

## Splošni poslovni pogoji za uporabnike paysafecard

Različica: 04/2020

### 1. Splošna določila

- 1.1. Natančno preberite predmetne Splošne poslovne pogoje, saj jih je treba upoštevati pri uporabi paysafecard (paysafecard). Naše vzajemno pogodbeno razmerje temelji na predmetnih Splošnih poslovnih pogojih.
- 1.2. Paysafecard izdaja in upravlja družba Paysafe Prepaid Services Limited (»družba« ali »mi« ali »nas«) s sedežem na naslovu Grand Canal House, Grand Canal Street Upper, Dublin 4, D04 Y7R5, Irska (matična številka družbe: 626671).
- 1.3. Storitve opravljamo na podlagi dovoljenja za opravljanje storitev izdajanja elektronskega denarja na Irskem, ki nam ga je dodelila Centralna banka Irske (Central Bank of Ireland – CBI; registracijska številka C185005), pod European Communities (Electronic Money) Regulations 2011 izvaja tudi nadzor nad našo dejavnostjo. Določila v zvezi s potnim listom ES nam dovoljujejo mednarodno opravljanje naših storitev, tako tudi v Sloveniji.
- 1.4. Z nakupom oziroma uporabo paysafecard se avtomatsko strinjate s predmetnimi Splošnimi poslovnimi pogoji.
- 1.5. Spremembe predmetnih Splošnih poslovnih pogojev bodo objavljene na spletni strani [www.paysafecard.com](http://www.paysafecard.com) (spletna stran) 2 meseca pred začetkom njihove veljavnosti. Priporočamo, da redno spremljate ustrezne objave na spletni strani. Dogovori se, da se s predlagano spremembo strinjate, če neodobranja do začetka predlaganega datuma uveljavitve spremembe ne sporočite v pisni obliki. Če spremembam ne boste pisno ugovarjali v roku 2 (dveh) mesecev po objavi velja, da se s spremembami strinjate in bodo postale veljaven del naše pogodbe. Upravičeni ste, da pogodbo brez odpovednega roka prekinete pred datumom uveljavitve spremembe. V ponudbi za spremembo pogodbe vas bomo opozorili o posledicah vašega molka, kot tudi o pravici do brezplačne prekinitve brez odpovednega roka. Za dodatne informacije k postopku v okviru prekinitve pogodbe glejte 6. poglavje (Prekinitve pogodbe).

Zgolj razširitev funkcionalnosti in uvedba novih storitev ne vplivata na spremembo pogodbe.

- 1.6. V naših distribucijskih mestih (glej 3. poglavje spodaj) boste ob nakupu paysafecard na željo prejeli izvod naših Splošnih poslovnih pogojev. Izvod Splošnih poslovnih pogojev pa lahko kadar koli prenesete tudi z naše spletne strani.

#### **OPOMBA:**

**UPOŠTEVAJTE, DA LAHKO V PRIMERU IZGUBE ALI KRAJE PAYSAFECARD IZGUBITE DEL ALI CELOTNO DOBROIMETJE NA PAYSAFECARD. ČE KARTICO PAYSAFECARD IZGUBITE ALI ČE NA KAKRŠEN KOLI NAČIN POSTANE NEBERLJIVA, VAM NE BOMO MOGLI POMAGATI ALI VAM POVRNITI ŠKODE.**

### 2. Nadomestila

- 2.1. Za preverjanje vašega dobroimetja in vaših navedb na spletni strani ne bomo zaračunali nadomestila. Za ostale storitve pa zaračunavamo naslednja nadomestila:
  - 2.1.1. Za unovčitev dobroimetja s paysafecard zaračunamo skladno s 5. poglavjem nadomestilo v višini 7,50 €, ki ga izknjižimo neposredno od vašega dobroimetja na paysafecard.
  - 2.1.2. Prvih 6 mesecev po nakupu paysafecard NE ZARAČUNAVAMO mesečnih stroškov vodenja paysafecard. Popoteku teh 6 mesecev znašajo mesečni stroški vodenja paysafecard 3 €, ki jih izknjižimo neposredno od vašega dobroimetja na paysafecard.
  - 2.1.3. Nadomestilo za preračunavanje znaša skladno s 7. poglavjem.

### 3. Nakup paysafecard

- 3.1. Paysafecard prodajajo številni distribucijski partnerji (distribucijska mesta), s katerimi imamo sklenjeno pogodbeno razmerje. Seznam distribucijskih mest, ki se nahajajo v vaši bližini, je objavljen na naši spletni strani.
- 3.2. Paysafecard lahko kupite v distribucijskem mestu, kjer vam bodo izročili paysafecard le, če boste zanjo plačali znesek, ki je natisnjen na paysafecard (vrednost paysafecard). Paysafecard so na voljo v nominalnih vrednostih, navedenih na spletni strani.
- 3.3. Vsaki paysafecard je dodeljena edinstvena osebna identifikacijska številka (PIN). Ob nakupu paysafecard osebno vam bodo v distribucijskem mestu izdali tiskovino, na kateri bosta med drugim paysafecard in vaša PIN številka. Če boste svojo PIN številko prejeli preko SMS sporočila ali po elektronski pošti, jo skupaj s serijsko številko varno shranite. Naša vzajemna pogodba je sklenjena za nedoločen čas.

### 4. Uporaba paysafecard

- 4.1. Paysafecard lahko uporabljate pri spletnih trgovcih in ponudnikih storitev, ki sprejemajo paysafecard kot plačilno sredstvo (spletne trgovine). Paysafecard lahko nemudoma po prevzemu uporabljate za nakup izdelkov in storitev v teh spletnih trgovinah. Za uporabo paysafecard potrebujete napravo, ki ima omogočen dostop do interneta, brskalnik pa mora imeti aktiviran Java-Script.
- 4.2. Paysafecard lahko uporabite tolikokrat, kolikor to želite, za nakup blaga ali storitev v vrednosti celotne preostale vrednosti na Paysafecard.
- 4.3. Uporabite lahko več kartic paysafecard za isto plačilo ("transakcijo"). Najvišji znesek posamezne transakcije je naveden na naši spletni strani.
- 4.4. Pri plačevanju s paysafecard boste morali vnesti ustrezno PIN številko.
- 4.5. Z vnosom PIN številke nepreklicno pooblaščate spletno trgovino, da od dobroimetja na vaši paysafecard nemudoma zahteva izknjiženje ustreznega zneska kot plačilo izbranega izdelka/storitve. Sočasno nas nepreklicno pooblaščate, da izvedemo izknjiženje ustreznega zneska in nakazilo za spletno trgovino.
- 4.6. Vsi z vašega paysafecard izknjiženi zneski bodo obračunani v evrih. Če plačate blago ali storitve v drugi valuti, se plačljiv znesek preračuna v skladu s 7. poglavjem.
- 4.7. Prepovedano je prodajati, trgovati in kupovati kartice paysafecard preko nepooblaščenih spletnih portalov. Ta prepoved se nanaša izrecno na tako imenovane „menjalne borze“, na katerih so ilegalno naprodaj PIN-i paysafecard.
- 4.8. Stanje in transakcije za vsako posamezno paysafecard lahko vedno preverite na spletni strani, tako da vnesete paysafecard PIN.
- 4.9. Če ste mnenja, da je vaša paysafecard okvarjena, nas o tem nemudoma obvestite po telefonu (glej številko na [www.paysafecard.com](http://www.paysafecard.com)) ali po elektronski pošti ([info@paysafecard.com](mailto:info@paysafecard.com)). Če napake ne bo mogoče odpraviti, vam bomo izdali novo paysafecard. Če bi bila vrednost novo izdane paysafecard višja od vrednosti razpoložljivega dobroimetja na okvarjeni paysafecard, ste zavezani plačati razliko.

### 5. Pravica do unovčenja

Unovčenje obstoječega dobroimetja na vaši paysafecard je vselej možno. Zahtevo za unovčenje pošljite po elektronski pošti na [info@paysafecard.com](mailto:info@paysafecard.com) ali pa pokličite službo za stranke (glej številko na [www.paysafecard.com](http://www.paysafecard.com)). Za izvedbo unovčenja potrebujemo serijsko številko vaše paysafecard, navedbo zneska obstoječega dobroimetja na vaši paysafecard, vaše popolno ime in priimek, naslov vaše elektronske pošte in vašo telefonsko številko, dobro čitljivo kopijo vašega uradnega osebnega dokumenta, dobro čitljivo kopijo vaše paysafecard ter podatke o vašem osebnem bančnem računu, na katerega želite nakazilo zneska in ki ga imate odprtega na območju EU, ter številko IBAN in BIC/SWIFT kodo. Zaradi upoštevanja zakonskih določil je možno, da bomo pred nakazilom potrebovali od vas še druge informacije.

Za unovčenje dobroimetja bomo zaračunali nadomestilo v naslednjih primerih (glej zgoraj, 2. poglavje: Nadomestila):

- kadar se unovčenje zahteva pred potekom pogodbe,
- kadar se unovčenje zahteva več kot eno leto po prenehanju pogodbe.

## 6. Odpoved pogodbe

- 6.1.** Skladno s temi Splošnimi pogoji poslovanja imate pravico, da svojo paysafecard med trajanjem pogodbenega razmerja odpoveste in dobite izplačano pripadajoče dobroimetje skladno s 5. poglavjem. V primeru, da ste svojo paysafecard pridobili v okviru daljinskega nakupa ob izključni uporabi komunikacijskih sredstev (npr. preko spleta, na prodajnem aparatu ali podobno), imate v roku 14 dni od nakupa pravico brez stroškov odstopiti od pogodbe.
- 6.2** V primeru odpovedi bomo po odbitku vseh zneskov transakcij in ustreznih nadomestil poskrbeli, da bo vaše obstoječe dobroimetje unovčeno v skladu z zgornjim 5. poglavjem.
- 6.3** V primeru suma na prevaro, zlorabo ali druge oblike nedovoljene rabe ter v primeru ustreznih zakonskih določil smo upravičeni paysafecard nemudoma blokirati ali pogodbo odpovedati. To velja predvsem v primeru, če obstaja sum, da je bila paysafecard pridobljena na straneh za souporabo datotek ali podobnih straneh, bodisi za plačilo ali brezplačno. Če se boste javili pri nas in bomo ocenili, da ti razlogi ne obstajajo več, lahko izdamo nadomestno paysafecard. Če bi bila vrednost novo izdane paysafecard višja od vrednosti razpoložljivega dobroimetja na neuporabni paysafecard, ste zavezani plačati razliko.

## 7. Valuta

- 7.1.** Paysafecard se izdaja v evrih (EUR).
- 7.2.** Plačila blaga/storitev, ki so bila opravljena v drugi valuti, se preračunajo v evre po menjalnem tečaju, veljavnem na dan transakcije. Veljavni menjalni tečaji bodo dnevno objavljeni na naši spletni strani ([www.paysafecard.com/sl-si/pretvornikvalut/](http://www.paysafecard.com/sl-si/pretvornikvalut/)), prav tako pa so vidni med potekom plačevanja v okviru transakcije. Uporabljen menjalni tečaj in znesek, za katerega bo bremenjena vaša paysafecard, bosta prav tako vidna med transakcijo.
- 7.3.** Za vsako transakcijo v valuti, ki ni valuta vaše paysafecard (transakcije v tuji valuti), zaračunamo stroške preračunavanja valute v višini 3 % transakcijskega obsega.

## 8. Dolžnost skrbnega ravnanja, varnost in varovanje številke PIN

- 8.1.** Ob nakupu paysafecard morate preveriti, ali ste prejeli tudi številko PIN in serijsko številko. Če je številka PIN nečitljiva ali menite, da je paysafecard kakor koli manipulirana, nas morate o tem nemudoma obvestiti po telefonu (glej številko na [www.paysafecard.com](http://www.paysafecard.com)) ali po elektronski pošti ([info@paysafecard.com](mailto:info@paysafecard.com)) ter pri tem navesti serijsko številko paysafecard. Če številka PIN ni čitljiva, serijska številka paysafecard pa je dobro čitljiva, nam morate po faksu (na številko +43 1 720 83 80 12) ali po elektronski pošti poslati kopijo paysafecard. Po preverjanju dejanskega stanja obstaja možnost, da vam pošljemo nadomestno paysafecard.

Svojo paysafecard in številko PIN morate hraniti na varnem mestu ter ju zavarovati pred dostopom nepooblaščenih tretjih oseb. Svoje številke PIN ne dajte tretjim osebam.

- 8.2.** Šteje, da ste avtorizirali vse transakcije, opravljene z uporabo vaše paysafecard ali PIN-a.

### 8.3. PAYSAFECARD V PRIMERU IZGUBE NE NADOMESTIMO.

### 8.4. UPOŠTEVAJTE, DA LAHKO V PRIMERU IZGUBE ALI KRAJE PAYSAFECARD IZGUBITE DEL ALI CELOTNO DOBROIMETJE S PAYSAFECARD. ČE KARTICO PAYSAFECARD IZGUBITE ALI ČE NA KAKRŠEN KOLI NAČIN POSTANE NEBERLJIVA, VAM NE BOMO MOGLI POMAGATI ALI VAM POVRNITI ŠKODE.

- 8.5.** Če ste prepričani, da katera koli transakcija s paysafecard ni bila pravilno zabeležena, nam morate to sporočiti brez odlašanja, vendar najkasneje v 13 mesecih od datuma bremenitve. Če menite, da je bila vaša paysafecard ukradena ali uporabljena na nedovoljen način, nas morate o tem nemudoma obvestiti. V vsakem

primeru nas obvestite na telefonsko številko (glej številko na [www.paysafecard.com](http://www.paysafecard.com)) ali po elektronski pošti ([info@paysafecard.com](mailto:info@paysafecard.com)), da bomo blokirali preostali znesek na paysafecard. Za blokiranje paysafecard nam boste morali sporočiti serijsko številko.

- 8.6. Upoštevajoč spodnje 11. poglavje, razen v primerih utemeljenega suma goljufivega ravnanja ali ravnanja iz grobe malomarnosti z vaše strani ali kadar je bila zahteva vložena skladno z določili iz točke 8.5 pravočasno, vam bomo izdali novo paysafecard z dobroimetjem, ki ustreza dobroimetju na blokirani, neuporabni paysafecard.
- 8.7. Za izgubo dobroimetja z vaše paysafecard ne jamčimo, če nas niste in dokler nas niste obvestili o kraji ali zlorabi vaše paysafecard.
- 8.8. Preden vam izdamo novo paysafecard, nam morate predložiti dokazilo o nakupu ukradene/zlorabljene paysafecard. V primeru ukradene paysafecard nam morate posredovati tudi opravilno številko kazenskega postopka, ki jo izda policija. Morebitno razliko med vrednostjo blokirane paysafecard in vrednostjo novo izdane paysafecard plačate sami.

## 9. Pritožbe

Če niste zadovoljni z našo paysafecard ali z načinom opravljanja naših storitev, nam to sporočite po elektronski pošti na naslov [info@paysafecard.com](mailto:info@paysafecard.com), tako da bomo lahko preverili dejansko stanje. Vse pritožbe bodo obravnavane hitro in ustrezno. Svoje pritožbe lahko naslovite tudi na Irish Financial Services and Pensions Ombudsman at Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Irska telefon: +353 1 567 7000 (pozor!, telefonska tarifa za tujino) ali pošljete na e-naslov: [info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie).

## 10. Spori s trgovci

- 10.1. Morebitne spore v zvezi z nakupi, ki ste jih opravili s svojo paysafecard, morate reševati s pristojno spletno trgovino. Ne odgovarjamo za kakovost, varnost, zakonitost ali za kar koli drugega v zvezi z izdelki ali storitvami, ki ste jih kupili s paysafecard.
- 10.2. Upoštevajte, da postopka plačevanja ali transakcije po uporabi paysafecard za nakup ne moremo prekiniti.

## 11. Jamstvo

- 11.1. Če ste zaradi naše krivde utrpeli kakršno koli škodo, jamčimo samo za neposredno škodo do višine preostalega dobroimetja na paysafecard, ne pa tudi za posredno škodo (na primer za izgubo ugleda).
- 11.2. V primeru plačila, ki ni bilo pravilno izvedeno zaradi napake na naši strani, vam bomo takoj, ko bo mogoče, in po lastni presoji (i) izdali nov PIN ali (ii) na vaš bančni račun prenesli znesek plačila, vključno z vsemi povezanimi nadomestili, lahko pa tudi zahtevamo, da predložite dokazilo o nakupu paysafecard, dokazilo o identifikaciji in bančne podatke (po potrebi). To ne velja in sami ste odgovorni za morebitno izgubo na paysafecard:
- 11.2.1 če ravnate goljufivo ali namerno oziroma zaradi hude malomarnosti ogrožate varnost vaše paysafecard ali
- 11.2.2 če ne izpodbijate in nas ne opozorite na nepravilno izvedeno transakcijo v 13 mesecih od datuma transakcije.
- 11.3. V primeru nepravilnega ali napačno usmerjenega plačila bomo sprejeli ustrezne ukrepe in vam pomagali pri izsleditvi in povračilu takih plačil.
- 11.4. Upoštevajoč zgoraj navedeno ne bomo odgovorni za nobeno prekinitvev ali oviro pri izvajanju storitev, kar velja tudi za prekinitvev ali oviro pri izvajanju posredniških storitev, na katere se zanašamo pri izvajanju svojih obveznosti po teh pogojih, če je taka prekinitvev ali ovira posledica neobičajnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere mi ali posamezen posrednik ne moremo vplivati.
- 11.5. Nismo odgovorni za nobeno posredno ali posledično škodo, kar vključuje, a ni omejeno na izgubo dobička, izgubo poslovanja ali izgubo ugleda. Nismo odgovorni za nobene izgube, povezane z našim ravnanjem skladno s pravnimi in zakonskimi zahtevami.

- 11.6.** Nič v teh pogojih ne pomeni izključitve v primeru smrti ali osebne poškodbe zaradi malomarnosti, prevare ali namernega zavajanja ali zakonske obveznosti, ki je ni mogoče izključiti ali spremeniti na podlagi dogovora med strankama.
- 11.7.** Ne odgovarjamo za škodo, ki nastopi zaradi višje sile, izgrediv, vojne, naravnih nesreč ali drugih dogodkov, na katere ne moremo vplivati.
- 11.8.** Ne jamčimo, da bo sistem paysafecard neprekinjeno na razpolago. To velja še zlasti za distribucijska mesta in spletne trgovine. Prav tako pa ne prevzamemo odgovornosti ali jamstva za spletne trgovine, ki zavrnejo plačilo blaga ali storitev s paysafecard.
- 11.9.** Vsako škodo nam morate nemudoma javiti. Imamo pravico, da od vas zahtevamo informacije o nastali škodi, za katero veljajo ali bi lahko veljala zgoraj navedena določila o jamstvu. Na ta način si zagotovimo hitre informacije, s katerimi lahko omejimo obseg škode.
- 11.10.** V primeru ravnanja s paysafecard, ki ni skladno s predmetnimi Splošnimi poslovnimi pogoji ali goljufivo, imamo pravico zaračunati ustrezne stroške za ukrepe za preprečitev nadaljnje uporabe vaše paysafecard. Pridržujemo si pravico, da od vas zahtevamo nadomestilo vseh stroškov, ki smo jih imeli zaradi vašega neprimerne ravnanja.
- 11.11.** Za kritje izgub v zvezi s kartico sheme nadomestil (Irish Deposit Guarantee Scheme) ne veljajo.

## **12. Varstvo podatkov**

Izrecno se strinjate, da lahko dostopamo do, obdelujemo in hranimo vse informacije, ki nam jih zagotovite in ki jih potrebujemo za namene zagotavljanja plačilnih storitev. To ne vpliva na naše pravice in obveznosti v zvezi z zakonodajo o varstvu podatkov. Svoje soglasje lahko umaknete s preklicem paysafecard. Če umaknete soglasje na tak način, bomo prenehali uporabljati vaše podatke za ta namen, lahko pa nadaljujemo z obdelavo vaših podatkov za druge namene, če zato obstaja ustrezna pravna podlaga, na primer, če smo po zakonu dolžni voditi evidence o transakcijah.

Za nakup ali uporabo paysafecard ne potrebujemo vaših osebnih podatkov. Vaši osebni podatki bodo shranjeni le, če jih navedete na naši spletni strani. Za namene varovanja sistema in zaščite pred zlorabo uporabljamo piškotke. Strinjanje s piškotki je predpogoj za uporabo naše spletne strani. Upoštevajte smernice za varovanje podatkov, ki jih najdete na [www.paysafecard.com/sl-si/varstvopodatkov/](https://www.paysafecard.com/sl-si/varstvopodatkov/). Vse osebne podatke, ki jih obdelujemo skladno z našo politiko zasebnosti, si lahko ogledate tukaj <https://www.paysafecard.com/data-protection/>.

## **13. Prenos pogodbenega razmerja**

Pravice in obveznosti iz naše vzajemne pogodbe lahko kadar koli prenesemo na drugo podjetje, pri čemer bi to objavili najmanj 2 meseca prej na naši spletni strani. Tak prenos ne vpliva na vaše pravice. Če se s prenosom ne strinjate, imate pravico, da v roku 2 mesecev podate odpoved s takojšnjo veljavnostjo. Dodatne informacije najdete v 6. poglavju (Odpoved pogodbe). V takšnem primeru vam ne bomo zaračunali unovčitve (5. poglavje). Po teh pogojih ne smete odstopiti nobenih pravic.

## **14. Sporočila**

Komunikacija z vami in sporočila potekajo v slovenščini ali v angleščini.

## **15. Veljavno pravo in sodna pristojnost**

Za predmetne Splošne poslovne pogoje se uporablja pravo Republike Slovenije. Za vse spore so pristojna sodišča Republike Slovenije.