

Vsebina	Stran
<b>A. Splošno .....</b>	<b>4</b>
<b>B. Zahteve za sodelovanje in postopek registracije .....</b>	<b>5</b>
I.    Zahteve za sodelovanje.....	5
II.   Postopek registracije in zahtevane informacije .....	5
III.  Sklenitev pogodbe.....	6
<b>C. Shranjevanje (plačilnih) podatkov s strani EMI .....</b>	<b>6</b>
<b>D. Vzpostavitev uporabniškega denarnega računa .....</b>	<b>6</b>
I.    Vsebina pogodbe .....	6
II.   Odstopajoči pogoji za poslovne stranke .....	7
III.  Uporaba uporabniškega denarnega računa.....	7
1. <b>Osnovne funkcije uporabniškega denarnega računa .....</b>	<b>7</b>
2. <b>Individualni funkcionalni obseg.....</b>	<b>7</b>
3. <b>Uporabniški denarni račun.....</b>	<b>8</b>
3.1 <b>Dobroimetje .....</b>	<b>8</b>
3.2 <b>Informacije o prodaji in dobroimetje na računu .....</b>	<b>8</b>
4. <b>Polnjenje uporabniškega denarnega računa in pošiljanje plačil .....</b>	<b>8</b>
4.1 <b>Pogoji za izvršitev .....</b>	<b>8</b>
4.2 <b>Rok za izvršitev .....</b>	<b>8</b>
4.3 <b>Preklic .....</b>	<b>8</b>
4.4 <b>Omejitev pošiljanja.....</b>	<b>9</b>
4.5 <b>Načini plačila .....</b>	<b>9</b>
4.6 <b>Plačilna sredstva .....</b>	<b>9</b>
4.6.1. <b>Direktna obremenitev SEPA (ali podoben postopek direktne obremenitve).....</b>	<b>9</b>
4.6.2. <b>Kreditna kartica.....</b>	<b>10</b>
4.6.3. <b>Alternativna plačilna sredstva .....</b>	<b>10</b>
4.6.4. <b>Prednostna plačilna sredstva .....</b>	<b>10</b>
4.6.5. <b>Izključitev plačilnih sredstev.....</b>	<b>10</b>
4.6.6. <b>Posodobitev plačilnih sredstev .....</b>	<b>11</b>
4.7 <b>Nadomestilo za negativno stanje računa.....</b>	<b>11</b>
4.8 <b>Pooblastilo za direktno obremenitev za periodična plačila.....</b>	<b>11</b>

4.9	Združevanje transakcij.....	12
5.	Prejemanje plačil .....	12
5.1	Omejitve prejemanja .....	12
5.2	Reklamacije prejetih plačil.....	12
6.	Vračilo dobroimetja uporabniškega denarnega računa .....	13
6.1	Pogoji za izvršitev .....	13
6.2	Rok za izvršitev .....	13
6.3	Preklic .....	13
6.4	Omejitev vračil.....	13
7.	Zavrnitev plačilnih nalogov.....	14
8.	Blokiranje uporabe .....	14
8.1	Blokiranje na zahtevo stranke.....	14
8.2	Blokiranje na zahtevo EMI .....	14
9.	Določbe za storitve odreditve plačil in storitve zagotavljanja informacij o računih.....	15
9.1	Storitve odreditve plačil.....	15
9.2	Storitve zagotavljanja informacij o računih.....	15
<b>E.</b>	<b>Neodobrena, nepravilna ali pomanjkljiva plačila .....</b>	<b>15</b>
I.	Dolžnost stranke glede obveščanja in sodelovanja.....	15
1.	Obvestilo o prenehanju .....	15
2.	Obveznost obveščanja o neodobrenih ali pomanjkljivih plačilih .....	16
II.	Dolžnost skrbnega ravnanja stranke.....	16
1.	Tehnična povezava z AUDIPAY .....	16
2.	Tajnost podatkov za dostop.....	16
3.	Varnost uporabniškega sistema .....	16
4.	Nadzor skladnosti podatkov na plačilnem nalogu s podatki, ki jih prikaže EMI.....	17
<b>F.</b>	<b>Trajanje in prekinitev pogodbe .....</b>	<b>17</b>
I.	Trajanje .....	17
II.	Prekinitev s strani stranke .....	17
III.	Prekinitev s strani EMI.....	17
IV.	Posledice prekinitve .....	17
V.	Račun v mirovanju.....	17
<b>G.</b>	<b>Pristojnosti.....</b>	<b>17</b>

<b>H.</b>	<b>Odgovornost .....</b>	<b>18</b>
I.	Odgovornost stranke za neodobrene/zlorabljene plačilne transakcije .....	18
II.	Zahtevki za vračilo in odškodninski zahtevki, ki jih stranka predloži EMI .....	18
1.	<b>Vračilo za neodobrena plačila z uporabniškega denarnega računa.....</b>	<b>18</b>
2.	<b>Vračilo v primeru neizvršitve, nepravilne ali zapoznele izvršitve odobrenega plačilnega naloga stranke .....</b>	<b>19</b>
3.	<b>Nadomestilo .....</b>	<b>19</b>
4.	<b>Odškodninski zahtevki poslovnih strank v primeru neizvršitve odobrenih plačilnih nalogov, nepravilne izvršitve odobrenih plačilnih nalogov ali neodobrenih plačilnih nalogov .....</b>	<b>19</b>
5.	<b>Izključitev odgovornosti in ugovor .....</b>	<b>20</b>
III.	Omejitve odgovornosti EMI .....	20
<b>I.</b>	<b>Pristojbine .....</b>	<b>20</b>
<b>J.</b>	<b>Varstvo podatkov in soglasje za prenos podatkov stranke .....</b>	<b>21</b>
I.	Varstvo podatkov.....	21
II.	Poklicna skrivnost – privolitev za prenos podatkov stranke .....	21
<b>K.</b>	<b>Komuniciranje in obvestila .....</b>	<b>21</b>
<b>L.</b>	<b>Pobot .....</b>	<b>22</b>
<b>M.</b>	<b>Zastavna pravica.....</b>	<b>22</b>
<b>N.</b>	<b>Prenos pravic in obveznosti .....</b>	<b>22</b>
<b>O.</b>	<b>Spremembe pogojev poslovanja .....</b>	<b>22</b>
<b>P.</b>	<b>Ločljivost.....</b>	<b>22</b>
<b>Q.</b>	<b>Zagotavljanje dokazov.....</b>	<b>23</b>
<b>R.</b>	<b>Pritožbe in izvensodno reševanje pritožb .....</b>	<b>23</b>
I.	Pritožbe.....	23
II.	Izvensodno reševanje pritožb .....	23
<b>S.</b>	<b>Pristojno sodišče in veljavno pravo .....</b>	<b>23</b>
<b>A.</b>	<b>Stranka s stalnim prebivališčem v Švici .....</b>	<b>25</b>
<b>B.</b>	<b>Stranke s stalnim prebivališčem v Andori, Danski, Estoniji, Irski, Latviji, Monaku, San Marinu, Švedski, Veliki Britaniji ali Vatikanu .....</b>	<b>25</b>

## A. Splošno

Ti pogoji poslovanja („**POGOJI POSLOVANJA**“) urejajo pogodbeno razmerje („**POGODBA**“) med Volkswagen Payments S.A. („**EMI**“)

in udeleženci, ki so se registrirali pri EMI in so bili potrjeni s strani EMI („**STRANKA(-E)**“).

Stranke lahko od sodelujočih trgovcev kupujejo blago in storitve („**SPREJEMNA MESTA**“) na digitalnih trgih in plačujejo s plačilno rešitvijo („**AUDIPAY**“), ki jo ureja ta pogodba. V ta namen upravljavec trga („**UPRAVLJAVEC TRGA**“) stranki zagotovi spletni kanal (npr. spletno mesto, mobilna aplikacija). Upravljavec trga lahko stranki na trgu ponudi blago in storitve in v teh okoliščinah deluje kot sprejemno mesto.

Stranka lahko uporablja storitve EMI za:

- shranjevanje svojih (plačilnih) podatkov pri EMI za periodično uporabo za prihodnje plačilne transakcije (glej klavzulo C) ali
- obdelavo plačil prek računa za elektronski denar („**UPORABNIŠKI DENARNI RAČUN**“), ki ga bo EMI zagotovil stranki (glej klavzulo D).

V prvem primeru, tj. kadar stranka svoje (plačilne) podatke shrani pri EMI za periodično uporabo pri prihodnjih plačilnih transakcijah, EMI stranki zagotovi izključno storitve shranjevanja podatkov, ne pa tudi plačilnih storitev ali drugih finančnih storitev. V tem primeru EMI zagotavlja samo plačilne storitve sodelujočim sprejemnim mestom ali upravljavcem trga, ki delujejo kot prejemniki plačil, tj. upravičenci do plačil, ki jih stranka opravi prek svojega tretjega ponudnika storitev. Posledično stranka ne bo obravnavana kot stranka EMI, kar zadeva plačilne storitve.

V drugem primeru EMI stranki zagotavlja plačilne storitve. Stranka nima pravnega zahtevka za uporabo uporabniškega denarnega računa. EMI si pridržuje pravico, da sprva omogoči registracijo stranke brez vzpostavitve uporabniškega denarnega računa. Če bo uporabniški denarni račun vzpostavljen naknadno, bo morala stranka predložiti dodatne informacije, EMI pa bo morda moral opraviti nadaljnjo oceno stranke.

Po aktivaciji uporabniškega denarnega računa lahko še vedno pride do plačil v skladu s klavzulo C. V tem primeru plačilo ne bo obdelano prek uporabniškega denarnega računa. Kot je navedeno zgoraj, EMI v tem primeru ne zagotavlja plačilnih storitev stranki, temveč izključno sodelujočim sprejemnim mestom ali upravljavcem trga kot prejemnikom plačil.

Če se osebe niso registrirale pri EMI za shranjevanje svojih podatkov ali obdelavo plačil prek uporabniškega denarnega računa („**GOSTUJOČI PLAČNIK(-I)**“), med EMI in gostujočim plačnikom ne nastane pogodbeno razmerje. V teh primerih EMI nastopa samo kot ponudnik storitev zadevnemu prejemniku plačila (podobno kot v primeru, da stranka samo shrani svoje plačilne podatke pri EMI). Gostujoči plačnik torej ni stranka EMI. To velja tudi, če se gostujoči plačnik registrira pri upravljavcu trga ali sprejemnem mestu in tam shrani svoje podatke za prihodnja plačila.

Z registracijo pri EMI stranka sprejema te pogoje poslovanja. Če stranka ne soglaša s temi pogoji poslovanja, ne more uporabljati storitev shranjevanja podatkov ali plačilnih storitev EMI.

Pogoji poslovanja in vsi zakonski predpisi ali informacije v zvezi z AUDIPAY bodo strankam na voljo pred sklenitvijo pogodbe, dostopni pa so tudi na povezavi: <https://www.wallet.volkswagenpayments.com/audipay-consumer-t&cs>

Posebne določbe iz Priloge A se uporabljajo v primeru, da ima stranka stalno prebivališče v določenih državah, in v primeru kakršnega koli nasprotja s temi pogoji poslovanja prevladajo nad pogoji poslovanja.

## B. Zahteve za sodelovanje in postopek registracije

Za uporabo AUDIPAY mora stranka dokončati postopek registracije in izpolnjevati naslednje pogoje za sodelovanje.

### I. Zahteve za sodelovanje

Stranke lahko uporabljajo AUDIPAY za zasebne („**ZASEBNE STRANKE**“) ali poslovne namene, tj. opraviljanje pretežno gospodarskega ali samostojnega dela („**POSLOVNE STRANKE**“).

Zasebna stranka mora imeti pravno sposobnost in biti fizična oseba.

Poslovna stranka mora biti fizična ali pravna oseba ali registrirana družba z vsemi potrebnimi dovoljenji za poslovanje. Če je poslovna stranka fizična oseba, mora imeti pravno sposobnost.

Poleg tega lahko stranka pri AUDIPAY sodeluje le, če se strinja s temi pogoji poslovanja, uspešno zaključi postopek registracije za sodelovanje v AUDIPAY in jo EMI pooblasti za sodelovanje v AUDIPAY.

Politika zasebnosti EMI velja za gostujoče plačnike in stranke. Politika zasebnosti EMI je na voljo na povezavi: <https://www.wallet.volkswagenpayments.com/audipay-consumer-pn>

AUDIPAY se lahko uporablja samo za lastni račun. Vsaka uporaba AUDIPAY s strani druge osebe je prepovedana. Stranka potrjuje, da deluje za svoj račun. V primeru kršitve tega pogoja uporaba AUDIPAY ni dovoljena.

### II. Postopek registracije in zahtevane informacije

Stranka se lahko za sodelovanje v AUDIPAY registrira prek uporabniškega vmesnika EMI ali prek uporabniškega vmesnika upravljavca trga ali, če je primerno, sprejemnega mesta.

Če je stranka že registrirana pri upravljavcu trga, lahko EMI uporabi podatke, shranjene pri upravljavcu trga, za registracijo pri EMI. To velja zlasti za elektronski naslov in geslo (skupaj „**PODATKI ZA DOSTOP**“). Stranka bo o tem ustrezno obveščena med postopkom registracije.

EMI lahko določi, da se lahko stranka prijavi v AUDIPAY samo s podatki za dostop, ki jih je navedla za trg.

Med registracijo bo vzpostavljen osebni profil stranke („**RAČUN STRANKE**“), kjer lahko stranka navede in upravlja s svojimi podatki (za dostop) in plačilnimi sredstvi (kot je določeno v klavzuli D.III.4.6 v nadaljevanju). Vzpostavitev računa stranke ne pomeni vzpostavitve uporabniškega denarnega računa.

Fizične osebe morajo med registracijo posredovati vse potrebne podatke. Sem spadajo podatki o imenu, priimku in rojstnem imenu, kraju rojstva, datumu rojstva, državljanstvu, naslovu stalnega prebivališča, telefonski številki in po potrebi elektronskem naslovu. Poleg tega je obvezna potrditev, da stranka deluje za svoj račun.

Pravne osebe ali družbe morajo zagotoviti vsaj podatke o imenu ali oznaki podjetja, državi ustanovitve, naslovu sedeža in, če je primerno, vseh drugih pisarnah, poslovnem elektronskem naslovu, pravni obliki, matični številki ter imenih, naslovih, državljanstvu, kraju rojstva, datumu rojstva in, če je primerno, elektronskih naslovih članov predstavniškega organa in pravnih zastopnikov ter morebitnih dejanskih lastnikov.

Poleg tega bodo stranke v postopku registracije dodale plačilna sredstva. EMI lahko preveri dodana plačilna sredstva (glej klavzulo D.III.2.).

EMI si pridržuje pravico, da kadar koli zahteva dodatne informacije in dokumente za identifikacijo in preverjanje identitete stranke ter vira in izvora sredstev, kar je potrebno zlasti za izpolnjevanje omejitev za preprečevanje pranja denarja v zvezi z uporabo AUDIPAY. Stranke morajo takšne informacije in dokumente nemudoma posredovati EMI.

Med registracijo mora stranka zagotoviti resnične, popolne in točne podatke in ne sme uporabiti nobenih informacij ali podatkov, za katere nima dovoljenja.

Če se informacije, ki jih stranka posreduje v okviru postopka registracije, spremenijo, mora stranka o tem nemudoma obvestiti EMI s posodobitvijo ustreznih podatkov prek uporabniškega vmesnika. Stranka bo po potrebi predložila dokazila o posodobljenih podatkih z ustreznimi dokumenti.

### III. Sklenitev pogodbe

Pogodba o uporabi AUDIPAY med stranko in EMI začne veljati po uspešnem zaključku postopka registracije za AUDIPAY in EMI in registraciji stranke pri EMI, s čimer se sprejme ponudba stranke za sklenitev pogodbe. Za sklenitev te pogodbe in sodelovanje v AUDIPAY ne obstajajo nikakršne pravice ali zahtevki.

#### C. Shranjevanje (plačilnih) podatkov s strani EMI

Strankini (plačilni) podatki se shranijo ob registraciji, ne glede na to, da EMI ni aktiviral uporabniškega denarnega računa za uporabo in stranki ne zagotavlja plačilnih storitev. Strankam zato ni treba znova vnašati svojih (plačilnih) podatkov vsakič, ko izvedejo plačilo v korist sprejemnih mest ali upravljavcev trga, ki jih EMI oskrbuje kot prejemnike plačil.

Po aktivaciji uporabniškega denarnega računa, kot je opisano v klavzuli D, je plačila še vedno mogoče obdelati brez uporabniškega denarnega računa (na primer, ker upravljavec trga ne sprejema elektronskega denarja kot plačilnega sredstva). V takšnih primerih EMI strankam ne zagotavlja plačilnih storitev, temveč le storitve shranjevanja podatkov.

Zahteve za shranjevanje in prenos (plačilnih) podatkov upravljavcem trga in sprejemnim mestom ureja klavzula J. Nadaljnje informacije o varstvu podatkov in ustreznih pravicah strank so podane v politiki zasebnosti.

#### D. Vzpostavitev uporabniškega denarnega računa

V kolikor je EMI aktiviral uporabniški denarni račun za uporabo, lahko stranka uporablja AUDIPAY, kot je določeno v klavzuli D v nadaljevanju.

##### I. Vsebina pogodbe

Plačilna rešitev AUDIPAY omogoča strankam, da pošiljajo ali prejemajo elektronski denar („**ELEKTRONSKI DENAR**“) v smislu Direktive 2009/110/ES (direktiva o elektronskem denarju) in spremenjenega zakona z dne 10. novembra 2009 o plačilnih storitvah („**ZAKON IZ LETA 2009**“). Elektronski denar, ki ga bo izdal EMI, bo sestavljen iz denarnih enot, ki bodo izdane v zameno za bančni denar in namenjene plačilom. Elektronski denar je mogoče kadar koli pretvoriti nazaj v bančni denar. EMI ne plačuje obresti na dobroimetje elektronskega denarja („**DOBROIMETJE**“), ker je takšno dobroimetje elektronski denar in ne bančni depozit. Iz istega razloga za dobroimetje ne velja zakonsko določena zaščita.

EMI bo strankam pri uporabi AUDIPAY zagotovil uporabniški denarni račun, v dobro katerega je mogoče knjižiti elektronski denar, ki ga je izda EMI. Prek myAudi ali ustreznega spletnega mesta ali aplikacije upravljavca trga ali sprejemnega mesta z integriranimi plačilnimi funkcijami (skupaj „**UPORABNIŠKI VMESNIK**“) lahko stranka izvaja plačila z elektronski denarjem sprejemnim mestom ali upravljavcem trga in, če je takšna funkcija omogočena za zadevni trg, ostalim uporabnikom („**OSTALI UPORABNIKI**“) (sprejemna mesta, upravljavci trga in ostali uporabniki se skupaj imenujejo tudi „**PREJEMNIKI PLAČIL**“). Tudi prejemniki plačil imajo pri EMI račun za elektronski denar („**DENARNI RAČUN PREJEMNIKA PLAČILA**“). Poleg tega lahko stranke prejemajo plačila z elektronskim denarjem, ki jih izvršijo sprejemna mesta ali upravljavci trga in, če je takšna funkcija omogočena za zadevni trg, ostali uporabniki z uporabo AUDIPAY.

Vloga EMI je omejena na omogočanje pošiljanja in prejemanja plačil strankam z AUDIPAY. EMI ni vključen v pravni promet v zvezi s plačili. EMI zlasti ni odgovoren za izdelke in storitve, ki jih stranke kupijo na sprejemnih mestih ali pri upravljavcih trga z uporabo AUDIPAY.

## II. Odstopajoči pogoji za poslovne stranke

Če stranka ni potrošnik (ni fizična oseba, ki uporablja AUDIPAY za namen, ki ga ni mogoče pripisati poslovni ali poklicni dejavnosti), se stranka strinja, da se v skladu s členoma 38 in 61 Direktive (EU) 2015/2366 določbe naslova III, člena 62(1), člena 64(3) ter členov 72, 74, 76, 77, 80 in 89 te direktive, kot je bila prenesena v ustrezne luksemburške zakone o prenosu, ne uporabljajo in da se uporablja drugačen rok, kot je določen v členu 71 te direktive, kot je bila prenesena v ustrezne luksemburške zakone o prenosu. Poslovni kupci (glej klavzulo B.I) niso potrošniki in se kot taki strinjajo, da zgoraj navedene določbe ne veljajo. Glede področja uporabe teh členov se namesto tega uporabljajo izključno pravila in predpisi, določeni v teh pogojih poslovanja.

## III. Uporaba uporabniškega denarnega računa

### 1. Osnovne funkcije uporabniškega denarnega računa

Možne funkcije uporabniškega denarnega računa so navedene v nadaljevanju:

- pošiljanje plačil z elektronskim denarjem sprejemnim mestom ali upravljavcem trga (glej klavzulo D.III.4),
- prejemanje plačil z elektronskim denarjem od sprejemnih mest ali upravljavcev trga (glej klavzulo D.III.5),
- vrnitev dobroimetja (glej klavzulo D.III.6).

Če AUDIPAY to podpira, lahko stranka ročno napolni svoj uporabniški denarni račun (glej klavzulo D.III.4), pošilja plačila z elektronskim denarjem ostalim uporabnikom ali prejema plačila v elektronskem denarju od ostalih uporabnikov.

Stranka lahko z uporabo AUDIPAY izvršuje plačila sprejemnim mestom, upravljavcem trga ali ostalim uporabnikom ali prejema takšna plačila samo v elektronskem denarju. Zneski plačil se v elektronskem denarju ustrezno prenesejo med uporabniškim denarnim računom in denarnim računom prejemnika plačila. Stranka lahko kadar koli zahteva prenos svojega dobroimetja na referenčni račun („**BANČNI RAČUN**“). Pravno to pomeni vrnitev elektronskega denarja.

### 2. Individualni funkcionalni obseg

Individualni funkcionalni obseg uporabniškega denarnega računa je odvisen od informacij in dokumentov, ki jih ima EMI o stranki. Razpoložljivi funkcionalni obseg si je mogoče ogledati v računu stranke.

Po popolnem preverjanju legitimnosti podatkov stranke je možna neomejena uporaba AUDIPAY.

Razpoložljivi funkcionalni obseg uporabniškega denarnega računa je lahko predmet omejitev, odvisno od stanovanjskega ali poslovnega naslova ali lokacije, s katere stranka dostopa do AUDIPAY, pa tudi od drugih značilnosti stranke.

Če popolno preverjanje legitimnosti ni dokončano, lahko stranka uporablja AUDIPAY le za določene funkcije pošiljanja, prejemanja in ponovne zamenjave (glej klavzule D.III.4.4, D.III.5.1 in D.III.6.4).

Če je stranka v svojem računu določila nekatera plačilna sredstva, bo v primeru plačila uporabniški denarni račun obremenjen in istočasno samodejno napolnjen s (preostalim) plačljivim zneskom iz navedenega plačilnega sredstva. Zato se stranka na splošno ne zanaša na zadostno kritje svojega uporabniškega denarnega računa. Stranka lahko določi tudi več plačilnih sredstev.

Za zagotovitev, da je stranka lastnik plačilnega sredstva, lahko EMI po potrebi preveri plačilno sredstvo (v primeru bančnega računa ali kreditne kartice kot plačilnega sredstva). V ta namen se v primeru bančnega računa kot plačilno sredstvo v dobro tega bančnega računa knjiži majhen znesek (npr. 0,01 EUR). V primeru takšnega dobropisa bo pod namenom plačila poslana verifikacijska koda, ki jo mora stranka vnesti med postopkom preverjanja, da dokonča preverjanje bančnega računa. V primeru uporabe kreditne kartice kot plačilnega sredstva je preverjanje mogoče doseči v skladu z zahtevami posamezne organizacije kreditnih kartic (npr. s 3D Secure).

Če je stranka določila plačilno sredstvo brez preverjanja, bo funkcionalni obseg uporabniškega denarnega računa omejen (glej klavzule D.III.4.4, D.III.5.1 in D.III.6.4).

Če stranka v svojem računu ni določila plačilnega sredstva, bo funkcionalni obseg uporabniškega denarnega računa dodatno omejen. Med drugim stranka ne bo mogla uporabljati funkcije združevanja transakcij (glej klavzulo D.III.4.9).

### **3. Uporabniški denarni račun**

#### **3.1 Dobroimetje**

EMI ne plačuje obresti za dobroimetje na uporabniškem denarnem računu, ker je to elektronski denar in ne bančni depozit. Iz istega razloga za dobroimetje ne velja zakonsko določena zaščita.

#### **3.2 Informacije o prodaji in dobroimetje na računu**

Stranka si lahko kadar koli ogleda povzetek dejavnosti na svojem računu prek uporabniškega vmesnika.

Stranka lahko vsaj enkrat na mesec prenese in shrani izpiske računa prek uporabniškega vmesnika.

EMI bo v predpisanem zakonskem roku hranil evidenco vseh transakcij in podatkov v zvezi z uporabniškim denarnim računom. EMI zagotavlja, da bodo na spletu na voljo 24 mesecev.

### **4. Polnjenje uporabniškega denarnega računa in pošiljanje plačil**

Če stranka napolni svoj uporabniški denarni račun (ročno) ali izvede plačilo prejemniku plačila z uporabo AUDIPAY, s tem izda plačilni nalog EMI za knjiženje naročenega zneska v dobro svojega uporabniškega denarnega računa ali denarnega računa prejemnika plačila.

#### **4.1 Pogoji za izvršitev**

Pogoji za izvršitev, navedeni v nadaljevanju, veljajo za ročno nalaganje dobroimetja na uporabniški denarni račun in plačilo prejemniku plačila. Stranka:

- se je uspešno prijavila z vnosom podatkov za dostop,
- je izpolnila vsa obvezna polja za plačilni nalog,
- je zagotovila potrebne informacije o predvidenih plačilnih sredstvih, ki zagotavljajo zadostno kritje,
- je zagotovila potrebne informacije o prejemniku plačila, npr. uporabniško ime, kontaktne podatke ali podatke o računu („**ID STRANKE**“); EMI je upravičen do izpolnitve plačilnega naloga izključno na podlagi ID stranke, ki ga določi stranka (ID stranke je edinstveni identifikator v smislu zakona iz leta 2009),
- je naročila EMI izvršitev plačila s potrditvijo plačilnega naloga (npr. s klikom na gumb) ali s pooblastilom za periodično direktno obremenitev (glej klavzulo D.III.4.8) ali na kakršen koli drug način, dogovorjen z EMI.

#### **4.2 Rok za izvršitev**

Plačilni nalog se izvrši takoj, tj. uporabniški denarni račun bo direktno obremenjen za naročeni znesek, ki bo knjižen v dobro denarnega računa prejemnika plačila. Znesek plačilne transakcije bo prejemniku plačila na voljo takoj po tem, ko je bil knjižen v dobro denarnega računa prejemnika plačila.

#### **4.3 Preklic**

Stranka ne more preklicati plačilnega naloga po tem, ko ga je prejel EMI. Plačilni nalog je prejet po uspešnem prenosu prek uporabniškega vmesnika. Navedeno ne velja, če je stranka s pooblastilom za direktno obremenitev (glej klavzulo D.III.4.8) naročila EMI, naj elektronski denar bremeni z uporabniškega denarnega računa s periodičnimi obremenitvami. V tem primeru lahko stranka prekliče plačilni nalog do konca delovnega dne pred dogovorjenim datumom zapadlosti. „**DELOVNI DAN**“ pomeni kateri koli dan, razen sobote ali nedelje, ko (i) TARGET2 obratuje in (ii) banke v Luksemburgu na splošno poslujejo. Če je plačilno transakcijo odredil ponudnik storitev odreditve plačil, stranka ne more preklicati plačilnega naloga, potem ko se je strinjala z njegovo odreditvijo.



#### 4.4 Omejitev pošiljanja

Iz zakonskih razlogov ali zaradi obvladovanja tveganj za zmanjšanje tveganja za neplačilo lahko pride do občasne (npr. mesečne ali letne) omejitve prenosa na uporabniškem denarnem računu, ki je med drugim odvisna od preverjanja legitimnosti stranke.

Razen teh omejitev prenosa je na splošno mogoče pošiljati neomejena plačila z elektronskim denarjem. Za to mora EMI izvesti popolno preverjanje legitimnosti stranke, saj je EMI zakonsko dolžan identificirati stranko in po potrebi preveriti njeno identiteto in vir/izvor sredstev. EMI bo stranko obvestil o informacijah in dokumentih, potrebnih za preverjanje legitimnosti.

#### 4.5 Načini plačila

Stranka mora določiti plačilno sredstvo kot vir za financiranje svojega uporabniškega denarnega računa. V zvezi s tem stranka pooblasti EMI za obremenitev takšnih plačilnih sredstev, če želi prejemniku plačila plačati z AUDIPAY ali napolniti uporabniški denarni račun. EMI stranki izda elektronski denar v enakem znesku in ga v skladu z navodili stranke najprej knjiži v dobro uporabniškega denarnega računa stranke. V primeru plačila prejemniku plačila stranka naroči EMI prenos elektronskega denarja z uporabniškega denarnega računa na denarni račun prejemnika plačila.

Če je bilo v zvezi z računom stranke določenih več plačilnih sredstev, bo EMI razpoložljiva plačilna sredstva uporabil v naslednjem vrstnem redu:

1. dobroimetje elektronskega denarja, ki je na voljo na uporabniškem denarnem računu,
2. bančni račun (direktna obremenitev SEPA ali podoben postopek direktne obremenitve),
3. kreditna kartica,
4. alternativna plačilna sredstva, če je to primerno.

EMI lahko ta vrstni red kadar koli spremeni.

Če ima stranka na uporabniškem denarnem računu dovolj dobroimetja, bo EMI vedno najprej uporabil to dobroimetje. Če dobroimetje na uporabniškem denarnem računu zadostuje le za del plačila, bo EMI za preostali znesek bremenil določeno plačilno sredstvo. Stranka lahko določi več bančnih računov, kreditnih kartic ali alternativnih plačilnih sredstev.

#### 4.6 Plačilna sredstva

Direktna obremenitev SEPA (ali podoben postopek direktne obremenitve) in kreditna kartica sta trenutno na voljo strankam kot plačilno sredstvo. Strankam so lahko občasno na voljo tudi nekatera alternativna plačilna sredstva.

##### 4.6.1. Direktna obremenitev SEPA (ali podoben postopek direktne obremenitve)

Če stranka izbere direktno obremenitev SEPA kot plačilno sredstvo za začetno plačilo ali ročno polnjenje uporabniškega denarnega računa, dodeli EMI pooblastilo za direktno obremenitev. EMI je tako s strani stranke pooblaščen za obremenitev bančnega računa za ustrezen (neporavnan) znesek. Hkrati stranka kreditni instituciji, ki vodi račun, odda plačilni nalog za bremenitev bančnega računa za ustrezen znesek in prenos tega zneska EMI. Če stranka kot plačilno sredstvo navede bančni račun, EMI stranki pošlje pooblastilo za direktno obremenitev SEPA. Podatki o pooblastilu, vključno z referenco pooblastila, so kadar koli na voljo na računu stranke. Stranka lahko kadar koli odpove pooblastilo SEPA v odnosu do EMI ali svoje kreditne institucije, ki vodi račun.

Če stranka uporablja direktno obremenitev SEPA po podelitvi pooblastila za direktno obremenitev SEPA prek AUDIPAY, pooblasti EMI za uporabo pooblastila za direktno obremenitev SEPA za vsako plačilo ali polnjenje, kot je navedeno zgoraj. Po dogovoru med stranko in kreditno institucijo, ki vodi bančni račun, se lahko zahtevki za povračilo zoper kreditno institucijo, ki vodi bančni račun, uveljavljajo v skladu z zakonskimi in pogodbenimi predpisi do osem tednov po datumu obremenitve.

EMI bo stranke vnaprej obvestil o plačilih, izvedenih z direktno obremenitvijo SEPA. Rok za predhodno obvestilo se skrajša na en dan.

V primeru neuspele direktne obremenitve (npr. če na bančnem računu ni dovolj sredstev, če so podatki o računu napačni ali če je dostop do bančnega računa onemogočen iz drugih razlogov), stranka pooblasti EMI za obremenitev kreditne kartice, alternativnih plačilnih sredstev ali drugega bančnega računa, navedenega v računu stranke, za znesek plačila in pristojbine za neuspešno direktno obremenitev (glej klavzulo I) ali za ponovni poskus dviga zneska plačila in provizije z direktno obremenitvijo bančnega računa, če stranka še ni nadomestila neporavnane zneska z drugimi sredstvi. EMI bo stranko med postopkom plačila obvestil o plačilnih sredstvih, ki bodo uporabljena za to. EMI ne bo posredoval ločenega obvestila o znesku in roku pred ponovno direktno obremenitvijo.

V zvezi s postopki direktne obremenitve, ki niso direktna obremenitev SEPA, se uporabljajo pravila za ustrezeni postopek direktne obremenitve, določena s takšno shemo direktnih obremenitev, zlasti v dogovoru med stranko in kreditno institucijo, ki vodi bančni račun.

#### **4.6.2. Kreditna kartica**

Če stranka za plačilno sredstvo izbere kreditno kartico, s tem pooblasti EMI, da ustrezen znesek plačila knjiži v breme te kreditne kartice. Stranka lahko kadar koli prekine pooblastilo z odstranitvijo ustrezne kreditne kartice kot plačilnega sredstva z računa stranke.

V primeru reklamacije kreditne kartice („**REKLAMACIJA**“) stranka pooblasti EMI, da zapadle pristojbine knjiži v breme uporabniškega denarnega računa (glej klavzulo I).

#### **4.6.3. Alternativna plačilna sredstva**

Stranka lahko uporablja tudi nekatera alternativna plačilna sredstva, ki jih EMI občasno sprejme. Stranka nima pravice, da bi se kakršno koli alternativno plačilno sredstvo uporabljalo kot plačilno sredstvo, EMI pa ne zagotavlja možnosti uporabe kakršnega koli alternativnega plačilnega sredstva kot plačilnega sredstva. Takšna alternativna plačilna sredstva lahko EMI občasno sprejme po lastni presoji, prav tako pa se lahko kadar koli in brez predhodnega obvestila odloči, da ne bo več sprejemal nobenih alternativnih plačilnih sredstev.

V primeru, da stranka uporabi alternativno plačilno sredstvo, bo stranka preusmerjena na spletno mesto ponudnika alternativnih plačilnih sredstev, da se neposredno poveže s storitvijo, ki jo ponuja ponudnik alternativnih plačilnih sredstev, in izda ustrezna navodila ponudniku alternativnih plačilnih sredstev. S tem se razjasni, da bo vsaka takšna uporaba alternativnih plačilnih sredstev potekala v okviru pogodbenega razmerja med stranko in ponudnikom alternativnih plačilnih sredstev ter pod izključno odgovornostjo takšnega ponudnika alternativnih plačilnih sredstev. EMI ne more biti odgovoren za kakršne koli težave, ki nastanejo kot posledica uporabe alternativnih plačilnih sredstev. Da bi se izognili dvomom, se vse določbe teh pogojev poslovanja glede reklamacij, preklicev in podobnih določb uporabljajo tudi v zvezi s plačili, ki izvirajo iz alternativnih plačilnih sredstev.

#### **4.6.4. Prednostna plačilna sredstva**

Pri vsakem plačilu bo stranka obveščena o uporabljenem plačilnem sredstvu. Če želi stranka izbrati drugačno plačilno sredstvo, ki je v nasprotju z dogovorjenim naročilom (glej klavzulo D.III.4.5), lahko stranka to določi v računu stranke. Ne glede na prednostno plačilno sredstvo, ki ga določi stranka, EMI vedno najprej uporabi razpoložljivo dobroimetje na uporabniškem denarnem računu. EMI uporablja prednostno plačilno sredstvo samo za morebitne neporavnane zneske.

Polog prednostnega plačilnega sredstva je možen tudi v primeru pooblastila za direktno obremenitev (glej klavzulo D.III.4.8), pa tudi v primeru združevanja transakcij (glej klavzulo D.III.4.9).

#### **4.6.5. Izključitev plačilnih sredstev**

EMI lahko zaradi ocene tveganja izključi nekatera plačilna sredstva. Če EMI izključi plačilno sredstvo, o tem ustrezno obvestil stranko in ji predlaga eno ali več drugih plačilnih sredstev, ki jih je mogoče uporabiti.

#### 4.6.6. Posodobitev plačilnih sredstev

Stranka mora redno posodabljeti informacije o plačilnih sredstvih na računu stranke. Če EMI med obdelavo transakcij odkrije spremembo bančnih podatkov ali podatkov o kreditni kartici, bo EMI o tem ustrezno obvestil stranko in od nje zahteval posodobitev računa.

#### 4.7 Nadomestilo za negativno stanje računa

Če ima uporabniški denarni račun negativno dobroimetje (npr. v primeru neuspele direktne obremenitve), stranka načeloma ne more pošiljati nobenih plačil z AUDIPAY. EMI si pridržuje pravico, da strankam omogoči nadaljnja plačila za vsak primer posebej. Ne glede na zgoraj navedeno možnost prejemanja (ponovnih) plačil ostane nespremenjena.

Razen primerov dovoljenega združevanja transakcij (glej klavzulo D.III.4.9) bo EMI obvestil stranko, če bo imel uporabniški denarni račun negativno dobroimetje. Med obveščanjem lahko stranka sproži ročno polnjenje uporabniškega denarnega računa in s tem poravnava negativno dobroimetje. Če stranka ne izkoristi te možnosti, bo EMI (po lastni izbiri) uporabil eno od naslednjih možnosti za poravnavo negativnega dobroimetja:

- po prejemu plačil na uporabniški denarni račun bo EMI ta sredstva samodejno poravnal z zahtevki do stranke,
- ob naslednjem plačilu z AUDIPAY, če ga EMI odobri, bo EMI poleg zneska plačila obremenil plačilno sredstvo stranke za neporavnani znesek in o tem obvestil stranko,
- v primeru neuspele direktne obremenitve lahko EMI obremeni kreditno kartico ali poskusi znova izvesti direktno obremenitev ali
- obremeni katero koli določeno plačilno sredstvo.

#### 4.8 Pooblastilo za direktno obremenitev za periodična plačila

Če stranka kupi blago in storitve na sprejemnem mestu ali pri upravljavcu trga prek AUDIPAY, lahko pooblasti sprejemno mesto ali upravljavca trga („**POOBLASTILO ZA DIREKTNO OBREMENITEV**“) za zbiranje periodičnih plačil s svojega uporabniškega denarnega računa s trajnim nalogom (imenovan tudi „**NAROČNINA**“). Naročnina je obremenitev, ki se izvrši redno ali neredno in jo je mogoče plačati prek uporabniškega vmesnika. Stranka lahko obremenitev omeji v odnosu do sprejemnega mesta ali upravljavca trga glede na čas in znesek (posamični in/ali skupni znesek). Stranka lahko kadar koli prekine naročnino v odnosu do sprejemnega mesta ali upravljavca trga oziroma EMI prek uporabniškega vmesnika. Odpoved je treba razglasiti en delovni dan pred datumom obremenitve.

S pooblastilom za direktno obremenitev stranka hkrati dovoli obremenitev uporabniškega denarnega računa s ponavljajočim se zneskom računa, ki ga zahteva sprejemno mesto ali upravljavec trga in knjiženje v dobro denarnega računa prejemnika plačila. To velja, dokler stranka ne prekliče pooblastila za direktno obremenitev. EMI ni dolžan pregledati obremenitve sprejemnega mesta ali upravljavca trga glede izpolnjevanja skladnosti s pooblastilom za direktno obremenitev. EMI stranke ne bo vnaprej obvestil o plačilih, ki se opravijo s pooblastilom za direktno obremenitev. Stranka lahko zahteva predhodno obvestilo od ustreznega prevzemnega mesta oziroma upravljavca trga.

Stranka lahko zahteva povračilo za obremenitve, če:

- med odobritvijo ni bil naveden točen znesek in
- znesek, knjižen v breme, presega znesek, ki bi ga stranka lahko pričakovala glede na predhodno porabo in ustrezne okoliščine posameznega primera.

Zahtevak do povračila je izključen, če ga stranka ne uveljavi proti EMI v osmih tednih od datuma, ko je bil ustrezen znesek knjižen v breme.

Stranka mora na zahtevo EMI navesti dejanske okoliščine, na katerih temelji njen zahtevak za povračilo. EMI si pridržuje pravico, da zahteva nadaljnje informacije za ustrezno oceno okoliščin in zlasti preverjanje, ali so zahteve izpolnjene.

Zahtevka za povračila ni mogoče uveljaviti, če je stranka nemudoma privolila v izvršitev plačilne transakcije pri EMI in so ji bile, odvisno od primera, informacije o prihajajoči plačilni transakciji zagotovljene ali dostopne v dogovorjeni obliki s strani EMI ali prejemnika plačila najmanj štiri tedne pred datumom zapadlosti.

V 10 delovnih dneh od prejema zahtevka za povračilo bo EMI povrnil celoten znesek transakcije oziroma stranko obvestil o razlogih za zavrnitev povračila. Če stranka ne sprejme razlogov za takšno zavrnitev, se lahko obrne na organe, določene v klavzuli R.

Poslovne stranke niso upravičene do zgoraj omenjenih zahtevkov za povračilo.

#### **4.9 Združevanje transakcij**

EMI lahko združi plačila stranke do zneska, ki ga posamezno določi EMI („**OMEJITEV ZDRUŽEVANJA**“). Omejitev združevanja ne sme preseči 199,00 EUR. Stranka je dolžna in upravičena do takojšnjega odplačila združenega zneska, EMI pa je upravičen do takojšnjega zahtevka za odplačilo združenega zneska, potem ko je bil ustrezen znesek elektronskega denarja knjižen v dobro denarnega računa prejemnika plačila.

Vendar pa bo EMI v postopku združevanja transakcij in v primeru, da stranka ne odplača združenega zneska, denar dvignil iz plačilnih sredstev najpozneje po tem, ko je dosežena posamezno določena omejitev združevanja ali ko je „**OBDOBJE ZDRUŽEVANJA**“ (mesečno, deseti dan v mesecu ali, če tak dan ni delovni dan, naslednji delovni dan) končano. EMI nato samodejno obremeni navedeno plačilno sredstvo za ustrezen znesek. V ta namen lahko stranka določi prednostno plačilno sredstvo (glej klavzulo D.III.4.6.4). Zneski, ki presegajo omejitev združevanja, bodo vedno predmet direktne obremenitve (prednostnega) plačilnega sredstva za celoten znesek. Če ima stranka na uporabniškem denarnem računu dovolj dobroimetja, bo EMI najprej uporabil to dobroimetje (glej klavzulo D.III.4.6.4.).

Vsaka stranka mora vedno imeti dovolj sredstev za svoja plačilna sredstva.

Ne glede na združevanje transakcij bo znesek knjižen v dobro računa prejemnika plačila takoj po izvršitvi plačilnega naloga.

EMI si pridržuje pravico, da spremeni omejitev združevanja, ki vpliva na naslednje obdobje združevanja.

### **5. Prejemanje plačil**

Stranke lahko prejmejo elektronski denar z AUDIPAY na svoj uporabniški denarni račun s plačili z elektronskim denarjem, ki jih opravijo ostali uporabniki (če je takšna funkcija omogočena za določen trg), ali po (delni) razveljavitvi naročila, na primer po pritožbi, s strani sprejemnega mesta ali upravljavca trga.

#### **5.1 Omejitve prejemanja**

Lahko pride do občasne (npr. mesečne ali letne) omejitve prejemanja na uporabniškem denarnem računu iz zakonskih razlogov ali zaradi obvladovanja tveganj, ki je med drugim odvisna od preverjanja identitete stranke.

Razen te omejitve prejemanja je na splošno mogoče prejemati neomejena plačila z elektronskim denarjem. To zahteva popolno preverjanje identitete stranke, saj je EMI v skladu z zakonskim pravom dolžan identificirati stranko, ki doseže omejitev prejemanja. EMI bo stranko obvestil o potrebnih dokumentih za preverjanje identitete.

#### **5.2 Reklamacije prejetih plačil**

Vsaka izdaja elektronskega denarja na uporabniški denarni račun, ne glede na to, ali plačilo opravijo ostali uporabniki, sprejemno mesto ali upravljavec trga ali pa je plačilo opravljeno s polnjenjem uporabniškega denarnega računa z obremenitvijo plačilnega sredstva, je vedno odvisna od morebitnega preklica plačila.

Plačilo na uporabniški denarni račun je med drugim mogoče preklicati, če se preklic plačila iz plačilnih sredstev stranke, ostalih uporabnikov, sprejemnega mesta ali upravljavca trga. Pogoji, pod katerimi je plačilo na uporabniški denarni račun preklicano zaradi preklica plačila z določenega plačilnega sredstva (npr. direktna obremenitev SEPA ali kreditna kartica), so izključno odvisni od pogodbenih in zakonskih pogojev, ki veljajo za posamezna plačilna sredstva. EMI ni dolžan preverjati zakonitosti takšnih preklicev ali reklamacij.

## **6. Vračilo dobroimetja uporabniškega denarnega računa**

Vsaka stranka ima pravico, da kadar koli prenese dobroimetje uporabniškega denarnega računa na določena plačilna sredstva v skladu s temi pogoji poslovanja. Plačilo dobroimetja na določena plačilna sredstva je vračilo ustreznega elektronskega denarja.

### **6.1 Pogoji za izvršitev**

Za plačilo dobroimetja na določena plačilna sredstva veljajo naslednji pogoji za izvršitev. Stranka:

- se je uspešno prijavila prek uporabniškega vmesnika z uporabo podatkov za dostop,
- je izpolnila vsa obvezna polja, potrebna za plačilni nalog,
- je zagotovila potrebne podatke za plačilna sredstva, npr. podatke o bančnem računu, na katerega bo vrnjeno dobroimetje; EMI je pooblaščen za izvršitev plačilnega naloga izključno na podlagi ID stranke, ki ga določi stranka,
- je EMI naročila izvršitev transakcije z vračilom (npr. s klikom na gumb ali na drug način, kot je bilo dogovorjeno z EMI),
- je EMI poslala vse manjkajoče dokumente za namene legitimnosti in/ali ocene tveganja.

### **6.2 Rok za izvršitev**

Rok za izvršitev izplačila dobroimetja je en delovni dan (kot je opredeljeno v klavzuli D.III.4.3) za izplačila znotraj Evropskega gospodarskega prostora (države članice Evropske unije in Islandija, Lihtenštajn, Norveška) in v valuti euro brez pretvorbe valut. Ta rok za izvršitev se lahko podaljša za en delovni dan, če se plačilni nalog pošlje EMI v papirni obliki.

Če izplačilo vključuje samo eno pretvorbo valut med eurom in valuto države članice Evropske unije zunaj euroobmočja, je rok za izvršitev en delovni dan, pod pogojem, da se zahtevana pretvorba valut izvede v zadevni državi članici zunaj euroobmočja, v primeru čezmejnega izplačila pa čezmejni prenos poteka v valuti euro.

Za vsa izplačila v Evropskem gospodarskem prostoru, ki se izvršijo v valuti države članice Evropskega gospodarskega prostora, ki ni euro, je rok za izvršitev štiri delovne dni.

Za vsa izplačila zunaj Evropskega gospodarskega prostora, ne glede na valuto, ali za izplačila znotraj Evropskega gospodarskega prostora v valutah, ki ni euro ali valuta države članice Evropskega gospodarskega prostora, je lahko rok za izvršitev daljši od štirih delovnih dni.

V tem roku za izvršitev bo EMI nakazal sredstva, ki ustrezajo znesku elektronskega denarja, ponudniku ustreznega plačilnega sredstva stranke. Rok za izvršitev se začne na dan, ko stranka izda EMI veljavni plačilni nalog za izplačilo dobroimetja in EMI prejme ta nalog. Če EMI plačilni nalog prejme po 16. uri po luksemburškem lokalnem času ali na dan, ki ni delovni dan, se šteje, da je plačilni nalog prejet na naslednji delovni dan.

### **6.3 Preklic**

Ko EMI prejme naročilo za vračilo, ga stranka ne more preklicati. Naročilo za vračilo je prejet po uspešnem prenosu prek uporabniškega vmesnika. Če je plačilno transakcijo odredil ponudnik storitev odreditve plačil, stranka ne more preklicati plačilnega naloga, potem ko se je strinjala z njegovo odreditvijo.

### **6.4 Omejitev vračil**

Iz zakonskih razlogov ali zaradi obvladovanja tveganj lahko pride do občasne omejitve vračil na uporabniškem denarnem računu, ki je med drugim odvisna od preverjanja legitimnosti stranke. Stranka lahko po prijavi v račun stranke dostopa do podatkov o svoji omejitvi.

Načeloma je možno določiti omejitve za vračilo dobroimetja. Vendar pa EMI zahteva popolno preverjanje legitimnosti stranke. EMI bo stranko obvestil o zahtevanih informacijah in dokumentih.

## 7. Zavrnitev plačilnih nalogov

EMI ima pravico zavrniti izvršitev plačilnega naloga, ki ga izda stranka, če:

- pogoji za izvršitev, določeni v teh pogojih poslovanja (glej klavzuli D.III.4.1 in D.III.6.1), niso izpolnjeni,
- je mogoče sklepati, da izvršitev krši pogodbene, zakonske ali druge pravne določbe,
- plačilni nalog vsebuje dejansko napako,
- stranka ne izpolnjuje nobenih obveznosti do EMI ali prejemnikov plačil, ki izhajajo iz teh pogojev poslovanja ali katere koli druge pogodbe med stranko in EMI,
- plačilni nalog ni v skladu z obrazci, dogovorjenimi v teh pogojih poslovanja,
- plačilnega naloga ni mogoče izvršiti v celoti, zlasti če so zneski na uporabniškem denarnem računu ali na plačilnih sredstvih nezadostni,
- EMI ni uspešno prejel sredstev, ki so potrebna za izvršitev plačilnega naloga in jih tretje osebe npr. zadržujejo ali blokirajo,
- se zdi, da plačilni nalog izvira od nepooblaščenih oseb,
- razvoj finančnega stanja stranke ali osebe, ki je finančno povezana z njo, ogroža hitro in popolno izpolnjevanje obveznosti stranke,
- se zdi, da izvršitev plačilnega naloga EMI izpostavlja tveganjem v zvezi z odgovornostjo ali ugledom,
- lokalni ali tuji organ (vključno z nadzornimi in pravosodnimi organi) prepove izvršitev naloga,
- upravljavec(-ci) trga zavrne(-jo) osnovni nakup,
- tretje osebe uveljavljajo zahtevek na dobroimetje na uporabniškem denarnem računu ali
- je treba uporabniški denarni račun blokirati iz katerega koli razloga v skladu s temi pogoji poslovanja.

Če EMI ne izvrši plačilnega naloga, bo o tem takoj obvestil stranke in najpozneje do konca naslednjega delovnega dne navedel razlog. Če zavrnitev temelji na dejanskih napakah, bo EMI stranko obvestil o postopku za odpravo teh napak. Navedba razloga ali sklicevanje na tak postopek se lahko izpusti, če bi to pomenilo kršitev zakonskih določb s strani EMI. EMI lahko zahteva pristojbino za utemeljeno zavrnitev (glej klavzulo I).

## 8. Blokiranje uporabe

### 8.1 Blokiranje na zahtevo stranke

EMI bo na zahtevo stranke blokiral dostop do AUDIPAY, uporabniškega denarnega računa in/ali podatkov za dostop, zlasti v primeru obvestila o prenehanju v skladu s klavzulo E.I.1.

### 8.2 Blokiranje na zahtevo EMI

EMI lahko stranki blokira dostop do AUDIPAY in uporabniškega denarnega računa, če:

- je EMI upravičen do prekinitve te pogodbe zaradi utemeljenega razloga,
- EMI ugotovi, da obstaja nevarnost, da stranka ne bo mogla izpolniti svojih plačilnih obveznosti,
- obstajajo objektivni razlogi, ki se nanašajo na varnost uporabniškega denarnega računa,
- obstaja sum, da je prišlo do nepooblaščenih ali goljufive uporabe uporabniškega denarnega računa ali plačilnih podatkov uporabniškega denarnega računa,
- mora EMI blokirati uporabniški denarni račun stranke zaradi lokalne ali tuje zakonske ali pogodbene določbe,
- lokalni ali tuji organ (vključno z nadzornimi in pravosodnimi organi) zahteva, da EMI blokira uporabniški denarni račun, ali
- stranka v zadnjih treh letih ni uporabljala AUDIPAY.

EMI bo pod pogojem, da tovrstno obvestilo ne pomeni kršitve pravnih obveznosti, stranko obvestil o blokadi z navedbo ustreznih razlogov za blokado, če je le mogoče pred blokado, vendar najpozneje takoj zatem, npr. po elektronski pošti.

EMI bo odpravil blokado in ponovno aktiviral uporabniški denarni račun, če razlogi za blokado ne bodo več veljavni. EMI bo o tem takoj obvestil stranko. EMI si pridržuje pravico, da od stranke zahteva dodatne informacije in dokumente za ugotavljanje odsotnosti ali izginotja razlogov za blokiranje.

EMI lahko ponudniku storitev zagotavljanja informacij o računih ali ponudniku storitev odreditve plačil prepove dostop do uporabniškega denarnega računa, če to upravičujejo objektivni in ustrezno utemeljeni razlogi, po-

vezani z nepooblaščenim ali goljufivim dostopom do plačilnega računa s strani ponudnika storitev zagotavljanja informacij o računih ali ponudnika storitev odreditve plačil, vključno z nepooblaščenimi ali goljufivimi odreditvijo plačilne transakcije.

EMI bo stranko po elektronski pošti obvestil o zavrnitvi dostopa in razlogih za to. Te informacije bodo stranki posredovane, če je le mogoče prej, najpozneje pa takoj po zavrnitvi dostopa do uporabniškega denarnega računa, razen če bi to pomenilo kršitev pravnih obveznosti.

EMI bo omogočil dostop do uporabniškega denarnega računa, ko razlogi za zavrnitev dostopa ne bodo več obstajali.

## **9. Določbe za storitve odreditve plačil in storitve zagotavljanja informacij o računih**

Predpisi o storitvah odreditve plačil in storitvah zagotavljanja informacij o računih začnejo veljati in EMI takšne storitve odobri najpozneje takrat, ko mora po zakonu zagotoviti njihov dostop do AUDIPAY.

### **9.1 Storitve odreditve plačil**

Stranka ima pravico do uporabe plačilnih storitev, omenjenih v točki 7 Priloge I k Direktivi 2015/2366, prek ponudnika storitev odreditve plačil.

Če stranka da izrecno soglasje za izvršitev plačila, EMI to stori v skladu s svojimi pravnimi obveznostmi, da zaščiti strankino pravico do uporabe storitev odreditve plačil.

EMI ne preverja, ali ponudnik storitev odreditve plačil izpolnjuje svoje obveznosti in ni odgovoren v primeru kršitve obveznosti s strani ponudnika storitev odreditve plačil.

EMI upošteva, da mora po prejemu plačilnega naloga ponudniku storitev odreditve plačil sporočiti oziroma dati na voljo vse informacije v zvezi s plačilno transakcijo.

EMI bo plačilne naloge, poslane prek ponudnika storitev odreditve plačil, z vidika upravljanja časa, prednostnih nalog ali stroškov obdelal na enak način kot plačilne naloge, ki jih pošlje stranka neposredno, razen če obstajajo objektivni razlogi za drugačno obdelavo.

Zagotavljanje storitev odreditve plačil ni odvisno od pogodbenega razmerja v ta namen med ponudnikom storitev odreditve plačil in EMI.

### **9.2 Storitve zagotavljanja informacij o računih**

Stranka ima pravico do uporabe storitev, ki omogočajo dostop do podatkov o plačilnem računu, v tem primeru uporabniškem denarnem računu, v skladu s točko 8 Priloge I k Direktivi 2015/2366.

EMI ne preverja, ali ponudnik storitev zagotavljanja informacij o računih izpolnjuje svoje obveznosti in ni odgovoren v primeru kršitve obveznosti s strani ponudnika storitev zagotavljanja informacij o računih.

EMI bo ponudniku storitev zagotavljanja informacij o računih na zahtevo posredoval ali dal na voljo informacije v zvezi z stranko, uporabniškim denarnim računom in plačilnimi nalogi.

EMI bo zahteve za podatke, poslane prek ponudnika storitev zagotavljanja informacij o računih, izpolnil brez diskriminacije, razen če obstajajo objektivni razlogi za drugačno obdelavo.

Zagotavljanje storitev informacij o računih ni odvisno od obstoja pogodbenega razmerja v ta namen med ponudnikom storitev zagotavljanja informacij o računih in EMI.

## **E. Neodobrena, nepravilna ali pomanjkljiva plačila**

### **I. Dolžnost stranke glede obveščanja in sodelovanja**

#### **1. Obvestilo o prenehanju**

Če stranka izve, da je bila katera od njenih naprav, opremljenih za dostop do AUDIPAY (npr. mobilni telefon), izgubljena ali ukradena, ali če izve za kakršno koli zlorabo ali drugo nepooblaščenno uporabo svojih podatkov za dostop, mora o tem nemudoma obvestiti EMI („**OBVESTILO O PRENEHANJU**“). V zvezi z obvestilom o prenehanju se lahko stranka kadar koli obrne na EMI.

Dežurna telefonska številka za prenehanje in prevare: +49 5361 379 3838  
Elektronski naslov: support-vwpayments@vwfs.com

Stranka mora vsako krajo ali zlorabo nemudoma prijaviti policiji.

Če stranka sumi:

- da ima nepooblaščen osebni informacije o njenih podatkih za dostop ali
- da nepooblaščen osebni uporablja njene podatke za dostop,

mora stranka izdati obvestilo o prenehanju.

Ne glede na zgoraj navedeno lahko stranka po lastni presoji blokira svoj uporabniški denarni račun ali podatke za dostop.

## **2. Obveznost obveščanja o neodobrenih ali pomanjkljivih plačilih**

Vsaka stranka mora EMI nemudoma obvestiti o kakršnih koli nepooblaščenih ali pomanjkljivih plačilih, ko ugotovi, da je prišlo do takšnih plačil, vendar najpozneje v 13 mesecih od datuma obremenitve.

Navedeno velja tudi za plačila, ki jih je odredil ponudnik storitev odreditve plačil.

## **II. Dolžnost skrbnega ravnanja stranke**

### **1. Tehnična povezava z AUDIPAY**

Vsaka stranka bo vzpostavila tehnično povezavo z AUDIPAY samo prek uporabniškega vmesnika. Za vsak dostop do AUDIPAY prek drugih sredstev, ki niso navedena v teh pogojih poslovanja, bo odgovorna stranka. Če stranka na primer ne vpiše myAudi neposredno v URL brskalnika in dostopa do spletnega mesta prek povezav, obstaja tveganje, da so strankini podatki za dostop dostopni tretjim osebam.

### **2. Tajnost podatkov za dostop**

Vsaka stranka je odgovorna za varovanje tajnosti podatkov za dostop in njihovo pošiljanje izključno prek uporabniškega vmesnika. Stranka bo varovala svoje podatke za dostop in preprečila dostop tretjih oseb do teh podatkov. Dejstvo je, da lahko vsak, ki pridobi podatke za dostop, zlorabi AUDIPAY v okviru pogodbenih storitev.

Za zaščito pred zlorabo je treba upoštevati naslednje:

- podatkov za dostop ne smete shranjevati v elektronski obliki ali jih zabeležiti v kakršni koli drugi obliki,
- pri vnosu podatkov za dostop se morate prepričati, da te informacije niso vidne nikomur,
- podatkov za dostop ne smete vnašati v dostopne kanale, razen tistih, ki so dogovorjeni v teh pogojih poslovanja (npr. myAudi),
- podatkov za dostop ne smete posredovati zunaj postopka AUDIPAY, na primer po elektronski pošti, in
- podatkov za dostop ne smete hraniti skupaj z napravo, opremljeno za dostop do AUDIPAY.

### **3. Varnost uporabniškega sistema**

Stranka mora sprejeti ukrepe za zaščito uporabljene strojne in programske opreme („**UPORABNIŠKI SISTEM**“). Stranka mora zagotoviti, da uporabljeni sistemi ali aplikacije (npr. osebni računalnik in pripadajoča programska oprema) delujejo brezhibno. Zlasti je treba izvajati redna preverjanja s tekočimi postopki/orodji za odkrivanje virusov, zaščito osebnih računalnikov ali naprav, ki se povezujejo z internetom, da se prepreči kakršen koli nepooblaščen dostop tretjih oseb do sistemov stranke.



#### **4. Nadzor skladnosti podatkov na plačilnem nalogu s podatki, ki jih prikaže EMI**

V kolikor EMI prikaže podatke stranke iz njenih plačilnih nalogov z uporabo AUDIPAY (npr. znesek in podrobnosti o prejemniku plačila) v uporabniškem sistemu ali na kateri koli drugi napravi za potrditev ali jih omogoči na kakršen koli drug način, mora stranka potrditi, da se prikazani podatki ujemajo s podatki za transakcijo.

### **F. Trajanje in prekinitev pogodbe**

#### **I. Trajanje**

Ta pogodba začne veljati na dan, ko EMI stranki omogoči uporabo AUDIPAY.

Pogodba je sklenjena za nedoločen čas in se lahko prekine z odpovednim rokom (glej klavzuli F.II in F.III).

#### **II. Prekinitev s strani stranke**

Stranka lahko kadar koli prekine to pogodbeno razmerje z EMI, tako da se obrne na službo za stranke in zahteva zaprtje računa stranke, vključno z uporabniškim denarnim računom. Dolžnost stranke, da sodeluje pri zagotavljanju informacij in dokumentov, ostaja nespremenjena.

#### **III. Prekinitev s strani EMI**

EMI lahko prekine to pogodbeno razmerje kadar koli v pisni ali besedilni obliki z odpovednim rokom dveh mesecev in sproži zaprtje računa stranke, vključno z uporabniškim denarnim računom.

To ne posega v pravico do odpovedi pogodbe brez predhodnega obvestila iz utemeljenega razloga. Podlaga za utemeljen razlog je zlasti, če stranka EMI v času pogodbenega razmerja ne predloži dokumentov ali drugih informacij, ki jih EMI potrebuje za določitev identitete ali izvora plačil ali zaradi obvladovanja tveganj.

#### **IV. Posledice prekinitve**

Pogodba med stranko in EMI se prekine v skladu s klavzulama F.II in F.III.

Po prekinitvi pogodbe lahko EMI prekliče vse transakcije v teku. Morebitni elektronski denar na uporabniškem denarnem računu ob prenehanju pogodbe bo ponovno pretvorjen, EMI pa bo ustrezna sredstva izplačal v plačilna sredstva stranke po odštetju vseh zneskov, ki jih stranka dolguje EMI, pod pogojem, da so bile izpolnjene potrebne zahteve (glej klavzulo D.III.6.4) v zvezi s plačili (npr. uporabniškega denarnega računa ni mogoče zapreti, da bi se izognili omejitvam glede plačila elektronskega denarja) in ni prišlo do kršitve pravnih obveznosti. Pravno to pomeni vrnitev elektronskega denarja.

Po prekinitvi pogodbe bo stranka še naprej plačevala vse stroške in pristojbine ter izpolnjevala vse druge plačilne obveznosti, ki lahko nastanejo do dokončne poravnave vseh poslovnih odnosov. Poleg tega se stranka po začetku veljavnosti prekinitve ne bo mogla več prijaviti v AUDIPAY prek uporabniškega vmesnika.

#### **V. Račun v mirovanju**

Če stranka v zvezi z uporabniškim denarnim računom ni podala nobenega dokumentiranega navodila ali če v treh letih ni odredila nobene transakcije z uporabniškega denarnega računa, ima EMI pravico do blokiranja dostopa (glej klavzulo D.III.8.2). Poleg tega ima EMI pravico do zaprtja uporabniškega denarnega računa. Tekom zapiranja uporabniškega denarnega računa mora EMI izslediti stranko in po potrebi opredeliti ali ponovno opredeliti identiteto stranke ter po potrebi opraviti nadaljnje preiskave glede izvora sredstev na uporabniškem denarnem računu. Stranka mora zagotoviti vse potrebne informacije in dokumente, ki jih zahteva EMI. Stroške zapiranja uporabniškega denarnega računa krije stranka. Če stranka izpolni vse svoje obveznosti in ne obstajajo pravni razlogi, ki bi to prepovedovali, bo EMI izplačal dobroimetje na uporabniškem denarnem računu v plačilna sredstva stranke.

### **G. Pristojnosti**

EMI si bo prizadeval zagotavljati neprekinjen in varen dostop do AUDIPAY, čeprav tega ne more zagotoviti v vseh okoliščinah. Do napak in neplačil lahko pride zlasti zaradi višje sile, nemirov, stavk, terorizma, vojn, naravnih pojavov ali drugih incidentov, za katere EMI ni odgovoren, ali zaradi dogodkov, ki jih EMI ne more

razumno nadzorovati (na primer neodvisni ukrepi v državi ali v tujini ali zanesljivost in razpoložljivost podatkovnih povezav). Stranka se tudi zaveda, da je lahko dostop do AUDIPAY občasno omejen, da se omogočijo popravila, izvajanje vzdrževalnih del ali uvajanje novih funkcij ali storitev.

EMI si bo prizadeval zagotoviti, da bodo plačilni nalogi obdelani v določenem roku za izvršitev.

Stranka je odgovorna za upoštevanje zakonov in drugih zakonskih določb, ki veljajo v njeni jurisdikciji v zvezi z uporabo AUDIPAY, vključno z vsemi izvozno-uvoznimi predpisi, davčnimi predpisi in predpisi o tujih valut.

## **H. Odgovornost**

### **I. Odgovornost stranke za neodobrene/zlorabljene plačilne transakcije**

V primeru neodobrene plačilne transakcije zaradi zlorabe podatkov za dostop, do katere pride pred obvestilom o prenehanju, bo stranka dolžna poravnati nastalo škodo do zneska 50 EUR EMI, ne glede na malomarnost.

Navedeno ne velja, če:

- a) stranka pred plačilom ni zaznala zlorabe podatkov za dostop ali
- b) je škodo povzročil EMI, njegovi zaposleni, zastopniki ali ponudniki storitev.

Poslovne stranke bodo dolžne poravnati škodo, ki izhaja iz nepooblaščenih plačilnih transakcij, do zneska, ki presega 50 EUR, če so namerno ali iz malomarnosti prekršile opomin in obveznosti skrbnega pregleda v skladu s klavzulama E.I in E.II.

Stranki ni treba plačati nadomestila za škodo v skladu z zgornjimi odstavki, če ni mogla posredovati obvestila o prenehanju v skladu s klavzulo E.I.1, ker EMI ni zagotovil zmogljivosti za prejem obvestila o prenehanju in je zaradi tega nastala škoda.

Poleg tega stranka ni dolžna plačati nadomestila za škodo v skladu z zgornjimi odstavki, če EMI ni zahteval močne avtentikacije stranke, čeprav bi to moral storiti.

Če pride do nepooblaščenih plačilnih transakcij pred obvestilom o prenehanju in stranka namerno ali iz hude malomarnosti krši svoje obveznosti skrbnega pregleda v skladu s temi pogoji poslovanja, mora stranka v celoti plačati nadomestilo za škodo, razen v primeru, da EMI ni zahteval močne avtentikacije stranke, čeprav bi to moral storiti. Huda malomarnost stranke velja zlasti, če krši svoje dolžnosti v skladu s klavzulama E.I in E.II.

Če je stranka delovala z goljufivim namenom, bo v celoti odgovorna.

## **II. Zahtevki za vračilo in odškodninski zahtevki, ki jih stranka predloži EMI**

### **1. Vračilo za neodobrena plačila z uporabniškega denarnega računa**

V primeru neodobrenega plačila mora EMI stranki nemudoma in najpozneje do konca naslednjega delovnega dne vrniti znesek plačila. EMI vračila ne bo opravil, dokler ne bo obveščen o plačilu. Če je bil znesek knjižen v breme uporabniškega denarnega računa, mora EMI vrniti uporabniški denarni račun v stanje, v katerem bi bil brez neodobrenega plačila. Obveznost vračila za EMI ne velja, če ima utemeljene razloge za sum, da je stranka ravnala goljufivo, in če o tem pisno obvesti ustrezeni organ. Če se sum ne potrdi, bo obveznost vračila obnovljena.

Če plačilno transakcijo odredi ponudnik storitev odreditve plačil, bo EMI takoj in najpozneje do konca naslednjega delovnega dne vrnil znesek neodobrene plačilne transakcije in po potrebi vrnil obremenjen uporabniški denarni račun v stanje, v katerem bi bil brez neodobrene plačilne transakcije.

EMI ne bo plačal nobenega dodatnega finančnega nadomestila.

## **2. Vračilo v primeru neizvršitve, nepravilne ali zapoznele izvršitve odobrenega plačilnega naloga stranke**

V primeru neizvršitve ali nepravilne izvršitve odobrenega plačilnega naloga lahko stranka od EMI zahteva takojšnje in celotno vračilo zneska plačila, pod pogojem, da plačilo ni bilo izvršeno ali je bilo izvršeno nepravilno. Če je bil znesek knjižen v breme uporabniškega denarnega računa, bo EMI račun vrnil v stanje, v katerem bi bil v primeru neizvršitve ali nepravilne izvršitve plačilne transakcije. Če so bile od zneska plačila odštete pristojbine, bo EMI odbiti znesek takoj prenesel na stranko.

Stranka lahko zahteva vračilo provizij, ki so ji bile zaračunane v zvezi z neizvršitvijo ali nepravilno izvršitvijo plačilnega naloga s strani EMI ali knjižene v breme uporabniškega denarnega računa.

V primeru nepravilne izvršitve plačilnega naloga lahko EMI, z izjemo vračila, sproži postopke za popravne ukrepe, kolikor je to mogoče, če plačilni nalog vsebuje vse informacije, potrebne za sprejetje popravilnih ukrepov v zvezi z ustrezno nepravilno izvršitvijo, zlasti v primerih, ko je EMI nakazal znesek, ki se razlikuje od zneska, navedenega v plačilnem nalogu.

Če je bistvo nepravilne izvršitve v tem, da ponudnik plačilnih storitev prejemnika plačila prejme plačilo šele po izteku roka za izvršitev („ZAMUDA“), prejšnji zahtevki ne bodo upoštevani. Če je stranka zaradi zamude utrpela škodo, bo EMI zasebnim strankam odgovarjal v skladu s klavzulo H.II.3 in poslovnim strankam v skladu s klavzulo H.II.4. Če plačilni nalog ni izvršen ali je nepravilno izvršen, bo EMI na zahtevo stranke obnovil plačilni nalog in stranko obvestil o rezultatu.

V primeru neizvršitve ali nepravilne izvršitve plačilne transakcije bo EMI na zahtevo, ne glede na kakršno koli odgovornost, poskušal obnoviti plačilno transakcijo in stranko obvestil o rezultatu. Stranki se v tem primeru ne bo zaračunala pristojbina.

Če je stranka plačilni nalog odredila prek ponudnika storitev odreditve plačil, bo EMI stranki povrnil znesek plačilnih transakcij, ki niso bile izvršene ali so bile izvršene nepravilno, in posodobil obremenjeni uporabniški denarni račun, da bo v stanju, v katerem je bil pred nepravilno izvršitvijo plačilne transakcije.

Ponudnik storitev odreditve plačil mora dokazati, da je EMI prejel plačilni nalog in da je bila plačilna transakcija v okviru njegove odgovornosti potrjena, pravilno evidentirana in nepoškodovana zaradi tehnične okvare ali katere koli druge pomanjkljivosti v okviru neuspešne, nepravilne ali zapoznele izvršitve transakcije.

## **3. Nadomestilo**

V primeru neizvršitve ali nepravilne izvršitve odobrenega plačilnega naloga ali v primeru neodobrenega plačila lahko stranka od EMI zahteva nadomestilo za škodo ali izgubo, ki ni zajeta v določbah H.II.1 in H.II.2. To ne velja, če EMI ni odgovoren za kršitev dolžnosti. EMI bo odgovoren za krivdo posrednika, kot da bi bila krivda njegova, razen če je kriv posrednik, ki ga je določila stranka. Če je stranka prispevala k nastanku škode ali izgube zaradi krivdnega vedenja, bo načelo deljene odgovornosti odločalo, v kolikšnem obsegu morata EMI in stranka kriti škodo.

Odgovornost v skladu s prejšnjim odstavkom je omejena na največ 12 500 EUR. Ta omejitev ne velja:

- za neodobrene prenose,
- za primere namerne kršitve ali hude malomarnosti s strani EMI,
- za tveganja, ki jih je EMI prevzel samo izjemoma, in
- za odškodnino za obresti, če je stranka zasebna stranka.

## **4. Odškodninski zahtevki poslovnih strank v primeru neizvršitve odobrenih plačilnih nalogov, nepravilne izvršitve odobrenih plačilnih nalogov ali neodobrenih plačilnih nalogov**

Z odstopanjem od odškodninskih zahtevkov v skladu s klavzulama H.II.1 in H.II.2 lahko poslovne stranke zahtevajo odškodnino v primeru neizvršitve, nepravilne ali zapoznele izvršitve odobrenih plačilnih nalogov ali neodobrenih plačilnih nalogov samo znotraj omejitev naslednjih določb:

- EMI je odgovoren za svojo krivdo. Če je stranka prispevala k nastanku škode ali izgube zaradi malomarnega vedenja, bo načelo deljene odgovornosti določilo, v kolikšni meri morata EMI in stranka kriti izgubo ali škodo.

- EMI ni odgovoren za krivdo posrednika. V tem primeru bo odgovornost EMI omejena na skrbno izbiro in navodila posredniku (naročilo, posredovano tretji osebi). EMI ne bo odgovoren za kršitve posredniških organov, ki sodelujejo z EMI.
- Odškodninski zahtevek stranke je delno omejen na znesek plačila, vključno s pristojbinami in obrestmi, ki jih zaračuna EMI. V kolikor se to nanaša na uveljavljanje zahtevkov za posledično škodo, je zahtevek omejen na največ 12 500 EUR na plačilni nalog. Te omejitve odgovornosti ne bodo veljale v primeru namerne naklepa ali hude malomarnosti s strani EMI ali za tveganja, ki jih je EMI posebej prevzel.

Stranka se izrecno strinja, da bo prevzela izključno tveganja, ki niso zajeta v zgoraj omenjenih odškodninskih zahtevkih.

## 5. Izključitev odgovornosti in ugovor

Odgovornost EMI v skladu s klavzulami H.II.1 do H.II.4 je izključena:

- če EMI stranki dokaže, da je prejemnik plačila ali njegov ponudnik plačilnih storitev pravočasno in v celoti prejel znesek plačila, ali
- če je bil plačilni nalog pravilno izvršen v skladu z napačnim ID stranke, ki ga je navedla stranka. Vendar lahko v teh okoliščinah stranka od EMI zahteva, da si z uporabo ustreznih razpoložljivih sredstev poskuša prizadevati izterjati znesek plačila. Če izterjava zneska plačila ni mogoča, bo EMI na zahtevo stranki posredoval vse informacije, ki jih ima in so pomembne za stranko, da lahko ta sproži pravni postopek za uveljavljanje zahtevka za vračilo zneska. Za to izterjavo bo EMI zaračunal pristojbino, navedeno na seznamu pristojbin (glej klavzulo I).

Zahtevki stranke v skladu s klavzulami H.II.1 do H.II.4 in ugovori stranke zoper EMI zaradi neizvršenih ali nepravilno izvršenih plačilnih nalogov ali zaradi neodobrenih plačilnih nalogov so izključeni, če stranka ne obvesti EMI, takoj ko izve za obremenitev neodobrenega ali nepravilno izvršenega plačilnega naloga ali najpozneje v 13 mesecih po datumu obremenitve nepooblaščenega ali nepravilno izvršenega plačilnega naloga. Ta omejitev začne veljati le, če je EMI stranko obvestil o računu, najpozneje v enem mesecu po vpisu bremenitve. V nasprotnem primeru bo na dan, ko bo EMI obvestil stranko, sprožen začetek zastaralnega roka. Stranka lahko uveljavlja odškodninske zahtevke v skladu s klavzulo H.II.3 tudi po izteku zgoraj omenjene omejitve, pod pogojem, da do neizpolnjevanja te klavzule ni prišlo po njeni krivdi. V primeru poslovnih strank velja zastaralni rok 60 dni od datuma obremenitve pooblastila ali nepravilno izvršenega plačilnega naloga.

Opustitev pravočasnih ugovorov bo veljala kot odobritev in ratifikacija, informacije, ki jih posreduje stranka, pa bodo veljale za nepreklicno pravilne, tako da stranka teh transakcij ne more neposredno ali posredno izpodbijati.

Zahtevki, ki jih vloži stranka, so prav tako izključeni, če

- se zahtevek nanaša na nenavaden in nepredvidljiv dogodek, na katerega EMI nima vpliva in katerega posledicam se EMI kljub ustrezni skrbnosti ne bi mogel izogniti, ali
- je EMI spoštoval pravno obveznost.

## III. Omejitve odgovornosti EMI

Ob upoštevanju klavzule H.II EMI izključuje vso odgovornost v zvezi s to pogodbo ali tisto, ki iz nje izhaja, razen odškodninskih zahtevkov, ki izhajajo iz namerne ali skrajno malomarne kršitve dolžnosti.

V skladu z zgornjimi omejitvami EMI ne bo odgovoren za škodo ali izgubo, ki jo utрпи stranka zaradi nepravilne uporabe uporabniškega vmesnika, uporabniškega denarnega računa ali zaradi napačnih podatkov, vnosa podatkov, prenosa ali obdelave podatkov.

Te omejitve odgovornosti veljajo tudi, kadar plačila odredijo ponudniki storitev odreditve plačil.

## I. Pristojbine

Pristojbine za uporabo AUDIPAY so navedene na veljavnem seznamu pristojbin. Veljavni seznam pristojbin bo stranki na voljo ob registraciji in si ga lahko nato kadar koli ogleda in prenese prek uporabniškega vmesnika.

Stranka potrjuje, da je prejela seznam pristojbin in da se strinja z njegovo vsebino. Stranka se zaveže, da bo pred vsakim plačilnim nalogom preverila seznam pristojbin.

Stranka se strinja, da bo EMI plačala ali povrnila vse davke, dajatve in pristojbine, ki jih mora EMI plačati ali za katere EMI odgovarja, razen davkov od dohodka ali drugih davkov na dobiček EMI, ki so povezani s transakcijami EMI kot del poslovnega odnosa s stranko, ne glede na to, ali jih je treba plačati kateremu koli organu v Luksemburgu ali v tujini ali če se uveljavlja kakršna koli odgovornost katerega koli organa v Luksemburgu ali v tujini. Da bi se izognili dvomom, obveznost stranke v zvezi s plačilom ali povračilom denarja EMI velja tudi za pristojbine, ki jih EMI plačuje tretjim ponudnikom storitev, vključno s ponudniki alternativnih plačilnih sredstev.

Stranka bo pooblastila EMI za knjiženje pristojbin in drugih zneskov, dolgovanih EMI, v breme uporabniškega denarnega računa in morebitnih plačilnih sredstev.

## **J. Varstvo podatkov in soglasje za prenos podatkov stranke**

### **I. Varstvo podatkov**

EMI bo zbiral, obdeloval, shranjeval in uporabljal osebne podatke stranke izključno v skladu s politiko zasebnosti in v skladu z veljavno evropsko in nacionalno zakonodajo o varstvu podatkov. Podrobnosti so na voljo v politiki zasebnosti, ki je priložena tem pogojem poslovanja.

### **II. Poklicna skrivnost – privolitev za prenos podatkov stranke**

Stranka izrecno privoli in naroči EMI, naj osebne podatke v zvezi s stranko (vključno z imenom podjetja, sedežem, matično številko za pravne osebe ter imenom, naslovom, datumom in krajem rojstva, državljanstvom, kontaktnimi podatki za fizične osebe), kot tudi osebne podatke o dejanskih lastnikih in zastopnikih ter finančne podatke (vključno s plačilnimi sredstvi, stanjem uporabniškega denarnega računa, plačilnimi nalogi) in podatke o uporabi posreduje ali da na voljo Volkswagen AG, Volkswagen Financial Services Digital Solutions GmbH, Volkswagen Payment Systems GmbH, CRIF Bürger GmbH, ACI Worldwide (Deutschland) GmbH, Concardis GmbH, in vsem ostalim prejemnikom, omenjenim v politiki zasebnosti, ki se med drugim nahajajo v Nemčiji in drugih državah, navedenih v politiki zasebnosti. Ti podatki se posredujejo in/ali dajo na voljo ustreznim ponudnikom storitev v zvezi s storitvami, ki se EMI zagotavljajo na podlagi zunanega izvajanja pogodb o storitvah z namenom zagotavljanja kakovostnih in učinkovitih storitev za stranko. Stranka prav tako privoli in naroči EMI, naj njene osebne podatke, kot tudi osebne podatke o dejanskih lastnikih in zastopnikih ter podatke o ustreznih plačilnih transakcijah posreduje predvidenemu upravičencu takšnih plačilnih transakcij (npr. sprejemna mesta ali upravljavci trga), vključno z informacijami o zavrnitvi navodil v zvezi s predvideno plačilno transakcijo. Takšni prenosi podatkov se bodo izvajali v celotnem obdobju trajanja poslovnega odnosa med EMI in stranko ter še tri leta po koncu poslovnega odnosa. Stranka se zaveda, da posredovani podatki po posredovanju niso več zaščiteni z luksemburško poklicno skrivnostjo.

Stranka tako izrecno privoli in naroči EMI, naj prenese ali ponudnikom plačilnih sredstev, vključno z alternativnimi plačilnimi sredstvi, ki jih uporabljajo stranke ali gostujoči plačniki, da na voljo podatke za identifikacijo stranke ali gostujočega plačnika (vključno z imenom podjetja, sedežem, matično številko za pravne subjekte ter imenom, naslovom, datumom in krajem rojstva, državljanstvom in kontaktnimi podatki za fizične osebe) ter osebne podatke o dejanskih lastnikih in zastopnikih ter podatke o plačilih na zahtevo takšnih ponudnikov plačilnih sredstev, vključno z alternativnimi plačilnimi sredstvi za izpolnjevanje pravnih in regulativnih obveznosti. Stranka nadalje naroči EMI, naj takšne podatke posreduje vsem podjetjem, ki sodelujejo pri obdelavi plačilnih transakcij po pooblastilu ali v korist stranke.

## **K. Komuniciranje in obvestila**

Stranka se lahko obrne na EMI prek službe za stranke. Kontaktni podatki so navedeni na koncu teh pogojev poslovanja.

Z registracijo za sodelovanje v AUDIPAY stranka izrecno soglašča s prejemanjem obvestil po elektronski poti. Tako lahko EMI po elektronski pošti na elektronski naslov, ki ga navede stranka, med drugim pošilja vsa sporočila ali (zakonsko predpisane) informacije v zvezi s storitvami, ki jih ponuja, spremembe pogojev poslovanja, informacije o transakcijah ali druga obvestila.

Stranka lahko kadar koli zahteva prenos pogojev poslovanja in drugih pravnih obveznosti v tiskani obliki ali na drugem nosilcu podatkov.

Šteje se, da so objave in obvestila EMI dostavljena istega dne, če EMI ali stranka ne prejme nobenega sporočila o tem, da objava ali obvestilo ni bilo dostavljeno. To ne velja za posebej pomembna obvestila, na primer tista, ki so za stranko neugodna, kot so obvestila o prenehanju.

Vsa pisna sporočila, poslana na naslov, ki ga je nazadnje navedla stranka, in vsa sporočila, poslana na elektronski naslov, ki ga je nazadnje navedla stranka, se štejejo za pravilno poslana in prejeta. V primeru pošiljanja se za datum odpreme šteje datum na ustreznem dokumentu, datum prejema pa je tretji dan od datuma odpreme.

Ti pogoji poslovanja in vse nadaljnje predpogodbene informacije bodo stranki na voljo v jeziku te pogodbe. Stranka se strinja, da vsa komunikacija med EMI in stranko poteka v nemškem, francoskem ali angleškem jeziku.

EMI bo po vsaki transakciji obvestil stranko o plačilih, opravljenih z uporabo AUDIPAY.

O vsaki spremembi imena, poštnega naslova ali elektronskega naslova, pomembnega za komuniciranje s stranko, oziroma informacij o nadzornih organih ali ustreznih registrih bo EMI nemudoma obvestil stranko.

V primeru suma ali dejanske prevare ali v primeru varnostnega tveganja bo EMI stranko obvestil po telefonu ali elektronski pošti.

#### **L. Pobot**

EMI je upravičen do poravnave morebitnih pristojbin, stroškov ali drugih dolgovanih zneskov za morebitne zahtevke, ki jih stranka lahko vloži ali jih bo lahko vložila zoper EMI kot del uporabe AUDIPAY (npr. plačilo dobroimetja).

#### **M. Zastavna pravica**

Za zavarovanje vseh obstoječih, prihodnjih in pogojnih zahtevkov zoper stranko v skladu s to pogodbo bo EMI pridobil zastavno pravico za terjatve stranke kot del uporabe AUDIPAY (npr. plačilo dobroimetja).

EMI je upravičen do izvrševanja zastavne pravice v celoti ali delno, takoj in brez obvestila ali roka.

#### **N. Prenos pravic in obveznosti**

Stranka v skladu s to pogodbo in temi pogoji poslovanja ne more prenesti nobenih zahtevkov zoper EMI brez predhodnega pisnega soglasja EMI. EMI si pridržuje pravico, da prenese vse zahtevke zoper stranko, kot tudi vse pravice in obveznosti iz te pogodbe na tretjo osebo. Stranka se strinja s prenosom morebitnih zahtevkov, pravic in obveznosti iz te pogodbe s strani EMI.

#### **O. Spremembe pogojev poslovanja**

V primeru sprememb zakonskih ali podzakonskih določb ali sodne prakse, sprememb tržne prakse ali tržnih pogojev je EMI upravičen do spremembe pogojev poslovanja AUDIPAY. EMI bo stranko pisno obvestil o vsaki spremembi pogojev poslovanja najpozneje dva meseca pred začetkom veljavnosti zadevne spremembe. Šteje se, da stranka soglaša z zadevno spremembo, razen če stranka pošlje obvestilo o zavrnitvi spremembe pred predlaganim datumom začetka veljavnosti spremembe. Če stranka zavrne predlagano spremembo, lahko stranka to pogodbo prekine brez predhodnega obvestila in brez stroškov. EMI bo stranko obvestil o njeni pravici do prekinitve pogodbe in posledicah v primeru, da stranka nima pripomb glede morebitnih predlogov za spremembe.

#### **P. Ločljivost**

Za te pogoje poslovanja ne obstajajo ustni dogovori o zavarovanju s premoženjem. Če je katera koli določba ali del teh pogojev poslovanja neveljaven, neučinkovit ali neizvršljiv, veljavnost preostalih določb ali delov teh pogojev poslovanja ostane nespremenjena.

## **Q. Zagotavljanje dokazov**

Elektronski zapisi in dokumenti, ki jih ustvaril EMI, se bodo šteli kot sprejet in zadosten dokaz o obvestilih in navodilih stranke ter bodo služili za dokazovanje, da so bile transakcije iz teh elektronskih evidenc in dokumentov izvedene v skladu z navodili stranke.

Elektronski zapisi in elektronska pošta bodo imeli enako dokazno vrednost kot pisni dokumenti.

Z odstopanjem od člena 1341 Luksemburškega civilnega zakonika se stranka in EMI strinjata, da lahko EMI dokaže svoje trditve na vse načine (vključno s telefonskimi pogovori), dovoljene v gospodarskih zadevah, kot so izjave prič, zaprisežene izjave, elektronski zapisi in kateri koli drugi ustrezni dokumenti.

## **R. Pritožbe in izvensodno reševanje pritožb**

### **I. Pritožbe**

Cilj EMI je vsem strankam zagotoviti učinkovite in kakovostne storitve. Zato je EMI vzpostavil postopek za stranke, ki so nezadovoljne s ponujenimi storitvami in želijo vložiti pritožbo. Glavne značilnosti tega postopka obravnavanja pritožb so naslednje: prvi korak je, da stranka svojo pritožbo naslovi na EMI po telefonu, elektronski pošti ali v pisni obliki na kontaktne podatke, navedene na koncu teh pogojev poslovanja. Oddelek za skladnost EMI z namenom zagotavljanja kakovosti vse pritožbe prejema in usklajuje centralno. Oddelek za skladnost zagotavlja nadzor dejanskega stanja in komunicira s strankami ter po potrebi obvesti vodstvo EMI o pritožbah. Če stranka ni zadovoljna z obravnavo pritožb, se lahko v drugem koraku obrne neposredno na upravo EMI.

V 15 delovnih dneh po prejemu pritožbe s strani EMI bo stranka prejela pisni odgovor s podrobnostmi. V primeru posebnih okoliščin ali določenih težav lahko obravnava pritožbe traja več kot 15 delovnih dni; v tem primeru se datum odgovora sporoči stranki.

Če po upoštevanju postopkov in korakov, določenih v tej klavzuli R.I, stranka ni povsem zadovoljna z obravnavo pritožbe s strani EMI, se lahko stranka obrne na pristojni nadzorni organ v skladu s klavzulo R.II.

### **II. Izvensodno reševanje pritožb**

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) je pristojni organ za sprejemanje pritožb strank EMI in za posredovanje pri iskanju sporazumne rešitve uradnih pritožb.

Začetek uradnega pritožbenega postopka je pogojen s tem, da je stranka zaključila postopek in korake, določene v klavzuli R.I.

Stranka se lahko obrne na CSSF glede uradne pritožbe in zaprosi za začetek uradnega pritožbenega postopka na:

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)  
283, route d'Arlon  
L-1150 Luxembourg  
Tel.: +352 26 25 1 1  
Faks: +352 26 25 1 2601  
Elektronski naslov: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)

Obrazci in navodila v zvezi z vlogo za uradni postopek pritožbe so stranki za vpogled na voljo na spletnem mestu CSSF (<http://www.cssf.lu/en/consumer/complaints/>).

To ne bo vplivalo na pravico do neposrednega stika s sodiščem.

## **S. Pristojno sodišče in veljavno pravo**

Ne glede na klavzulo R bodo vsi pravni spori, ki izhajajo iz te pogodbe ali se nanašajo nanjo, v izključni pristojnosti luxembourških sodišč, Veliko vojvodstvo Luksemburg, razen če EMI začne postopek na sodišču

katere koli druge države, ki je pristojno v skladu s splošnimi pravili glede pristojnosti, zlasti v skladu z ustreznimi evropskimi predpisi ali konvencijami.

Pogodbo, sklenjeno med EMI in stranko v skladu s temi pogoji poslovanja, ureja izključno luksemburška zakonodaja. Vendar pa izbira klavzule o merodajnem pravu ne sme prikrajšati stranke za zaščito, ki mu jo zagotavljajo določbe, od katerih ni dovoljeno odstopanje z dogovorom, po pravu, ki bi se uporabljalo, če pogodbeni stranki ne bi izbrali te klavzule o merodajnem pravu.

Zahtevki do EMI imajo zastaralni rok treh let. Zastaralni rok začne teči z datumom dejanja ali opustitve, za katero je obtožen EMI. Vsak zahtevek, vložen pred sodiščem po zadnjem dnevu zastaralnega roka, se šteje za zastaran. Pravica stranke do izplačila knjiženega dobroimetja v skladu s klavzulo D.III.6 kadar koli na zahtevo ostane nespremenjena.

### **Kontaktne podatki EMI**

Dodatna vprašanja lahko naslovite na

Volkswagen Payments S.A.  
19-21 route d'Arlon  
Serenity Building – Bloc D  
L 8009 Strassen  
Luksemburg  
Telefonska podpora: +49 5361 379 3838  
Splošni elektronski naslov: [support-vwpayments@vwfs.com](mailto:support-vwpayments@vwfs.com)  
Elektronski naslov za pritožbe: [ComplaintsVWFSLux@vwfs.com](mailto:ComplaintsVWFSLux@vwfs.com)  
Trgovski register in register družb: B215079  
Glavni kraj poslovanja: 19-21, route d'Arlon, L-8009 Strassen, Luksemburg



## **PRILOGA A: Posebne določbe v primeru, da ima stranka stalno prebivališče v določenih državah**

### **A. Stranka s stalnim prebivališčem v Švici**

Če se pogodba sklene med EMI in stranko s stalnim prebivališčem v Švici, se šteje, da se določbe pogojev poslovanja spremenijo, kot sledi:

**Klavzula D („Vzpostavitev uporabniškega denarnega računa“)** se dopolni z naslednjim novim prvim odstavkom:

EMI se lahko po lastni presoji kadar koli na datum pogodbe ali po njem odloči, da bo ponudil in vzpostavil uporabniške denarne račune za stranke pod pogoji, ki jih bo določil in enostransko sporočil EMI. V skladu s tem se nobene določbe pogojev poslovanja, ki se nanašajo na uporabo ali delovanje uporabniškega denarnega računa, ne berejo tako, da bi EMI nalagale kakršno koli obveznost za vzpostavitev ali vzdrževanje katerega koli uporabniškega denarnega računa. Če je stranka registrirana za uporabniški denarni račun in odredi kakršna koli plačila prek uporabniškega denarnega računa po tem, ko ji je EMI sporočil pogoje za vzpostavitev uporabniškega denarnega računa, se šteje, da je stranka privolila v pogoje, ki jih je sporočil EMI, in kadar okoliščine to zahtevajo, se šteje, da je ta pogodba spremenjena ali dopolnjena z ustreznimi pogoji. Vendar tudi v primeru, da se je EMI po lastni presoji odločil ponuditi in vzpostaviti uporabniški denarni račun pod pogoji, ki jih je določil, stranka nima pravnih zahtevkov za uporabo uporabniškega denarnega računa.

**Klavzula O („Spremembe pogojev poslovanja“)** se v celoti nadomesti z naslednjim:

V primeru sprememb zakonskih ali podzakonskih določb ali sodne prakse, sprememb tržne prakse ali tržnih pogojev je EMI upravičen do spremembe pogojev poslovanja AUDIPAY. EMI bo stranko pisno (vključno z elektronsko pošto) obvestil o vsaki spremembi pogojev poslovanja najpozneje 30 dni pred začetkom veljavnosti zadevne spremembe. Šteje se, da stranka soglaša z zadevno spremembo, če (i) stranka svoje zavrnitve spremembe ni pisno sporočila (vključno z elektronsko pošto) najpozneje dva tedna pred datumom začetka veljavnosti takšne spremembe, ki ga je navedel EMI, in če (ii) stranka obdeluje ali omogoča obdelavo kakršnih koli plačil z uporabo AUDIPAY. Če stranka zavrne predlagano spremembo, lahko stranka in EMI to pogodbo prekineta brez predhodnega obvestila in brez stroškov. V primeru prekinitve nastali stroški in pristojbine v zvezi z AUDIPAY takoj zapadejo v plačilo. EMI bo stranki v zvezi s tem predložil račun.

### **B. Stranke s stalnim prebivališčem v Andori, Danski, Estoniji, Irski, Latviji, Monaku, San Marinu, Švedski, Veliki Britaniji ali Vatikanu**

Klavzula D.III.4.9 („Združevanje transakcij“) ne velja.