

Pogoji uporabe kartice VALÚ Mastercard

Veljavnost: od 1. 4. 2023 za nove uporabnike in od 1. 6. 2023 za obstoječe uporabnike

1. Uvodne določbe

- 1.1. Ti pogoji uporabe veljajo za kartico VALÚ Mastercard (»kartica VALÚ«) in so dostopni na spletnem mestu (www.valu.si).
- 1.2. Telekom Slovenije, d.d., Cigaletova ulica 15, 1000 Ljubljana, (v nadaljevanju: Telekom Slovenije) je gospodarska družba, ki v okviru svoje krovne dejavnosti izvajanja elektronskih komunikacijskih storitev v razmerju do naročnikov in drugih uporabnikov teh storitev omogoča oziroma je upravljevec Sistema VALÚ, v okvir katerega sodi tudi kartica VALÚ Mastercard.
- 1.3. Telekom Slovenije ima dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje storitev izdajanja elektronskega denarja (VALÚ) in plačilnih storitev (VALÚ Moneta). Telekom Slovenije je pri Banki Slovenije vpisan v register družb za izdajo elektronskega denarja. Register je objavljen na spletni strani Banke Slovenije www.bsi.si. Organi, pristojni za nadzor, so: Banka Slovenije, Urad Republike Slovenije za preprečevanje pranja denarja, Finančna uprava Republike Slovenije, Tržni inšpektorat Republike Slovenije in drugi pristojni organi.
- 1.4. Izdajatelj kartice VALÚ Mastercard (v nadaljevanju: kartica VALÚ) je Delavska hranilnica d.d. Ljubljana, Miklošičeva cesta 5, 1000 Ljubljana, matična številka 5448557000, davčna številka: 47523638, (v nadaljevanju: izdajatelj), ki je član kartične sheme Mastercard z aktivno licenco za izdajanje kartic blagovne znamke Mastercard. Mastercard je registrirana blagovna znamka, podoba s krogi je blagovna znamka podjetja Mastercard International Incorporated s sedežem na 2000 Purchase Street, Purchase, New York, ZDA. Izdajatelj ima dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev. Za nadzor v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev v Republiki Sloveniji je pristojna Banka Slovenije.
- 1.5. Pogoji uporabe kartice VALÚ Mastercard (v nadaljevanju: pogoji) obsegajo pravice in obveznosti uporabnikov in način uporabe kartice VALÚ. Pogoji veljajo za vse uporabnike kartice VALÚ (v nadaljevanju: uporabnik), če ni s posebnim dogovorom med Telekomom Slovenije in posameznim uporabnikom dogovorjeno drugače. Poleg teh pogojev za uporabnike veljajo tudi vsakokrat veljavni Pogoji uporabe pametne denarnice VALÚ.
- 1.6. Ti pogoji, drugi pogoji in navodila ter dogovori predstavljajo celotno pogodbo med uporabnikom in Telekomom Slovenije o uporabi kartice VALÚ. Skupaj s pogoji uporabe pametne denarnice VALÚ (objavljenimi na <https://www.valu.si>) hkrati predstavljajo pogodbeni okvir med naročnikom in Telekomom Slovenije (v nadaljevanju: pogodba). Ti pogoji torej urejajo pogodbeno razmerje o kartici VALÚ med uporabnikom in Telekomom Slovenije.
- 1.7. Uporabnik ob naročilu kartice VALÚ potrdi, da je seznanjen z vsebino teh pogojev in da z njimi soglaša. Ti pogoji, drugi pogoji in navodila ter dogovori, ki so omenjeni v Uvodnih določbah teh pogojev kot okvirna pogodba (v nadaljevanju: pogodba), skupaj predstavljajo pravice in pogoje uporabe kartice VALÚ.
- 1.8. Pogoje in/ali navodila in/ali druge elemente storitve sme Telekom Slovenije kadarkoli spremeniti v skladu s svojo poslovno odločitvijo, veljavnimi predpisi in/ali pogoji. O spremembah teh pogojev in Pogojev uporabe pametne denarnice VALÚ Telekom Slovenije obvešča uporabnike z objavo sprememb prek obveščanja v pametni denarnici VALÚ in na spletnem mestu www.telekom.si najmanj dva meseca pred predvidenim začetkom uporabe spremenjenih pogojev. Šteje se, da uporabnik s spremembami soglaša, če do dneva pred pričetkom veljavnosti sprememb ne obvesti Telekoma Slovenije, da predloga sprememb ne sprejema, pri čemer ima uporabnik pravico, da tudi odpove to pogodbo.
- 1.9. Spremembe obrestne mere in menjalnega tečaja, ki temeljijo na spremembi dogovorjene referenčne obrestne mere ali referenčnega menjalnega tečaja, začnejo veljati takoj in brez predhodnega obvestila uporabniku. Menjalni tečaji pri posameznih transakcijah, izvedenih v valuti, ki ni evro, so razvidni v podrobnostih posameznih transakcij in na rednem mesečnem izpisku prometa v pametni denarnici VALÚ, ki ga Telekom Slovenije enkrat mesečno pošlje uporabniku v pametno denarnico VALÚ. Menjalni tečaji pri plačilih s karticami so razvidni tudi na spletnem mestu www.delavska-hranilnica.si.
- 1.10. Dodatne informacije v zvezi z uporabo kartice VALÚ so na voljo na spletnih mestih www.valu.si, www.telekom.si ali na brezplačni telefonski številki 041 440 880 in na elektronskem naslovu info@valu.si.
- 1.11. Uporabnik ima pravico, da lahko od Telekoma Slovenije kadarkoli zahteva izvod dokumentov, ki so podlaga za njegov dostop do pametne denarnice VALÚ in kartice VALÚ, v papirni obliki ali na drugem trajnem nosilcu podatkov.

2. Definicije pojmov

- 2.1. **Aktivacija kartice VALÚ:** Postopek v pametni denarnici VALÚ, ki ga mora uporabnik izvesti pred prvo uporabo kartice.
- 2.2. **Avtorizacija:** Je proces, v skladu s katerim prodajno mesto ali bankomat pridobi potrditev, da lahko izvrši plačilno transakcijo.
- 2.3. **Bankomat:** Samodejna naprava za poslovanje z gotovino.
- 2.4. **Brezstično:** Funkcija, ki omogoča imetnikom kartice VALÚ izvajanje transakcij tako, da kartico VALÚ le približajo napravi za izvedbo transakcije (terminalu na prodajnem mestu, bankomatu ...).
- 2.5. **Celoten znesek bremenitve:** Celoten znesek transakcije, ki poleg zneska transakcije obsega tudi provizije, stroške in davke.
- 2.6. **Delovni dnevi:** Dnevi od ponedeljka do petka v času od 8.00 do 16.30, razen praznikov in dela prostih dni v Sloveniji.
- 2.7. **Informacije/podatki:** Osebnosti informacije/podatki o uporabniku.
- 2.8. **Kartica VALÚ:** Debetna plačilna kartica, povezana z uporabnikovo mobilno denarnico VALÚ.
- 2.9. **Kartična shema Mastercard:** Mednarodni kartični sistem, ki omogoča izdajo in plačevanje s karticami Mastercard.
- 2.10. **Pametna denarnica VALÚ:** Pametna mobilna denarnica VALÚ, s katerim je lahko povezana kartica VALÚ.
- 2.11. **Mobilna aplikacija VALÚ:** Aplikacija za pametne mobitele, ki omogoča dostop do pametne denarnice VALÚ.
- 2.12. **Napredni profil:** Profil pregledanega uporabnika pametne denarnice VALÚ.
- 2.13. **Postopek osebne identifikacije VALÚ:** Postopek, ki ga je izvedel pregledan uporabnik pametne denarnice VALÚ ob nadgradnji profila.

- 2.14. **Pridobitelj trgovca:** Sklenitelj pogodbe s prodajnim mestom.
- 2.15. **Razpoložljivo stanje:** Vrednost sredstev v uporabnikovi mobilni denarnici VALÚ, ki jih lahko porabi.
- 2.16. **Referenčni menjalni tečaj:** Je menjalni tečaj, ki ga ponuja mednarodni kartični sistem MasterCard International in se uporablja kot osnova za izračun odkupa in prodaje valut.
- 2.17. **Rezervirana sredstva:** Dodatna finančna sredstva, ki so lahko zadržana do zaključka transakcije.
- 2.18. **Sistem VALÚ:** Je sistem, v okviru katerega se izvajajo vse storitve pametne denarnice VALÚ.
- 2.19. **Služba za pomoč uporabnikom VALÚ:** Ekipa, odgovorna za pomoč pri vprašanjih glede uporabnikove mobilne aplikacije VALÚ pri Telekomu Slovenije.
- 2.20. **Spletni trgovec:** Trgovec, ki za izvedbo spletnih plačil sprejema kartice z oznako Mastercard.
- 2.21. **Številka PIN:** Štirimestna šifra za osebno identifikacijo, ki se uporablja pri transakcijah s kartico VALÚ.
- 2.22. **Trgovec:** Prodajalec ali vsaka druga oseba, podjetje ali korporacija, ki sprejema kartice z oznako Mastercard.
- 2.23. **Uporabnik kartice VALÚ:** Napredni uporabnik pametne denarnice VALÚ, ki mu je bila izdana kartica VALÚ in poseduje davčno številko, ki mu je bila dodeljena ob vpisu v davčni register skladno z Zakonom o finančni upravi (Uradni list RS, št. 25/14).
- 2.24. **Upravljevalnik bankomata:** Lastnik naprave, namenjene opravljanju plačilnih transakcij dviga in pologa gotovine.
- 2.25. **Znak sprejema kartic Mastercard:** Blagovna znamka podjetja Mastercard International Incorporated, ki označuje možnost plačila s kartico VALÚ. Mastercard: Mastercard International Incorporated s sedežem na 2000 Purchase Street, Purchase, New York, ZDA.

3. Vsebina pogodbenega razmerja

- 3.1. Uporabnikova kartica VALÚ je povezana s pametno denarnico uporabnika VALÚ. Kartico VALÚ izda izdajatelj.
- 3.2. Pametna denarnica VALÚ je produkt elektronskega denarja. Elektronski denar, shranjen v pametni denarnici VALÚ, izdaja Telekom Slovenije. Z uporabo kartice VALÚ porablja uporabnik razpoložljiva sredstva v svoji pametni denarnici VALÚ, kar pomeni, da je kartica VALÚ debetna kartica.
- 3.3. Pravice in dolžnosti uporabnika glede uporabe kartice VALÚ in pametne denarnice VALÚ so določene v teh pogojih in pogojih uporabe pametne denarnice VALÚ. Uporabnik v razmerju do podjetja Mastercard in njegovih podružnic ter izdajatelja nima pravic.
- 3.4. Pogodba in ti pogoji obstajajo v pisni obliki in so na voljo samo v slovenskem jeziku. Vsa komunikacija z uporabnikom poteka v slovenskem jeziku.
- 3.5. Z naročilom kartice VALÚ uporabnik potrjuje, da lahko Telekom Slovenije z uporabnikom komunicira po e-pošti in/ali s sporočili SMS in/ali prek mobilne aplikacije VALÚ za posredovanje obvestil o storitvah in drugih informacij o kartici VALÚ ter pametni denarnici VALÚ. Skladno z navedenim je pomembno, da uporabnik ohrani svoj elektronski naslov, mobilno telefonsko številko in obveščanje prek mobilne aplikacije VALÚ ter jih za primere sprememb ažurira prek mobilne aplikacije VALÚ. Za posledice zaradi obvestil in drugih informacij, ki jih uporabnik ne prejme, ker ni posredoval najnovejših ali pravih kontaktnih podatkov, Telekom Slovenije ne odgovarja.

4. Naročilo in registracija kartice VALÚ

- 4.1. Kartico VALÚ lahko naročijo pregledani uporabniki pametne mobilne denarnice VALÚ, ki posedujejo davčno številko, ki jim je bila dodeljena ob vpisu v davčni register skladno z Zakonom o finančni upravi (Uradni list RS, št. 25/14). Če oseba, ki izpolnjuje pogoj iz drugega dela prejšnjega stavka, še ni uporabnik pametne denarnice VALÚ, je treba mobilno aplikacijo VALÚ naložiti na pametni mobilni telefon in nadgraditi profil v naprednega ter izvesti postopek naročila kartice VALÚ.
- 4.2. Izdajatelj bo izdal kartico VALÚ na podlagi informacij, ki jih je uporabnik Telekomu Slovenije posredoval v postopku osebne identifikacije VALÚ. V primeru sprememb osebnih podatkov je uporabnik tovrstne spremembe zaradi ohranjanja pravih evidenc dolžan sporočiti nemudoma in takoj ko je to mogoče.
- 4.3. Telekom Slovenije in/ali izdajatelj si pridržuje pravico, da izdajatelj kartice VALÚ ne izda uporabniku:
 - ki je v postopku osebne identifikacije oziroma se je ta zaključil pred manj kot tremi leti,
 - ki je povezan z visoko tvegano tretjo državo ali
 - ki ne izpolnjuje drugih pogojev Telekoma Slovenije.
- 4.4. O odobritvi oziroma zavrnitvi izdaje kartice VALÚ odloča Telekom Slovenije. Telekom Slovenije in izdajatelj lahko izdajo kartice VALÚ zavrne brez dolžnosti obrazložitve razlogov za zavrnitev.
- 4.5. Če se v postopku izdaje kartice VALÚ Mastercard pri Telekomu Slovenije ali izdajatelju pojavi dvom o točnosti in pravilnosti podatkov, lahko Telekom Slovenije od uporabnika zahteva dodatna pojasnila in dokazila oziroma ponovno preveri podatke in identiteto uporabnika.

5. Prejem in aktivacija kartice VALÚ

- 5.1. Če so izpolnjeni vsi pogoji za pridobitev kartice VALÚ, bo kartica VALÚ uporabniku poslana po pošti na naslov, ki je bil Telekomu Slovenije posredovan ob nadgradnji uporabniškega profila.
- 5.2. Ko uporabnik kartico VALÚ prejme, jo mora kot imetnik kartice nemudoma podpisati in jo aktivirati prek mobilne aplikacije VALÚ.
- 5.3. Ko je kartica VALÚ aktivirana, lahko uporabnik svoj PIN preveri prek aplikacije VALÚ. Uporabnik številke PIN kartice VALÚ ne sme razkriti nikomur, pri čemer tovrstna obveznost velja ves čas trajanja pogodbe. Telekom Slovenije številke PIN uporabnika kartice VALÚ ne bo razkril tretjim osebam, prav tako ne bo prosil uporabnika, da jo razkrije. Tovrstna obveznost velja ves čas trajanja pogodbe.
- 5.4. Uporabnik lahko številko PIN spremeni na vseh bankomatih, ki to omogočajo, pri čemer lahko ob tem nastanejo dodatni stroški za uporabnika (glej poglavje o provizijah in stroških). Ob spremembi številke PIN uporabniku ni dovoljeno izbrati številke, ki jo je enostavno uganiti, kot so na primer številke, ki:
 - so povezane z uporabnikom, npr. telefonska številka uporabnika ali datum rojstva, ali so del podatkov, natisnjenih na kartici VALÚ,
 - so sestavljene iz enakih ali zaporednih števk ali

- so enake prejšnji številki PIN.

6. Uporaba kartice VALÚ

- 6.1. Kartico VALÚ lahko uporabnik uporablja pri vseh trgovcih, označenih, da sprejemajo kartico Mastercard, za plačila nakupov na prodajnih mestih, na spletu ali po telefonu. S kartico VALÚ lahko uporabnik tudi dviguje gotovino na bankomatih v Sloveniji ali tujini, pri čemer lahko nastanejo dodatni stroški (glej poglavje o provizijah in stroških). Vsako transakcijo mora uporabnik osebno odobriti. Izdajatelj in Telekom Slovenije bosta transakcije obravnavala kot odobrene s strani uporabnika v naslednjih primerih:
- če se kartica VALÚ približa brezstičnemu POS-terminalu/bankomatu ali je vstavljena v POS-terminal in jo ta sprejme ali če uporabnik podpiše potrdilo o nakupu,
 - ko je uporabljena številka PIN kartice VALÚ ali druga osebna varnostna šifra uporabnika ali
 - če uporabnik podatke s svoje kartice VALÚ vnese skladno z navodili na plačilnih straneh spletnega mesta ali mobilne aplikacije trgovca.
- 6.2. Kartica VALÚ je debetna kartica, kar pomeni, da se razpoložljivo stanje e-denarja v pametni denarnici VALÚ zmanjša v trenutku avtorizacije, in sicer za celoten znesek transakcije ter morebitno zaračunane provizije (glej poglavje o provizijah in stroških). Če skupni zaračunani znesek (transakcije in provizije) presega razpoložljivo stanje e-denarja v uporabnikovi pametni denarnici VALÚ, bo transakcija ob preverjanju plačila zavrnjena. Stanje e-denarja lahko uporabnik kadarkoli preveri v pametni denarnici VALÚ.
- 6.3. Uporabnikovo odobritev transakcije bosta Telekom Slovenije in izdajatelj prejela na naslednji način:
- pri nakupih na spletu in na prodajnih mestih v trenutku, ko prejme ustrezna navodila s strani pridobitelja trgovca, in
 - pri transakcijah na bankomatih v trenutku, ko so od upravljalca bankomata prejeta navodila, ki so bila vnesena na bankomatu. Uporabnikova odobritev tovrstnih transakcij bo prejeta v skoraj istem trenutku, zato uporabnik svoje privolitve v transakcijo pozneje ne bo mogel preklicati, razen če veljavna zakonodaja ne določa drugače.
- 6.4. Kartico VALÚ je poleg evra mogoče uporabljati tudi za transakcije v drugih valutah (»transakcije v tujih valutah«). Znesek, za katerega se bo razpoložljivo stanje v pametni denarnici VALÚ znižalo, se pretvori v znesek v USD, iz tega pa v EUR na dan prejema zahtevka za plačilo (na dan avtorizacije). Pri tem se uporabi referenčni menjalni tečaj, ki ga določi kartična shema Mastercard in je na voljo vsak delovni dan ter se spreminja tudi večkrat znotraj istega dne. Spremembe referenčnega menjalnega tečaja začnejo veljati takoj. Menjalni tečaj lahko niha, zato se v času od uporabnikove odobritve transakcije (avtorizacije) do njene poravnave v shemi Mastercard ta lahko spremeni. Menjalni tečaj, ki je bil uporabljen za transakcijo, lahko uporabnik preveri v zgodovini svojih transakcij, ki je na voljo prek mobilne aplikacije VALÚ. Pri uporabi kartice VALÚ za transakcije v tujih valutah lahko Telekom Slovenije zaračuna dodatno provizijo (glej poglavje o provizijah in stroških).
- 6.5. Zaradi varnosti morajo trgovci pridobiti odobritev Telekoma Slovenije oz. izdajatelja za vse transakcije, izvedene s kartico VALÚ. V določenih okoliščinah lahko trgovci zahtevajo rezervacijo oz. odobritev višjega zneska, kot znaša končna vrednost transakcije, ki jo uporabnik želi plačati (glej spodaj). Po zaključeni transakciji bo račun pametne denarnice VALÚ uporabnika dokončno obremenjen samo za dejanski (končni) znesek plačila. To se lahko zgodi:
- v hotelih, pri najemanju avtomobilov in
 - pri nekaterih spletnih trgovcih – nekatere spletne strani trgovcev ob registraciji ali zaključku nakupa pošljejo zahtevo za odobritev plačila, s katero preverijo, ali so sredstva na voljo. To začasno vpliva na razpoložljivo stanje v pametni denarnici VALÚ. Številni trgovci, zlasti spletni, ne odtegnejo zneska plačila iz pametne denarnice VALÚ, dokler blago ni poslano. Vsa plačila, izvedena na ta način, morajo nato biti upoštevana na strani uporabnika, in sicer ob morebitnih drugih nakupih. Uporabnik mora zagotoviti ustrezno razpoložljivo stanje v pametni denarnici VALÚ za plačilo vseh nakupov. Vsa rezervirana sredstva bodo sproščena nemudoma, ko bo Telekom Slovenije ali izdajatelj seznanjen z natančnim zneskom transakcije, in takoj, ko Telekom Slovenije ali izdajatelj od trgovca prejmeta ustrezna navodila za transakcijo.
- 6.6. Če trgovec pristane na povračilo sredstev za neuspešen nakup (npr. da trgovec ne more dobaviti blaga), opravljen s kartico VALÚ, se sredstva prištevajo k razpoložljivemu stanju v pametni denarnici VALÚ uporabnika, ko to informacijo izdajatelj prejme od trgovca.
- 6.7. Uporabnik je dolžan redno spremljati stanje denarja in zgodovino transakcij v pametni denarnici VALÚ prek mobilne aplikacije VALÚ zaradi ugotavljanja morebitne neodobrene uporabe kartice VALÚ in preverjanja obstoja neznanih transakcij. Pregled potrjenih opravljenih transakcij s kartico VALÚ bo prikazan tudi v rednem izpisku v pametni denarnici VALÚ.

7. Varna uporaba kartice VALÚ

- 7.1. Pri uporabi kartice VALÚ mora uporabnik ravnati skrbno in pazljivo. Upoštevati mora vsa določila teh pogojev. Prav tako mora varovati svojo kartico VALÚ, da v čim večji meri prepreči izgubo, krajo ali drug neupravičen odvzem oziroma zlorabo kartice. Uporaba kartice VALÚ je omejena zgolj na osebno uporabo uporabnika. V primeru, da uporabnik kartico VALÚ posodi ali omogoči njeno uporabo tretjim osebam, predmetno pomeni kršitev te okvirne pogodbe. Uporabnik mora pri plačevanju s kartico VALÚ ves čas nadzorovati celoten postopek in kartice VALÚ ne izpustiti iz svojega vidnega polja. Ob uporabi kartice VALÚ uporabnik na prodajnem mestu kartico VALÚ samo enkrat vstavi oziroma potegne oziroma približa POS-terminalu. V nasprotnem primeru naj uporabnik od prodajnega mesta zahteva, da mu za vsako neuspešno avtorizacijo izroči potrdilo o opravljeni avtorizaciji. Z dokazovanjem take uporabe se posledično uporabnik lahko izogne nastanku morebitne materialne škode.
- 7.2. Pred vnosom številke PIN ali podpisom potrdila o nakupu uporabnik vedno obvezno preveri izpisan ali prikazan znesek ter ali se ujema z zneskom, ki ga uporabnik želi odobriti. Pri vnosu številke PIN naj bo uporabnik vedno pozoren na okolico in z drugo roko ali primernim predmetom zakrije številčnico. Uporabnik naj poskrbi, da pred bančnim avtomatom stoji sam, in v čim večji meri zakrije možnost vpogleda na številčnico. Prav tako naj mimoidočih ne prosi za pomoč oziroma sprejme ponujene pomoči, če bančnega avtomata ne bi razumel ali ga ne bi znal uporabiti.
- 7.3. Na zahtevo prodajalca na prodajnem mestu mora uporabnik dovoliti, da prodajalec v njegovi prisotnosti preveri datum veljavnosti kartice, in se na zahtevo prodajalca tudi identificira z osebnim dokumentom, ki velja v državi, v kateri uporabi kartico VALÚ.

- 7.4. Spletne nakupe s kartico VALÚ naj uporabnik opravi le na varnih spletnih straneh (ustrezna oznaka v brskalniku) in pri zanesljivih ter preverjenih ponudnikih blaga in storitev. Uporabnik naj vedno preveri, ali so morda v medijih ali na družbenih omrežjih javno objavljena obvestila o spletnih prevarah. Za dostop do spletnih prodajnih mest naj uporabnik uporablja samo naprave, ki so z ustrezno tehnično in programsko zaščito zaščitene pred vdori in zlonamerno programsko opremo (virusi, trojanski konji in podobno). Podatki, zapisani na kartici (ime in priimek uporabnika, številka kartice, datum veljavnosti, CVC-koda), so varnostni mehanizmi kartice in jih uporabnik ne sme posredovati nikomur, razen prodajnemu mestu za plačilo prek spleta.
- 7.5. Uporabnik je odgovoren za varno hrambo svoje kartice VALÚ in varnostnih podatkov za uporabo mobilne aplikacije VALÚ.
- 7.6. Uporabniku je s temi pogoji in pogodbo prepovedano naslednje:
- drugi osebi dovoliti uporabo kartice VALÚ ali mobilne aplikacije VALÚ,
 - zapisati svojo PIN-število ali varnostne podatke na način, ki bi tretjim osebam omogočil zlorabo kartice VALÚ ali mobilne aplikacije VALÚ,
 - razkriti svojo PIN-število oz. druge varnostne podatke ali jih narediti dostopne tretjim osebam,
 - vnesti številko PIN v bankomat, ki ni videti pristen, je prirejen, ima nameščene sumljive naprave ali sumljivo deluje,
 - drugi osebi dovoliti, da kartico VALÚ odnese izven vidnega polja uporabnika,
 - vnesti svojo PIN-število v bankomat ali v POS-terminal tako, da bi jo lahko videli tudi drugi,
 - kartico VALÚ puščati skupaj z drugimi predmeti v avtomobilu, javni garderobi, sefu v hotelski sobi in podobno,
 - uporabiti kartico VALÚ za kakršnekoli nezakonite namene, kar vključuje tudi plačilo blaga ali storitev, ki jih prepoveduje država, v kateri se kartica VALÚ uporablja.
- 7.7. Kartice VALÚ ni dovoljeno uporabljati kot identifikacijski dokument.
- 7.8. Uporabnik je dolžan upoštevati omejitve uporabe kartice VALÚ, določene v poglavju o limitih porabe s kartico VALÚ.
- 7.9. V pametni denarnici VALÚ lahko uporabnik določi tudi nižje limite transakcij od vnaprej določenih limitov uporabe kartice VALÚ (glej poglavje 8). Pri vsaki transakciji se preveri limit uporabnika za transakcije, zato je transakcija lahko zavrnjena, če ne ustreza merilom limita porabe v pametni denarnici VALÚ. Izbira in nadzor osebnih nastavitev omejitev porabe s kartico VALÚ sta odgovornost uporabnika.
- 7.10. Mobilno aplikacijo VALÚ se lahko uporablja samo na napravah, na katerih operacijski sistem ni prirejen, ki nimajo odstranjenih zaščit pred uporabo neodobrenih aplikacij in njihova konfiguracija omogoča samo nameščanje programske opreme iz virov, ki jih je Telekom Slovenije odobril (med drugim, vendar ne samo iz trgovin App Store in Google Play). Mobilno aplikacijo VALÚ na drugačnih napravah uporabnik uporablja na lastno odgovornost in za morebitne finančne izgube ter izgubo podatkov ali informacij Telekom Slovenije in izdajatelj ne odgovarjata.
- 7.11. Uporabnik je dolžan upoštevati tudi vsa druga navodila, opozorila ali nasvete Telekoma Slovenije, ki se nanašajo na uporabo kartice VALÚ, ki so objavljeni na spletnem mestu www.valu.si ali so uporabniku posredovani prek mobilne aplikacije VALÚ, SMS, elektronske pošte ali klicnega centra.
- 7.12. Telekom Slovenije in izdajatelj lahko, nista pa dolžna, omejita uporabo kartice VALÚ (zavračanje avtorizacij/transakcij s kartico) v primeru, kadar izvajata ukrepe varnosti poslovanja, na primer, če obstojijo razlogi, da bi lahko prišlo do zlorabe kartice ali kraje podatkov s kartice ipd. V primeru, da bi Telekom Slovenije ali izdajatelj uporabniku na določenem prodajnem mestu zaradi izvajanja postopkov spremljanja in preprečevanja zlorab onemogočila plačilo s kartico VALÚ in uporabnik izrecno zahteva plačilo na tem prodajnem mestu, Telekom Slovenije in izdajatelj ne odgovarjata uporabniku kartice VALÚ za nobeno škodo ali stroške, ki bi jih uporabnik kartice VALÚ utrpel v zvezi s takšnim plačilom. Uporabnik kartice VALÚ se Telekomu Slovenije zavezuje povrniti vse zneske, ki bi jih bila Telekom Slovenije ali izdajatelj dolžna plačati tretjim osebam.

8. Limiti porabe s kartico VALÚ

- 8.1. Pri plačevanju s kartico VALÚ veljajo tudi vse omejitve (mesečne omejitve, omejitve stanja in druge omejitve) transakcij z e-denarjem VALÚ, ki veljajo za napredne uporabnike pametne denarnice VALÚ.
- 8.2. Na kartici VALÚ so privzeto nastavljene omejitve uporabe, ki so navedene na spletnih straneh VALÚ. Telekom Slovenije si pridržuje pravico do spremembe privzetih omejitev. Te omejitve lahko uporabnik sam spremeni, jih tako zniža kot zviša, vendar ob upoštevanju omejitev za transakcije z e-denarjem in najvišjih limitov za kartico VALÚ, ki so navedeni na spletnem mestu www.valu.si. Ob uporabi kartice VALÚ morajo biti navedeni limiti s strani uporabnika upoštevani.

Privzete omejitve

Transakcije na bankomatih	Največ 500 EUR dnevno
Transakcije na prodajnih mestih (POS)	Največ 1.000 EUR dnevno
Spletne transakcije	Največ 1.000 EUR dnevno

9. Veljavnost kartice VALÚ – datum poteka veljavnosti

- 9.1. Kartica VALÚ ima omejen rok veljavnosti in velja do zadnjega dne meseca in leta, ki je natisnjen na sprednji strani kartice VALÚ. Ko kartica VALÚ poteče, je ni več mogoče uporabljati. Pred potekom kartice VALÚ bo uporabniku samodejno poslana nova veljavna kartica VALÚ, pri čemer lahko pride do stroškov, ki bremenijo uporabnika (glej poglavje o provizijah in stroških). Izdajatelj kartice VALÚ ne bo obnovil, če bo imetnik kartice najmanj 45 koledarskih dni pred iztekom njene veljavnosti prek pametne denarnice VALÚ oddal zahtevo za neobnovo kartice VALÚ. Informacije o odstopu ali prekinitvi pogodbe in kartice VALÚ so navedene v 15. poglavju.

10. Materialna odgovornost uporabnika in odobritve uporabnika

- 10.1. Za uporabo svoje kartice VALÚ, ki jo je izdajatelj izdal za pametno denarnico VALÚ uporabnika, je uporabnik odgovoren sam.
- 10.2. Uporabnik je odgovoren za vse transakcije, ki jih odobri skladno z določbami teh pogojev.

- 10.3. Uporabnik je materialno odgovoren za vse transakcije, ki so posledica zlorabe uporabnika, namernega kršenja teh pogojev ali hude malomarnosti.
- 10.4. Uporabnik se strinja, da bo izdajatelju, Telekomu Slovenije ter distributerjem, partnerjem, agentom, sponzorjem, ponudnikom storitev in podjetjem koncernov Telekoma Slovenije in/ali izdajatelja povrnil vso škodo in prevzel njihovo materialno odgovornost glede stroškov v morebitnih pravnih sporih zaradi uveljavitve teh pogojev in/ali kršitev teh pogojev ali zlorabe kartice VALÚ oz. kršitve te okvirne pogodbe, vstopnih podatkov za mobilno aplikacijo VALÚ ali številke PIN s strani uporabnika ali z uporabnikovo odobritvijo.

11. Izguba, kraja ali poškodba kartice VALÚ

- 11.1. V primeru izgube ali kraje naprave z nameščeno mobilno aplikacijo VALÚ, kartice VALÚ ali varnostnih podatkov za mobilno aplikacijo VALÚ ali če uporabnik ni poskrbel za zaščito varnostnih podatkov pred nezakonito uporabo ali prisvojitvijo ali drugimi dogodki, zaradi katerih obstaja tveganje nepooblaščenice uporabe kartice VALÚ, mora uporabnik prek mobilne aplikacije VALÚ ali spleta ali klica na službo za pomoč uporabnikom VALÚ takoj poskrbeti za oziroma zahtevati blokado kartice VALÚ.
- 11.2. V primerih iz odstavka 11.1 in da odstavki 11.3 ne velja, uporabnik ni odgovoren za izgube, ki bi nastale po tem, ko je poskrbel, da je kartica VALÚ blokirana, ali je uporabnik obvestil službo za pomoč uporabnikom VALÚ, naj to stori.
- 11.3. Če Telekom Slovenije ali izdajatelj lahko dokažeta, da je uporabnik ravnal goljufivo, hudo malomarno ali namerno v primeru:
 - (i) da uporabnik Telekoma Slovenije ni obvestil o izgubi ali kraji kartice VALÚ ali
 - (ii) da uporabnik ni poskrbel za varno hrambo kartice VALÚ ali varnostnih podatkov, povezanih z mobilno aplikacijo VALÚ, ali
 - (iii) v primeru, da uporabnik krši te pogoje,
 potem je uporabnik odgovoren za vse posledične izgube.
- 11.4. V primerih iz odstavka 11.2 je uporabnik lahko odgovoren do zneska v višini največ 50 EUR za vsako izgubo, nastalo zaradi neodobrenih plačilnih transakcij, opravljenih z lastno kartico VALÚ, preden je bila ta blokirana (s strani uporabnika ali pa je uporabnik predmetno zahtevo naslovil na Telekom Slovenije).

12. Provizije in stroški

- 12.1. Za kartico VALÚ se zaračunavajo nadomestila, določena v Ceniku pametne denarnice VALÚ za uporabnike, ki je objavljen na spletnem mestu www.valu.si.
- 12.2. Telekom Slovenije lahko cene storitev v skladu z določili teh pogojev spremeni zaradi tehničnih, finančnih, tržnih razlogov ali razlogov zaradi sprememb storitev, ki povzročijo neravnovesje v pravicah in obveznostih pogodbenih strank. Navedeni razlogi za spremembo cen so podani, med drugim, če pride do spremembe stroškov Telekoma Slovenije, ki nastanejo zaradi uvedbe novih tehnologij, izboljšanja pokritosti področja, dodatnih investicij in/ali vzdrževanja infrastrukture, kot tudi zaradi sprememb cen dobaviteljev, ki bistveno vplivajo na ceno storitev ali poslovanja Telekoma Slovenije (na primer, toda ne izključno: sprememba cen energentov, sprememba stroškov licenc in/ali vzdrževanja sistemov, sprememba valutnih tečajev, sprememba zakonske minimalne plače in/ali bistvena sprememba obdavčitve dela). Telekom Slovenije lahko spremeni cene iz Cenika VALÚ Monete skladno s to točko in veljavnimi predpisi.
- 12.3. O navedeni spremembi cen iz točke 12.2. teh pogojev bo Telekom Slovenije uporabnike obveščal najmanj dva meseca pred uveljavitvijo sprememb cen, in sicer v skladu z določili točk 1.8. in 14.1. teh pogojev. Če se uporabnik ne strinja s spremembo cene, ki pomeni povišanje cene, lahko v roku do uveljavitve spremembe odstopi od pogodbe brez odpovednega roka ter brez plačila kakršnihkoli dodatnih stroškov (na primer stroškov prekinitev naročniškega razmerja oziroma drugih administrativnih stroškov, pogodbenih kazni, zneskov prejetih ugodnosti ali drugih dogovorjenih nadomestil). Uporabnik nima pravice odstopa, če so predlagane spremembe cene potrebne zaradi uskladitve z veljavno zakonodajo, drugimi predpisi in predpisi EU, ki se uporabljajo neposredno, so zgolj administrativne narave in nimajo negativnih posledic za uporabnike ali so izključno v korist uporabnika.
- 12.4. Spreminjanje cen v skladu s točko 12.2. teh pogojev ne izključuje uskladitve cen v skladu s točko 12.5. teh pogojev.
- 12.5. Telekom Slovenije lahko cene storitev po teh pogojih uskladi enkrat letno najpozneje do 1. maja v skladu z letno stopnjo rasti cen za predhodno dvanajst- (12) mesečno obdobje (indeks cen življenjskih potrebščin), ki jo objavlja Statistični urad Republike Slovenije (v nadaljevanju: indeks). Osnovo za uskladitev cen predstavlja zadnji javno objavljeni indeks v času izdaje obvestila o uskladitvi cen.
- 12.6. Če se indeks poveča (inflacija), se lahko Telekom Slovenije prosto odloči, ali bo uskladi cene s povečanim indeksom, če se indeks zniža (deflacija) pa je Telekom Slovenije dolžan uskladi cene z znižanim indeksom, razen če v predhodnem dvanajst- (12) mesečnem obdobju ob povečanju indeksa ni uskladi cen s povečanim indeksom.
- 12.7. Ne glede na navedeno v točki 12.6. teh pogojev, Telekom Slovenije cen storitev po teh pogojih na podlagi te točke ne bo usklajeval, če je indeks med -2 odstotka in 2 odstotka.
- 12.8. Če Statistični urad Republike Slovenije preneha objavljati indeks, se za uskladitev cen v skladu s to točko uporabi uradni indeks cen življenjskih potrebščin v Republiki Sloveniji oziroma letne stopnje rasti cen za 12-mesečno obdobje, ki ta indeks nadomesti.
- 12.9. O uskladitvi cen skladno s točko 12.5. teh pogojev bo Telekom Slovenije naročnike obveščal najmanj dva meseca pred uveljavitvijo uskladitve cen z obvestili, kot določata točki 1.8. in 14.1. teh pogojev. V primeru uskladitve cen v skladu s točko 12.5. naročniki nimajo pravice odstopa od pogodbe v skladu s 15. poglavjem teh pogojev.
- 12.10. Uskladitev cen v skladu s točko 12.5. teh pogojev nima vpliva na spreminjanje pogojev v skladu s točko 12.2. teh pogojev.

13. Neodobrene transakcije in nepravilno izvedene transakcije

- 13.1. Zgodovino transakcij s kartico VALÚ mora uporabnik, skladno z odstavkom 6.7 teh pogojev, redno preverjati. Če uporabnik utemeljeno meni, da določena transakcija ni bila odobrena z njegove strani ali je bila nepravilno opravljena, mora uporabnik o tem takoj obvestiti službo za pomoč uporabnikom VALÚ, najpozneje pa v roku 13 mesecev od dneva nastanka transakcije.
- 13.2. Če je bila transakcija odobrena s strani uporabnika, vendar prejemnik trdi, da nakazila ni prejel, bosta Telekom Slovenije in izdajatelj transakcijo poskušala izslediti in bo Telekom Slovenije uporabnika obvestil o rezultatih. Če ne bo mogoče dokazati, da je ponudnik

- plačilnih storitev prejemnika nakazilo prejel, bo uporabniku znesek povrnjen in razpoložljivo stanje v pametni denarnici VALÚ ponovno vzpostavljeno, kot bi bilo brez zadevne transakcije.
- 13.3. Vsaka transakcija bo izvedena z uporabo preverjenih podatkov, ki bodo posredovani s strani uporabnika, in Telekom Slovenije in/ali izdajatelj ne bosta odgovarjala za neizvedbo ali napačno izvedbo, če se izkaže, da so bili s strani uporabnika posredovani napačni podatki. Vsekakor pa bosta Telekom Slovenije in izdajatelj izkazala razumen trud za povrnitev denarja predmetne transakcije, pri čemer so uporabniku lahko zaračunana nadomestila za stroške, ki nastanejo v postopku razreševanja.
- 13.4. Če sta Telekom Slovenije in/ali izdajatelj odgovorna za nepravilno opravljeno transakcijo, o kateri ju uporabnik obvesti skladno z zgornjim odstavkom 13.1, bo uporabniku zadevni znesek povrnjen in bo ponovno vzpostavljeno razpoložljivo stanje v pametni denarnici VALÚ, kot bi bilo brez zadevne transakcije.
- 13.5. V primeru, da bi bila Telekom Slovenije in/ali izdajatelj dolžna uporabniku povrniti denar, bo to storjeno takoj in v vsakem primeru do konca naslednjega delovnega dne, ki sledi dnevu, na katerega sta izvedela za neodobreno transakcijo, razen v primeru utemeljene domneve, da je uporabnik ravnal goljufivo. V slednjem primeru bosta Telekom Slovenije in/ali izdajatelj skladno s trenutno veljavno zakonodajo obvestila pristojne organe. Če bo po preiskavi obstajala utemeljena domneva, da Telekom Slovenije in/ali izdajatelj denarja zaradi kateregakoli razloga nista bila dolžna povrniti uporabniku ali da je bil uporabniku vrnjen previsok znesek, je lahko predhodno povračilo s strani Telekoma Slovenije stornirano in se od uporabnika terja povrnitev vse izgube, ki bi jo Telekom Slovenije in/ali izdajatelj morda utrpela zaradi uporabe kartice VALÚ s strani uporabnika.
- 13.6. Če se je uporabnik strinjal, da se lahko druga oseba poplača iz sredstev v njegovi pametni denarnici VALÚ (npr. če je uporabnik podatke o svoji kartici VALÚ dal trgovcu za izvajanje ponavljajočih plačil), lahko uporabnik Telekom Slovenije zaprosi za povračilo plačila pod naslednjimi pogoji:
- ob odobritvi plačila ni bil naveden natančen znesek plačila,
 - znesek bremenitve kartice VALÚ uporabnika je bil večji od razumnih pričakovanj glede na okoliščine, med drugim glede na predhodna podobna plačila, in
 - prošnjo za povračilo uporabnik pošlje v osmih tednih od dne, ko je plačilo bremenilo njegovo pametno denarnico VALÚ.
- 13.7. Telekom Slovenije lahko uporabnika zaprosi za predložitev informacij, ki so v razumni meri potrebne za preveritev izpolnjevanja pogojev iz alinej točke 13.6 teh pogojev.
- 13.8. Če uporabnik Telekom Slovenije zaprosi za povrnitev sredstev v skladu z odstavkom 13.6 teh pogojev, potem bo Telekom Slovenije v desetih delovnih dneh od datuma prejema zahteve s strani uporabnika (v primeru, da bi bil uporabnik zaprosen za dodatne informacije v skladu s točko 13.7 teh pogojev, potem obveznost sledi v desetih delovnih dneh od datuma prejema teh informacij):
- v celoti povrnil plačilo ali
 - seznanil uporabnika z razlogi za zavrnitev povračila.
- 13.9. Uporabnik do povračila ni upravičen v naslednjih primerih:
- če izdajatelju poda svoje soglasje za izvedbo plačila in
 - je izdajatelj ali Telekom Slovenije (ali oseba ali trgovec, ki mu uporabnik želi plačati) uporabniku dal informacije o zadevnem plačilu vsaj štiri tedne pred rokom plačila, kjer je to potrebno, ali
 - je razlog za večji znesek plačila od razumno pričakovanega sprememba valutnega tečaja.

14. Sprememba teh pogojev

- 14.1. Telekom Slovenije lahko spremeni te pogoje, vključno s cenikom in limiti. Spremembo napove vsaj dva meseca prej. Veljavna in najnovejša različica splošnih pogojev je dostopna na www.valu.si.
- 14.2. Šteje se, da uporabnik s spremembami soglaša, če do dneva pred pričetkom veljavnosti sprememb ne obvesti Telekoma Slovenije, da predloga sprememb ne sprejema, pri čemer ima uporabnik pravico, da tudi odpove to pogodbo.
- 14.3. Če katerikoli del teh pogojev ni skladen z veljavnimi predpisi, potem veljajo ustrezna določila veljavnih predpisov.

15. Odstop ali prekinitev pogodbe in ukinitve kartice VALÚ

- 15.1. Kartico VALÚ lahko uporabnik preneha uporabljati in pogodbo lahko kadarkoli prekliče brez predhodne najave tako, da obvesti službo za pomoč uporabnikom VALÚ, pri čemer lahko uporabnik mobilno aplikacijo VALÚ še naprej uporablja.
- 15.2. Ukinitve kartice in s tem odpoved pogodbenega razmerja za uporabo kartice VALÚ ne pomeni hkrati tudi ukinitve in odpovedi pogodbenega razmerja za uporabo pametne denarnice VALÚ.
- 15.3. Telekom Slovenije lahko kadarkoli odstopi od okvirne pogodbe po teh pogojih, če uporabnika o nameravanem odstopu obvesti vsaj dva meseca prej. Telekom Slovenije lahko odstopi od okvirne pogodbe tudi brez predhodnega obvestila, če uporabnik kot imetnik kartice VALÚ prekrši katerikoli določbo teh pogojev, ali če obstaja razlog za domnevo, da je uporabnik uporabil ali namerava uporabiti kartico VALÚ na hudo malomaren način ali jo zlorabiti ali za druge nezakonite namene, ali če ne poravnava tekočih obveznosti, ali če Telekom Slovenije in/ali izdajatelj ne moreta več obdelovati uporabnikovih transakcij zaradi dejanj tretjih oseb.
- 15.4. Telekom Slovenije in tudi izdajatelj lahko v naslednjih primerih kartico VALÚ uporabniku kadarkoli začasno blokirata ali ukinita s takojšnjim učinkom in brez predhodnega obvestila oziroma zavrneta izdajo kartice VALÚ:
- če se ugotovi, da so bili podatki, ki jih je uporabnik posredoval ob naročilu kartice VALÚ skupaj s podatki, s katerimi razpolaga Telekom Slovenije v času naročila, napačni,
 - če se ugotovi, da so bili podatki, ki jih je uporabnik posredoval ob naročilu kartice VALÚ skupaj s podatki, s katerimi razpolaga Telekom Slovenije v času naročila, pomanjkljivi ali neažurni,
 - če obstaja razlog za sum nepooblaščenega ali goljufive rabe kartice VALÚ ali če obstajajo pomisleki glede varnosti kartice VALÚ,
 - če se ugotovi, da je uporabnik povezan z visoko tvegano tretjo državo ali je uvrščen na katerikoli sankcijski seznam,
 - če se ugotovi, da je uporabnik v postopku osebne stečaja oziroma se je ta zaključil pred manj kot tremi leti,

- če se ugotovijo odstopanja od običajnega poslovanja s kartico VALÚ,
 - če uporabnik ne zagotavlja sredstev na računu za poravnavo poslovanja s kartico VALÚ,
 - če uporabnik odpove pogodbeno razmerje za uporabo pametne denarnice VALÚ,
 - če uporabnik prekrši te pogoje ali
 - če obstaja razlog za domnevo, da je uporabnik kot imetnik kartice VALÚ uporabil ali nameraval uporabiti kartico VALÚ na zelo malomaren način ali jo zlorabiti ali za druge nezakonite namene, ali če izdajatelj in Telekom Slovenije ne moreta več obdelovati transakcij uporabnika zaradi dejanj tretjih oseb.
- 15.5. Če Telekom Slovenije začasno blokira ali trajno ukine uporabniku kartico VALÚ, bo Telekom Slovenije uporabniku, če bo to mogoče in v skladu z veljavno zakonodajo, pred začasno ali trajno ukinitvijo predmetno skupaj z razlogi sporočil prek mobilne aplikacije VALÚ ali po e-pošti skladno s posredovanimi podatki s strani uporabnika. Hkrati lahko Telekom Slovenije vsem, ki so v transakciji udeleženi, sporoči, da je poslovanje s kartico začasno onemogočeno.
- 15.6. Kartica VALÚ bo v primeru blokade v skladu s predhodno navedenim deblokirana takoj, ko bo to praktično mogoče, in po prenehanju obstoja razlogov za zaustavitev njene uporabe.
- 15.7. Če Telekom Slovenije in/ali izdajatelj ugotovita, da so v pametni denarnici VALÚ uporabnika po ukinitvi kartice VALÚ nastali dodatni stroški, je uporabnik dolžan skladno s temi pogoji Telekomu Slovenije poplačati vse zneske, povezane s porabo e-denarja iz pametne denarnice VALÚ ali veljavno zaračunanami provizijami in/ali stroški pred ali po ukinitvi kartice VALÚ. Telekom Slovenije bo v tovrstnih primerih poslal račun in zahteval takojšnje plačilo vseh dolgovanih zneskov. Če uporabnik zneska ne bo poravnal v roku osmih (8) dni po prejemu računa, si Telekom Slovenije pridržuje pravico do vseh potrebnih ukrepov za izterjavo vseh dolgovanih denarnih sredstev, vključno s pravnimi postopki.

16. Varovanje osebnih podatkov

- 16.1. Pri naročilu in uporabi kartice VALÚ se uporabnikovi osebni podatki obdelujejo v skladu s pogoji uporabe pametne denarnice VALÚ (objavljenimi na <https://www.valu.si>), SPU in Politiko zasebnosti.
- 16.2. Ob naročilu kartice posreduje Telekom Slovenije uporabnikove podatke izdajatelju, ki jih obdeluje za namen izdaje in poslovanja s kartico ter za izpolnjevanje zakonskih obveznosti izdajatelja.
- 16.3. Pri izvajanju transakcij s kartico VALÚ obdelujejo uporabnikove podatke tudi druge osebe, ki jim jih posreduje uporabnik (npr. trgovci) ali ki sodelujejo pri izvedbi plačilnih transakcij (npr. ponudnik plačilnih storitev trgovca, procesni center ...). Telekom Slovenije in izdajatelj bosta drugim izvajalcem plačilnih transakcij posredovala podatke, ki so običajni in potrebni za izvedbo plačilnih transakcij ali katerih posredovanje odobri uporabnik.

17. Odgovornost na strani Telekoma Slovenije in izdajatelja

- 17.1. Za odgovornost izdajatelja ali Telekoma Slovenije ali obeh v povezavi s temi splošnimi pogoji (če to izhaja iz pogodbe ali splošnih pogojev, oškodovanja (vključno z malomarnostjo), prekršitve zakonskih dolžnosti ali drugače) veljajo naslednje izključitve in omejitve:
- Telekom Slovenije in/ali izdajatelj ne prevzemata odgovornosti za neizpolnitev obveznosti, ki bi nastala neposredno ali posredno zaradi vzrokov izven nadzora Telekoma Slovenije in/ali izdajatelja, vključno, a ne omejeno na pomanjkanje denarnih sredstev in/ali napake na omrežju bankomatov ter omejitve maksimalnega limit dviga, ki ga določi upravljavec bankomata.
 - Telekom Slovenije in/ali izdajatelj ne prevzemata odgovornosti za izgubo dobička ali posla (v obeh primerih za neposredno ali neposredno izgubo) ali za vse posredne, posledične, posebne ali kazenske izgube.
 - V primeru okvare kartice VALÚ po krivdi Telekoma Slovenije in/ali izdajatelja je odgovornost Telekoma Slovenije in/ali izdajatelja omejena na zamenjavo kartice VALÚ.
 - V primeru nepravilno odšteti zneskov od razpoložljivega stanja po krivdi Telekoma Slovenije in/ali izdajatelja je materialna odgovornost Telekoma Slovenije in/ali izdajatelja omejena na vračilo enakega zneska.
 - V primeru odtegnjenih zneskov od razpoložljivega stanja v pametni denarnici VALÚ, ki niso bili odobreni skladno s temi pogoji, je odgovornost Telekoma Slovenije in/ali izdajatelja skladna z določbami tega poglavja.
 - V vseh preostalih primerih krivde na strani Telekoma Slovenije in/ali izdajatelja je njuna odgovornost omejena na ponovno vzpostavitev prejšnjega razpoložljivega stanja v pametni denarnici VALÚ.
- 17.2. Če to dopuščajo veljavni predpisi, so vsi pogoji ali garancije, predvidene z veljavnimi predpisi, zakonsko ali drugače, izrecno izključeni.
- 17.3. Zgornje izključitve in omejitve, navedene v tem odstavku, veljajo za vso odgovornost subjektov, povezanih z izdajateljem in Telekomom Slovenije, kot so Mastercard in drugi dobavitelji, pogodbeniki, zastopniki ali distributerji in vsi z njimi povezani subjekti (če obstajajo), do uporabnika, ki lahko nastane v zvezi s temi pogoji.

18. Pritožbeni postopek

- 18.1. Pritožbe glede kateregakoli elementa storitev, ki jih zagotavlja Telekom Slovenije (vključno z uporabnikovo kartico VALÚ), lahko uporabnik pošlje službi za pomoč uporabnikom VALÚ po e-pošti na naslov info@valu.si. Za vse pritožbe velja postopek, določen v Pogojih uporabe pametne denarnice VALÚ.
- 18.2. Spore glede nakupov, opravljenih s kartico VALÚ, mora uporabnik rešiti z zadevnim trgovcem. Za kakovost, varnost, zakonitost ali druge vidike blaga in storitev, kupljenih s kartico VALÚ, Telekom Slovenije in/ali izdajatelj ne odgovarjata. Uporabnik naj se zaveda, da transakcija na strani Telekoma Slovenije in/ali izdajatelja po uporabi kartice VALÚ za plačilo nakupa ne more biti več ustavljena.
- 18.3. Uporabnik ima pravico pri izvajalcih izvensodnega reševanja potrošniških sporov vložiti pisno pobudo za začetek postopka. V takem primeru se šteje, da Telekom Slovenije s tovrstno pobudo soglaša. Telekom Slovenije priznava kot pristojnega za reševanje spora naslednjega izvajalca izvensodnega reševanja sporov: Evropski center za reševanje sporov, Tomšičeva 6, Ljubljana, e-naslov info@ecdr.si, telefonska številka 08 205 65 90.

19. Splošno

- 19.1. Zakasnitev ali opustitev uveljavljanja pravic ali pravnih sredstev po teh splošnih pogojih s strani izdajatelja in Telekoma Slovenije ne pomeni, da se tem pravicam ali pravnim sredstvom odrekata, in ne izključuje njunega poznejšega uveljavljanja.
- 19.2. Če se določeno določilo teh pogojev šteje za neizvedljivo ali nezakonito, preostala določila kljub temu ostajajo v celoti veljavna in učinkujejo.
- 19.3. Svojih pravic in/ali koristi po teh splošnih pogojih uporabnikom ni dovoljeno dodeliti ali prenesti. V pogodbenem razmerju po teh pogojih je uporabnik edina stranka. Uporabnik ostaja odgovoren, dokler se vse kartice VALÚ, registrirane na njegovo ime, ne ukinejo in dokler vsi zneski, zapadli po pogodbi, niso v celoti plačani. Izdajatelj in Telekom Slovenije lahko svoje pravice in koristi prenesejo kadarkoli, ne da bi uporabnika o tem predhodno pisno obvestila. Katerokoli od svojih obveznosti po teh pogojih lahko Telekom Slovenije in izdajatelj prenesejo na uporabnika v obsegu, ki ga dopuščajo veljavni predpisi.
- 19.4. Tretje osebe, ki ne nastopajo kot stranke v teh pogojih, nimajo pravice uveljavljati določil pogojev, razen Mastercarda in z njim povezanih subjektov, ki lahko uveljavljajo vsa določila teh pogojev, ki jim zagotavljajo koristi ali pravice.

20. Stik s službo za pomoč uporabnikom

- 20.1. Z vprašanji glede svoje kartice VALÚ se uporabnik lahko obrne na službo za pomoč uporabnikom VALÚ po e-pošti na naslov info@valu.si ali na brezplačno telefonsko številko 041 440 880.
- 20.2. V primeru izgubljene, poškodovane ali ukradene kartice VALÚ se lahko s telefonskim klicem uporabnik obrne na službo za pomoč uporabnikom VALÚ. Poglavje 11 teh pogojev podaja informacije, vezane na dejanja ob izgubi, poškodbi ali kraji kartice VALÚ.

21. Končne določbe

- 21.1. Za pogodbo in splošne pogoje se uporablja pravo Republike Slovenije, še posebej določbe Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED). Morebitne spore iz naslova pogodbe za uporabo pametne denarnice VALÚ rešuje pristojno sodišče v Republiki Sloveniji. S sklenitvijo pogodbe po teh pogojih se uporabnik strinja z izključno sodno pristojnostjo sodišč v Republiki Sloveniji.
- 21.2. Ti pogoji se objavijo na spletnem mestu Telekoma Slovenije, www.valu.si in prodajnih mestih Telekoma Slovenije.
- 21.3. Dokument z informacijami o nadomestilih in glosar izrazov se nahajata na spletnem mestu Telekoma Slovenije, www.valu.si in prodajnih mestih Telekoma Slovenije.
- 21.4. Upravljavec obvešča uporabnike o nameravani spremembi teh pogojev in njihovih sestavnih delov prek obveščanja v pametni denarnici VALÚ, prek e-pošte ali prek SMS-sporočil ter na spletnih mestih najmanj dva meseca pred predvidenim začetkom uporabe spremenjenih pogojev.
- 21.5. V primeru, da uporabnik želi drugačen način prejemanja obvestil (npr. v papirni obliki na domači stalni naslov), o tem pravočasno v roku 45 dni pred pričetkom tovrstnega načina pošiljanja obvesti Telekom Slovenije.
- 21.6. Ti pogoji začnejo veljati 1. 4. 2023 za nove uporabnike in 1. 6. 2023 za obstoječe. S tem dnem prenehajo veljati Pogoji uporabe kartice VALÚ Mastercard z dne 5. 10. 2021.

Telekom Slovenije, d.d.

GD 3.0.3/185.3 (1. 4. 2023)