

## SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA S SEPA DIREKTNO BREMENITVIJO ZA DOMAČE IN ČEZMEJNE PLAČILNE TRANSAKCIJE

### 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 medsebojne pravice in obveznosti LONa in Uporabnika v zvezi z izvajanjem SEPA direktnih bremenitev za domače in čezmejne plačilne transakcije v LONU.

Vsakokrat veljavni Splošni pogoji poslovanja s SEPA direktno bremenitvijo za domače in čezmejne plačilne transakcije (v nadaljevanju: Splošni pogoji) so sestavni del Pogodbe o vodenju transakcijskega računa in opravljanju plačilnih storitev na transakcijskem računu (v nadaljevanju: **Pogodba**), sklenjene med LONom.

Šteje se, da Uporabnik s podpisom Pogodbe potrjuje:

- da je bil Splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in na način, da je imel dovolj časa, da se je pred sklenitvijo Pogodbe seznanil s pogoji glede izvajanja SEPA direktnih bremenitev in
- da s Splošnimi pogoji v celoti soglaša.

### 2. POMEN IZRAZOV

Izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo naslednji pomen:

**SDD** je kratica za SEPA direktna obremenitev, ki je plačilna storitev, pri kateri prejemnik plačila na podlagi plačnikovega soglasja, odredi plačilno transakcijo za obremenitev Plačnikovega Transakcijskega računa.

**ESTER** je evrska kratkoročna obrestna mera v evro območju, ki jo banka Plačnika obračuna pri povračilu SDD.

**Dolžnik** je potrošnik, za katerega je izkazana obveznost plačila;

**Plačilna transakcija** je dejanje pologa, prenosa ali dviga denarnih sredstev, ki ga odredi Plačnik ali je odrejena v njegovem imenu ali jo odredi Prejemnik plačila, pri čemer je izvršitev plačilne transakcije prek LONa neodvisna od osnovnih obveznosti med Plačnikom in Prejemnikom plačila.

**Plačnik** je potrošnik, ki poravnava obveznosti za svoj račun ali račun Dolžnika;

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

**SEPA**: kratica za enotno območje plačil v evrih. Strankam omogoča izvajanje in prejemanje plačil v evrih, po enotnih pravilih in postopkih znotraj nacionalnih mej ali zunaj njih, pod enakimi osnovnimi pogoji ter z enakimi pravicami in obveznostmi, ne glede na njihovo geografsko območje.

**Soglasje** je dovoljenje, ki ga Plačnik izda Prejemniku plačila za izvršitev posamezne ali več Plačilnih transakcij. S Soglasjem Plačnik Prejemniku plačila dovoli posredovanje plačilnega naloga za bremenitev Transakcijskega računa v višini nastale obveznosti s SDD. Banka plačnika je na podlagi soglasja pooblaščen za bremenitev Transakcijskega računa Plačnika.

**Dan bremenitve** je datum obremenitve Transakcijskega računa Plačnika.

**Predhodno obvestilo** je obvestilo, ki ga Prejemnik plačila pošlje Plačniku o znesku in predvidenem datumu izvršitve SDD. Prejemnik plačila in Plačnik se dogovorita o obliki, rokih in načinu posredovanja predhodnega obvestila.

**Čezmejna SDD** pomeni, da plačnikova in prejemnikova banka opravita SDD za Plačnika oziroma Prejemnika plačila na območju različnih držav SEPA območja.

**Transakcijski račun** je plačilni račun, ki ga odpre in vodi LON za Plačnika za namen izvrševanja Plačilnih transakcij in za druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev za Plačnika.

**Urnik** je vsakokrat veljavni Urnik za opravljanje plačilnih storitev v LON d.d.

### 3. SOGLASJE

Plačnik in Prejemnik plačila se dogovorita za poravnavanje obveznosti Plačnika s SEPA direktno bremenitvijo, tako da Plačnik izda Prejemniku plačila Soglasje za izvajanje SEPA direktne obremenitve. Plačnik je dolžan Prejemniku plačila sporočiti spremembe podatkov iz Soglasja in ukinitvev Soglasja.

Plačnik mora obvestiti Prejemnika plačila v primeru spremembe številke Transakcijskega računa.

Banka Plačnika pri izvršitvi Plačilne transakcije ne preverja obstoja in vsebine Soglasja.

## 4. IZVAJANJE SEPA DIREKTHNIH OBREMENITEV

### 4.1. NAČIN UPORABE PLAČILNE STORITVE SDD

SDD potekajo med udeleženci s plačilnimi računi pri ponudnikih plačilnih storitev in pristopnikih k shemi SDD. SDD je plačilna storitev, ki se izvaja po pravilih delovanja sheme SDD, ki jo opredeljuje dokumenta Pravila delovanja osnovne sheme SEPA za direktne obremenitve. Shema je namenjena bremenitvam predvsem v breme plačilnih računov potrošnikov.

SDD je namenjena tako enkratnim plačilom kot tudi plačevanju ponavljajočih se (periodičnih) obveznosti v evrih. Shema SDD ne omejuje višine zneska posamezne direktne bremenitve ter namena plačila in omogoča izvajanje direktnih bremenitev vsak bančni delovni dan.

Na podlagi Soglasja, ki ga v papirni ali elektronski obliki Plačnik predloži prejemniku plačila, pošlje prejemnik plačila plačilni nalog za direktno bremenitev preko svojega ponudnika plačilnih storitev ponudniku plačilnih storitev Plačnika. Ponudnik plačilnih storitev Plačnika prejme plačilni nalog za bremenitev plačilnega računa, vključno s podatki o danem Soglasju Plačnika.

Prejemnik plačila je dolžan Plačniku posredovati Predhodno obvestilo.

LON izvrši bremenitve računov, če je bremenitev prejeta s strani prejemnika plačila v roku, ki je določen v Urniku.

### 4.2. IZVAJANJE SDD

LON izvaja SDD na delovni dan, ki je določen v nalogu, ki ga pošlje Prejemnik plačil oziroma prvi naslednji delovni dan, če je dan bremenitve sobota, nedelja oziroma praznik.

LON izvrši SDD na Dan bremenitve, če Plačnik zagotovi zadostna denarna sredstva na Transakcijskem računu najkasneje do 16.30 ure en bančni delovni dan pred dnevom izvršitve SDD.

LON ne izvrši SDD v primeru, če:

- Plačnik ni zagotovil zadostnih denarnih sredstev oz. jih je zagotovil prepozno,
- je Transakcijski račun Plačnika blokiran,
- je Transakcijski račun Plačnika ukinjen,
- je Plačnik v stečajju,
- je Plačnik umrl,
- je izvajanje SDD na Transakcijskem računu Plačnika prepovedano oz. omejeno.

V primeru neizvršene SDD mora Plačnika sam poravnati obveznosti do Prejemnika plačila.

LON o izvršenih SDD in neizvršenih SDD obvešča Plačnika z mesečnim izpiskom in preko elektronske banke eLON.

Plačnik pri LONU lahko pisno prepove izvajanje vseh SDD na svojem Transakcijskem računu. Prepoved prične veljati dva bančna delovna dneva po prejemu zahtevka.

### 4.3. UGOVOR

Plačnik lahko v roku, določenem v Urniku, pred datumom izvršitve SDD, posreduje ugovor, v katerem od LONa zahteva, da ne izvrši posameznega SDD v skladu s Soglasjem. Plačnik lahko ugovor odda preko elektronske banke eLON ali z izpolnitvijo ustreznega obrazca, ki ga pridobi v poslovnih enotah LONa.

LON o ugovoru/preklicu obvesti Prejemnika plačila.

Plačnik lahko pred izvršitvijo SDD ugovarja tudi pri prejemniku plačila, na način in v rokih, skladnih z njunimi medsebojnimi dogovori.

### 4.4. POVRAČILA DENARNIH SREDSTEV

Plačnik lahko pri LONU zahteva vračilo zneska že izvršene SDD na obrazcu, ki ga prejme v LONU ali preko elektronske banke eLON, in sicer:

- v roku 8 tednov po izvršitvi SDD; v tem primeru LON vrne Plačniku denarna sredstva na njegov račun najkasneje v roku 10 delovnih dni po prejemu zahtevka za povračilo denarnih sredstev;
- v roku 13 mesecev po dnevu bremenitve v primeru neodobrene ali nepravilno izvršene SDD; v tem primeru LON zahteva od banke Prejemnika plačila dokazilo o obstoju veljavnega Soglasja – v primeru prejema dokazila o obstoju veljavnega Soglasja, LON zahtevek za povračilo denarnih sredstev zavrne, v primeru, da LON prejme obvestilo o neobstoju veljavnega Soglasja oziroma iz prejetega dokazila sama ugotovi, da Soglasje ni skladno z izvršeno SDD, pa vrne denarna sredstva na Transakcijski račun.

Plačniku ob povračilu denarnih sredstev pripadajo obresti, ki se obračunajo na znesek izvršene SDD od vključno dneva

izvršitve SDD do vključno dneva pred dnevom povračila denarnih sredstev na Transakcijski račun Plačnika, po obrestni meri ESTER.

## 5. MIRNO REŠEVANJE SPOROV

### 5.1. REŠEVANJE REKLAMACIJ

Plačnik lahko reklamacijo glede izvajanja SDD posreduje LONU v skladu s Pravilnikom o pritožbenem postopku in postopku reševanja reklamacij, ki je javno objavljen v poslovnih enotah LONa in na Spletnem mestu. Plačnik ali druga pogodbeni stranka lahko reklamacijo vloži pisno po pošti na naslov Hranilnica Lon d.d., Kranj, Žanova ulica 3, 4000 Kranj, na obrazcu, ki se nahaja v poslovnih enotah LON, na elektronski naslov: [pritozbe@lon.si](mailto:pritozbe@lon.si) in preko obrazca na Spletnem mestu.

LON bo reklamacijo obravnaval v najkrajšem možnem času, najkasneje pa v roku osem (8) dni od prejema reklamacije in o tem obvestil Plačnika. Če LON za reševanje reklamacije potrebuje podatke iz drugih virov, je rok za reševanje lahko tudi daljši, o čemer bo Plačnik obveščen.

Reklamacije plačilnih transakcij s SDD v zvezi z razmerjem med Plačnikom in Prejemnikom plačila, Plačnik rešuje s Prejemnikom plačila.

### 5.2. REŠEVANJE PRITOŽB

Morebitne pritožbe v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi splošnimi pogoji bosta Plačnik in LON reševala sporazumno v skladu s Pravilnikom o pritožbenem postopku in postopku reševanja reklamacij, ki je javno objavljen v poslovnih enotah LONa in na spletnem mestu.

Reševanje pritožb predstavlja naslednjo stopnjo reševanja reklamacije (eskalacija), ki poleg njene vsebine obravnava tudi pristop k reševanju in samo utemeljenost rešitve. Razlogi za vložitev pritožbe so lahko:

- nezadovoljstvo z odgovorom na reklamacijo,
- stranka odgovora na reklamacijo ni prejela v roku 15 dni ali
- neprimerno ali nezadovoljivo ravnanje zaposlenega delavca LONa.

Plačnik ali druga pogodbeni stranka lahko pritožbo vloži pisno po pošti na naslov Hranilnica Lon d.d., Kranj, Žanova ulica 3, 4000 Kranj, s pripisom »za Komisijo za pritožbe in obravnavo prepovedanih ravnanj«, na obrazcu, ki se nahaja v poslovnih enotah LON, na elektronski naslov: [pritozbe@lon.si](mailto:pritozbe@lon.si) in preko obrazca na spletnem mestu.

Pristojni organ v LON bo o pritožbi odločil v najkrajšem možnem času, najkasneje v roku osem (8) dni od prejema pritožbe, skupaj z vso potrebno dokumentacijo. Če pritožbe zaradi narave problema ni mogoče rešiti v navedenem roku, LON Plačnika pisno obvesti o poteku reševanja pritožbe ter o predvidenem datumu končne rešitve. Odločitev o pritožbi pošlje LON v pisni ali elektronski obliki, najkasneje v roku 30 dni od prejema popolne pritožbe.

V primeru, da pritožba ne vsebuje vseh sestavin iz Pravilnika o pritožbenem postopku in postopku reševanja reklamacij, jo mora stranka dopolniti v roku osem (8) dni od dneva prejema poziva LONa. V kolikor stranka pritožbe v roku osem (8) dni ne dopolni, LON pritožbo zavrže in stranko o tem obvesti. Anonimnih pritožb LON ne obravnava, ampak jih evidentira z navedbo razloga podane anonimne pritožbe ter z vsebino pritožbe seznaniti delovno področje, na katerega se slednja nanaša.

Če se Plačnik 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 banki, 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. Pobudo lahko potrošnik posreduje na naslov: Šubičeva 2, 1000 Ljubljana, s pripisom: Pobuda za IRPS, ali po elektronski pošti na naslov [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si), ali ustno na tel. +386 1 242 97 00. Pobuda za začetek postopka se lahko vloži tudi na obrazcu, ki je v elektronski obliki dostopen na spletni strani ZBS in v papirni obliki na sedežu ZBS. Pobuda se vloži v slovenskem ali angleškem jeziku. Postopek IRPS se izvaja kot kombiniran posredovalni – predlagalni postopek (mediacija), praviloma na naroku. Postopek IRPS izvaja pristojni 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 Plačnik 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.

## 6. NADOMESTILA

LON nadomestila za izvršene, neizvršene SDD, ugovor/preklic posamezne SDD posredovane en dan pred plačilom in zahtevek za vračilo že izvršenega zneska SDD zaračuna v skladu z vsakokrat veljavno Tarifo LON d.d., Kranj.

## 7. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

Vse informacije in podatki, ki se nanašajo na poslovanje z SDD, so zaupne narave. LON se zavezuje, da jih bo obravnavala kot poslovno skrivnost, osebne podatke pa v skladu z določili Zakona o varstvu osebnih podatkov.

V primeru, da bo LON spremenil te splošne pogoje, bo o tem seznanil Plačnika z izpiskom ali preko elektronske banke eLON oziroma mobilne banke mLON ali v poslovalnicah in na Spletnem mestu dva (2) meseca pred uveljavitvijo spremenjenih splošnih pogojev. Če Plačnik ne soglaša s spremembami splošnih pogojev, lahko ukine SDD najkasneje do dneva pred določenim dnevom začetka veljavnosti spremembe. Če Plačnik v tem roku LONU ne sporoči, da se s spremembami ne strinja, se šteje, da s spremembami soglaša. V primeru, če Plačnik zavrne predlagane spremembe in pri tem ne ukine SDD, se šteje, da je LON ukinil SDD z dnem, ko prične veljati sprememba.

Ti splošni pogoji veljajo od 09.02.2023.