

SPLOŠNI POGOJI ZA ODKUP IN PRODAJO NALOŽBENEGA ZLATA V NLB D.D.

1. Splošne določbe

S splošnimi pogoji za odkup in prodajo naložbenega zlata v NLB d.d. (v nadaljevanju: splošni pogoji) Nova Ljubljanska banka d.d., Ljubljana (v nadaljevanju: banka) določa način poslovanja za odkup in prodajo naložbenega zlata.

Vsakokrat veljavni splošni pogoji so sestavni del Okvirne pogodbe za odkup in prodajo naložbenega zlata v NLB d.d. (v nadaljevanju: pogodba). Sestavni del teh splošnih pogojev so obrazec Zaključnica, obrazec Prezemnica, Seznanitev in potrditev stranke o prodaji in nakupu naložbenega zlata.

Ti splošni pogoji so na voljo na spletni strani banke www.nlb.si in v vsaki njeni poslovalnici.

2. Definicije

V nadaljevanju definirani pojmi imajo naslednji pomen:

- delovni dan je vsak dan razen sobot, nedelj in z zakonom določenih dela prostih praznikov in drugih dela prostih dni v Republiki Sloveniji.
- delovni čas za storitev po pogodbi je vsak delovni dan med 8. in 15. uro znotraj delovnega časa posamezne poslovalnice kot je vsakokrat objavljen za odkup in prodajo naložbenega zlata v NLB d.d., in sicer na spletni strani banke <https://www.nlb.si/>.
- pogodba je Okvirna pogodba za odkup in prodajo naložbenega zlata v NLB d.d., ki jo stranka sklene z banko.
- poslovalnica banke za storitev po pogodbi je poslovalnica NLB d.d., ki opravlja odkup in prodajo naložbenega zlata v NLB d.d. in je kot poslovalnica, ki opravlja te storitve, objavljena na spletni strani banke <https://www.nlb.si/>
- Prezemnica je potrdilo o prevzemu določene vrste, količine in čistosti zlata.
- Seznanitev in potrditev stranke o prodaji in nakupu naložbenega zlata je potrditev stranke, ki se podpiše pred sklenitvijo Okvirne pogodbe in na predlog banke tudi naknadno.
- Soglasje je Soglasje o posredovanju podatkov po elektronski pošti (Priloga 1 k pogodbi).
- Tečajnica je vsakokrat veljavna NLB tečajnica za zlato in je objavljena na spletni strani banke: <https://www.nlb.si/osebno/pomoc-in-orodja/tečajnice-in-menjalnica/tečajna-lista-za-zlato>
- Zaključnica je potrdilo o zaključku posameznega naročila odkupa oziroma prodaje naložbenega zlata.

3. Stranka

Banka sklene pogodbo s stranko, ki je polnoletna, ali z mladoletno osebo, ki ji je priznana popolna poslovna sposobnost z odločbo sodišča.

Stranka ima ves čas trajanja pogodbe pravico zahtevati od banke, da ji posreduje izvod pogodbe.

Stranka mora imeti za čas veljavnosti sklenjene pogodbe odprt osebni račun pri banki (NLB d.d.), zato pogodba preneha, če stranka nima več odprtega osebnega računa pri NLB d.d.

Stranka se pred sklenitvijo pogodbe, ves čas trajanja pogodbe in pri izvedbi posameznega odkupa ter prodaje zlata, na poziv banke, zavezuje posredovati dokumentacijo in podatke, potrebne za izvedbo pregleda stranke po predpisih s področja preprečevanja pranja denarja in podatke, s katerimi zagotavlja preprečevanje prevar in zlorab. Banka si pridržuje pravico, da zavrne sklenitev poslovnega razmerja in/ali posameznega odkupa ali prodaje investicijskega zlata.

4. Sklenitev in veljavnost pogodbe

a) V Poslovalnici

Pogodba, sklenjena v poslovalnici banke, iz 2. člena teh splošnih pogojev, v pisni obliki, postane veljavna s trenutkom podpisa obeh pogodbenih strank.

b) Prek sodobnih tržnih poti

Pogodba, sklenjena prek sodobnih tržnih poti, pri katerih banka to omogoča, je sklenjena na dan, ko stranki pogodbo elektronsko podpišeta. Stranka pred elektronskim podpisom potrjuje, da se je predhodno seznanila z vsebino pogodbe in njenimi prilogami in veljavnimi splošnimi pogoji.

5. Sklenitev posameznega posla (naročila) prodaje naložbenega zlata

Stranka Privatnega bančništva lahko posamezni posel (naročilo) odda na daljavo prek snemane telefonske linije ali preko e- pošte, le v poslovnem času banke. Naročilo oddano po snemani telefonski liniji mora stranka potrditi po elektronski pošti. Posnetek snemane telefonske linije oziroma sporočilo e-pošte se hrani kot dokazilo o opravljenem poslu.

Stranka nima pravice odstopiti od posla (naročila) sklenjenega na daljavo.

Stranka, ki ima pri NLB d.d. odprt osebni račun in ni stranka Privatnega bančništva lahko posamezni posel (naročilo) odda zgolj osebno v poslovalnici banke, iz 2. člena teh splošnih pogojev, v delovnem času poslovalnice kot je določen s temi splošnimi pogoji.

Če stranka Privatnega bančništva v času veljavnosti pogodbe, preneha biti stranka Privatnega bančništva ima pa odprt osebni račun pri NLB d.d., prenehajo veljati določila prvega in drugega odstavka tega člena in v takem primeru, stranka posamezni posel (naročilo) odda na način kot je določeno v predhodnem odstavku.

Prodajna cena se spreminja v skladu s tržnimi nihanjem, zato je tečajnica zgolj informativnega značaja in nima neposredne povezave s poslom. Med banko in stranko šteje za dogovorjeno ceno prodaje tista cena, ki jo stranka pri posameznem poslu (naročilu) potrdi banki in je navedena v Zaključnici.

Zlate palice z gramaturo 100g in nižje, so zavite v originalno embalažo, ki predstavlja sestavni del celote, zato mora ostati ves čas nepoškodovana. Banka bo pri morebitnem odkupu tovrstnih zlatih palic preverila, če je embalaža nepoškodovana. Zlate palice, ki imajo poškodovano embalažo, banka ne bo odkupila.

6. Prenehanje pogodbe in prenehanje opravljanja storitev

Banka lahko brez odpovednega roka odstopi od pogodbe, če stranka ne ravna v skladu s pogodbo. Prav tako banka odstopi od pogodbe brez odpovednega roka v primeru prenehanja opravljanja dejavnosti s strani banke. V obeh primerih se šteje, da odstop velja s potekom tretjega dne, ko banka pošlje obvestilo na naslov stranke naveden na prvi strani pogodbe oziroma na naslov, ki ga je stranka sporočila banki v skladu s pogodbo.

Banka lahko brez navedbe razloga odstopi od pogodbe z dvomesečnim odpovednim rokom. Šteje se, da ta rok začne teči od poteka tretjega dne, ko banka pošlje obvestilo na naslov stranke naveden na prvi strani pogodbe oziroma na naslov, ki ga je stranka sporočila banki v skladu s pogodbo.

Banka lahko odstopi od pogodbe v skladu s prvim odstavkom, če stranka na poziv banke, ne posreduje dokumentacije in podatke, potrebne za izvedbo pregleda stranke po predpisih s področja preprečevanja pranja denarja in podatke, s katerimi zagotavlja preprečevanje prevar in zlorab.

Banka si pridržuje pravico, da kadarkoli preneha opravljati vse ali le nekatere storitve, določene v pogodbi. Zlasti lahko banka preneha odkupovati naložbeno zlato in ne jamči strankam, da bo odkupila naložbeno zlato ne glede na to ali ga je stranka predhodno kupila v banki.

Veljavnost pogodbe preneha s trenutkom, ko stranka nima več odprtega osebnega računa pri NLB d.d.

Stranka lahko kadarkoli pisno odpove pogodbo. Odpoved lahko stranka poda v poslovalnici banke, jo pošlje po pošti, prek sodobnih tržnih poti (npr. spletna ali mobilna banka itn.). Stranka lahko odpoved sporoči tudi ustno, če uporabi storitev videoklica ali klica v kontaktni center banke.

Pogodba preneha veljati naslednji dan po dnevu, ko banka prejme odpoved stranke.

7. Pobot

Banka ima pravico pobota katerekoli terjatve do stranke s katerokoli strankino terjatvijo do banke. Stranka svojih terjatev do banke, brez njenega izrecnega pisnega soglasja, ne sme pobotati s katerokoli obveznostjo banke do nje.

Če stranka ne poravnava svojih plačilnih obveznosti po pogodbi ob zapadlosti, pooblašča banko, da se brez posredovanja sodišča ali predhodnega obvestila stranke poplača iz katerega koli njegovega dobroimetja pri banki, zlasti iz sredstev na njegovih računih pri banki. Če valuta plačilnih obveznosti po pogodbi in valuta dobroimetja stranke, iz katerega se banka poplača, nista isti, sme banka za poplačilo valuto dobroimetja stranke pretvoriti v valuto plačilnih obveznosti po pogodbi, in sicer po tečaju, po katerem banka kupuje valuto denarnih sredstev pri menjalniškem poslovanju.

8. Varstvo podatkov in poizvedb

Banka bo obdelovala vse podatke o stranki in podatke o njegovem poslovanju v skladu z veljavno zakonodajo. Podrobnejše informacije o tem, kako banka ravna z osebnimi podatki in o pravicah stranke so na voljo na spletni strani <https://www.nlb.si/osebno/pravna-obvestila/varstvo-osebni-podatkov> oziroma v dokumentu Splošne informacije o obdelavi osebnih podatkov.

Stranka pooblašča banko, da banka opravi poizvedbe o njegovih osebnih podatkih pri drugih upravljavcih zbirk podatkov, s katerimi banka ne razpolaga oziroma jih stranka ni posredoval, pa so ti podatki potrebni za doseg namena poslovanja v skladu s pogodbo.

9. Obveščanje banke o spremembah podatkov

Stranka se dodatno zavezuje banki, da bo, če bo v roku trajanja pogodbe spremenil davčno rezidenco, še posebej, če bo postal davčni zavezanec Združenih držav Amerike, nemudoma, najkasneje pa v petih delovnih dneh po nastali spremembi, banki sporočil vsako spremembo podatkov, odločilnih za določitev davčnega rezidentstva.

Stranka je seznanjen in soglaša, da podaja neresničnih podatkov in/ali zamolčanje podatkov/sprememba podatkov, ki so pomembni za banko zaradi izvrševanja pogodbe in/ali izpolnjevanja dolžnosti poročanja, ki jih določajo predpisi, vključno s predpisi EU in dvostranskimi ali večstranskimi meddržavnimi sporazumi glede izmenjave podatkov za namen obdavčenja, predstavlja kršitev pogodbe in je temelj za odškodninsko odgovornost.

Stranka se banki zavezuje, da bo banko zaščitila pred vsakršno škodo in ji na prvi poziv povrnila vsako škodo iz kateregakoli pravnega naslova (npr. plačilo obresti, glob ali druge stroške), ki bi banki nastala kot posledica s strani stranke posredovanih neresničnih podatkov ali dokumentov ali kot posledica neskladnosti med navedbami stranke v pogodbi in ugotovitvami davčnega organa Republike Slovenije ali davčnega organa druge države.

10. Pošiljanje obvestil med strankama

Vsa pisanja v zvezi s pogodbo bosta pogodbeni stranki pošiljali z navadno pošiljko, izjemoma s priporočeno pošiljko na naslova, ki sta navedena na prvi strani pogodbe. Banka bo številko mobilnega telefona in elektronski naslov uporabljala tudi za posredovanje SMS sporočil ter elektronske pošte v zvezi z izvrševanjem medsebojnih pogodbenih obveznosti, pri čemer se šteje, da je obvestilo prejeto z dnem pošiljanja. Stranka je o spremembi vseh podatkov (naslov, elektronski naslov in mobilna številka) dolžna obvestiti banko. Do prejema obvestila se šteje, da so vsa pisanja v zvezi s pogodbo prejeta s potekom tretjega delovnega dne od datuma oddaje na pošti, če so poslana na naslova, ki sta navedena na prvi strani te pogodbe.

11. Takse in davki

Pri finančni storitvi, ki je predmet pogodbe, se davek na dodano vrednost ne obračuna po točki c. četrtega odstavka 44. člena Zakona o davku na dodano vrednost.

Stranka se zavezuje plačati oziroma povrniti banki vsak znesek vseh taks in davkov, plačanih oziroma nastalih banki v zvezi s pripravo, sklenitvijo in izvrševanjem te pogodbe, če bodo omenjene dajatve posledica vsakokrat veljavnih prisilnih predpisov.

Davčna številka NLB d.d. je 91132550.

12. Obravnavanje reklamacij in pritožb

Stranka ima pravico vložiti reklamacijo oziroma pritožbo, s katero ugovarja zoper ravnanje banke v zvezi z izvrševanjem te pogodbe. Pritožbo lahko posreduje banki pisno (osebno, po pošti, telefaksu, na katerega koli od e-naslovov, objavljenih na NLB Spletnem portalu ali na e-naslov pristojne kontaktne osebe v banki ali prek obrazca na NLB Spletnem portalu <https://www.nlb.si/kontakt>) ali ustno (osebno, po telefonu 01 477 20 00 ali telefonu pristojne kontaktne osebe v banki).

Banka je dolžna odgovoriti na pritožbo v roku 8 dni od prejema le-te. Banka je dolžna pisno odgovoriti le na pisne pritožbe. Obravnava odškodninskih zahtevkov se v banki izvaja enostopenjsko in centralizirano. Za vse druge pritožbe je v banki vzpostavljen dvostopenjski sistem obravnave pritožb. Za obravnavo pritožbe imetnika računa na prvi stopnji je pristojna organizacijska enota, ki je zadolžena za poslovni odnos z imetnikom računa, ali enota, v kateri ima imetnik odprt osebni račun, ali enota, v kateri je bil sklenjen posel, zaradi katerega je imetnik računa vložil pritožbo. V primeru, če stranka ni zadovoljna z odgovorom, ki ga prejme na prvostopenjskem nivoju obravnave pritožbe, njeno ponovno pritožbo obravnava centralizirana organizacijska enota, pristojna za obravnavo ugovorov strank na rešitev na prvostopenjskem nivoju, za obravnavo posebnih pritožb in odškodninskih

zahtevkov. V primeru, če stranka v svoji pritožbi zahteva, da naj ji banka povrne škodo, ki 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 stranka, 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). Stranka 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 in sicer po Pravilih postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije. Imetnik računa, 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, in sicer po Pravilih ECDR o mediaciji. Stranka - pobudnik lahko pobudo poda zgolj pri enem od zgoraj navedenih ponudnikov, pri čemer se šteje, da pobudnik po vložitvi pobude pri enem izbranim ponudniku začel postopek izvensodnega reševanja potrošniškega spora in pobude za isti spor ne more vložiti še pri drugem ponudniku.

13. Sprememba splošnih pogojev

Banka lahko spreminja te splošne pogoje in njene priloge, skladno z veljavno zakonodajo in svojo poslovno politiko. Izvleček Tarife banke sme dopolnjevati z novimi nadomestili in stroški, ki v trenutku sklenitve pogodbe v Izvlečku Tarife banke niso opredeljeni.

Banka bo stranko obvestila o nameravani spremembi splošnih pogojev in sicer v skladu s Soglasjem o posredovanju podatkov po elektronski pošti oz. pisno po pošti na zadnje sporočen naslov.

Če v roku 15 dni od objave novih splošnih pogojev na spletni strani banke www.nlb.si, banka ne prejme odstopne izjave stranke, se šteje, da stranka pristaja na spremembe splošnih pogojev. Odstopne izjave stranka ni upravičen podati, če banka splošne pogoje spreminja zaradi nove oziroma spremenjene zakonodaje ali če se sprememba nanaša na tisti del splošnih pogojev, ki se ne uporablja zanj oziroma se ne nanaša na njegovo pogodbeno razmerje z banko.

Odstopno izjavo lahko stranka poda v poslovalnici banke, jo pošlje po pošti, prek sodobnih tržnih poti (npr. spletna ali mobilna banka itn.). Stranka lahko odstop od pogodbe sporoči tudi ustno, če uporabi storitev videoklica ali klica v kontaktni center banke.

Pogodba preneha veljati naslednji dan po dnevu, ko banka prejme odstopno izjavo stranke.

V primeru, da se stranka ne strinja z nameravanimi spremembami (obvestilo o tem mora banki posredovati pisno) in ne odstopi od pogodbe, se šteje, da je banka z dnem obvestila o nameravanih spremembah odstopila od pogodbe, pri čemer pogodba preneha z dnem uveljavitve spremenjenih splošnih pogojev.

Besedilo spremenjenih splošnih pogojev bo banka objavila na spletni strani banke www.nlb.si in so na voljo tudi v poslovalnicah banke.

14. Končne določbe

Ponudnik storitev po teh splošnih pogojih je Nova Ljubljanska banka d.d. Ljubljana, Trg republike 2, 1000 Ljubljana.

Vpisana je v sodni register pri Okrožnem sodišču v Ljubljani, matična številka družbe: 5860571000.
Nadzorni organ banke je Banka Slovenije, Slovenska cesta 35, 1000 Ljubljana.

Za reševanje morebitnih sporov iz pogodbe je pristojno stvarno pristojno sodišče v Ljubljani.

Za pogodbo, splošne pogoje ter komunikacijo v času trajanja pogodbenega razmerja se uporablja slovenski jezik in slovensko pravo.

Ti splošni pogoji veljajo do njihove spremembe. Vsakokrat veljavni splošni pogoji so na razpolago na spletni strani banke www.nlb.si in v njenih poslovalnicah.

Ti splošni pogoji veljajo od 01.04.2026 naprej.