

# SPLOŠNI POGOJI OPRAVLJANJA STORITEV

Družba VZAJEMCI SKUPINA d.o.o., Litostrojska cesta 52, 1000 Ljubljana (v nadaljevanju: VZAJEMCI) je gospodarska družba, ki v okviru svojih dejavnosti izvaja tudi storitve za svoje uporabnike oz. naročnike; vse v skladu s svojimi splošnimi in posebnimi pogoji opravljanja storitev ter z veljavnimi predpisi Republike Slovenije.

Vsebina Splošnih pogojev opravljanja storitev (v nadaljevanju tudi: Splošni pogoji) je naslednja:

1. Opredelitve
2. Splošno o razmerjih z naročniki
3. Splošno o storitvah
4. Spremembe podatkov
5. Nastanek in izvajanje naročniškega razmerja
6. Izpolnjevanje obveznosti in uveljavljanje pravic
7. Pravica do ugovora
8. Prenehanje naročniškega razmerja
9. Obdelovanje osebnih podatkov

## I. Opredelitve

1.

Opredelitve oz. pomenski sklopi, definirani v teh splošnih pogojih opravljanja storitev, v posebnih pogojih opravljanja posameznih storitev, v naročniških pogodbah, v prilogah in v ostalih dokumentih, katerih priloga oz. del so Splošni pogoji opravljanja storitev, imajo pomen, kot ga določajo Splošni pogoji – razen če sami Splošni pogoji ali dokumenti določajo drugače ali če drugače nedvoumno izhaja iz konteksta besedila Splošnih pogojev ali navedenih dokumentov.

2.

Vsebina Opredelitev:

- **Storitve** so tiste storitve, ki jih VZAJEMCI, njihove povezane družbe in pogodbeni partnerji zagotavljajo svojim uporabnikom oz. naročnikom, po vsebini in na način, določen s temi splošnimi pogoji, morebitnimi posebnimi pogoji in prospekti storitev;
- **Naročnik** je fizična ali pravna oseba (uporabnik storitev), ki z VZAJEMCI sklene naročniško pogodbo za storitve;
- **Naročniška pogodba** je vsaka pogodba (ne glede na poimenovanje pogodbe, npr. naročniška pogodba, dogovor, sporazum ipd.) med naročnikom in VZAJEMCI, po kateri VZAJEMCI zagotavljajo naročniku opravljanje storitev. Naročniška pogodba je pisna in je sklenjena, ko jo podpišeta naročnik in VZAJEMCI;

• **Posebni pogoji** so:

- posebni pogoji opravljanja posameznih posebej opredeljenih storitev VZAJEMCEV, njihovih povezanih družb in pogodbenih partnerjev,
- pogoji, omejitve in navodila drugih ponudnikov, namenjenih naročnikom (kot npr. pravila upravljanja skladov, pravice iz netržnih vrednostnih papirjev), ter vsi drugi pogoji, omejitve in navodila v zvezi z uporabo posamezne storitve.

Če Posebni pogoji obstajajo in določajo, da so neločljivi sestavni del Splošnih pogojev, potem veljajo v okviru oz. kot del Splošnih pogojev oz. ob smiselnem upoštevanju Splošnih pogojev. Posebne pogoje smejo VZAJEMCI ali drug njihov izdajatelj (drug ponudnik storitev oz. izdajatelj vrednostnih papirjev ali alternativnih naložb) kadarkoli spremeniti.

- **Priloge** so vsak in vsi dokumenti, ki so priloženi naročniški pogodbi, in vsaka in vse listine, na katere se naročniška pogodba izrecno ali smiselno sklicuje. Priloge so lahko v fizični obliki ali pa kot označena spletna stran, na kateri je posamezna priloga dostopna naročniku;
- **Račun** je vsak račun, ki ga VZAJEMCI izdajo v breme naročnika za opravljene storitve in za morebitne druge naročnikove obveznosti do VZAJEMCEV;
- **Storitve drugih ponudnikov** so storitve, do katerih VZAJEMCI naročnikom zagotavljajo dostop in se to zagotavljanje dostopa šteje za storitev;
- **Ugovor** je pritožba naročnika zoper odločitev, izvajanje, zaračunavanje ali drugo ravnanje VZAJEMCEV v zvezi z opravljanjem storitev po naročniški pogodbi.

## II. Splošno o razmerjih z naročniki

3.

Splošni pogoji, vrste in vsebina storitev, Cenik in ostali javno dostopni podatki, potrebni za obveščanje naročnikov, so dostopni na spletni strani VZAJEMCEV [www.vzajemci.com](http://www.vzajemci.com) in na njihovem sedežu.

4.

Da bi se odpravilo tveganje za nezmožnost zagotavljanja storitev oz. da bi bile kontinuirano zagotovljene storitve v skladu z naročniško pogodbo in storitve po morebitnih drugih pogodbah z VZAJEMCI, naročnik s sklenitvijo naročniške pogodbe ali katerekoli druge pogodbe z VZAJEMCI vnaprej privoljuje, da lahko VZAJEMCI naročniško pogodbo oz. drugo pogodbo z naročnikom, v celoti ali delno (tj. vse svoje pravice in obveznosti iz naslova naročniške pogodbe oz. druge pogodbe ali njihov del), prenesejo na tretjo osebo, ki bo od tega prenosa dalje nosilka vseh prenesenih pravic in obveznosti VZAJEMCEV iz naročniške pogodbe (vključno z obveznostjo izvajanja storitev po naročniški pogodbi in s pravico prejetja plačil za opravljene storitve) oz. iz druge pogodbe.

## III. Splošno o storitvah

5.

VZAJEMCI določajo okvirne pogoje, izvajanje in vsebino storitev ter vse ostalo v zvezi z izvajanjem storitev v skladu z veljavnimi predpisi. VZAJEMCI izvajajo storitve oz. omogočajo naročnikom dostop do storitev v okviru svoje vsakokratne ponudbe storitev ter v skladu s svojimi zmoglostmi, z naročniško pogodbo in veljavnimi predpisi. Glede na določene pogoje posameznim naročnikom posamezne vrste storitev lahko niso dostopne.

6.

Storitve sme naročnik uporabljati zgolj za lastne potrebe in jih, brez posebnega predhodnega pisnega dogovora z VZAJEMCI, ne sme nadalje prodajati ali z njimi kakorkoli drugače razpolagati. V nasprotnem primeru to pomeni zlorabo te pravice s strani naročnika in obenem kršitev naročniške pogodbe.

7.

VZAJEMCI ne odgovarjajo naročniku ali tretji osebi za morebitno neposredno ali posredno škodo, obveznosti in/ali izgubo, ki bi nastale naročniku ali tretji osebi pri izvajanju storitev po teh Splošnih pogojih, razen v primerih njihovega naklepnega ravnanja ali hude malomarnosti, pri čemer se ravnanje VZAJEMCEV presoja po standardu skrbnosti dobrega strokovnjaka.

8.

Naročnik v celoti prevzema vso odgovornost za svoje odločitve glede vlaganj ali drugih storitev v zvezi naložbenimi priložnostmi in iz teh odločitev izhajajočo morebitno izgubo, obveznosti ali stroške.

9.

VZAJEMCI v nobenem primeru ne odgovarjajo za škodo, nastalo zaradi motenj poslovanja, na katere nimajo vpliva; to velja zlasti v primeru višje sile oz. nepredvidljivih dogodkov, kot so: vojna, naravne nesreče, stavke, teroristične akcije, motnje komunikacijskega ali informacijskega sistema, ki jih povzročajo dejavniki izven vpliva VZAJEMCEV, ukrepi oblastnih in regulatornih organov, naročnikovo neupoštevanje določenih varnostnih ukrepov ipd.

10.

VZAJEMCI ne odgovarjajo za morebitno škodo, nastalo naročniku ali tretji osebi zaradi ravnanja ali opustitev finančnih in regulatornih institucij.

## **IV. Spremembe podatkov**

11.

Naročnik mora v osmih dneh po spremembi kateregakoli bistvenega podatka (naslova stalnega bivališča, pošte in poštne številke, naslova za prejemanje računov, elektronskega naslova, kontaktne telefonske številke, naslovnika za prejemanje računov, elektronskega naslova za prejemanje e-računov ipd.), ki je nujen za izvajanje naročniške pogodbe in ki ga je posredoval VZAJEMCEM v okviru naročniškega razmerja po naročniški pogodbi, s pisnim obvestilom obvestiti VZAJEMCE o spremembi tega podatka in obenem VZAJEMCEM predložiti tudi verodostojno listino, iz katere ta sprememba podatka izhaja. Dokler VZAJEMCI tega obvestila ne prejmejo, se šteje, da so obstoječi podatki točni in popolni, vse posledice morebitnih neskladij pa bremenijo izključno naročnika.

12.

V kolikor ima naročnik s posredovanjem VZAJEMCEV sklenjene produkte, mora v roku, navedenem v prejšnji točki, urediti tudi spremembo podatkov pri omenjenih produktih oz. njihovih ponudnikih.

## **V. Nastanek in izvajanje naročniškega razmerja**

13.

Pogodbeno razmerje med naročnikom in VZAJEMCI nastane s sklenitvijo naročniške pogodbe.

14.

VZAJEMCI začnejo izvajati storitve po naročniški pogodbi v roku, določenem v Naročniški pogodbi.

## **VI. Izpolnjevanje obveznosti in uveljavljanje pravic**

15.

Vse opravljene storitve ter vse stroške v okviru izvajanja naročniške pogodbe in zaradi katerekoli druge v Ceniku predvidene okoliščine oz. dejstva je naročnik dolžan plačati v skladu s Cenikom, veljavnim v času opravljene storitve oz. nastanka stroška.

16.

Storitve drugih ponudnikov storitev VZAJEMCI obračunavajo in zaračunavajo naročniku na podlagi podatkov, kot jih sami prejmejo od drugih ponudnikov storitev do dneva obračuna zneskov, v računu, lahko tudi izven obračunskega obdobja. Podatke iz veljavnih cenikov drugih ponudnikov, ki jih VZAJEMCI upoštevajo pri obračunavanju in zaračunavanju naročniku, katerih VZAJEMCI ne objavljajo, so naročniku dostopni na način, kot ga nudijo drugi ponudniki.

17.

VZAJEMCI naročniku pošiljajo račune v tiskani obliki, razen če naročnik, na način, kot ga določijo VZAJEMCI, zahteva račun v elektronski obliki. V primeru izdaje računa v elektronski obliki se le-ta naročniku pošilja zgolj po elektronski pošti, pri čemer mora naročnik zagotavljati stalno in nemoteno delovanje elektronskega naslova, na katerega VZAJEMCI ta račun pošiljajo, ter sprotno obveščanje VZAJEMCEV o vsaki spremembi elektronskega naslova naročnika.

18.

V primeru neuspešne direktne obremenitve naročnikovega bančnega računa na datum zapadlosti (npr. zaradi pomanjkanja kritja na računu) imajo VZAJEMCI pravico, da postopek direktne obremenitve ponovijo v skladu s svojo poslovno politiko (enkrat ali večkrat in v rokih, ki jih določijo sami).

19.

V primeru zamude s plačilom (dela) zapadlih denarnih obveznosti po računu mora naročnik plačati VZAJEMCEM tudi zakonske zamudne obresti, obračunane od neplačanih denarnih obveznosti od dneva zapadlosti obveznosti v plačilo do dneva plačila v višini obrestne mere za zamudne obresti, določene z veljavnimi predpisi.

20.

Če naročnik ne izpolni zapadle obveznosti do VZAJEMCEV iz računa, mora naročnik plačati VZAJEMCEM in osebi, ki jo VZAJEMCI pooblastijo za uveljavitev oz. za izterjavo te obveznosti od naročnika, tudi stroške vseh dejanj in opravil, ki jih izvedejo VZAJEMCI in pooblaščen oseba, v višini in v skladu s Cenikom ali določenih neposredno z veljavnimi predpisi (npr. z Zakonom o sodnih taksah, Zakonom o odvetniški tarifi ipd.).

21.

Če naročnik ne plača zapadlih obveznosti do VZAJEMCEV, pri čemer pa ima naročnik na računu VZAJEMCEV dobroimetje iz kateregakoli naslova ali mu VZAJEMCI dolgujejo karkoli drugega iz kateregakoli naslova, smejo VZAJEMCI kadarkoli pobotati (kompenzirati) svoje terjatve do tega naročnika s terjatvami tega naročnika do sebe.

22.

Ne glede na ostala določila Splošnih pogojev smejo VZAJEMCI plačilo katerekoli svoje zapadle terjatve do naročnika kadarkoli uveljavljati v sodnih in drugih ustreznih postopkih v skladu z veljavnimi predpisi.

23.

VZAJEMCI imajo pravico, da obračun in izvedbo zaračunavanja storitev poverijo tretji osebi.

## VII. Pravica do ugovora

24.

Glede izvajanja naročniške pogodbe in upoštevanja veljavnih predpisov ima naročnik pravico do ugovora zoper vsako odločitev VZAJEMCEV in zoper vsako njihovo ravnanje. Ugovor mora naročnik podati v roku petnajstih dni od dneva, ko je izvedel za sporno odločitev ali ravnanje, vendar najkasneje v šestdesetih dneh od dneva izdaje računa oz. od dneva, ko se je zgodil sporni dogodek, ki je predmet ugovora, in sicer na poslovni naslov VZAJEMCEV. Naročnik lahko svoj ugovor poda VZAJEMCEM tudi po elektronski pošti na naslov [pisarna@vzajemci.com](mailto:pisarna@vzajemci.com).

25.

O ugovoru odloča oddelek VZAJEMCEV, pristojen za reševanje ugovorov. Odločitev glede ugovora morajo VZAJEMCI poslati naročniku na način, s katerim je mogoče dokazati njeno vročitev. Če je naročnik poslal ugovor po elektronski pošti, se šteje, da soglaša, da mu lahko tudi VZAJEMCI pošljejo svojo odločitev glede ugovora po elektronski pošti na naslov, iz katerega ga je poslal, ali na elektronski naslov, ki ga naročnik kot takšnega navede v svojem elektronskem ugovoru.

## VIII. Prenehanje naročniškega razmerja

26.

Naročniška pogodba preneha veljati:

- prvi dan po poteku obdobja, za katerega je bila sklenjena, če je naročniška pogodba sklenjena za določen čas;
- prvi dan po poteku odpovednega roka zaradi odstopa naročnika ali VZAJEMCEV od naročniške pogodbe, če je naročniška pogodba sklenjena za nedoločen čas;

- zaradi odstopa naročnika od naročniške pogodbe zaradi kršitve naročniške pogodbe s strani VZAJEMCEV;
- zaradi odstopa VZAJEMCEV od naročniške pogodbe zaradi kršitve naročniške pogodbe s strani naročnika;
- če naročnik umre ali preneha obstajati;
- če VZAJEMCI ne smejo več opravljati nobene storitve po naročniški pogodbi; če pa VZAJEMCI ne smejo več opravljati zgolj nekaterih storitev po naročniški pogodbi, naročniška pogodba preneha veljati zgolj v delu glede tistih storitev, katerih VZAJEMCI ne smejo več opravljati, v preostalem delu pa ostane v veljavi, če je to v skladu s pogodbenim namenom naročnika in VZAJEMCEV po naročniški pogodbi,
- če naročnik ne izpolnjuje več pogojev za sklenitev in obstoj naročniške pogodbe;
- sporazumno v skladu z dogovorom med naročnikom in VZAJEMCI.

27.

V kolikor naročniška pogodba ne določa drugače, se šteje, da sta naročnik in VZAJEMCI sklenila naročniško pogodbo za nedoločen čas. Če sta VZAJEMCI in naročnik sklenila naročniško pogodbo za določen čas in po poteku tega časa VZAJEMCI naročniku še naprej zagotavljajo storitve po naročniški pogodbi, se šteje, da se je veljavnost te naročniške pogodbe podaljšala na nedoločen čas.

28.

Naročnik ali VZAJEMCI lahko odstopita od naročniške pogodbe, sklenjene za nedoločen čas, z odstopno izjavo, ki jo vsaka od pogodbenih strank lahko pošlje drugi na način, s katerim je mogoče izkazati, da je druga pogodbeni stranka to odstopno izjavo prejela. V tem primeru naročniška pogodba preneha veljati in pogodbeni stranki preneha zavezovati prvi dan po poteku odpovednega roka.

29.

V naročniški pogodbi, sklenjeni za nedoločen čas, odpovedni rok (ki ne more biti krajši od trideset dni) določi pogodbeni stranka v svoji odstopni izjavi, ki jo pošlje drugi pogodbeni stranki – razen če naročniška pogodba ne določa drugače.

30.

Ne glede na ostala določila Splošnih pogojev, mora že obstoječi naročnik na zahtevo VZAJEMCEV predložiti vse, po razumni presoji potrebne listine, da lahko VZAJEMCI kadarkoli ugotovijo, ali naročnik (še vedno) izpolnjuje pogoje za sklenitev oz. obstoj naročniške pogodbe. Če naročnik zahtevanih listin ne predloži, lahko VZAJEMCI štejejo, da naročnik pogojev za sklenitev oz. obstoj naročniške pogodbe ne izpolnjuje več.

31.

Kadar VZAJEMCI glede naročnika ugotovijo obstoj dejstev ali okoliščin, zaradi katerih z naročnikom ne bi sklenili naročniške pogodbe:

- če bi ta dejstva ali okoliščine ugotovili pred sklenitvijo naročniške pogodbe ali
- če naročnik pogojev za sklenitev naročniške pogodbe ne izpolnjuje več;

lahko VZAJEMCI odstopijo od naročniške pogodbe z odstopno izjavo, ki jo pošljejo naročniku na način, da je mogoče izkazati, da je naročnik to odstopno izjavo prejel.

32.

Naročnik mora VZAJEMCEM plačati vse obveznosti iz naslova naročniške pogodbe, nastale do prenehanja veljavnosti naročniške pogodbe in nastale zaradi prenehanja veljavnosti naročniške pogodbe.

## IX. Obdelovanje osebnih podatkov

33.

VZAJEMCI smejo v okviru svojega poslovanja in razmerij z naročniki pridobivati, hraniti, uporabljati ali kako drugače obdelovati vse podatke, ki jim jih v okviru tega sodelovanja posredujejo te osebe in katere pridobijo ali ustvarijo sami ter so v skladu z veljavnimi predpisi in potrebami VZAJEMCEV oz. njihovo presojo potrebni za:

- sklepanje, izvajanje, spremljanje in prenehanje naročniškega razmerja po naročniški pogodbi in drugih pogodbenih razmerjih, sklenjenih s temi osebami;
- izpolnjevanje obveznosti in za uveljavljanje pravic VZAJEMCEV in
- morebitne druge namene v skladu z naročniško pogodbo, s Splošnimi pogoji ali drugimi pogodbami, sklenjenimi s temi osebami, o katerih so te osebe obveščene in so z njimi izrecno ali smiselno soglašale, oz. v skladu z veljavnimi predpisi.

34.

Podatki o naročniku so podatki, potrebni za izpolnjevanje obveznosti VZAJEMCEV in za uveljavljanje pravic VZAJEMCEV iz pogodbenega razmerja s temi osebami, v ostalih primerih pa se naročnik strinja, da je VZAJEMCEM dal svoje soglasje za obdelavo teh podatkov.

## **X. Veljavnost Splošnih pogojev**

35.

O vsaki vsebinski spremembi naročniške pogodbe, vključno z njenimi prilogami (Splošni pogoji, Cenik itd.), morajo VZAJEMCI obvestiti tiste naročnike, na katere se te spremembe nanašajo, in sicer:

- z objavo teh sprememb na svoji spletni strani [www.vzajemci.com](http://www.vzajemci.com) vsaj trideset dni pred uveljavitvijo teh sprememb in
- s sporočilom na računu, da je naročniška pogodba spremenjena v delu, ki se nanaša na Splošne pogoje.

36.

Če naročnik s predlaganimi spremembami ne soglaša, lahko v petnajstih dneh pred uveljavitvijo sprememb brez odpovednega roka in brez plačila stroškov prekinitve naročniškega razmerja odstopi od naročniške pogodbe s pisno odstopno izjavo, izročeno VZAJEMCEM. V kolikor naročnik v tem roku ne odstopi od naročniške pogodbe, se šteje, da naročnik s temi spremembami soglaša ter da te spremembe zanj veljajo in ga zavezujejo. Z začetkom veljavnosti sprememb do takrat veljavna naročniška pogodba v tem spremenjenem delu preneha veljati, v preostalem delu pa ostane v veljavi ob smiselnem vsebinskem upoštevanju sprememb.

37.

Kljub spremenjeni naročniški pogodbi, vključno z njenimi prilogami (Splošni pogoji, Cenik itd.), pa naročnik nima pravice do odstopa od naročniške pogodbe, če je bila sprememba naročniške pogodbe ali njenih prilog potrebna zaradi uskladitve z veljavnimi predpisi.

38.

Ti Splošni pogoji začnejo veljati na dan 7. 4. 2017.