

# Splošni pogoji poslovanja z Moneto

## 1. Splošno in opredelitev pojmov

Moneta Nove KBM je plačilni instrument, namenjen plačilu blaga in storitev z uporabo mobilnika. Z Moneto se lahko plačuje na vseh plačilnih mestih po Sloveniji in izven Slovenije, ki so označena z znakom Moneta. Seznam plačilnih mest je objavljen na spletni strani [www.moneta.si](http://www.moneta.si).

Splošni pogoji poslovanja z Moneto (v nadaljevanju: Splošni pogoji) določajo pogoje odobritve in poslovanja z Moneto. Namenjeni so imetniku transakcijskega računa Nove KBM in/ali njegovemu pooblaščenцу za poslovanje z Moneto. Skupaj s strani banke potrjeno Vlogo za izdajo Monete imajo značaj pogodbe.

Posamezni pojmi in okrajšave, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo naslednji pomen:

- MENJALNIŠKI AGENT – podjetje ali finančna ustanova, ki izvaja pri plačilnih transakcijah v tuji valuti menjavo v EUR.
- BANKA – Nova KBM d.d.
- TRANSAKCIJSKI RAČUN – plačilni račun, ki ga odpre in vodi banka za komitenta za namene izvrševanja plačilnih transakcij in za druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev (v nadaljevanju: TRR ali račun). Za namene teh splošnih pogojev se šteje, da je transakcijski račun tisti plačilni račun, na katerega je izdana Moneta.
- IMETNIK TRR – fizična oseba, ki ima pri banki odprt račun.
- MONETA – plačilni instrument, namenjen plačevanju blaga in storitev z uporabo mobilnika.
- UPORABNIK MONETE – uporabnik storitev plačevanja z mobilnikom (v nadaljevanju: uporabnik, tudi pooblaščenec).
- POOBLAŠČENEC – fizična oseba, ki jo je imetnik TRR pooblastil za poslovanje z Moneto.
- VARNOSTNA KODA PIN (Personal Identification Number) – identifikacijska številka, ki jo uporabnik uporablja pri plačevanju z Moneto na plačilnih mestih, ki zahtevajo avtorizacijo z varnostno kodo PIN.
- VLOGA – vloga za izdajo Monete.

## 2. Pogoji za uporabo in izdajo Monete

Uporaba Monete je možna na vseh vrstah mobilnikov. Uporabnik lahko ima na enem mobilniku oz. na eni telefonski številki izdanih več Monet (z različnih računov): npr. osebno, pooblaščencko ali poslovno. Pri tem velja omejitev, da fizična oseba, ki je hkrati samostojni podjetnik ali zasebnik, ne more

imeti hkrati osebne in poslovne Monete, ki bi pripadali isti davčni številki. Mobilni operaterji, ki omogočajo plačilo z Moneto, so objavljeni na spletni strani [www.moneta.si](http://www.moneta.si).

Za izdajo Monete lahko zaprosi imetnik TRR. V ta namen mora izpolniti in podpisati Vlogo za izdajo Monete. Vlogo lahko odda v poslovalnici banke ali preko spletne banke Bank@Net. Vloga je objavljena tudi na spletnih straneh banke, kjer si jo lahko imetnik TRR natisne in izpolnjeno posreduje po pošti ali odda v poslovalnici banke.

Če imetnik TRR za plačevanje z Moneto z njegovega računa pooblašča drugo fizično osebo, mora vlogo podpisati tudi pooblaščenec. Vsa pooblastila morajo biti pisna in lastnoročno podpisana. Pooblaščenec lahko navedene posle opravlja le v okviru pooblastil, splošnih pogojev in v skladu z veljavnimi predpisi. Pooblastilo za Moneto velja samo za plačevanje z Moneto. Pooblaščenca oseba ne sme prenesti pooblastila na druge osebe in prav tako nima pravice spreminjati pogojev pooblastila. Pooblastilo velja do preklica, to je do roka, do katerega je pooblastilo podeljeno, ali do smrti imetnika TRR ali pooblaščenca.

Uporabnik Monete lahko postane pravilno sposobna fizična oseba, ki je imetnik TRR ali jo imetnik TRR pooblasti za poslovanje z Moneto. Uporabnik lahko postane tudi oseba, mlajša od 18 let, ki je imetnik TRR ali pooblaščenec na TRR za poslovanje z Moneto. Če je uporabnik Monete imetnik TRR in mlajši od 18 let, banka zahteva jamstvo staršev, skrbnikov ali zakonitih zastopnikov.

Banka odobri Moneto na podlagi Pravilnika o izdajanju Monete Nove KBM d.d. za plačevanje z mobilnikom. O izdaji Monete odloča banka in si pridržuje pravico zavrniti vlogo brez obrazložitve.

Imetniku TRR, ki še ni uporabnik spletne banke Bank@Net, bo ob izdaji Monete skladno z veljavno ponudbo banke, cenikom storitev banke in splošnimi pogoji za uporabo spletne banke dodeljen tudi brezplačen dostop do vpogleda v spletno banko. V ta namen imetnik računa izpolni tudi vlogo za pristop k spletni banki. Preko spletne banke bo imetnik računa imel vpogled v poslovanje z Moneto in mesečne izpiske prometa z Moneto, izdano na njegovem računu. Po poteku veljavnosti ponudbe bo banka imetniku TRR pričela zaračunavati nadomestilo za vpogled v spletno banko skladno z veljavnim cenikom storitev Nove KBM. Imetnik spletne banke lahko, skladno s splošnimi pogoji poslovanja za uporabo spletne banke, dostop do spletne banke kadarkoli odpove.



### 3. Izdajanje Monete in varnostne kode PIN

Če je vloga komitenta odobrena, izda banka Moneto na telefonsko številko, navedeno na vlogi. Uporabnik prejme na to telefonsko številko sporočilo SMS o odobritvi vloge in postopkih za aktiviranje Monete. Z izvedbo teh postopkov potrjuje pravilnost telefonske številke, na katero je izdana Moneta. Postopek izdaje Monete je zaključen, ko uporabnik prejme potrditveni SMS, v katerem je tudi njegova osebna številka za plačevanje z Moneto (MPN). Če uporabnik že ima osebno številko za plačevanje z Moneto, prejme ob naročilu dodatne Monete (oziroma Monete z drugega računa) samo SMS o vrstnem redu Monet.

Osebna številka za plačevanje z Moneto je javen, neoseben podatek, ki ga kot osebnega obravnavajo samo izdajatelji, ki poznajo osebne podatke uporabnika. Praviloma ima vsak uporabnik samo eno osebno številko za plačevanje z Moneto – če ima na svojem mobilniku izdanih več Monet, se vse vežejo na to isto osebno številko za plačevanje z Moneto.

Uporabnik je dolžan osebno številko za plačevanje z Moneto hraniti.

V roku najkasneje treh delovnih dni po izdaji Monete prejme uporabnik na naslov za obveščanje s priporočeno pošto varnostno kodo PIN, ki jo potrebuje za izvajanje plačil na plačilnih mestih, kjer je njen vnos zahtevan. Vse do prejema varnostne kode PIN lahko uporabnik plačuje le na plačilnih mestih, kjer njen vnos ni zahtevan.

Če uporabnik uporablja več Monet (npr. poleg osebne še pooblaščenko ali poslovno), prejme za vsako izdano Moneto svojo varnostno kodo PIN.

### 4. Omejitev porabe

Imetnik TRR določi na vlogi za izdajo Monete želeno mesečno omejitev porabe z Moneto. Omejitev porabe določi posebej za plačilna mesta, ki zahtevajo vnos varnostne kode PIN, in posebej za plačilna mesta, kjer vnos varnostne kode PIN ni zahtevan.

Banka lahko želeno omejitev porabe z Moneto odobri ali zniža.

Če ima imetnik TRR na svojem računu izdanih več Monet, določi omejitev porabe za vsako Moneto posebej.

Poleg mesečne omejitve porabe z Moneto banka omeji imetniku TRR tudi porabo na računu iz naslova poslovanja z Moneto. Ta omejitev določa maksimalno možno mesečno porabo z Moneto na TRR. Če je na TRR vezanih več Monet, potem je skupna poraba s posameznimi Monetami omejena s porabo, ki je določena na TRR.

Za naknadno spremembo višine omejitve porabe se imetnik TRR dogovarja v svoji poslovalnici banke.

Uporabnik posluje z Moneto v okviru dogovorjene višine mesečne omejitve porabe.

### 5. Uporaba Monete

Uporabnik mora zaradi varnosti poslovanja z Moneto skrbeti, da se vsi postopki na plačilnem mestu izvajajo v njegovi prisotnosti. Uporabnik Monete se obvezuje, da bo varnostno kodo PIN skrbno varoval in je ne bo razkrival tretjim osebam. Z varnostno kodo PIN je uporabnik Monete dolžan ravnati odgovorno in na način, da prepreči njeno zlorabo. Za vso škodo, ki bi nastala kot posledica zlorabe storitve Monete s strani tretje osebe, ki pozna varnostno kodo PIN, odgovarja izključno imetnik TRR.

Banka ne prevzema nobene odgovornosti za škodo, ki bi nastala zaradi nepravilnega in nepredvidnega ravnanja uporabnika.

Za plačilo blaga in storitev izstavi plačilno mesto, ki zahteva avtorizacijo z varnostno kodo PIN, obvestilo o plačilu. Uporabnik s

pravilno vneseno varnostno kodo PIN jamči, da je znesek pravilen, imetnik TRR pa jamči, da ga bo poravnal v skladu s temi splošnimi pogoji. Kopijo obvestila obdrži uporabnik ali imetnik TRR za svojo evidenco.

Pri plačilu na plačilnih mestih, ki ne zahtevajo vnosa varnostne kode PIN, jamči uporabnik s pravilnim postopkom plačevanja oziroma potrditvijo zneska preko glasovnega odzivnika, da je znesek pravilen, imetnik TRR pa jamči, da ga bo poravnal v skladu s temi splošnimi pogoji.

Če uporabnik spremeni telefonsko številko, na katero je izdana Moneta, je to dolžan sporočiti banki, da ta izvede prenos osebne številke za plačevanje z Moneto na novo telefonsko številko, uporabnik pa mora vklop na slednji potrditi. V nasprotnem primeru Moneta Nove KBM na novi telefonski številki uporabnika ne bo delovala. V primeru pooblaščenke Monete je spremembo telefonske številke dolžan sporočiti banki imetnik TRR, na katerega je Moneta izdana. Banka ne odgovarja za posledice, ki lahko nastanejo, če banka s spremembo telefonske številke ni seznanjena. Imetnik TRR ali uporabnik Monete se zavezuje, da bo tudi vsako spremembo ostalih podatkov (npr. naslov idr.), navedenih na vlogi za izdajo Monete, takoj javil poslovalnici banke, oziroma soglašča, da si banka v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov pridobi potrebne podatke pri upravljavcu zbirke podatkov.

V primeru izgube mobilnika ali suma zlorabe imetnik TRR ali uporabnik Monete obvesti banko in ta **onemogoči** nadaljnjo uporabo Monete. To lahko stori osebno v najbližji poslovalnici banke ali telefonsko, na številko 02 229 2830. Imetnik TRR odgovarja za posledice morebitne zlorabe do izteka naslednjega dne od dneva, ko je izgubo mobilnika ali sum zlorabe sporočil banki.

Navodila za uporabo Monete so uporabniku na voljo na spletnem mestu [www.moneta.si](http://www.moneta.si).

### 6. Plačila obveznosti in obveščanje imetnika TRR o obveznostih

Za obveznosti, ki nastanejo z uporabo Monete v obračunskem obdobju, bo banka bremenila TRR, na katerega je Moneta izdana. Obračunsko obdobje se zaključi praviloma šest delovnih dni pred dnevom bremenitve. Na dan bremenitve se vse omejitve porabe sprostijo in postavijo v začetno višino. Breme nitve se bo izvedla na tisti dan v mesecu, ki ga je imetnik TRR določil v vlogi za izdajo Monete, oziroma naslednji delovni dan, če je ta dan sobota, nedelja ali praznik. Za en TRR je lahko določen samo en datum poravnavanja obveznosti.

Imetnik TRR se zavezuje, da bo zagotavljal kritje za obveznosti in stroške, ki izhajajo iz poslovanja z Moneto. V nasprotnem primeru ima banka pravico do prepovedi nadaljnje uporabe Monete, imetnik pa odgovarja po določenih civilnega in kazenskega prava.

V primeru, da na dan zapadlosti plačila imetnik TRR ne zagotovi kritja za obveznosti, se od naslednjega dne do plačila poleg glavnice zaračunajo tudi pripadajoče zamudne obresti v višini in na način, kot je določeno z izvlečkom Cenika kapitala Nove KBM.

O prispelih obveznostih iz naslova poslovanja z Moneto bo banka obveščala imetnika TRR z mesečnim izpiskom prometa z Moneto. Način obveščanja je opredeljen v poglavju »Končne določbe«.

Če imetnik TRR, ki posluje z Moneto, z izpiski 60 dni po nakupu ni obveščen o nastali obveznosti, je o tem dolžan obvestiti banko.



## 7. Nadomestila in provizije za izvršene storitve

Banka zaračunava imetniku TRR nadomestila v skladu z izvlečkom Cenika storitev Nove KBM.

Plačilne transakcije, ki so izvršene v tuji valuti, se v EUR preračunajo z uporabo menjalnih tečajev menjalniških agentov na naslednji način: valuta porabe, ki ni EUR, se pretvori po nakupnem tečaju v EUR. Pretvorba se opravi po tečaju, ki je veljaven v trenutku obdelave transakcije kartičnega sistema. Uporabljeni tečaji in datum pretvorbe bodo prikazani tudi na izpisku. Zaradi večkratnega spreminjanja menjalnih tečajev menjalniških agentov tekom dneva, so lahko tečaji za transakcije opravljene tekom istega dne, različni.

Informacije o menjalniškem tečaju so na voljo na spletnem mestu [www.moneta.si](http://www.moneta.si).

Za nastale obveznosti (nadomestila in dejanski stroški) bremeni banka imetnika TRR.

Neodvisno od tarife nadomestil banke ima mobilni operater pravico, da uporabniku za vsako opravljeno telekomunikacijsko storitev, ki je neposredno povezana z izvedbo transakcije z Moneto, bremeni račun za telekomunikacijske storitve v skladu s svojim cenikom storitev.

## 8. Reklamacije

Reklamacijo lahko poda imetnik TRR ali uporabnik Monete pisno, v poslovalnici banke. Reklamacija je možna najkasneje 30 dni po izdaji mesečnega izpiska o prometu z Moneto, razen v primeru, kot je naveden v zadnjem odstavku poglavja 6.

Banka je dolžna rešiti vsako reklamacijo najkasneje v roku 7 dni po prejemu reklamacije in o rešitvi obvestiti prijavitelja reklamacije.

Banka ni odgovorna za kakovost blaga in storitev, ki jih uporabnik plačuje z Moneto. Uporabnik reklamira nesporazume in napake neposredno na plačilnem mestu, banki pa je dolžan poravnati obveznosti ne glede na spor s plačilnim mestom.

Če je reklamacija neupravičena, bo banka zaračunala stroške reklamacije imetniku TRR.

V primeru storna plačila, ki ga je zahteval ponudnik blaga ali storitev, se sredstva po izvedbi storno transakcije povrnejo imetniku TRR. Banka imetniku računa ne odgovarja za obresti za čas, ko so bila ta sredstva imetniku računa odtegnjena.

## 9. Odpoved Monete

Imetnik TRR ali uporabnik Monete lahko pisno odpove poslovanje z Moneto z zahtevkom, ki ga odda v poslovalnici banke.

Banka lahko odpove uporabo Monete v splošnem dvomesečnem odpovednem roku, s takojšnjim učinkom pa le, če ugotovi, da je imetnik TRR ali uporabnik Monete ravnal v nasprotju s pogodbenimi določili za TRR, določili teh splošnih pogojev, splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev in veljavnimi predpisi, ali če ugotovi, da je zlorabljal pravice oziroma kršil poslovanje z Moneto. Odpoved učinkuje prvi naslednji delovni dan, ko banka pošlje pisno odpoved imetniku TRR ali uporabniku.

## 10. Obveznosti banke

Banka se obvezuje, da bo izvajala postopke v skladu s temi splošnimi pogoji in v skladu s predpisi bančnega poslovanja ter v okviru drugih pogojev in pogodb, ki jih je imetnik TRR sklenil z banko za otvoritev in vodenje računov.

Podatki o uporabnikih Monete in imetnikih TRR so poslovna skrivnost banke. Banka se zavezuje, da bo osebne podatke varovala in jih uporabljala samo za izvajanje teh splošnih pogojev, razen v primerih, ko je zakonsko določena obveznost posredovanja teh podatkov.

Za motnje in prekinitve na telekomunikacijskih omrežjih, za napake ali za onemogočen dostop do storitve (iz različnih vzrokov) banka ne odgovarja.

## 11. Mirno reševanje sporov

Morebitne spore, nesoglasja ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi splošnimi pogoji bosta uporabnik in banka reševala sporazumno.

Pritožbo v zvezi z opravljeno storitvijo banke lahko uporabnik posreduje banki osebno, po pošti na naslov banke ali po elektronski pošti na [info@nkbm.si](mailto:info@nkbm.si). Banka mora uporabniku na pritožbo odgovoriti v roku praviloma **sedmih delovnih dni**. Banka o pritožbi odloči po zbrani celotni dokumentaciji najkasneje v roku 15 dni. Odločitev o pritožbi se pošlje v pisni obliki na naslov uporabnika.

Če se uporabnik, ki je potrošnik, z odločitvijo o pritožbi ne strinja ali če v roku 15 dni ne prejme odgovora banke na pritožbo, ima pravico dati pobudo za začetek postopka mediacije pred Evropskim centrom za reševanje sporov, Tomšičeva ulica 6, Ljubljana, telefon: 08 2056 590, elektronski naslov: [info@ecdr.si](mailto:info@ecdr.si) (v nadaljevanju ECDR), in sicer na način, kot je določen v Pravilih ECDR o postopkih reševanja potrošniških sporov, ki so objavljeni na spletni strani ECDR ([www.ecdr.si](http://www.ecdr.si)). Postopek mediacije vodi akreditiran mediator.

Kljub pobudi za začetek postopka mediacije pred ECDR ima uporabnik pravico kadarkoli vložiti tožbo za rešitev spora med njim in banko pred pristojnim sodiščem.

Za reševanje vseh morebitnih sporov, ki bi nastali na podlagi teh splošnih pogojev in jih uporabnik ter banka ne bi uspela rešiti sporazumno, je pristojno krajevno pristojno sodišče po sedežu banke.



## 12. Končne določbe

Pravice in obveznosti imetnika TRR ali uporabnika Monete po teh splošnih pogojih začnejo teči od dneva izdaje Monete.

Če banka spreminja te splošne pogoje, mora dva meseca pred njihovo uveljavitvijo seznaniti imetnika TRR ali uporabnika Monete, tako da mu pošlje predlog spremembe splošnih pogojev. Banka obvešča imetnike spletne banke Bank@Net elektronsko, sicer pa po pošti, lahko tudi z izpiski ali na drug za bančno poslovanje običajen način komuniciranja.

Imetnik TRR je dolžan s splošnimi pogoji seznaniti morebitnega pooblaščenca. Če imetnik TRR ne soglaša s spremembami splošnih pogojev, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil odstopi od pogodbe, sklenjene na podlagi teh splošnih pogojev. Odstop od pogodbe mora podati najkasneje do dneva pred določenim dnevom začetka veljavnosti spremembe. Če v tem roku banki ne sporoči, da se s spremembami ne strinja, se šteje, da s spremembami soglaša. V primeru, ko imetnik TRR zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove pogodbe, se šteje, da je banka odpovedala pogodbo z dvomesečnim rokom, ki teče od dneva pošiljanja obvestila o spremembi.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji so objavljeni na spletnih straneh banke in v vseh poslovalnicah banke.

Storitev je oproščena plačila DDV v skladu s 4. c tč. 44. čl. ZDDV-1.

Ti Splošni pogoji veljajo in se uporabljajo od 30. novembra 2016 dalje.

Nova KBM

