanju Uporabnika zoper Petrol Pay, druge Uporabnike ali tretje osebe;
- začetka stečajnega postopka nad Uporabnikom oziroma začetka drugega postopka, katerega rezultat je omejena možnost razpolaganja s sredstvi Uporabnika v Mobilni denarnici, kot posledice izreka ukrepa pristojnega sodišča, odpove pogodbo brez odpovednega roka;
- navajanje lažnih informacij, podatkov ali posredovanje lažnih dokazil v okviru identifikacije Uporabnika ob ali po sklenitvi Pogodbe;
- način uporabe aplikacije mBills in storitev mBills ni v skladu z njihovim predvidenim namenom ali določili teh splošnih pogojev oz. sklenjene Pogodbe ali veljavne zakonodaje;

- obstaja dvom o dejanskem Uporabniku aplikacije in storitev mBills ali istovetnosti dejanskega Uporabnika;
- če Uporabnik omogoča dostop do uporabe svoje aplikacije mBills, storitev mBills in/ali Mobilne denarnice katerikoli drugi osebi, kar je v nasprotju z določili teh splošnih pogojev.

V primeru izredne odpovedi se Pogodba odpove brez odpovednega roka.

Odpoved začne učinkovati takoj, ko Uporabnik prejme obvestilo Petrol Pay o odpovedi Pogodbe. Vročitev odpovedi Uporabniku se izvede na enak način kot opredeljeno že zgoraj pri redni odpovedi Pogodbe s strani Petrol Pay.

V primeru utemeljenega razloga lahko Petrol Pay takoj, ko izve za obstoj razloga za odpoved Pogodbe, Uporabniku v celoti ali delno tudi omeji dostop do aplikacije in storitev mBills.

O izredni odpovedi pogodbe Petrol Pay obvesti Uporabnika preko elektronske pošte in s priporočeno pošiljko.

Če je bila izredna odpoved pogodbe s strani Petrol Pay uporabniku posredovana na elektronski naslov oz. stalni ali začasni naslov prebivališča, ki ga je Uporabnik posredoval Petrol Pay v postopku svoje identifikacije oz. registracije uporabniškega računa, kasneje pa ni sporočil morebitne spremembe, se šteje, da je bila odpoved Uporabniku vročena s trenutkom pošiljanja na ta naslov. Obveznost uporabnika po prenehanju Pogodbe, ne glede na vrsto ali način prenehanja Pogodbe:

Uporabnik je obvezan pred iztekom odpovednega roka (redna odpoved) oziroma ob prenehanju pravnega razmerja (izredna odpoved) prenesti dobroimetje iz svoje Mobilne denarnice na svoj Bančni račun IBAN. Če ostanejo sredstva v Uporabnikovi Mobilni denarnici po izteku odpovednega roka, mora Uporabnik posredovati zahtevek za prenos na Bančni račun IBAN Uporabnika na način, ki Petrol Pay zagotavljajo osebno identifikacijo Uporabnika ter preverbo njegove istovetnosti. Stroške v zvezi s takim

prenosom sredstev poravnava in krije v celoti Uporabnik. Če Uporabnik v roku 30 dni od izteka odpovednega roka ne sporoči številke Bančnega računa IBAN, se Uporabnik izrecno strinja, da lahko Petrol Pay, če se za to odloči, opravi potrebne poizvedbe o odprtih plačilnih računih Uporabnika in mu denarna sredstva iz njegove Mobilne denarnice, zmanjšanja za znesek dejanskih stroškov prenakazila, prenakazuje na plačilni račun Uporabnik.

## XXV. Obvestila

Petrol Pay pošilja pisanja in obvestila Uporabniku praviloma po elektronski pošti ali s sporočili, ki se Uporabniku prikažejo znotraj mobilne aplikacije mBills. V določenih izjemnih primerih se obvestilo Uporabniku lahko pošlje tudi priporočeno, z navadno pošto. Šteje se, da je Uporabnik obvestilo prejel, oziroma da mu je bilo vročeno, če mu je bilo poslano na njegov elektronski naslov, ki ga je sporočil Petrol Pay oz. na zadnji sporočeni elektronski naslov in v primeru, da je Uporabnik dal Petrol Pay soglasje k uporabi elektronskega naslova za namen izvrševanja storitev mBills, vključno za namen pošiljanja izpiskov in drugih obvestil s strani Petrol Pay.

Uporabnik lahko kadarkoli v okviru aplikacije mBills zahteva mesečni izpisek vseh ali nekaterih transakcij, ki je posredovan na Uporabnikov elektronski naslov. Ne glede na navedeno ima Uporabnik pravico zahtevati, da mu Petrol Pay posreduje izpisek na papirju, posredovan po navadni pošti. Petrol Pay lahko Uporabnika z izpiskom obvešča tudi o drugih zadevah, ki so povezane z aplikacijo mBills, storitvami mBills ali Mobilno denarnico oziroma uporabniškim računom. Na enak način, kot je dogovorjen oziroma določen za pošiljanje mesečnih izpiskov, posreduje Petrol Pay Uporabniku tudi letni obračun nadomestil.

Obvestilo o odpovedi pogodbe ali o odstopu od pogodbe pošlje Petrol Pay s priporočeno pošiljko. Če se pošiljka vrne Petrol Pay s pripisom »neznan/preseljen/ odpotoval/neprevzeto« ali če je karkoli drugega zapisano na pošiljki, Petrol Pay ni dolžan opraviti poizvedbe o spremenjenem naslovu Uporabnika, lahko pa preneha s pošiljanjem obvestil

na ta naslov. Petrol Pay bo mobilno številko Uporabnika uporabil za posredovanje SMS sporočil v zvezi z izvrševanjem medsebojnih pogodbenih obveznosti Uporabnika in Petrol Pay, zlasti pa v primeru, kadar predpisi od Petrol Pay zahtevajo, da opravi obveščanje Uporabnika.

Ti splošni pogoji začnejo veljati dne 01.02.2025 za nove Uporabnike in 01.04.2025 za obstoječe Uporabnike. S tem dnem prenehajo veljati predhodno veljavni Splošni pogoji o uporabi storitev mBills (verzija 14, veljavni od 01.02.2025), objavljeni na spletišču Petrol Pay. Splošni pogoji veljajo do prenehanja pogodbenega razmerja po Pogodbi oziroma do objave spremenjenih oziroma novih splošnih pogojev, kot je natančneje opredeljeno v XXII. poglavju teh splošnih pogojev.

V Ljubljani, 01.02.2025

Petrol Pay d.o.o.