

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA ZA POLNITEV MOBILNE DENARNICE MBILLS NEPOSREDNO S TRANSAKCIJSKEGA RAČUNA UPORABNIKA - ZA POTROŠNIKE

I. UVODNE DOLOČBE

1. člen

Izdajatelj teh Splošnih pogojev poslovanja (v nadaljevanju: splošni pogoji) je N Banka d.d., (v nadaljevanju besedila: banka), Dunajska cesta 128a, 1000 Ljubljana.

S temi splošnimi pogoji so določene pravice, obveznosti in pogoji za uporabo storitve polnitve mobilne denarnice mBills v realnem času neposredno z uporabnikovega transakcijskega računa in pridobitve informacij o razpoložljivem stanju na transakcijskem računu uporabnika.

Za vse, kar ni posebej urejeno s temi splošnimi pogoji, se uporabljajo Splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega računa za potrošnike in vsi drugi splošni pogoji in pogodbe, ki so kakorkoli povezani z ter urejajo opravljanje te storitve. V primeru neskladja med temi splošnimi pogoji in Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega računa za potrošnike ali drugih splošnih pogojev in pogodb, ki so kakorkoli povezane ter urejajo opravljanje te storitve, veljajo določbe teh splošnih pogojev.

Ti splošni pogoji so sestavni del Okvirne pogodbe o odprtju in vodenju transakcijskega računa za fizične osebe sklenjenega med banko in uporabnikom in imajo značaj pogodbe.

Sestavni del teh splošnih pogojev so:

- Urnik izvrševanja plačilnih transakcij pri banki,
- Splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega računa za potrošnike,
- Tarifa nadomestil za storitve banke, (v nadaljevanju: Tarifa)

Uporabnik potrjuje, da je seznanjen z določili teh splošnih pogojev in z določili Tarife ter da mu je znano, da so navedeni akti sestavni del pogodbenega razmerja.

II. OPREDELITEV POJMOV

2. člen

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

Uporabnik	je fizična oseba, ki je imetnik transakcijskega računa za potrošnike v N Banka d.d, ki je dostopen preko interneta in ki si je na svojo mobilno napravo naložil mBills aplikacijo ter uporablja storitve, ki jih urejajo ti splošni pogoji.
Mobilna naprava	je pametni mobilni telefon ali tablični računalnik z operacijskim sistemom Android ali iOS
Identifikacija s prstnim odtisom	je način identifikacije uporabnika, ki temelji na osebni biometrični značilnosti uporabnika - prstnem odtisu, pri čemer banka ne hrani ali drugače obdeluje, niti nima dostopa do prstnega odtisa. Prijava pri vstopu v aplikacijo s prstnim odtisom je mogoča na napravah Apple in napravah z operacijskim sistemom Android, če ima naprava bralnik prstnih odtisov in če ima uporabnik registriran vsaj en prstni odtis, ki se hrani v mobilni napravi uporabnika.
Tarifa	je vsakokrat veljavna Tarifa nadomestil za storitve banke, dostopna na spletni strani https://www.nbanka.si/pripomocki/pogoji-poslovanja/cenik-storitev .
mBills mobilna denarnica	Mobilna denarnica so sredstva elektronskega denarja, s katerimi lahko uporabnik opravlja plačilne transakcije.

III. Uporaba

3. člen

Uporabnik lahko vpogleda v razpoložljivo stanje in polni svojo mobilno denarnico mBills neposredno s svojega transakcijskega računa, če izpolnjuje naslednje pogoje:

- ima pri banki odprt transakcijski račun, ki je dostopen preko interneta,
- je star najmanj 18 let in je opravilno sposoben,
- je močno preverjen uporabnik mBills mobilne denarnice, skladno z vsakokrat veljavnimi splošnimi pogoji o uporabi storitve mBills.

Vpogled v razpoložljivo stanje in polnjenje denarnice je možno samo v evrski valuti.

4. člen

Banka lahko zavrne dostop do transakcijskega računa zaradi objektivno utemeljenih in ustrezno dokazanih razlogov, povezanih z neodobrenim ali goljufivim dostopom do transakcijskega računa ali prevaro pri dostopu do transakcijskega računa z neodobreno ali goljufivo odreditvijo plačilne transakcije ali prevaro pri odreditvi plačilne transakcije.

V tem primeru banka, o zavrnitvi dostopa do transakcijskega računa in o razlogih zanjo obvesti uporabnika.

V primeru iz prejšnjega odstavka banka obvesti plačnika o zavrnitvi dostopa do transakcijskega računa in o razlogih zanjo najpozneje takoj po zavrnitvi. Banka, omogoči dostop do transakcijskega računa, ko razlogi za zavrnitev dostopa prenehajo.

Ne glede na zgoraj navedeno banki ni treba obvestiti plačnika o blokadi plačilnega instrumenta, če je takšno obvestilo v nasprotju z objektivno utemeljenimi varnostnimi ukrepi ali je prepovedano z drugimi predpisi.

Izvajanje plačilnih nalogov se ureja v skladu z Urnikom izvrševanja plačilnih transakcij pri banki in Splošnimi pogoji za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega računa za potrošnike, ki sta sestavni del teh splošnih pogojev in objavljena na spletni strani banke <https://www.nbanka.si/pripomocki/pogoji-poslovanja/splosni-pogoji-in-placilni-promet> ter v vseh poslovalnicah banke.

IV. Dolžnosti uporabnika

5. člen

Uporabnik se obvezuje, da:

- bo pri vpogledu v stanje in uporabi polnitve mobilne denarnice mBills neposredno iz svojega transakcijskega računa upošteval poleg teh splošnih pogojev tudi veljavno zakonodajo, skrbno hranil mobilno napravo, preprečil izgubo, krajo ali zlorabo, da gesla ne bo širil oziroma posredoval tretjim osebam, pri čemer nosi odgovornost za škodo, ki je bodisi posredno ali neposredno povzročena, ker so nepooblaščenke osebe uporabile uporabnikovo napravo.
- bo v primeru aktivacije prstnega odtisa, na napravi hranil le lastne prstne odtise. V nasprotnem primeru za vso škodo, ki bi nastala zaradi morebitnih zlorab, odgovarja izključno uporabnik. Banka ne prevzema odgovornosti za morebitno škodo, ki bi nastala zaradi morebitnih zlorab kot posledica neupoštevanja navodil, povezanih z uporabo prstnih odtisov, zapisanih v teh splošnih pogojih;
- bo skrbno izbral programsko opremo, ki jo namešča na svojo mobilno napravo v izogib zlonamerni programski opremi (virusi, trojanski konji, ipd.), da bo imel na svojih napravah nameščen antivirusni program, ter da mobilna naprava ne bo imela omogočenega korenskega dostopa (npr. root, jailbreak, ipd.). Seznam priporočenih antivirusnih programov je objavljen na spletni strani banke;
- bo svojo mobilno napravo zavaroval z primerno močnim geslom pri kreiranju katerega bo upošteval priporočila za kvalitetno geslo (8 znakov, velike in male črke, številke...), auto lock, passcode oziroma podobne tehnologije, objavljene na spletni strani banke <https://www.nbanka.si/spletna-nbanka> ter na <https://www.cert.si/si/zascita/>;
- mobilne naprave ne bo nikoli puščal nenadzorovane;
- bo takoj obvestil banko o morebitni nepooblaščenki uporabi, sumu nepooblaščenke uporabe oziroma možnosti nepooblaščenke uporabe, kraji ali izgubi mobilnih naprav;
- v primeru izgube, kraje, zlorabe ali suma na krajo ali zlorabo naprave takoj prijavil policiji;
- bo posredoval banki vse potrebne informacije o okoliščinah, povezanih z izgubo, krajo ali zlorabo naprav, da se prepreči nadaljnje nastajanje škode;
- bo redno nameščal varnostne popravke na operacijski sistem in aplikativne programe in uporabljal varnostne funkcije, ki jih omogočajo mobilne naprave (npr. enkripcijo, oddaljeno brisanje, »location tracking« in podobne tehnologije);
- na svojih napravah ne bo shranjeval osebnih informacij;
- bo iz mobilne naprave izbrisal aplikacijo mBills oziroma jo deaktiviral, če mobilne naprave ne bo več uporabljal;
- bo v primeru suma kraje ali zlorabe naprav preko katerih dostopa do aplikacije mBills, od mBills zahteval takojšnjo prekinitve povezave mBills aplikacije s svojim transakcijskim računom in o tem obvestil banko;
- ne bo uporabljal funkcij »auto-fill« na napravah preko katerih vstopa v aplikacijo mBills;
- ne bo odgovarjal na e-pošto in SMS sporočila, ki jih ni pričakoval s strani banke; ne bo klikal na nobeno povezavo ali drugo obliko teksta, ki je bil poslan preko e-pošte ali v SMS obliki, in izgleda, kot bi bilo poslano s strani banke;
- se bo pri uporabi aplikacije mBills povezoval samo z zaupanja vrednimi WiFi omrežji ki jih bo onemogočil, ko jih ne bo uporabljal (enako velja tudi za Bluetooth povezavo);
- nameščal mobilne aplikacije samo z zaupanja vrednih lokacij (Apple App Store, Google Play);
- ne bo delil podatkov o aplikaciji mBills z drugimi uporabniki;
- bo zagotavljal sredstva na transakcijskem računu za svoje poslovanje prek aplikacije mBills;
- bo prevzel vso odgovornost za vse posle, ki jih odda prek aplikacije mBills, tudi za morebitno napačno nakazane zneske ali prenose sredstev na napačne račune, če ti sicer obstajajo in so bili prenosi in nakazila izvršeni na zahtevo uporabnika;
- bo takoj po prejemu izpiska preveril vse izvedene plačilne storitve in ali je začetno stanje sredstev v posamezni valuti na računu enako končnemu stanju sredstev na transakcijskem računu na predhodnem izpisku in najpozneje osmi delovni dan po prejemu izpiska banko obvestil, če obstaja kakršna koli nepravilnost v zvezi s plačilnimi storitvami ali če izpiska ni prejel;
- bo odpovedal pogodbo v skladu s 13. členom teh splošnih pogojev, če se ne bo strinjal s spremembami in/ali dopolnitvami določb v teh splošnih pogojih ali Tarifi.

6. člen

Uporabnik krije celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije:

- posledica prevare in/ali goljufije uporabnika aplikacije mBills ali če uporabnik aplikacije mBills naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi z ukrepi za zaščito mobilne naprave preko katere dostopa do aplikacije mBills, v skladu s 5. členom teh splošnih pogojev ter zaščito osebne gesla na mobilni napravi preko katere dostopa do aplikacije mBills skladno s temi splošnimi pogoji,
- posledica kršitve teh splošnih pogojev s strani uporabnika aplikacije mBills.

Uporabnik aplikacije mBills krije izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti do največ 50,00 EUR, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica ukradene ali izgubljene mobilne naprave, zlorabe ukradenih ali izgubljenih varnostnih elementov, od trenutka ko je banki prijavil krajo, izgubo ali zlorabo in je banki sporočil vse potrebne podatke za izvedbo blokade, ter če zloraba ni nastala zaradi naklepa ali hude malomarnosti uporabnika.

Če je uporabnik upravičen do povračila zneska plačilnih transakcij, bo banka takoj, razen če bo zaradi okoliščin posameznega primera potrebovala daljši rok (o čemer bo uporabnika obvestila), znesek plačilnih transakcij nakazala na uporabnikov račun.

7. člen

Banka ne odgovarja za morebitno napačno nakazane zneske ali prenose sredstev na napačne račune, če so bili prenosi in nakazila izvršeni na zahtevo uporabnika računa.

V. Dolžnosti banke

8. člen

Banka se zavezuje, da bo:

- naloge za izvedbo plačilne transakcije, opravljene preko aplikacije mBills, izvršila v skladu s temi splošnimi pogoji, Splošnimi pogoji opravljanja plačilnih storitev preko transakcijskega računa za potrošnike in drugimi splošnimi pogoji za posamezno storitev ter pogodbami, ki jih ima banka sklenjene z uporabnikom ter vsakokrat veljavno zakonodajo. Izvedba naloga za izvedbo plačilne transakcije / polnjenje mobilne denarnice je nepreklicna,
- svoje obveznosti izvrševala v skladu s pogodbo, temi splošnimi pogoji ter z vsemi drugimi splošnimi pogoji, ki jih je uporabnik sklenil z banko in so kakorkoli povezane ter urejajo opravljanje te storitve,
- uporabnika prek aplikacije mBills obvestila o morebitni zavrnitvi izvršitve plačilne transakcije,
- o vsaki spremembi oziroma dopolnitvi teh splošnih pogojev ter Tarife nadomestil za storitve banke obvestila uporabnika; vsebina omenjenih aktov pa bo dostopna v poslovalnicah banke ter na spletni strani banke,
- pri uporabi polnitve mobilne denarnice mBills iz uporabnikovega transakcijskega računa računalniško zapisovala vse postopke, ki jih opravi uporabnik aplikacije mBills, ki svoj račun poveže s svojo mobilno denarnico (dostop do računov, pregled stanja in transakcij ter datum in čas oddaje plačilnih transakcij) in bo skladno z obstoječo zakonodajo skrbela za ustrezno hrambo teh zapisov.

9. člen

Banka si bo prizadevala, da bodo bančni sistemi za opravljanje storitev po teh splošnih pogojih dostopni ves čas, čeprav je mogoče, da bo včasih kakovost storitve oziroma dostop do storitve otežen ali onemogočen zaradi vzrokov zunaj njenega nadzora.

Prav tako je lahko, zaradi rednega vzdrževanja sistema, ki je potreben za opravljanje storitev po teh splošnih pogojih, delovanje moteno ali prekinjeno, o čemer bo banka uporabnika obvestila na svoji spletni strani.

10. člen

Odgovornost banke za morebitno škodo je omejena le na navadno škodo. Banka ne odgovarja za škodo iz naslova izgubljenega dobička ali za nepremoženjsko škodo.

Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi razlogov, ki so zunaj njenega nadzora in ki jih banka ni mogla preprečiti, odpraviti ali se jim izogniti, vključno z, vendar ne omejeno, izpadi javnega omrežja, kamor še zlasti spadajo vse motnje in prekinitve v telekomunikacijskem prometu, prometu, namenjenem računalniški povezavi, primeri višje sile, stavke, odločitve in dejanja oblastnih organov. Prav tako ne odgovarja za motnje in prekinitve na telekomunikacijskih kanalih ali za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih kanalih ali za onemogočen dostop do aplikacije mBills in/ali nezmožnost polnitve mobilne denarnice mBills iz uporabnikovega transakcijskega računa.

Banka tudi ne odgovarja za težave pri uporabi ali namestitvi aplikacije mBills, če na strani uporabnika ni zadoščeno tehničnim pogojem za uporabo te aplikacije.

Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala kot posledica napačnega ravnanja ali napačnega posredovanja podatkov uporabnika aplikacije mBills.

VI. Varstvo osebnih podatkov

11. člen

Banka bo osebne podatke hranila in varovala na način, tako da ne bo prišlo do morebitnih neupravičenih razkritij podatkov nepooblaščenim osebam, na način, kot določeno v nadaljevanju in v vsakokrat veljavnih Splošnih informacijah o varstvu osebnih podatkov, dostopnih tudi na www.nbanka.si/varstvo-osebni-podatkov. Izjavljam, da me je banka seznanila z vsebino navedenega dokumenta.

Banka za izvajanje storitev po teh splošnih pogojih uporablja vse osebne podatke, ki so potrebni za izvajanje plačilnih storitev in osebne podatke, kot navedeni v nadaljevanju.

.

Informacije in podatki, ki se nanašajo na opravljanje storitev na podlagi teh splošnih pogojev, so poslovna skrivnost banke. Banka varuje zaupne podatke, ne glede na način, na katerega je te podatke pridobila, v skladu z določili ZPlaSSIED in ZBan-2.

VII. Ukinitve storitev polnitve mobilne denarnice mBills s transakcijskega računa

12. člen

Uporabnik lahko kadarkoli preneha uporabljati storitve, ki jo opredeljujejo ti splošni pogoji, kar stori tako, da izbriše povezano IBAN številko povezanega transakcijskega računa odprtega pri banki v aplikaciji mBills na svoji mobilni napravi.

13. člen

Banka lahko uporabniku brez odpovednega roka odpove to pogodbo za storitve, ki jih zagotavlja banka po teh splošnih pogojih, v naslednjih primerih:

- če uporabnik krši Okvirno pogodbo o odprtju in vodenju transakcijskega računa za potrošnike,
- če uporabnik krši vsakokrat veljavno zakonodajo,
- če tako zahteva veljavna zakonodaja ali pristojni nadzorni organ.

Banka lahko uporabniku odpove to pogodbo za storitve, ki jih zagotavlja banka po teh splošnih pogojih, s 15 dnevni odpovednim rokom v primeru, če uporabnik krši te splošne pogoje ali katere koli druge splošne pogoje, ki jih je uporabnik sklenil z banko in so kakorkoli povezani ter urejajo opravljanje te storitve ali če krši katerokoli drugo pogodbo, ki jo ima sklenjeno z banko in niti po opozorilu banke ne preneha s kršenjem.

Banka lahko odpove to pogodbo za storitve, ki jih zagotavlja banka po teh splošnih pogojih brez navajanja razloga, z odpovednim rokom dveh mesecev.

Banka uporabnika o odpovedi pogodbe obvesti s priporočeno pošto pošiljko.

Vse pravice in obveznosti skladno s temi splošnimi pogoji prenehajo naslednji dan po izteku odpovednega roka.

XI. Pritožbe, reklamacije

14. člen

Postopek oddaje in reševanja reklamacij je opredeljen v Splošnih pogojih za opravljanje plačilnih transakcij preko transakcijskega računa za potrošnike.

15. člen

Morebitne spore ali nesoglasja iz teh splošnih pogojev oziroma v zvezi z uporabo storitev, ki jih banka zagotavlja prek aplikacije mBills bosta pogodbeni stranki reševali sporazumno. Če to ne bo mogoče, je za rešitev sporov pristojno sodišče v Ljubljani.

XII. Veljavnost splošnih pogojev

16. člen

V primeru sprememb in/ali dopolnitev splošnih pogojev, banka seznani uporabnika pisno z izpiski, prek spletne strani, spletne banke, po elektronski pošti ali na drug ustrezen način, dva meseca pred uveljavitvijo spremenjenih in/ali dopoljenih splošnih pogojev.

Če se uporabnik s spremembami in/ali dopolnitvami splošnih pogojev ne strinja, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil odstopi od pogodbe sklenjene na podlagi teh splošnih pogojev. Enako velja tudi za spremembe in dopolnitve Tarife nadomestil za storitve banke.

Obvestilo o odstopu od pogodbe mora uporabnik podati najkasneje do konca dneva pred določenim dnevom začetka veljavnosti sprememb in/ali dopolnitev splošnih pogojev, kar stori z izbrisom številke IBAN povezanega transakcijskega računa odprtega pri banki v aplikaciji mBills. Če uporabnik v tem roku banki ne sporoči, da se s spremembami in/ali dopolnitvami ne strinja, se šteje, da s spremembami in/ali dopolnitvami splošnih pogojev soglaša.

V primeru, če uporabnik zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove pogodbi (ne izbriše številke IBAN povezanega transakcijskega računa odprtega pri banki v aplikaciji mBills), se šteje, da je banka odpovedala pogodbo z dvomesečnim odpovednim rokom, ki teče od dneva objave obvestila o spremembi.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji bodo objavljeni na spletnih straneh banke. Hkrati bodo na voljo v vseh poslovalnicah banke.

Z začetkom veljavnosti novih splošnih pogojev prenehajo veljati ti splošni pogoji. Za opravljanje storitev v skladu s temi splošnimi pogoji in za tolmačenje le-teh se uporablja pravo Republike Slovenije.

Če uporabnik zazna, da je pri opravljanju storitev na podlagi teh splošnih pogojev prišlo do kršitve, ki predstavlja prekršek po ZPlaSSIED, ima pravico vložiti pisni predlog za uvedbo postopka o prekršku. Predlog se vloži pri Banki Slovenije, ki je pristojna za odločanje o tovrstnih prekrških in nadzor nad poslovanjem banke.

Ti splošni pogoji veljajo od 13.04.2022.