

**SPLOŠNI POGOJI IZVRŠEVANJA ENKRATNE PLAČILNE TRANSAKCIJE PREK POSREDNIKA MERCATOR D.D.****1. SPLOŠNI DEL****1.1 UVODNE DOLOČBE****1.1.1 1. člen**

Izdajatelj teh splošnih pogojev je: Sberbank banka d.d. s sedežem na naslovu Dunajska cesta 128 a v Ljubljani, matična številka: 5496527, davčna številka: 41561767 (v nadaljevanju Banka), spletni naslov: <http://www.sberbank.si>, naslov e-pošte: [info@sberbank.si](mailto:info@sberbank.si).

-Banka je navedena 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 banke je Banka Slovenije, Slovenska cesta 35, Ljubljana, spletni naslov: <https://www.bsi.si>. S temi splošnimi pogoji so opredeljene medsebojne pravice in obveznosti uporabnika, posrednika in banke pri enkratnih plačilnih transakcijah za potrošnike, pravne osebe, podjetnike in zasebnike. 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.

Sestavni del teh splošnih pogojev je Urnik in cenik izvrševanja enkratne plačilne transakcije prek posrednika Mercator d.d. Za pogodbeno razmerja ter komunikacijo med banko, posrednikom in uporabnikom se uporablja slovenski jezik, razen če se banka in uporabnik pisno ne dogovorita drugače.

**1.2 POMEN IZRAZOV****2. člen**

**Splošni pogoji:** so vsakokratni veljavni Splošni pogoji izvrševanja enkratne plačilne transakcije prek posrednika Mercator d.d., ki urejajo pravice in obveznosti uporabnika, posrednika in banke in bodo dostopni na blagajniškem mestih posrednika, ki omogočajo sprejem nalogov za izvršitev enkratne plačilne transakcije ter na spletnem mestu Sberbank in Mercator. **Posrednik:** je podjetje Mercator, d.d., Dunajska 107, 1000 Ljubljana, ki je posrednik pri izvršitvi enkratne plačilne transakcije. **Banka:** je Sberbank banka d.d. **Uporabnik:** je pravna oseba, podjetnik, zasebnik ali potrošnik, ki uporablja plačilne storitve banke prek posrednika kot plačnik. **Urn timer in cenik:** je vsakokrat veljavni urnik in cenik izvrševanja plačil preko posrednika, ki določa rok predložitve plačilnih nalogov ter vrsto, višino in način plačevanja nadomestil v zvezi z uporabo plačilnih storitev in je dostopen na spletnem mestu Mercator, na blagajniških mestih posrednika in spletnem mestu banke. **Datum valute plačila:** je dan, ko banka izvrši plačilno transakcijo. **Delovni dan banke:** Delovni dan je vsak dan, razen sobote, nedelje, državnih praznikov in dela prostih dni po vsakokrat veljavni zakonodaji, če je račun prejemnika pri izvajalcu plačilnega prometa s sedežem na območju Republike Slovenije oziroma je vsak dan, ki je delovni dan v Republiki Sloveniji in je hkrati delovni dan vseh izvajalcev plačilnega prometa, vključenih v izvršitev posameznega plačilnega naloga, če je račun prejemnika pri izvajalcu plačilnega prometa s sedežem zunaj območja Republike Slovenije. **Poslovni čas blagajniških mest posrednika:** je objavljen na spletnem mestu posrednika <https://www.mercator.si>. **Blagajniško mesto:** predstavlja vsakokratni seznam posrednikovih prodajal, v katerih uporabnik lahko plača plačilni nalog in je dostopen na spletnem mestu Mercator. **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. **Spletno mesto banke:** je spletno mesto Sberbank banke d.d. in je dostopno na naslovu <http://www.sberbank.si>. **Spletno mesto Mercator:** je spletno mesto posrednika in je dostopno na naslovu <https://www.mercator.si/aktualno-pri-sosedu/ponudba-in-storitve/placevanje-poloznic/>. **Enolična identifikacijska oznaka** pomeni kombinacijo števk, 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).

**2. POSTOPKI IN NAČIN UPORABE PLAČILNIH STORITEV****2.1. PREJEM IN IZVRŠEVANJE PLAČILNIH NALOGOV****2.1.1 PREJEM PLAČILNIH NALOGOV****3. člen**

Banka sprejema plačilne naloge v okviru poslovnega časa posameznega blagajniškega mesta posrednika. Banka sprejema samo plačilne 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. Šteje se, da je banka prejela plačilni nalog, ko je papirni plačilni nalog predan pristojnemu delavcu na blagajniškem mestu posrednika. Banka izvrši plačilni nalog, ko so izpolnjeni naslednji pogoji: -banka prejme plačilni nalog v skladu z urnikom banke, -plačilni nalog vsebuje strojno berljivo QR kodo in je izpolnjen v skladu s predpisi in standardi v plačilnih sistemih. -ne obstajajo zakonske ovire za izvršitev plačilnega naloga.

Šteje se, da je plačilni nalog prejet na dan oddaje naloga, če banka prejme nalog v okviru urnika, sicer se šteje, da je prejet prvi naslednji delovni dan. Plačilni nalog ne sme biti vezan na noben odločni ali razvezni pogoj. Če ima zapisan odločni ali razvezni pogoj, nima pravnih učinkov. Banka izvršuje plačilne transakcije v skladu s prebrano QR kodo, ki je zapisana na plačilnem nalogu in jo je posredniku predložil uporabnik, ne preverja pa ostalih podatkov. Če uporabnik predloži banki nepravilno QR kodo ali enolično identifikacijsko oznako na plačilnem nalogu, banka ni odgovorna uporabniku za nepravilno izvršitev plačilne transakcije. Uporabnik je odgovoren za točnost in popolnost podatkov na plačilnem nalogu. Banka ne odgovarja za morebitno škodo, ki bi uporabniku nastala zaradi izvrševanja ponarejenih plačilnih nalogov.

**2.1.2 ROKI ZA IZVRŠITEV PLAČILNIH NALOGOV****4. člen**

Plačilne transakcije se izvršujejo v skladu z vsakokrat veljavnim Urnikom in cenikom, ki je dostopen na blagajniških mestih posrednika, ki omogočajo sprejem nalogov za izvršitev enkratnih plačilnih transakcij, ter na spletnem mestu banke in posrednika.

**2.1.3 ZAVRNITEV IN PREKLIC****5. člen**

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 plačilnega naloga, če niso izpolnjeni vsi pogoji za izvršitev plačilnega naloga, kot tudi kadar je datum valute naloga določen vnaprej. Kadar je datum valute določen naprej, se šteje, da Uporabnik soglaša, da se datum valute spremeni na datum izročitve naloga posredniku. Uporabnik ne more preklicati plačilnega naloga po tem, ko je plačilni nalog za izvršitev plačilne transakcije postal nepreklicen, to pomeni, ko ga je prejela banka.

**2.2 OBRAZCI ZA PLAČILO****6. člen**

Plačilni nalog lahko uporabnik predloži osebno na določenih blagajniških mestih posrednika na obrazcu univerzalni plačilni nalog s QR kodo – UPN QR.

**2.3 NADOMESTILA****7. člen**

Banka bo za opravljanje plačilnih storitev zaračunavala nadomestila v višini, vrsti, rokih in na način v skladu z vsakokrat veljavnim Urnikom in cenikom. Vsa nadomestila in stroške uporabnik poravnava ob predložitvi enkratne plačilne transakcije. Za nadomestila in stroške se DDV v skladu z Zakonom o davku na dodano vrednost ne obračunava. V primeru sprememb zakona se davki obračunavajo v skladu s spremenjenim ali novim zakonom.

**2.4 OBJAVLJANJE NADOMESTIL IN NJIHOVE SPREMEMBE****8. člen**

-Urn timer in cenik sta na vpogled na blagajniškem mestu posrednika, ki omogoča sprejem enkratnih plačilnih transakcij in na spletnem mestu posrednika in banke.

### 3. OBVEZNOSTI POGODBENIH STRANK

#### 3.1 OBVEZNOSTI UPORABNIKA

##### 9.člen

Uporabnik se zavezuje, da bo: -upošteval veljavno zakonodajo, -banko takoj obvestil o vseh nepravilnostih.

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

#### 3.2 OBVEZNOSTI BANKE

##### 10.člen

Banka se zavezuje: -da bo skladno s temi splošnimi pogoji in veljavnimi predpisi izvedla vse pravilno izpolnjene naloge za plačilo v rokih, določenih za posamezno vrsto plačilnega naloga, -da bo vse podatke, dejstva in okoliščine, za katere je izvedla 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,

#### 3.3 DRUGE DOLOČBE

##### 11.člen

-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 se posebno spadajo vse motnje v telekomunikacijskem prometu in prometu, namenjenem računalniški povezavi, 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 nastopiti z ustreznim ukrepom 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 plačilni nalog.

Banka bo, če je odgovorna za neizvršitev oziroma nepravilno izvršitev plačilne transakcije ali za izvršitev neodobrene plačilne transakcije, takoj plačniku povrnila znesek neodobrene plačilne transakcije in vsa zaračunana nadomestila ter obresti, do katerih je upravičen uporabnik.

##### 12.člen

-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 na način, tako da ne bo prišlo do morebitnih neupravičenih razkritij podatkov nepooblaščenim osebam, na način kot določeno v vsakokrat veljavnih Splošnih informacijah o varstvu osebnih podatkov, dostopnih tudi na [www.sberbank.si/varstvo-osebni-podatkov](http://www.sberbank.si/varstvo-osebni-podatkov).

##### 13.člen

Uporabnik lahko pritožbe, pripombe ali reklamacije posreduje: -pisno po pošti na naslov posrednika: Mercator d.d., Kontaktni center Mercator, Dunajska 107, 1000 Ljubljana, po telefonu na brezplačno

telefonsko številko posrednika 080 20 80, -blagajniku na posrednikovem blagajniškem mestu, -po elektronski pošti banke na naslov: [info@sberbank.si](mailto:info@sberbank.si) -po telefonu na brezplačno telefonsko številko banke 080 22 65, -pisno po pošti na naslov banke: Sberbank banka d.d., Pritožbe, Dunajska cesta 128a, 1000 Ljubljana.

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 Pravilnikom o pritožbenem postopku in zunaj sodnem reševanju sporov, ki je uporabniku na vpogled na vidnem in dostopnem mestu v vsakem prostoru, kjer banka posluje s strankami in na spletni strani banke [www.sberbank.si](http://www.sberbank.si). Pritožbo v zvezi z opravljenimi storitvami banke lahko uporabnik posreduje banki na prvi stopnji: -pisno – osebno v poslovni enoti, po pošti na naslov sedeža banke, preko elektronske banke, po elektronski pošti ali preko obrazca na spletni strani banke ter ustno -osebno v poslovni enoti ali po telefonu ter na drugi stopnji (pritožba na Komisijo za pritožbe) le pisno – po pošti, na naslov sedeža banke. Banka mora uporabniku na pritožbo odgovoriti na prvi stopnji v roku 8 dni in na drugi stopnji v roku 15 dni oz. ga v tem roku obvestiti, da je pritožba v obravnavanju in o predvidenem času rešitve zadeve, kadar gre za vsebinsko zahtevnejše primere ali kadar odgovora v predpisanem roku ni mogoče predložiti. Odločitev o pritožbi pošlje banka uporabniku v pisni obliki na naslov, ki ga je uporabnik navedel v pritožbi. Kadar uporabniku, ki je potrošnik, na podlagi njegove pritožbe ni ugodeno z notranjimi postopki banke, se lahko obrne na izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov. Na podlagi Zakona o izvensodnem reševanju potrošniških sporov (v nadaljevanju: ZISRPS), ki na sistemski ravni ureja izvensodno reševanje sporov (IRPS), ki izvirajo iz pogodbenih razmerij med ponudniki blaga in storitev ter potrošniki in se rešujejo s posredovanjem izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, banka priznava Združenje bank Slovenije – GIZ Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, Slovenija, elektronski naslov: [izvajalec.irps@zbs-giz.si](mailto:izvajalec.irps@zbs-giz.si), telefonska številka: 01/24-29-700 kot izvajalca izvensodnega reševanja potrošniških sporov, ki je registriran pri Ministrstvu za gospodarski razvoj in tehnologijo Republike Slovenije. 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 mestih posrednika, ki omogočajo sprejem nalogov za izvršitev enkratnih plačilnih transakcij, ter na spletnem mestu posrednika in banke.

#### 4. KONČNE DOLOČBE

##### 15.člen

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 katerikoli drugim krajeno pristojnim sodiščem. V primeru, da bo banka spremenila te splošne pogoje, bo o tem uporabnika seznanila na spletni strani banke in posrednika pred uveljavitvijo spremenjenih splošnih pogojev. Vsakokrat veljavni splošni pogoji bodo objavljeni na spletnih straneh banke ([www.sberbank.si](http://www.sberbank.si)) in posrednika. Ti splošni pogoji so sestavni del pogodbe o izvršitvi enkratne plačilne transakcije. Za opravljanje storitev v skladu s temi splošnimi pogoji in za tolmačenje le-teh se uporablja pravo Republike Slovenije. 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 vložijo pri Banki Slovenije, ki je pristojna za odločanje o tovrstnih prekrških in nadzor nad poslovanjem banke. Ti splošni pogoji veljajo od 4.10.2019 in so na voljo na vseh blagajniških mestih posrednika, ki omogočajo sprejem nalogov za izvršitev enkratnih plačilnih transakcij, ter na spletnem mestu posrednika in banke.