

# SPLOŠNI POGOJI ZA IZVAJANJE ENKRATNIH PLAČILNIH TRANSAKCIJ ZA POTROŠNIKE IN PRAVNE OSEBE

## 1. SPLOŠNO

Izdajatelj teh splošnih pogojev je LON d. d., Kranj, Žanova ulica 3, 4000 Kranj, vpisan v sodnem registru Okrožnega sodišča v Kranju pod št. vložka 10356000, matična številka 5624908, poravnalni račun: SI56 6000 0000 6000 006, BIC koda: HLONSI22, identifikacijska številka za DDV SI40451372, naslov e-pošte: [info@lon.si](mailto:info@lon.si), spletna stran: [www.lon.si](http://www.lon.si) (v nadaljevanju: **Spletno mesto**), telefonska številka: 04 28 00 777 (v nadaljevanju: **LON**). LON je naveden na seznamu bank in hranilnic, ki imajo dovoljenje Banke Slovenije za opravljanje plačilnih storitev in je objavljen na spletni strani Banke Slovenije [www.bsi.si](http://www.bsi.si). Nadzorni organ pristojen za nadzor LONa je Banka Slovenije.

S temi splošnimi pogoji so opredeljene pravice, obveznosti in pogoji pri izvršitvi enkratne plačilne transakcije, v skladu z vsakokrat veljavnim Zakonom o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (v nadaljevanju: **ZPlaSSIED**).

Ti splošni pogoji imajo skupaj s predloženim plačilnim nalogom značaj pogodbe o enkratni plačilni transakciji (v nadaljevanju: **Pogodba**), ki preneha z izvršitvijo posamezne plačilne transakcije. Šteje se, da je Plačnik podal soglasje za sklenitev Pogodbe, ko je LONU predložil plačilni nalog za izvršitev enkratne plačilne transakcije.

Sestavni del teh splošnih pogojev sta tudi vsakokrat veljavna Tarifa LON d.d., Kranj (v nadaljevanju: **Tarifa**) in Urnik za opravljanje plačilnih storitev v LON d.d. (v nadaljevanju: **Urnik**).

## 2. OPREDELITEV POJMOV

**BIC koda** (Bank Identifier Code) je identifikacijska oznaka banke.

**Čezmejna plačilna transakcija** je plačilna transakcija, pri kateri plačnikov ponudnik plačilnih storitev in prejemnikov ponudnik plačilnih storitev opravipla plačilne storitve za plačnika oziroma prejemnika plačila na območju različnih držav članic. Plačilna transakcija se izvrši čezmejno tudi v primeru, če isti ponudnik plačilnih storitev opravi plačilne storitve za plačnika v eni državi članici in za prejemnika plačila v drugi državi članici.

**Datum prejema plačilnega naloga** je delovni dan, na katerega LON prejme plačilni nalog.

**Delovni dan** je dan, na katerega plačnikov ali prejemnikov ponudnik plačilnih storitev, ki sodeluje pri izvršitvi plačilne transakcije, posluje tako, da omogoča izvrševanje plačilnih transakcij svojemu uporabniku.

**Domača plačilna transakcija** je plačilna transakcija, pri kateri plačnikov ponudnik plačilnih storitev in prejemnikov ponudnik plačilnih storitev ali edini ponudnik plačilnih storitev opravijo plačilne storitve za plačnika in prejemnika na območju Republike Slovenije.

**Druge plačilne transakcije** so transakcije, ki se izvršijo v katerikoli valuti, če se plačilna transakcija izvrši s prenosom denarnih sredstev med najmanj enim ponudnikom plačilnih storitev, ki opravlja plačilne storitve na območju Republike Slovenije, in ponudnikom plačilnih storitev, ki opravlja plačilne storitve na območju tretje države ali na območju Unije v valuti, ki ni valuta države članice.

**Država članica** je država članica Evropske unije ali država podpisnica Sporazuma o ustanovitvi Evropskega gospodarskega prostora (v nadaljevanju: **EGP**).

**Enkratna plačilna transakcija** je dejanje enkratnega pologa, prenosa ali dviga denarnih sredstev, ki ga odredi plačnik, pri čemer je izvršitev enkratne plačilne transakcije reko LONa neodvisna od drugih plačilnih storitev.

**Enolična identifikacijska oznaka** je kombinacija števil, črk ali znakov, ki jo ponudnik plačilnih storitev dodeli uporabniku in se v plačilni transakciji uporablja za nedvoumno identifikacijo tega uporabnika.

**IBAN** (International Bank Account Number) je Mednarodna številka bančnega računa.

**Plačilni nalog** je navodilo plačnika ali prejemnika plačila svojemu ponudniku plačilnih storitev, s katerim odredi izvršitev plačilne transakcije.

**Plačnik** je fizična ali pravna oseba, ki odredi plačilno transakcijo tako, da izda plačilni nalog ali zagotovi soglasje k izvršitvi plačilnega naloga, ki ga izda prejemnik plačila.

**Prejemnik plačila** je fizična ali pravna oseba, ki je predvideni prejemnik denarnih sredstev, ki so bila predmet plačilne transakcije.

**Soglasje za izvršitev plačilne transakcije** je predložitev papirnega plačilnega naloga s strani uporabnika LONU.

**Spletno mesto** je spletna stran LONa, [www.lon.si](http://www.lon.si).

**Tretja država** je država, ki ni država članica EU ali država podpisnica sporazuma o ustanovitvi EGP.

**UPN** je namenjen za plačila v evrih na območju SEPA, in sicer za negotovinska plačila, gotovinska plačila, polog gotovine in dvig gotovine.

**Uporabnik** je potrošnik, pravna oseba, zasebnik, podjetnik ali društvo, ki izvršuje plačilne transakcije pri LONU in z LONOM nima sklenjene okvirne pogodbe o plačilnih storitvah ali ima z LONOM sklenjeno drugo pogodbeno razmerje.

**Zaupni podatki** so vsi podatki, dejstva in okoliščine o posameznem uporabniku, vključno z osebnimi podatki, s katerimi razpolaga ponudnik plačilnih storitev ali udeleženec plačilnega sistema.

### 3. IZVRŠEVANJE PLAČILNIH TRANSAKCIJ

#### 3.1. Prejem naloga

LON izvrši plačilno transakcijo, ko prejme Plačilni nalog, razen če so podani pogoji za zavrnitev Plačilnega naloga.

Plačilni nalogi morajo biti izpolnjeni v skladu s predpisi, standardi v plačilnih sistemih, in temi splošnimi pogoji. Plačilni nalog mora vsebovati naslednje bistvene elemente:

- ime, priimek in naslov Plačnika,
- IBAN Plačnika,
- znesek in valuto plačila, v kateri se plačilo izvede,
- ime, priimek oz. naziv in naslov Prejemnika plačila,
- IBAN oziroma račun Prejemnika plačila,
- BIC oziroma točen naslov banke prejemnika v primeru plačil v Tretje države,
- datum valute,
- namen plačila,
- kodo namena za Plačilne naloge, posredovane na obrazcu UPN,
- podpis Plačnika,
- druge podatke, če posebni dopis tako določa.

Pri gotovinskih plačilih mora LON pridobiti naslednje podatke o dejanskem Plačniku:

- ime, priimek in naslov Plačnika,
- vrsta in številka uradnega veljavnega osebnega dokumenta,
- datum in kraj rojstva.

#### 3.2. Dan prejema Plačilnega naloga

Šteje se, da je LON prejel plačilni nalog, ko je bil podpisan Plačilni nalog izročen v papirni obliki na bančnem okencu. Če ji je bil Plačilni nalog predložen po času, ki je določen v Urniku za zadnji čas prejema Plačilnega naloga, se smatra, da je bil Plačilni nalog sprejet naslednji delovni dan.

Z izročitvijo Plačilnega naloga je Uporabnik podal soglasje in strinjanje z izvedbo Enkratne plačilne transakcije, ter je tako bila sklenjena Pogodba med njim in LONom za izvedbo Enkratne plačilne transakcije.

#### 3.3. Izvršitev plačilnega naloga

LON izvrši Plačilni nalog, če so izpolnjeni naslednji pogoji:

- LON prejme Plačilni nalog v okviru Urnika;
- Plačili nalog je izpolnjen čitljivo in popolno, brez popravkov, z vsemi zahtevanimi podatki na Plačilnem nalogu in podpisan;
- Ne obstajajo zakonske ter interne ovire ali omejitve za izvršitev Plačilnega naloga.

Uporabnik je odgovoren za točnost in popolnost podatkov na plačilnem nalogu. LON ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi Uporabniku nastala zaradi izvršitve ponarejenih ali spremenjenih Plačilnih nalogov.

LON ni odgovoren za nepravilno izvršitev Enkratne plačilne transakcije, v primeru, ko Uporabnik:

- predloži LONU nepravilno Enolično identifikacijsko oznako Plačilnega naloga ali katerokoli nepravilno bistveno sestavino Plačilnega naloga;
- ne uporabi kode namena plačila skladno z njenim dejanskim namenom.

LON je odgovoren za izvršitev Enkratne plačilne transakcije v skladu z Enolično identifikacijsko oznako, ki jo je predložil Uporabnik. V primeru, ko Plačnik predloži v izvršitev Plačilni nalog z izpolnjeno QR kodo, lahko LON posreduje Prejemniku in njegovi banki le podatke, ki so vsebovani v QR kodi. LON ni dolžan preverjati, ali se zapisa iz QR kode ujema z ostalimi podatki na Plačilnem nalogu.

Roki izvršitve Plačilnih nalogov so opredeljeni v Urniku.

Pri Plačilnem nalogu, kjer ni posebnih navodil Uporabnika, LON po svoji najboljši presoji v korist Uporabnika določi način izvršitve. S samim prejemom takšnega Plačilnega naloga tretje osebe ne pridobijo nikakršnih zahtevkov nasproti LONU.

V skladu s SEPA pravili na medbančnem nivoju ni možen istočasni prenos strukturirane reference in tekstovnega zapisa namena plačila. LON v primeru izpolnjene reference v dobro plačila na Plačilnem nalogu, Prejemniku zagotavlja podatek o referenci in kodi namena brez tekstovnega zapisa namena plačila.

Informacije o izvršitvi Enkratne plačilne transakcije, LON Uporabniku izroči z izpisom podatkov o opravljeni storitvi in nadomestilih.

### 3.4. Zavrnitev plačilnega naloga

LON lahko zavrne izvršitev Plačilnega naloga, če niso izpolnjeni vsi pogoji za njegovo izvršitev. LON o zavrnitvi in, če je mogoče, o razlogih za zavrnitev ter postopku za odpravo napak, ki so bile vzrok za zavrnitev, obvesti Uporabnika ob prvi priložnosti, najkasneje pa v roku, ki je določen za izvršitev Plačilnega naloga. Izjema je, v primeru, ko je to prepovedano na podlagi drugih predpisov.

### 3.5. Preklic plačilnega naloga

Plačnik lahko kadarkoli prekliče Plačilni nalog tako, da umakne soglasje za izvršitev Plačilne transakcije (ali sklopa Plačilnih transakcij) oziroma zahteva vrnitev Plačilnega naloga, najkasneje do konca delovnega dne pred datumom valute Plačila. Vsaka Plačilna transakcija, izvršena po preklicu, se šteje kot neodobrena.

Plačnik ne more preklicati Plačilnega naloga po tem, ko je Plačilni nalog za izvršitev Enkratne plačilne transakcije postal nepreklicen, to pomeni, ko ga je LON prejel.

### 3.6. Zahteva za preklic že izvršenega plačilnega naloga

Preklic že izvršenega Plačilnega naloga se lahko izvede le na podlagi dogovora s Prejemnikom plačila in LONom. Plačniku se povrne znesek samo, če se s tem strinja Prejemnik plačila. Vrnjeni znesek se lahko zmanjša za stroške banke Prejemnika plačila, morebitne druge stroške posredniških bank in morebitne stroške LONa, skladno s Tarifo.

## 4. NADOMESTILA

LON za opravljene Enkratne plačilne transakcije zaračunava nadomestila in dejanske stroške v višini, rokov in na način v skladu s Tarifo.

Za storitve poslovanja s tujino, ki jih LON opravlja Uporabnikom v državi, se nadomestila zaračunavajo v domači valuti.

Za druge plačilne transakcije, ki jih za izvršitev zaračunajo druge banke ali posredniki, velja da:

- LON dodatno zaračuna tudi vsa nadomestila, ki jih za izvršitev Enkratne plačilne transakcije zaračunavajo druge banke ali drugi posredniki in
- Uporabnik plača tudi nadomestila za izvršitev Druge plačilne transakcije v skladu z označenim načinom plačila stroškov v Plačilnem nalogu.

Pri izvršitvi Domače plačilne transakcije in Druge plačilne transakcije, vsaka sodelujoča banka zaračuna nadomestila svojemu Uporabniku Plačilnih storitev.

## 5. ODGOVORNOST IN POVRAČILA

### 5.1. Odgovornost Plačnika

Plačnik je odgovoren za točnost in popolnost podatkov na Plačilnem nalogu, kot tudi vseh podatkov, ki jih posreduje LONU v času izvajanja Enkratne plačilne transakcije, skladno s temi splošnimi pogoji.

### 5.2. Odgovornost LONa

S prejemom Plačilnega naloga nastane obveznost LONa do Plačnika za izvršitev Enkratne plačilne transakcije, ne pa tudi do tretjih oseb.

Če je LON odgovoren za neizvršitev in/ali nepravilno izvršitev Enkratne plačilne transakcije, mora Plačniku brez nepotrebnega odlašanja povrniti znesek neizvršene ali nepravilno izvršene Enkratne plačilne transakcije.

LON odgovarja Uporabniku zaradi neizvršitve ali nepravilne (tudi pozne) izvršitve Enkratne plačilne transakcije za povračilo izgube iz naslova nadomestil, ki jih je zaračunal Uporabniku, do obresti pa je Uporabnik upravičen le v primeru nepravilno izvršene Enkratne plačilne transakcije.

LON se razbremeni odgovornosti za povrnitev zneskov neizvršenih oziroma nepravilno ali pozno izvršenih Enkratnih plačilnih transakcij, če je neizvršitev, nepravilna ali pozna izvršitev Enkratne plačilne transakcije posledica:

- izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, ki se jim LON ni mogel izogniti ali jih preprečiti;
- izpolnjevanja obveznosti LONa, ki izhajajo iz drugih predpisov;
- nepravilne enolične identifikacijske oznake Prejemnika, ki jo je LONU predložil Plačnik.

## 6. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV IN ZAUPNI PODATKI

Informacije in podatki, ki se nanašajo na opravljanje plačilnih storitev na podlagi teh splošnih pogojev, vključno z osebnimi podatki, so poslovna skrivnost LONa. LON vse osebne in zaupne podatke uporablja, obdeluje, hrani in posreduje v skladu z vsakokrat veljavno zakonodajo.

Uporabnik izrecno dovoljuje LONU in ga pooblašča, da lahko vse njegove osebne podatke, vključno z ostalimi zaupnimi podatki, posreduje pogodbenim obdelovalcem, ki imajo najmanj enak standard varovanja osebnih podatkov kot LON, in sicer za potrebe njihovega poslovanja, izvajanja in poenotenja bančnih operacij, nadzora, upravljanja s tveganji in izvrševanja medsebojnih pogodbenih odnosov.

Podrobnejše informacije o tem, kako LON ravna z osebnimi podatki ter na kakšen način posamezniki lahko uresničujejo svoje pravice, so opredeljene v Splošnih pogojih zasebnosti, ki so javno objavljene poslovnih enotah LONa in na Spletnem mestu.

## 7. MIRNO REŠEVANJE SPOROV

Morebitne spore ali nesoglasja v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi splošnimi pogoji bosta Uporabnik in LON reševala sporazumno v skladu s Pravilnikom o pritožbenem postopku, ki je objavljen in Uporabniku dostopen v vseh poslovalnicah in na Spletnem mestu.

Pritožbo ali reklamacijo (v nadaljevanju skupaj imenovana: **Pritožba**) je mogoče oddati po pošti na naslov LON d.d., Kranj, Žanova ulica 3, 4000 Kranj; na obrazcu, ki se nahaja v poslovnih enotah LONa; elektronski naslov [pritozbe@lon.si](mailto:pritozbe@lon.si) ali preko obrazca na Spletnem mestu.

Pristojni organ v LON bo o pritožbi odločil v najkrajšem možnem času, najkasneje v roku 8 dni od prejema Pritožbe, skupaj z vso potrebno dokumentacijo. Če Pritožbe zaradi narave problema ni mogoče rešiti v navedenem roku, LON Uporabnika pisno obvesti o poteku reševanja Pritožbe ter o predvidenem datumu končne rešitve.

Če se Uporabnik, ki je Potrošnik, ne strinja z odločitvijo v internem pritožbenem postopku ali če v 30 dneh od vložitve Pritožbe pri LON ne prejme odgovora o Pritožbi, ima pravico, v roku največ 13 mesecev od vložitve Pritožbe pri LONU, vložiti pobudo za začetek izvensodnega reševanja sporov pri izvajalcu izvensodnega reševanja potrošniških sporov (v nadaljevanju: IRPS). LON kot izvajalca postopka IRPS priznava Združenje bank Slovenije - GIZ, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, elektronski naslov: [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si), telefonska številka: 01 24 29 700. Pobuda za začetek postopka IRPS se lahko vložijo na spletni strani izvajalca, po navadni pošti (s pripisom »pobuda za IRPS«) ali po elektronski pošti na zgoraj navedeni naslov. Pobuda se vložijo v slovenskem ali angleškem jeziku. Postopek IRPS se izvaja kot kombiniran posredovalni – predlagalni postopek (mediacija), praviloma na naroku. Postopek IRPS izvaja pristojen organ pri izvajalcu IRPS, v skladu z veljavnimi Pravili postopka za izvensodno reševanje potrošniških sporov pri Združenju bank Slovenije, ki so objavljena na spletni strani izvajalca IRPS. Odločitev izvajalca IRPS za LON oziroma pritožnika ni zavezujoča.

Za vodenje postopkov zaradi prekrškov, storjenih v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev, je pristojna Banka Slovenije.

Za reševanje vseh morebitnih sporov, ki bi nastali na podlagi teh splošnih pogojev in jih Uporabnik ter LON ne bi uspela rešiti sporazumno, je pristojno stvarno in krajevno pristojno sodišče po sedežu LONa ali drugo krajevno pristojno sodišče skladno z veljavno zakonodajo..

## 8. KONČNE DOLOČBE

Vsakokrat veljavni Splošni pogoji za opravljanje enkratnih plačilnih transakcij so objavljeni na Spletnem mestu in v vseh poslovnih enotah LONa.

S podpisom Plačilnega naloga Uporabnik potrjuje, da je bil seznanjen s temi Splošnimi pogoji za opravljanje enkratnih plačilnih transakcij pred izvedbo Enkratne plačilne transakcije in da z njimi v celoti soglaša.

Za pogodbeno razmerja in komunikacijo med LONom in Uporabnikom se uporablja slovenski jezik, razen če se LON in Uporabnik ne dogovorita drugače.

Uporabnik ima pravico, da kadarkoli zahteva izvod teh splošnih pogojev na papirju ali drugem trajnem nosilcu podatkov.

Za opravljanje storitev v skladu s temi splošnimi pogoji in za tolmačenje le-teh se uporablja pravo Republike Slovenije.

Če Plačnik smatra, da je pri opravljanju storitev na podlagi teh splošnih pogojev prišlo do kršitev, ki predstavljajo prekršek po ZPlaSSIED, lahko pri Banki Slovenije kot pristojnemu nadzornemu organu vložijo pisni predlog za uvedbo postopka o prekršku.

Ti splošni pogoji veljajo od 12.10.2022 dalje.

Kranj, 11.10.2022