SPLOŠNI POGOJI UPORABE MOBILNE APLIKACIJE FLIK

1. SPLOŠNO

Izdajatelj teh splošnih pogojev je LON d.d., Kranj, Žanova ulica 3, 4000 Kranj, vpisan v sodnem registru Okrožnega soidšča 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, spletna stran: www.lon.si, 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. Nadzorni organ pristojen za nadzor LONa je Banka Slovenije.

S temi splošnimi pogoji so opredeljene pravice in obveznosti LONa in registriranega uporabnika digitalne denarnice za takojšnja plačila, ki imajo skupaj z Zahtevkom za aktivacijo Flika za fizične osebe, vsakokrat veljavnimi Splošnimi pogoji za vodenje transakcijskega računa in opravljanja plačilnih storitev za potrošnike (v nadaljevanju: **Splošni pogoji računa**) in Pogodbo o vodenju transakcijskega računa in opravljanju plačilnih storitev (v nadaljevanju: **Pogodba**) značaj sklenjene pogodbe.

Šteje se, da uporabnik digitalne denarnice za takojšnja plačila z registracijo v Mobilni aplikaciji Flik potrjuje:

- da je bil s temi splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in na način, da je imel dovolj časa, da se je pred oddajo zahteve seznanil s pogoji glede storitve,
- da s temi splošnimi pogoji v celoti soglaša in jih sprejema.

Ti splošni pogoji so na voljo na spletnem mestu in v vseh poslovnih enotah LONa.

2. OPREDELITEV POJMOV

Posamezni izrazi, uporabljeni v teh splošnih pogojih, imajo naslednji pomen:

Aktivacijska koda je tajni niz alfanumeričnih znakov, ki jih LON posreduje Imetniku računa na njegov elektronski naslov, in jih ta uporabi za potrebe Registracije.

Imenik Flik je rešitev, v kateri so zapisani kontakti (aliasi, psevdonimi) prejeminkov plačil, ki se uporabljajo za pridobitev podatkov o transakcijskem računu prejemnika plačila za izvedbo plačilnega naloga.

Imetnik računa je potrošnik, ki uporablja plačilne storitve kot plačnik ali prejemnik plačila ali oboje in ki z LONom sklene Pogodbo.

Kontaktni podatek (alias) je mobilna številka in/ali e-mail naslov Uporabnika, ki jo je Uporabnik na varen način sporočil LONu in jo naknadno v Mobilni aplikaciji Flik aktiviral za uporabo v Imeniku Flik.

eLON je spletna poslovalnica LON-a, ki Imetniku računa, ki se odloči za elektronsko poslovanje, omogoča opravljanje vrste bančnih storitev preko interneta.

mLON je mobilna aplikacija LON-a, ki Imetniku računa, ki se odloči za elektronsko poslovanje, omogoča opravljanje bančnih storitev preko mobilne naprave.

Plačilna transakcija je dejanje pologa, prenosa ali dviga denarnih sredstev, ki ga odredi Imetnik računa, pri čemer je izvršitev plačilne transakcije prek LONa neodvisna od osnovnih obveznosti med plačnikom in prejemnikom plačila.

Finančna reklamacija Flik je nesoglasje ali pritožba, zaznana s strani Uporabnika ali trgovca, pri katerem je Uporabnik plačal nakup s Flik Pay.

Flik Pay je programska oprema za Mobilne naprave z operacijskim sistemom Android in iOS. Namenjena je Uporabnikom za pošiljanje in sprejemanje takojšnjih plačil, Uporabnik pa jo namesti na Mobilno napravo.

Mobilna naprava je Uporabnikova naprava z operacijskim sistemom Android ali iOS, ki omogoča namestitev in uporabo Flik Pay.

NFC (ang. Near Field Communication) je tehnologija, ki omogoča izmenjavo podatkov med Mobilno napravo in terminalnom POS brez neposrednega stika.

QR koda (ang. Quick Response) je dvodimezionalna koda, ki jo je možno brati s pametno Mobilno napravo s pomočjo kamere ali fotoaparata.

Registracija je postopek, ki ga Imetnik računa izvede pred prvo uporabo Flik Pay.

Spletno mesto je spletna stran LONa, www.lon.si.

Takojšnje plačilo je kreditno plačilo, na voljo 24/7, s takojšnjo ali skoraj takojšnjo poravnavo in odobritvijo računa prejemnika plačila in posredovanjem potrditve plačniku.

Tarifa je Tarifa LON d.d. za potrošnike, ki določa vrsto, višino in način plačevanja nadomestil v zvezi z uporabo plačilnih storitev ter vodenjem Transakcijskih računov. Uporabnik računa se lahko z njeno vsebino seznani na Spletnem mestu ali v poslovnih enotah LONa.

Transakcija je Flik transakcija, izvedena na prodajnem mestu trgovca.

Transakcijski račun je plačilni račun, ki ga odpre in vodi LON za Imetnika računa za namene izvrševanja plačilnih transakcij v domači valuti in za druge namene, povezane z opravljanjem bančnih storitev.

Uporabnik je Imetnik računa, ki je opravil Registracijo v Flik Pay.

3. POGOJI UPORABE

LON lahko Uporabniku aktivira Flik Pay, če izpolnjuje naslednje zahteve in pogoje:
- mora biti Imetnik računa,
- mora podati pravilno izpolnjen Zahtevek za aktivacijo Flik za fizične osebe,
- imeti mora ustrezno Mobilno napravo, ki ni prilagojena tako, da Uporabniku nudi korenski dostop (t.i. »rootane« oz. »jailbreakane« naprave),
- iz trgovine mobilnih aplikacij Google Play ali Apple Store si mora na Mobilno napravo namestiti Flik Pay.

4. REGISTRACIJA IN PRIJAVA

4.1. Registracija

Uporabnik se registrira tako, da:
- v trgovinah Apple App Store ali Google Play Uporabnik namesti Mobilno aplikacijo Flik na svojo mobilno napravo,
- v Flik Pay Uporabnik izbere LON,
- sprejme te splošne pogoje in pogoje za uporabo Licence za končnega Uporabnika za digitalno denarnico,
- vnese Aktivacijsko kodo in
- zaključi postopek Registracije v skladu navodili v Flik Pay.

Uporabnik lahko Registracijo ponovi na več Mobilnih napravah.

4.2. Prijava

Uporabnik se mora pred vsako uporabo Flik Pay prijaviti. Prijavo lahko opravi z geslom (PIN kodo, ki jo določi ob Registraciji) ali s prstnim odtisom (v kolikor Mobilna naprava to omogoča).

V primeru daljše neaktivnosti Uporabnika oziroma daljšega delovanja Flik Pay v ozadju, se izvede samodejna odjava Uporabnika.

5. STORITVE

Uporabnik lahko preko Flik Pay opravlja naslednje storitve:
- pošiljanje takojšnjih plačil prejemniku, ki ima definiran Kontaktni podatek (alias) v Imeniku Flik;
- pošlje vabilo za Registracijo Flik Pay prejemniku na neregistriran kontakt (alias);
- pošiljanje zahtevkov za plačila plačniku, ki ima definiran Kontaktni podatek (alias) v Imeniku Flik;
- prejemanje takojšnjih plačil, v kolikor ima definiran najmanj en Kontaktni podatek (alias) v Imeniku Flik;
- prejemanje zahtevkov za takojšnja plačila, v kolikor ima definiran najmanj en Kontaktni podatek (alias) v Imeniku Flik;
- izvajanje takojšnjih plačil na prodajnem mestu z oznako Flik z zajemom podatkov o plačilu preko QR-vmesnika;
- izvajanje takojšnjih plačil na prodajnem mestu z oznako Flik z zahemom podatkov o plačilu preko NFC-vmesnika (v kolikor Mobilna naprava to omogoča);
- izvajanje takojšnjih plačil na spletnem prodajnem mestu z vnosom svojega Kontaktnega podatka (aliasa);
- pregledovanje statusa transakcij, opravljenih s Flik Pay;
- upravljanje s svojimi Kontaktnimi podatki (aliasi) v Imeniku Flik;
- upravljanje s svojimi Mobilnimi napravami, registriranimi v Flik Pay;
- spreminjanje gesla in nastavitev prstnega odtisa;
- prejemanje obvestil LONa;
- spreminjanje jezikovnih nastavitev;
- pregledovanje in spreminjanje drugih nastavitev Flik Pay.

LON si pridržuje pravico uvajanja novih storitev in prilagajanja uporabe obstoječih, o čemer bo Uporabnike sproti obveščal**.**

Omejitev pri poslovanju s Flik Pay si lahko Uporabnik določi v svojem eLON-u in/ali mLON-u in sicer na ravni posameznega Transakcijskega računa. Omejitev se lahko nanaša bodisi na posamično Plačilno transakcijo, bodisi na seštevek vseh Plačilnih transakcij v okviru enega dneva. Omejitev se upošteva na dan oddaje Takojšnjega plačila, ne glede na kanal izvršitve Plačilne transakcije (eLON, mLON, bančno okence, Flik Pay).

Znesek omejitve ni privzeto določen. Uporabnik določi znesek omejitve v nastavitvah v eLON in/ali mLON. Znesek omejitve lahko kadarkoli spremeni v eLON in/ali mLON, sprememba prične veljati takoj.

6. FINANČNE REKLAMACIJE ZA PLAČEVANJE NAKUPOV NA PRODAJNEM MESTU

Uporabnik kot plačnik nakupa in trgovec kot prejemnik plačila za opravljen nakup sta glede Transakcije upravičena do vložitve Finančne reklamacije Flik zoper posamezne Transakcije, in sicer v spodaj navedenih primerih, ko:

- Transakcija ni bila dokončana, pri čemer je Uporabnik prejel informacijo, da je bila Transakcija uspešno izvedena, trgovec pa, da do dokončanja Transakcije ni prišlo;
- Uporabnik ne prepozna Transakcije (ob pregledu prometa na računu ne prepozna prodajnega mesta, kjer naj bi bila izvedena Transakcija);
- je bil Uporabnik večkratno obremenjen za enkratni nakup ali pa je bil Uporabnik obveščen, da Transakcija ni bila uspešna in je nakup plačal z drugim plačilnim sredstvom;
- je Uporabnik po izvedeni Transakciji opazil, da znesek Transakcije ni bil enak znesku cene na računu, ki mu ga je izstavil trgovec;
- Uporabnik Transakcije ni opravil in meni, da gre za zlorabo.

Uporabnik se zavezuje, da bo Finančne reklamacije Flik iz naslova neprejema blaga/storitev, neustreznega, nedelujočega ali okvarjenega blaga/storitev, odpovedanega blaga/storitve in ponarejenega blaga/storitve primarno reševal sam s trgovcem oz. prodajnim mestom.

LON v skladu z medbančnim postopkom za reševanje reklamacij v okviru sheme Flik sprejema in preverja reklamacije Uporabnikov in trgovcev. Uporabnik mora LONu predložiti obrazložitev Finančne reklamacije Flik in vsa dokazila o transakciji, na katero se Finančna reklamacija Flik nanaša. Kot dokazila se štejejo zlasti, ni pa omejeno na: posnetek zaslona Flik Pay na Uporabnikovi pametni napravi, račun trgovca za izstavljeno blago oziroma opravljeno storitev, izpisek prometa poslovanja na transakcijskem računu Uporabnika itd.

Ob utemeljeno vloženi Finančni reklamaciji Flik, se Uporabniku sporne transakcije knjižijo v dobro njegovega osebnega računa. Kot utemeljeno vložena Finančna reklamacija Flik se šteje, da je LON s strani Uporabnika prejel vsa ustrezna dokazila, ki so potrebna za začetek reklamacijskega postopka. V primeru negativno rešene Finančne reklamacije Flik, ko je prejemnik plačila (trgovec) v predpisanem roku dokazal upravičeno zavrnitev Finančne reklamacije Flik, Uporabnik izrecno in nepreklicno dovoljuje LONu, da po izvedenem finančno-reklamacijskem postopku, ponovno bremeni osebni račun za znesek, ki mu je bil priznan ob uspešno vloženi Finančni reklamaciji Flik brez posebnega vsakokratnega eksplicitnega soglasja Uporabnika.

Uporabnik bo o statusu vložene Finančne reklamacije Flik s strani LONa obveščen v roku 8 delovnih dni od prejema Finančne reklamacije Flik.

7. OBVEZNOSTI UPORABNIKA FLIK

Uporabnik se zavezuje, da bo:

- LONu takoj in na varen način (z osebnim obiskom poslovne enote LONa ali preko varne spletne povezave), sporočil vsako spremembo osebnih podatkov in podatkov, ki se nanašajo na opravljanje storitev iz predhodne točke teh splošnih pogojev, še zlasti spremembo naslova, mobilne številke in e-mail naslova;
- redno poravnaval nadomestila navedena v teh splošnih pogojih in/ali Tarifi
- skrbno hranil Mobilno napravo in jo varoval kot dober gospodar tako, da bo preprečil izgubo, krajo in/ali zlorabo le-te, ter da je ne bo dajal na vpogled ali uporabo nepooblaščenim osebam, pri čemer je odgovoren za vsako škodo, ki je bodisi posredno ali neposredno povzročena zato, ker so nepooblaščene osebe uporabile Mobilno napravo;
- bo v primeru aktivacije prstnega odtisa za prijavo v Flik Pay, na Mobilni napravi hranil le lastne prstne odtise. V nasprotnem primeru za vso škodo, ki bi nastala zaradi morebitnih zlorab, odgovarja izključno Uporabnik. LON ne prevzema odgovornosti za morebitno škodo, ki bi nastala zaradi morebitnih zlorab kot posledica neupoštevanja navodil, povezanih z uporabo prstnih odtisov, zapisanih v teh splošnih pogojih;
- zavaroval dostop do Mobilne naprave z geslom oziroma drugo ustrezno zaščito in da ne bo Mobilne naprave nikoli puščal nenadzorovane;
- o nepooblaščeni uporabi, sumu nepooblaščene uporabe, kraji ali izgubi obvestil klicni center Bankart na tel. št. +386 1 583 41 83, ki bo izvedel blokacijo uporabe Flik Pay na izbrani Mobilni napravi;
- LON takoj obvestil o vseh nepravilnostih v zvezi z delovanjem Flik Pay;

- LON takoj obvestil o nepooblaščeni uporabi ali sumu nepooblaščene uporabe ter kraji ali izgubi Mobilne naprave;
- spremljal obvestila v trgovinah Apple App Store in/ali Google Play za prevzem na Mobilni napravi in prevzemal nove različice Flik Pay;
- na svojo Mobilno napravo ne bo nameščal nelegalne programske opreme, kar bi lahko motilo ali onesposobilo uporabo Flik Pay ali komunikacijsko omrežje – v kolikor Uporabnik s svojim ravnanjem povzroči škodo, zanjo v celoti odgovarja tako LONu kot tudi mobilnemu operaterju;
- bo redno nameščal varnostne popravke na operacijski sistem Mobilne naprave in aplikativne programe in uporabljal varnostne funkcije, ki jih omogočajo mobilne naprave (npr. enkripcijo, oddaljeno brisanje, lokacijsko sledenje in podobne tehnologije);
- na svoji napravi ne bo shranjeval osebnih informacij v povezavi Flik Pay in informacij o Flik Pay;
- bo iz Mobilne naprave izbrisal Flik Pay, oziroma jo deaktiviral, če Mobilne naprave ne bo več uporabljal;
- se bo pri uporabi Flik Pay povezoval samo z zaupanja vrednimi WiFi omrežji, ki jih bo onemogočil, ko jih ne bo uporabljal;
- nameščal mobilne aplikacije samo z zaupanja vrednih lokacij (Apple App Store in Google Play);
- ne bo delil podatkov o svojem Flik Pay z drugimi Uporabniki;
- bo prevzel vso odgovornost za vse posle, ki jih odda prek Flik Pay, tudi za morebitno napačno nakazane zneske ali prenose sredstev na napačne račune in/ali kontaktne podatke (aliase), če ti sicer obstajajo in so bili prenosi in nakazila izvršeni na zahtevo Uporabnika;
- uporabljal Flik Pay v skladu z vsakokrat veljavno zakonodajo, temi splošnimi pogoji in Splošnimi pogoji računa.

8. OBVEZNOSTI LONA

LON se zavezuje, da bo:

- svoje obveznosti izvrševal v skladu s temi splošnimi pogoji, Splošnimi pogoji računa, Pogodbo in drugimi splošnimi pogoji, ki jih je Imetnik računa sklenil z LONom in so kakorkoli povezane ter urejajo opravljanje te storitve,
- naloge za izvedbo plačilne transakcije, opravljene preko Flik Pay, izvršil v skladu s Splošnimi pogoji računa, Urnikom opravljanja plačilnih storitev v LON d.d. in drugimi splošni pogoji za posamezno storitev ter pogodbami, ki jih ima LON sklenjene z Imetnikom računa ter vsakokrat veljavno zakonodajo,
- o vsaki spremembi oziroma dopolnitvi teh splošnih pogojev obvestil Uporabnika na mesečnem izpisku Transakcijskega računa ali elektronske banke eLON oz. mobilne banke mLON in z objavo na Spletnem mestu,
- pri uporabi Flik Pay računalniško zapisovala postopke, ki jih opravi Uporabnik (vstop v Flik Pay, datum in čas oddaje plačilnih transakcij,…) in bo skladno z vsakokrat veljavno zakonodajo skrbel za ustrezno hrambo teh zapisov.

LON ne odgovarja za motnje in prekinitve v telekomunikacijskih omrežjih, za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih omrežjih, za napake, ki so posledica nepravilnosti na Mobilni napravi ali za onemogočen dostop do Flik Pay iz razlogov, na katere LON ne more vplivati.

LON si bo prizadeval, da bo storitev na voljo ves čas, pridružuje pa si pravico do začasnih prekinitev delovanja zaradi tehničnega vzdrževanja ali nadgradnje sistema, ki podpira delovanje Flik Pay. V primeru rednih in vnaprej predvidenih del bo LON Uporabnika o načrtovani prekinitvi delovanja predhodno seznanil z objavo na Spletnem mestu.

9. ODGOVORNOST UPORABNIKA

Uprabnik krije celotno izgubo zneska neodobrene plačilne transakcijske in pripadajočih nadomestil ter obresti, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica prevare, goljufije, naklepa, hude malomarnosti in/ali kršitve teh splošnih pogojev.

Uporabnik krije izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti do največ 50,00 EUR, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica:

- ukradene ali izgubljene Mobilne naprave,
- uporabe Mobilne naprave, ki je bila zlorabljena.

Uporabnik krije nastalo škodo do trenutka, ko je obvestil LON ali klicni center Bankart na tel. št. +386 1 583 41 83 in sporočil vse potrebne podatke za izvedbo blokacije.

Če je Uporabnik upravičen do povračila zneska plačilnih transakcij, bo LON najpozneje v 30 (tridesetih) dneh, razen če bo zaradi okoliščin posameznega primera potreboval daljši rok (o čemer bo Uporabnika obvestil), znesek plačilnih transakcij nakazal na Uporabnikov račun.

Uporabnik je dolžan obvestiti LON o neodobreni, neizvršeni ali nepravilno izvršeni plačilni transakciji nemudoma in brez odlašanja po tem, ko je ugotovil, da je prišlo do takšne plačilne transakcije, najkasneje pa v roku 13 (trinajstih) mesecev po dnevu obremenitve oz. odobritve.

Če je LON odgovoren za neizvršitev oziroma nepravilno izvršitev plačilne transakcije ali izvršitev neodobrene plačilne transakcije, mora Uporabniku takoj vrniti znesek neodobrene plačilne transakcije in vsa zaračunana nadomestila ter obresti, do katerih je upravičen, na osebni račun Uporabnika.

LON se razbremeni odgovornosti za povrnitev zneskov neodobrenih plačilnih transakcij:

- če je bila transakcija izvedena s strani osebe, ki ni Imetnik računa ali njegov pooblaščenec, Imetnik računa pa ji je zaupal svoje identifikacijske elemente, ki omogočajo izvajanja plačilnih transakcij in dostop do podatkov o bančnem računu;
- če je izvršitev neodobrenih plačilnih transakcij posledica izjemnih in nepredvidljivih okoliščin, na katere ne more ali kljub vsem prizadevanjem ne uspe vplivati;
- če obveznost izvršitve plačilne transakcije izhaja iz drugih predpisov, ki jo zavezujejo;
- če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica prevare s strani Uporabnika ali če ta naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil obveznosti v zvezi s plačilnim instrumentom;
- v delu, ki ga krije Uporabnik, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica uporabe ukradenega ali izgubljenega plačilnega instrumenta ali plačilnega instrumenta, ki je bil zlorabljen (če Uporabnik ni zavaroval osebnih varnostnih elementov plačilnega instrumenta);
- če Uporabnik ni takoj in brez odlašanja obvestil o neodobreni in/ali neizvršeni plačilni transakciji, ko je ugotovil, da je prišlo do takih plačilnih transakcij.

Vsakršna delitev ali razkritje identifikacijskih podatkov za opravljanje spletnih transakcij ponudniku plačilnih storitev, ki ni LON, predstavlja razkritje identifikacijskih podatkov tretji osebi, za katere aktivnosti in transakcije LON ne prevzema odgovornosti.

LON se prav tako razbremeni svoje odgovornosti za povračilo zneskov neodobrenih plačilnih transakcij v skladu z določili Splošnih pogojev računa ter v ostalih primerih, določenih z veljavno zakonodajo.

10. VARSTVO OSEBNIH PODATKOV IN ZAUPNIH INFORMACIJ

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.

11. NADOMESTILA

LON bo Uporabniku zaračunal nadomestilo v skladu s Tarifo, ki je sestavni del Pogodbe oziroma Splošnih pogojev računa. Tarifa je objavljena v vseh poslovnih enotah LONa in na Spletnem mestu.

Uporabnik pooblašča LON in mu dovoljuje, da za vse navedene stroške v valuti EUR bremeni njegov Transakcijski račun, naveden na Zahtevku, in sicer v intervalih, kot to določa Tarifa. LON ima pravico, da lahko tako ravna tudi takrat, ko na Transakcijskem računu ni zadostnega kritja.

LON ima pravico, da navedene obveznosti poplača tudi iz kateregakoli drugega dobroimetja Uporabnika pri LONu.

O plačanih nadomestilih je Uporabnik obveščen z mesečnim izpiskom o izvršenih plačilnih transakcijah na Transakcijskem računu, skladno s Splošnimi pogoji računa.

12. PRENEHANJE POGODBE

LON lahko brez odpovednega roka enostransko ukine uporabo Flik Pay:

- če Uporabnik krši določila teh splošnih pogojev, Pogodbe oziroma drugih relevantnih splošnih pogojev;
- če je Pogodba prenehala veljati;
- v primeru smrti Uporabnika;

- v vseh drugih primerih, ko tako presodi LON, še posebej pa, kadar Uporabnik zlorablja svoje pravice v zvezi s to storitvijo in s tem povzroči škodo LONu.

O tem LON preko elektronskih kanalov (e-mail, elektronska banka eLON in/ali mobilna banka mLON) obvesti Uporabnika.

Uporabnik lahko storitev odpove kadarkoli, brez odpovednega roka in ne da bi bil dolžan plačati kakršnokoli nadomestilo:
- neposredno v Flik Pay ali
- osebno v poslovni enoti LONa, kjer odda ustrezno izpolnjen obrazec.

Minimalnega roka uporabe Flik Pay ni.

Če Uporabnik, hkrati z odpovedjo Flik Pay, odpove tudi Pogodbo, je lahko dolžan plačati nadomestilo v primerih, ki jih določa Pogodba oziroma Splošni pogoji računa.

13. OMEJITEV UPORABE (BLOKADA)

Uporaba Flik Pay se onemogoči, če:

- se Uporabnik trikrat zaporedoma prijavi v Flik Pay z napačnim geslom;
- Uporabnik prijavi izgubo, krajo ali nepooblaščeno uporabo Mobilne naprave;
- obstaja sum kakršnegakoli nepooblaščenega dostopa do Flik Pay;
- LON zazna sum prevare, goljufije ali drugega tveganja kršitve veljavne zakonodaje.

Po onemogočitvi Flik Pay je za ponovno uporabo potrebno ponoviti postopek Registracije.

14. 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 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, telefonska številka: 01 24 29 700. Pobuda za začetek postopka IRPS se lahko vloži na spletni strani izvajalca, po navadni pošti (s pripisom »pobuda za IRPS«) ali po elektronski pošti na zgoraj navedeni naslov. Pobuda se vloži 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.

15. KONČNE DOLOČBE

Vsakokrat veljavni Splošni pogoji uporabe Mobilne aplikacije Flik so objavljeni v Flik Pay, na Spletnem mestu in v poslovnih enotah LONa.

V primeru, da bo LON spremenil te splošne pogoje, bo o tem Uporabnika seznanil na mesečnem izpisku Transakcijskega računa ali prek elektronske banke eLON oz. mobilne banke mLON dva (2) meseca pred uveljavitvijo spremenjenih splošnih pogojev. Spremembo splošnih pogojev bo objavil tudi na Spletnem mestu.

Če Uporabnik ne soglaša s spremembami splošnih pogojev, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestila odstopi od uporabe Flik Pay na način določen v teh spllošnih pogojih, najkansje do dneva pred določenim dnem začetka veljavnosti spremembe. Če Uporabnik v tem roku LONu ne sporoči, da se s spremembami ne strinja, se šteje, da s spremembami soglaša. V primeru, če Uporabnik zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odstopi od uporabe Flik Pay, se šteje, da mu LON onemogoči uporabo Flik Pay z dvomesečnim (2) odpovednim rokom, ki teče od dneva pošiljanja obvestil o spremembi.

Odstop od uporabe Flik Pay ne pomeni odstopa Uporabnika od Pogodbe ali od drugih odobrenih storitev na Transakcijskem računu.

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

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

Ti splošni pogoji veljajo od vključno 9.10.2025 dalje.

Kranj, 8.8.2025