

## Splošni pogoji izvrševanja plačil UPN nalogov na blagajniških / prodajnih mestih posrednika Mercator d.o.o.

### 1. Splošne določbe

S temi splošnimi pogoji Nova Ljubljanska banka d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: banka) določa pravice in obveznosti uporabnika, posrednika in banke pri izvrševanju plačil UPN nalogov s QR kodo (v nadaljevanju UPN nalog), tj. enkratnih plačilnih transakcij, za potrošnike, pravne osebe, podjetnike in zasebnike ter pogoje izvrševanja plačil UPN nalogov na blagajniških in/ali prodajnih mestih posrednika, roke, v katerih bo banka izvrševala UPN naloge, nadomestila in stroške v zvezi s storitvijo izvrševanja plačil UPN nalogov, način posredovanja reklamacij in veljavnost splošnih pogojev.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji so sestavni del *Pogodbe o poslovnem sodelovanju pri izvrševanju plačil UPN nalogov na blagajniških/prodajnih mestih posrednika* (v nadaljevanju: Pogodba).

Sestavni del teh splošnih pogojev so:

- urnik in cenik izvrševanja plačil UPN nalogov na blagajniških/prodajnih mestih posrednika Mercator d.o.o.
- seznam blagajniških/prodajnih mest posrednika.

Šteje se, da uporabnik s sklenitvijo pogodbe o izvršitvi enkratne plačilne transakcije potrjuje:

- da je bil s temi splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in na način, da je imel dovolj časa, da se je pred sklenitvijo seznanil s pogoji glede opravljanja plačilnih storitev in
- da s temi splošnimi pogoji v celoti soglaša.

### 2. Opredelitev pojmov

Definicije in pojmi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo, če so opredeljeni v zakonu, ki ureja plačilne storitve in sisteme (v nadaljevanju: ZPlaSSIED), enak pomen kot v ZPlaSSIED, sicer pa pomenijo:

**Banka: NLB d.d.**, Trg republike 2, SI-1000 Ljubljana, matična številka: 5860571000, davčna številka: SI 91132550, T: + 386 1 477 20 00, E: [info@nlb.si](mailto:info@nlb.si), spletna stran: [www.nlb.si](http://www.nlb.si).

Banka je navedena na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev, objavljen pa je na spletni strani Banke Slovenije [www.bsi.si](http://www.bsi.si).

Organ, ki je pristojen za nadzor, je Banka Slovenije, Slovenska 35, 1505 Ljubljana. Prav tako je za vodenje postopkov zaradi prekrškov v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev po zakonu, ki ureja plačilne storitve, pristojna Banka Slovenije.

**Posrednik: Mercator d.o.o.** je posrednik pri izvršitvi plačil UPN nalogov, ki z banko sklene pogodbo. Seznam posrednikov, ki so z banko sklenili pogodbo, skupaj s podatkom o spletni strani posrednika, je objavljen na spletni strani banke.

**Pogodba:** je Pogodba o poslovnem sodelovanju pri izvrševanju plačil UPN nalogov na blagajniških/prodajnih mestih posrednika, ki jo skleneta banka in posrednik.

**Uporabnik:** je pravna oseba, podjetnik, zasebnik ali potrošnik, ki uporablja plačilne storitve banke prek posrednika kot plačnik.

**Urnik in cenik:** je vsakokrat veljaven urnik in cenik izvrševanja plačil UPN nalogov na blagajniških/prodajnih mestih posrednika Mercator d.o.o., ki določa rok predložitve UPN nalogov ter vrsto, višino in način plačevanja nadomestil v zvezi z uporabo plačilnih storitev in je dostopen na spletni strani posrednika in na blagajniških/prodajnih mestih posrednika, objavljen pa je tudi na spletnih straneh banke.

**Datum valute plačila:** je dan, ko banka izvrši plačilno transakcijo.

**Delovni dan banke:** Za delovni dan se šteje: ponedeljek, torek, sreda, četrtek, petek in sobota.

**Poslovni čas blagajniških/prodajnih mest posrednika:** je objavljen na spletni strani posrednika.

**Blagajniško/prodajno mesto:** blagajniško/prodajno mesto posrednika, v katerem uporabnik lahko izvrši plačilo UPN naloga. Seznam blagajniških/prodajnih mest posrednika je dostopen na spletni strani posrednika in banke.

**Enkratna plačilna transakcija:** je enkratno dejanje prenosa denarnih sredstev, ki ga odredi plačnik, pri čemer je izvršitev enkratne plačilne transakcije neodvisna od osnovnih obveznosti med plačnikom in prejemnikom plačila.

**UPN nalog:** je univerzalni plačilni nalog s QR kodo, namenjen izvrševanju gotovinskih plačilnih transakcij v dobro prejemnikov plačil, ki imajo odprt račun pri banki v Republiki Sloveniji.

**Spletna stran banke:** je spletna stran NLB d.d. in je dostopna na naslovu [www.nlb.si](http://www.nlb.si).

**Spletna stran posrednika:** je spletna stran posrednika, ki je z banko sklenil Pogodbo, navedena na seznamu posrednikov, dostopnem na spletni strani banke.

**Enolična identifikacijska oznaka:** pomeni kombinacijo števil, črk in znakov (npr.: številka računa), ki se uporablja za nedvoumno identifikacijo uporabnika in njegovega računa.

Izrazi plačnik, prejemnik plačila, plačilni nalog, plačilna transakcija, domača plačilna transakcija, plačilni instrument, plačilna storitev, enolična identifikacijska oznaka pomenijo enako kakor v Zakonu o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (ZPlaSSIED).

### 3. Postopki in način uporabe plačilnih storitev

#### 3.1. Prejem in izvrševanje UPN nalogov

##### 3.1.1 Prejem UPN nalogov

Banka sprejema UPN naloge v poslovnem času posameznega blagajniškega/prodajnega mesta posrednika.

Banka sprejema samo UPN naloge v evrih v korist prejemnikov, ki imajo račun odprt pri eni od bank s sedežem v Republiki Sloveniji. Najvišji znesek posameznega plačila ne sme presegati 500 EUR, skupni znesek vseh nalogov istega uporabnika ob hkratni predložitvi več UPN nalogov na prodajnem mestu pa ne sme presegati 1.000 EUR.

Šteje se, da je banka prejela plačilni nalog, ko je papirni plačilni nalog predan pooblaščenim osebam na blagajniškem/prodajnem mestu posrednika.

Banka izvrši UPN nalog, ko so izpolnjeni naslednji pogoji:

- banka prejme UPN nalog v skladu z urnikom banke,
- UPN nalog vsebuje strojno berljivo QR kodo in je izpolnjen v skladu s predpisi in standardi plačilnih sistemov,
- ne obstajajo zakonske ovire za izvršitev UPN naloga.

Šteje se, da je UPN nalog prejet na dan oddaje naloga, če banka prejme nalog v okviru svojega urnika, sicer se šteje, da je prejet prvi naslednji delovni dan. UPN nalog ne sme biti vezan na noben odložni ali razvezni pogoj. Če ima zapisan odložni ali razvezni pogoj, takšen pogoj nima pravnih učinkov.

Banka izvršuje plačilne transakcije v skladu s prebrano QR kodo, ki je zapisana na UPN nalogu in jo je posredniku predložil uporabnik, ne preverja pa ostalih podatkov.

Če uporabnik banki predloži nepravilno QR kodo ali enolično identifikacijsko oznako na UPN nalogu, banka uporabniku ni odgovorna za nepravilno izvršitev plačilne transakcije. Uporabnik je odgovoren za točnost in popolnost podatkov na UPN nalogu. Banka ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi uporabniku nastala zaradi izvrševanja ponarejenih UPN nalogov.

### **3.1.2 Roki za izvršitev UPN nalogov**

Plačilne transakcije se izvršujejo v skladu z vsakokrat veljavnim urnikom in cenikom, ki je dostopen na blagajniških/prodajnih mestih posrednika, ki omogočajo sprejem UPN nalogov za izvršitev enkratnih plačilnih transakcij, ter na spletnih straneh banke in posrednika.

### **2.1.3 Zavrnitev in preklic**

Banka izvrši plačilno transakcijo, razen če le-te ne more izvršiti ali je na podlagi prisilnih predpisov ali splošnih pogojev ne sme izvršiti.

Banka lahko zavrne izvršitev UPN naloga, če niso izpolnjeni vsi pogoji za izvršitev, kot tudi kadar je datum valute naloga določen vnaprej. Kadar je datum valute določen vnaprej, se šteje, da uporabnik soglaša, da se datum valute spremeni na datum prejema naloga v banki.

Uporabnik ne more preklicati UPN naloga po tem, ko je UPN nalog za izvršitev plačilne transakcije postal nepreklicen, to pomeni, ko ga je posrednik posredoval banki.

### **3.2 Obrazci za plačilo**

Uporabnik lahko UPN nalog predloži osebno na blagajniških/prodajnih mestih posrednika na obrazcu univerzalni plačilni nalog s QR kodo – UPN QR.

### **3.3 Nadomestila**

Banka bo za opravljanje plačilnih storitev zaračunavala nadomestila v višini, vrsti, rokih in na način v skladu z vsakokrat veljavnim urnikom in cenikom.

Uporabnik vsa nadomestila in stroške poravna ob predložitvi enkratne plačilne transakcije.

V skladu z zakonom, ki ureja davek na dodano vrednost, se DDV za nadomestila in stroške ne obračunava. V primeru sprememb zakona se davki obračunavajo v skladu s spremenjenim ali novim zakonom.

### **3.4 Objavljanje nadomestil in njihove spremembe**

Urniki in ceniki sta na vpogled na blagajniškem/prodajnem mestu posrednika, ki omogoča sprejem enkratnih plačilnih transakcij, in na spletnih straneh posrednika in banke.

## **4. Obveznosti pogodbenih strank**

### **4.1 Obveznosti uporabnika**

Uporabnik se zavezuje, da bo:

- upošteval veljavne predpise,
- banko takoj obvestil o vseh nepravilnostih.

Uporabnik je dolžan nemudoma in brez odlašanja obvestiti banko o neodobreni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, ko ugotovi, da je prišlo do takšne plačilne transakcije, najkasneje pa v roku osmih delovnih dni.

### **4.2 Obveznosti banke**

Banka se zavezuje:

- da bo skladno s temi splošnimi pogoji in veljavnimi predpisi izvedla vse pravilno izpolnjene UPN naloge skladno z urnikom za izvrševanje UPN nalogov,

- da bo vse podatke, dejstva in okoliščine, za katere je izvedela pri opravljanju storitev za uporabnika in pri poslovanju z uporabnikom, štela za zaupne in za poslovno skrivnost in jih razkrila le v primerih, v obsegu in na način, kot to določajo veljavni predpisi.

### **4.3 Druge določbe**

#### **4.3.1. Odgovornost in povračila plačilnih transakcij**

Banka odgovarja za neizvršitev, nepravilno izvršitev ali pozno izvršitev plačilne transakcije, ki jo odredi uporabnik v skladu z ZPlaSSIED.

Banka ne odgovarja za škodo, ki bi nastala zaradi dejanj in dogodkov zunaj njene sfere oziroma oblasti (kot npr. višja sila, stavka, odločitve in dejanja oblastnih organov, motnje v prometu, kamor še posebno spadajo vse motnje v telekomunikacijskem prometu in prometu, namenjenem računalniški povezavi, ter za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih omrežjih).

Nadalje je izključena kakršna koli oblika odškodninske ali druge odgovornosti banke zaradi škode, ki bi jo utrpel uporabnik in/ali tretje osebe zaradi nedelovanja računalniškega sistema kot celote, do katerega bi prišlo zaradi neupravičenih posegov uporabnika in/ali tretjih oseb.

Uporabnik je odgovoren za vso škodo, ki bi nastala, ker je kršil svoje obveznosti iz tega pogodbenega razmerja.

V drugih primerih banka odgovarja le za škodo, ki je bila povzročena namerno ali iz hude malomarnosti, odgovornost banke za morebitno povzročeno škodo pa je omejena le do višine navadne škode. Banka ne odgovarja za morebitno škodo iz naslova izgubljenega dobička in nepremoženjsko škodo. V primeru odkritja napak in nepravilnosti oziroma v primeru nastanka škode mora uporabnik uporabiti vse ustrezne ukrepe za zmanjšanje škode.

Banka ne odgovarja za škodo, ki lahko nastane ob neodobrenih plačilnih transakcijah:

- če je izvršitev neodobrenih plačilnih transakcij posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere banka ne more ali kljub vsem prizadevanjem ne uspe vplivati,
- če obveznost izvršitve plačilne transakcije izhaja iz drugih predpisov, ki zavezujejo banko,
- če je uporabnik banki v izvršitev predložil ponarejen ali spremenjen UPN nalog.

Banka bo, če je odgovorna za neizvršitev oziroma nepravilno izvršitev plačilne transakcije ali za izvršitev neodobrene plačilne transakcije, uporabniku povrnila znesek neodobrene plačilne transakcije in vsa zaračunana nadomestila ter obresti, do katerih je uporabnik upravičen v skladu z določili ZPlaSSIED.

#### **4.3.2. Obdelava podatkov**

Uporabnik, pooblaščenec in zakoniti zastopnik uporabnika dovoljujejo banki, da obdeluje njihove osebne podatke za namene izpolnjevanja pogodbenega razmerja o izvršitvi enkratne plačilne transakcije.

Banka bo osebne podatke uporabnika hranila in varovala tako, da ne bo prišlo do morebitnih neupravičenih razkritij podatkov nepooblaščenim osebam, kot je določeno v vsakokrat veljavnih Splošnih informacijah o varstvu osebnih podatkov, dostopnih tudi na [www.nlb.si/varstvo-osebni-podatkov](http://www.nlb.si/varstvo-osebni-podatkov).

#### **4.3.3. Reklamacije**

Uporabnik lahko pritožbe, pripombe ali reklamacije posreduje posredniku:

- pisno po pošti na naslov ali po elektronski pošti ali po telefonu na telefonsko številko posrednika, in sicer na kontaktne podatke, kot so navedeni na spletni strani banke in/ali posrednika,
- pooblaščenim osebam na blagajniškem/prodajnem mestu posrednika.

Pritožbo v zvezi z opravljeno storitvijo banke lahko uporabnik posreduje banki:

- ustno – osebno v poslovni enoti banke, po telefonu (01 477 20 00 ali telefon pristojne kontaktne osebe v banki) ali po videoklicu;
- pisno – osebno v poslovni enoti banke, po pošti na katerega koli od e-naslovov, objavljenih na NLB Spletnem portalu (na spletni strani [www.nlb.si](http://www.nlb.si)) ali na e-naslov pristojne kontaktne osebe v banki, v spletni poslovalnici NLB Klik (uporabniki), v elektronski banki NLB Proklik (uporabniki), s klepetom ali na obrazcu, dostopnem na spletni strani banke.

Morebitne spore ali pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi splošnimi pogoji bosta uporabnik in banka reševala sporazumno v skladu z vsakokrat veljavnim Aktom o internem pritožbenem postopku v NLB d.d., ki je uporabniku na vpogled na vidnem in dostopnem mestu v vsakem prostoru, kjer banka posluje s strankami, in na spletni strani banke.

Banka mora uporabniku na pritožbo odgovoriti na prvi stopnji v roku 8 dni in na drugi stopnji v roku 15 dni. Rok za rešitev pritožbe začne teči naslednji dan od dneva prejema popolne oziroma dopolnjene oziroma spremenjene pritožbe. Če uporabniku odgovora v predpisanem roku ni mogoče predložiti, ga banka obvesti o razlogih, zaradi katerih je rok za odgovor podaljšan, in kdaj lahko odgovor pričakuje. Odgovor na pritožbo se uporabniku praviloma pošlje po isti poti oziroma po istih komunikacijskih kanalih, po katerih je uporabnik predložil svojo pritožbo.

Kadar uporabnik v svoji pritožbi zahteva, da naj mu banka povrne škodo, ki mu jo je povzročila s svojim poslovanjem, mora biti pritožba obvezno vložena v pisni obliki, priložena pa ji morajo biti tudi ustrezna dokazila o nastali škodi. Če odškodninski zahtevek ni podan v pisni obliki, niso izpolnjene predpostavke za njegovo obravnavo.

Če se uporabnik, ki je potrošnik (fizična oseba, ki pridobiva ali uporablja blago in storitve za namene zunaj svoje poklicne ali pridobitne dejavnosti), ne strinja z dokončno odločitvijo obravnave pritožbe v internem pritožbenem postopku v banki ali če banka o njegovi pritožbi neutemeljeno ne odloči v 15 dneh, ima za izvensodno reševanje spora na voljo dve zunanji instituciji, in sicer Združenje bank Slovenije – GIZ (ZBS – GIZ) ali Evropski center za reševanje sporov (ECDR).

Uporabnik, ki je potrošnik, ima pravico dati pobudo za začetek posredovalno-predlagalnega postopka po navadni pošti na naslov Združenje bank Slovenije – GIZ, Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, telefon: +386 1 242 97 00, s pripisom: pobuda za IRPS, ali po elektronski pošti na naslov: [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si), in sicer po Pravilih postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije.

Uporabnik, ki je potrošnik, ima pravico dati pobudo za začetek postopka mediacije na Evropski center za reševanje sporov (ECDR) po navadni pošti na naslov Tomšičeva ulica 6, SI-1000 Ljubljana, telefon: 08 20 56 590, ali po elektronski pošti na naslov: [info@ecdr.si](mailto:info@ecdr.si), in sicer po Pravilih ECDR o mediaciji.

Uporabnik-pobudnik lahko pobudo poda zgolj pri enem od zgoraj navedenih ponudnikov, pri čemer se šteje, da je pobudnik po vložitvi pobude pri enem izbranem ponudniku začel postopek izvensodnega reševanja potrošniškega spora in pobude za isti spor ne more vložiti še pri drugem ponudniku.

#### **4.3.3. Spreminjanje splošnih pogojev**

Banka lahko splošne pogoje spreminja in/ali dopolnjuje ali sprejme nove, ki bi nadomestili te splošne pogoje. Vsakokrat veljavni splošni pogoji bodo objavljeni na vseh blagajniških/prodajnih mestih posrednika, ki omogočajo sprejem UPN nalogov, ter na spletnih straneh posrednika in banke.

V primeru, da bo banka spremenila te splošne pogoje, bo o tem uporabnika in posrednika seznanila na spletni strani banke pred uveljavitvijo spremenjenih splošnih pogojev.

## 5. Končne določbe

Za reševanje vseh morebitnih sporov, ki bi nastali na podlagi teh splošnih pogojev in jih uporabnik ter banka ne bi uspela rešiti sporazumno, je pristojno sodišče po sedežu banke. Ne glede na prej navedeno lahko banka po svoji izbiri sproži ustrezne sodne postopke tudi pred katerim koli drugim krajevno pristojnim sodiščem.

Za presojo pogodbe o izvršitvi enkratne plačilne transakcije in teh splošnih pogojev se uporablja slovensko pravo.

Za pogodbo o izvršitvi enkratne plačilne transakcije, te splošne pogoje ter komunikacijo v času trajanja pogodbenega razmerja se uporablja slovenski jezik.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji bodo objavljeni na spletnih straneh banke [www.nlb.si](http://www.nlb.si) in posrednika. Ti splošni pogoji so sestavni del pogodbe o izvršitvi enkratne plačilne transakcije.

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

Ti splošni pogoji veljajo od 20.6.2023 in so na voljo na vseh blagajniških/prodajnih mestih posrednika, ki omogočajo sprejem UPN nalogov, ter na spletnih straneh posrednika in banke.