

# SPLOŠNI POGOJI ZA UPORABO ELEKTRONSKE BANKE eLON, MOBILNE BANKE mLON in STORITVE E-RAČUNOV

## 1. SPLOŠNO

Izdajatelj teh splošnih pogojev je:

- LON d.d., Kranj, Žanova ulica 3, 4000 Kranj, [www.lon.si](http://www.lon.si), matična številka 5624908, identifikacijska številka za DDV SI40451372 (v nadaljevanju hranilnica),
- Hranilnica 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 hranilnice, je Banka Slovenije.

S temi splošnimi pogoji so opredeljene medsebojne pravice in obveznosti hranilnice in uporabnika v zvezi z uporabo elektronske banke eLON, mobilne banke mLON in storitve E-RAČUNOV.

Ti splošni pogoji so sestavni del pisne pogodbe o vodenju transakcijskega računa in opravljanju plačilnih storitev (pogodba), sklenjene med hranilnico in uporabnikom in imajo značaj pogodbe. Šteje se, da uporabnik s podpisom pogodbe potrjuje:

- da je bil s temi splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in na način, da je imel dovolj časa, da se je pred sklenitvijo pogodbe seznanil s pogoji glede opravljanja plačilnih storitev in
- da s temi splošnimi pogoji v celoti soglaša.

## 2. OPREDELITEV POJMOV

Izrazi v teh Splošnih pogojih pomenijo:

**Splošni pogoji:** so vsakokrat veljavni Splošni pogoji za uporabo elektronske banke eLON.

**Uporabnik:** je potrošnik, zasebnik ali podjetnik - podpisnik Pristopne izjave za uporabo elektronske banke eLON

**Hranilnica:** je Hranilnica LON d.d., Kranj

**Obrazec:** je Pristopna izjava za uporabo elektronske banke eLON.

**Spletno mesto:** je spletno mesto Hranilnice LON d.d., Kranj dostopno na naslovu <http://www.lon.si>.

**Kvalificirano digitalno potrdilo:** je digitalno potrdilo, ki izpolnjuje zahteve Zakona o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu in ki ga izdaja overitelj, ki deluje v skladu z zahtevami istega zakona. Izraz digitalno potrdilo v nadaljevanju zajema tudi kvalificirana digitalna potrdila.

**Digitalno potrdilo:** je potrdilo v elektronski obliki, ki povezuje podatke za preverjanje elektronskega podpisa z določeno osebo (uporabnikom potrdila) ter potrjuje njeno identiteto in s tem omogoča uporabo elektronske banke eLON.

**Transakcijski račun:** je račun odprt pri hranilnici, na katerem uporabnik nastopa kot uporabnik, pooblaščenec ali je zakoniti zastopnik uporabnika računa.

**Matična poslovna enota:** je poslovna enota hranilnice, ki vodi uporabnikov račun.

**Storitev hranilnice:** je določena v 3. členu teh splošnih pogojev

**Tarifa:** je vsakokrat veljavna Tarifa nadomestil hranilnice, ki določa vrsto, višino in način plačevanja nadomestil v zvezi z uporabo elektronske banke eLON.

**Računalniška oprema:** je strojna in programska oprema uporabnika.

**ZPlaSS:** pomeni Zakon o plačilnih storitvah in sistemih.

**Mobilna banka mLON:** je aplikacija za mobilne naprave, ki omogoča elektronsko opravljanje bančnih storitev.

**Mobilna naprava:** je mobilna naprava, ki omogoča namestitve in uporabo mobilne banke mLON.

**E-računi:** je račun, izdan v elektronski obliki, in skladno z zakonskimi predpisi enakovredno zamenjuje papirnati račun.

**Prejemnik e-računa:** je fizična ali pravna oseba, ki ji je namenjen e-račun in ima z izdajateljem e-računa sklenjeno poslovno razmerje

**Izdajatelj e-računa:** je pravna oseba, ki izda e-račun in ima s prejemnikom e-računa sklenjeno poslovno razmerje.

**e-prijava/e-odjava:** je elektronska oblika prijave/odjave o prejetanju e-računa, ki jo banka prejemnika e-računa posreduje izdajatelju e-računa

**Izrazi:** podjetnik, zasebnik, potrošnik, transakcijski račun, plačnik, prejemnik plačila, plačilni nalog, plačilna transakcija, domača plačilna transakcija, čezmejna plačilna transakcija, druge plačilne transakcije, plačilni instrument, plačilna storitev, enolična identifikacijska oznaka pomenijo enako kakor v ZPlaSS.

## 3. STORITVE ELEKTRONSKE BANKE eLON IN MOBILNE BANKE mLON

Elektronska banka eLON uporabniku omogoča:

- informacijo o stanju in prometu po računih,
- sklepanje depozitnih pogodb,
- vpogled v trajnike in SEPA direktne bremenitve,
- sprememba načina prejemanja izpiskov,
- oddaja vloge oz. zahtevka za izredni limit,
- odrejanje plačilnih nalogov,
- vpogled v stanja in promet depozitov, varčevanj uporabnika,
- vpogled v promet in čakalnico obremenitev bančnih in plačilnih kartic,
- vpogled v stanja kreditov (informativno stanje, znesek plačanih obveznosti, možnost hitrega pologa na kredit),
- Interni prenosi med računi,
- prejemanje in plačevanje e-računov,
- izdajanje e-računov (samo za PO),
- aktivacijo in administracijo mobilne banke mLON,
- druge storitve, o katerih hranilnica obvesti uporabnika.

Elektronska banka eLON je namenjena tako fizičnim kot tudi pravnim osebam.

Mobilna banka mLON uporabniku omogoča:

- informacijo o stanju in prometu po računih,
- vpogled v trajnike in SEPA direktne bremenitve,
- odrejanje plačilnih nalogov,
- vpogled v stanja in promet depozitov, varčevanj uporabnika,
- vpogled v promet in čakalnico obremenitev bančnih in plačilnih kartic,
- prejemanje in plačevanje e-računov,
- vpogled v stanja kreditov (informativno stanje, znesek plačanih obveznosti, možnost hitrega pologa na kredit),
- slikaj in plačaj – hitro plačevanje položnic s skeniranjem zapisa na položnici,
- interni prenosi med računi,
- spreminjanje nastavitev v mobilni banki (geslo, izklop, dnevni limit),
- pregled kontaktnih podatkov hranilnice,
- druge storitve, o katerih hranilnica obvesti uporabnika.

Mobilna banka mLON je na voljo le fizičnim osebam, ki so hkrati uporabniku elektronske banke eLON.

Mobilna banka mLON za svoje delovanje potrebuje elektronsko banko eLON. Uporaba prve brez druge ni mogoča, medtem ko je uporaba elektronske banke eLON brez mobilne banke mLON mogoča. Dodatno se vse spremembe, ki jih uporabnik vnese v mobilno banko mLON, prenesejo tudi v elektronsko banko eLON oziroma obratno so vse

Elektronska banka eLON in mobilna banka mLON omogočata opravljanje plačilnih storitev znotraj države in v okviru držav članic Evropske unije v domači valuti.

#### 4. POSTOPKI IN NAČIN UPORABE SPLETNE BANKE eLON

Kdor želi pridobiti pravico do uporabe elektronske banke eLON, mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- a) uporabljati mora eno od naslednjih storitev hranilnice:
  - osebni račun potrošnika,
  - poslovni račun zasebnika ali podjetnika,
- b) oddati mora pravilno in v celoti izpolnjen in podpisan obrazec na bančnem okencu matične poslovne enote (navedeni podatki se morajo ujemati s podatki o storitvah hranilnice, ki jih uporablja uporabnik);
- c) imeti mora veljavno kvalificirano digitalno potrdilo, ki omogoča vstop v elektronsko banko eLON;
- d) korektno mora poslovati s hranilnico in redno poravnovati vse obveznosti do hranilnice,
- e) poravnati mora vse stroške, povezane z aktiviranjem elektronske banke eLON.

S podpisom obrazca uporabnik potrjuje, da je seznanjen z določili teh Splošnih pogojev in z določili Tarife ter da mu je znano, da sta navedena akta sestavni del pogodbenega razmerja v zvezi z uporabo elektronske banke eLON.

Pogodba o uporabi elektronske banke eLON je sklenjena, ko hranilnica in uporabnik podpišeta Zahtevek za uporabo elektronske banke eLON. Hranilnica uporabniku prijavi elektronsko banko eLON, kar bo storila praviloma najkasneje v roku desetih (10) delovnih dni po prejemu obrazca.

Hranilnica z uporabnikom ni dolžna skleniti pogodbe o uporabi elektronske banke eLON in si pridržuje pravico, da uporabo elektronske banke eLON zavrne brez navedbe razlogov za zavrnitev.

Uporaba elektronske banke eLON je možna z veljavnim kvalificiranim digitalnim potrdilom javnih overiteljev Pošta@CA in Sigen CA za fizične osebe in z digitalnim potrdilom hranilnice za pravne osebe.

Uporabnik mora imeti za uporabo elektronske banke eLON ustrezno računalniško opremo, katera je navedena na spletni strani hranilnice.

Uporabnik mora svoje kvalificirano digitalno potrdilo namestiti in zaščititi skladno z navodili in priporočili izdajatelja kvalificiranega digitalnega potrdila ter izdelovalca operacijskega sistema in spletnega brskalnika, ki ga uporablja za dostop do elektronske banke eLON.

V primeru zapletov pri namestitvi digitalnega potrdila drugih certifikatskih agencij, strokovno pomoč uporabniku nudi certifikatska agencija, ki je izdala digitalno potrdilo. Hranilnica ni dolžna nuditi strokovne pomoči pri nameščanju digitalnih potrdil drugih certifikatskih agencij. V primeru zapletov pri namestitvi digitalnega potrdila hranilnice, hranilnica uporabniku zagotovi strokovno pomoč po telefonu ali elektronski pošti.

Hranilnica zagotavlja strokovno pomoč pri težavah z uporabo elektronske banke eLON, ne zagotavlja pa pomoči za težave, ki nastanejo zaradi neustreznega delovanja računalniške opreme, ali če računalniška oprema ne odgovarja zahtevam, določenim v navodilih za namestitev digitalnega potrdila in/ali napotkih za uporabo elektronske banke eLON.

#### 5. POSTOPKI IN NAČIN UPORABE MOBILNE BANKE mLON

Komitent hranilnice mora za uporabo mobilne banke mLON izpolnjevati naslednje pogoje:

- mora biti komitent hranilnice, ki uporablja redni osebni račun, paketni osebni račun ali študentski račun pLONk,
- mora biti uporabnik elektronske banke eLON,
- imeti mora mobilno napravo (pametni telefon) z nameščenim operacijskim sistemom Android ali IOS (iPhone),
- pred prvo uporabo mora sprejeti te splošne pogoje, kar stori ob vklopu mobilne banke,
- na mobilno napravo mora namestiti mobilno aplikacijo ter jo v elektronski banki eLON aktivirati.

Komitent, ki izpolnjuje vse zgoraj navedene pogoje, si storitev mobilne banke lahko kadarkoli vklopi sam preko elektronske banke eLON, kjer ob aktivaciji prejme uporabniško ime in si nastavi ustrezno geslo. Aplikacijo si more uporabnik nato prenesti iz uradne strani dobavitelja operacijskega sistema (Google Play ali iStore).

sp\_eLON, mLON in e-računi\_FO in PO\_3.1

Ob prvi uporabi si mora uporabnik nastaviti še višino dnevne limita za plačevanje iz mobilne banke oziroma lahko uporabi predlaganega.

Uporabnik lahko svojo mobilno banko namesti na največ 3 mobilne naprave.

#### 6. OPRAVLJANJE PLAČILNIH STORITEV PREKO SPLETNE BANKE eLON ali MOBILNE BANKE mLON

Hranilnica bo omogočala opravljanje plačilnih storitev prek elektronske banke eLON in mobilne banke mLON skladno s pogodbo in Splošnimi pogoji za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev, razen če ni v teh Splošnih pogojih določeno drugače. V primeru razlik med pogodbo in temi splošnimi pogoji, velja pogodba. Uporabnik odreja plačilne naloge v elektronski obliki. Plačilni nalog mora biti vnesen v elektronsko banko eLON ali mobilno banko mLON v skladu z Navodili za izpolnjevanje obrazcev za plačilo. Plačilna transakcija, razen plačilne transakcije v ostale države Evropske unije, bo izvedena na dan, ki ga določi uporabnik, če so izpolnjeni pogoji iz prejšnjega odstavka.

Uporabnik lahko določi za rok plačila kateri koli datum od dneva, ko vnesne plačilni nalog, vendar le do največ 120 dni vnaprej. Uporabnik ne more določiti roka za plačilo vnaprej, za plačila izvedena v ostale države Evropske unije. Uporabnik ne more oddati plačilnega naloga na račun prejemnika, z rokom plačila na nedelovne dneve ali na tekoči delovni dan, če je čas oddaje plačilnega naloga kasnejši od zaključka opravljanja plačilnih storitev v skladu z urnikom izvrševanja plačil.

Hranilnica bo o izvršitvi ali zavrnitvi posameznega plačilnega naloga obveščala uporabnika na mesečnem izpisku in preko elektronske banke eLON oziroma mobilne banke mLON. Obvestilo o zavrnitvi bo uporabniku na voljo najkasneje ob zaključku delovanja plačilnega sistema na dan, ki ga je uporabnik na plačilnem nalogu navedel kot rok plačila.

#### 7. OBVEZNOSTI UPORABNIKA

Uporabnik se zavezuje, da bo:

- skrbno hranil kvalificirano digitalno potrdilo, in ga varoval kot dober gospodar na tak način, da bo preprečil izgubo, krajo in/ali zlorabo, ter da ne bo sporočal ali dajal na vpogled ali v uporabo tretjim osebam, pri čemer je odgovoren za vsako škodo, ki je bodisi posredno ali neposredno povzročena zato, ker so tretje osebe uporabile uporabnikovo kvalificirano digitalno potrdilo;
- v primeru suma kraje ali zlorabe kvalificiranega digitalnega potrdila, z izdajateljem digitalnega potrdila dogovoril o morebitnem preklicu digitalnega potrdila;
- spremljal veljavnost svojega kvalificiranega digitalnega potrdila in ob izteku njegove veljavnosti poskrbel za njegovo podaljšanje oziroma za naročilo novega kvalificiranega digitalnega potrdila;
- zavaroval dostop do svojega računalnika z geslom in da ne bo nikoli puščal računalnika z aktivno elektronsko banko eLON nenadzorovanega, oziroma bo vsakokrat zaprl spletni brskalnik ob zaključku uporabe elektronske banke;
- zagotavljal sredstva za svoje poslovanje prek elektronske banke eLON ali mobilne banke mLON;
- uporabljal elektronsko banko eLON in mobilno banko mLON v skladu z napotki na spletnem mestu in v elektronski banki eLON, določbami teh Splošnih pogojev in veljavno zakonodajo;
- hranilnico takoj obvestil o vseh nepravilnostih v zvezi z delovanjem elektronske banke eLON oziroma mobilne banke mLON;
- prevzel vso materialno in pravno odgovornost za vse posle, ki jih izvrši preko elektronske banke eLON ali mobilne banke mLON, tudi za morebitno napačno nakazane zneske ali prenose sredstev na napačne račune, če ti sicer obstajajo in so bili prenosi in nakazila izvršeni na zahtevo uporabnika;
- takoj obvestil hranilnico o morebitni nepooblaščenih uporabi, sumu nepooblaščenih uporabe oziroma možnosti nepooblaščenih uporabe, kraji ali izgubi digitalnega oz. kvalificiranega digitalnega potrdila;
- obvestil hranilnico in odpovedal pogodbo (uporabo elektronske banke eLON) v skladu z 11. točko teh Splošnih pogojev, če se ne bo strinjal z določbami v teh Splošnih pogojih, Tarife, z napotki objavljenimi na spletnem mestu in/ali v elektronski banki eLON ali spremembami oziroma dopolnitvami določb teh Splošnih pogojev oziroma Tarife;
- takoj po prejemu izpiska preveril vse izvedene plačilne storitve in ali je začetno stanje sredstev na računu enako končnemu stanju sredstev na računu na predhodnem izpisku in najkasneje osmi delovni dan po prejemu izpiska hranilnico obvestil, če obstaja

kakršnakoli nepravilnost v zvezi s plačilnimi storitvami ali če izpiska ni prejel.

- redno spremljal status posameznega oddanega naročila;
- ob izgubi ali odtujitvi mobilne naprave z nameščeno mobilno banko mLON takoj v spletni banki onemogočil to mobilno napravo ali o tem takoj obvestil hranilnico;
- vsako spremembo naslova elektronske pošte in/ali bivališča nemudoma sporočil hranilnici (domneva se, da je bil izpisek, bančno obvestilo ali sporočilo pravilno poslano in sporočeno uporabniku, če je bilo posredovano na zadnji naslov, ki ga je hranilnici sporočil).

## 8. OBVEZNOSTI BANKE

### 8.1.

Hranilnica se zavezuje, da bo:

- skladno s Splošnimi pogoji, svojo poslovno politiko in napotki, objavljenimi na spletnem mestu in v elektronski banki eLON, ter skladno s pogodbo sklenjeno ob otvoritvi računa, izvršila vse plačilne transakcije uporabnika;
- na podlagi sklenjene pogodbe, izvršila le-to v rokih in na način skladno z določili pogodbe za uporabo bančnih storitev;
- uporabnika prek elektronske banke eLON in/ali mobilne banke mLON obvestila o morebitni zavrnitvi plačilne transakcije in razlogih za zavrnitev;
- uporabniku za čas uporabe elektronske banke eLON, v elektronsko banko eLON brezplačno posredovala redni izpisek o stanju in prometu za pretekli mesec, za vsakega izmed prijavljenih transakcijskih računov potrošnika, vendar le v primeru spremembe na računu;
- uporabniku za čas uporabe elektronske banke eLON, na vsak delovni dan v elektronski obliki v elektronsko banko eLON brezplačno posredovala redni izpisek o stanju in prometu za pretekli delovni dan, za vsakega izmed prijavljenih transakcijskih računov podjetnika, ali zasebnika, vendar le v primeru spremembe na računu;
- o vsaki spremembi oziroma dopolnitvi Splošnih pogojev ter Tarife obvestila uporabnika. Vsebina omenjenih aktov pa bo objavljena na spletnem mestu, v elektronski banki eLON in v poslovnih enotah hranilnice;
- obveščala uporabnika o novostih pri poslovanju z elektronsko banko eLON, z mobilno banko mLON ali glede storitve e-računov. .

### 8.2.

Hranilnica si bo prizadevala, da bodo storitve elektronske banke eLON ali mobilne banke mLON dostopne ves čas, čeprav je mogoče, da bo občasno kakovost storitve oziroma dostop do storitve otežen ali onemogočen, zaradi vzrokov zunaj njenega nadzora (npr. motnje in prekinitve na telekomunikacijskem omrežju, internetu, ipd). Prav tako je lahko delovanje sistema moteno ali prekinjeno, ker je potrebno sistem, ki podpira delovanje elektronske banke eLON in mobilne banke mLON, od časa do časa vzdrževati, nadgraditi in podobno. Hranilnica ne odgovarja za motnje in prekinitve na telekomunikacijskem omrežju, za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih omrežjih ali za onemogočen dostop do elektronske banke eLON ali mobilne banke mLON iz razlogov, ki niso odvisni od hranilnice (in tudi ne pri vzdrževanju, nadgraditvi ali drugem potrebnem delu na sistemu) ali za izpade zaradi višje sile oziroma vzrokov, na katere hranilnica nima vpliva. Hranilnica si pridržuje pravico dočasne splošne ustavitve dostopa do elektronske banke eLON ali mobilne banke mLON zaradi morebitnega tehničnega vzdrževanja ali nadgradnje elektronske banke eLON oziroma mobilne banke mLON

## 9. E-RAČUNI

### 9.1. PREJEMANJE E-RAČUNOV

Hranilnica omogoča prejemanje e-računov v elektronsko banko eLON. V kolikor želi uporabnik prejemati e-račune, mora skleniti dogovor z izdajateljem in kot identifikacijsko oznako za usmerjanje e-računov navesti enega od transakcijskih računov.

Prejemnik e-računov se mora na storitev prejemanja e-računov prijaviti v sklopu elektronske banke eLON ali se na prejem e-računa prijaviti direktno pri izdajatelju e-računa.

Prejemnik e-računov mora sam urediti ustrezno arhiviranje e-računov in povezanih dokumentov skladno z veljavno zakonodajo.

sp\_eLON, mLON in e-računi\_FO in PO\_3.1

Prejemnik e-računov je dolžan vse spremembe, ki lahko kadarkoli vplivajo na prejemanje e-računov, takoj javiti hranilnici in izdajatelju e-računov.

## 9.2. IZDAJANJE E-RAČUNOV

### Pravno razmerje/pristop k izdajanju e-računov

Pravno razmerje nastane, ko izdajatelj e-računa z banko izdajatelja podpiše pisno izjavo o vključitvi v sistem za izmenjavo e-računov, na podlagi katere ga hranilnica vključi v sistem.

### Pravila poslovanja z e-računi

Izdajatelj e-računa:

- Ima odprt poslovni račun pri hranilnici in je hkrati uporabnik elektronske banke eLON,
- ureja poslovno razmerje s prejemniki e-računov samostojno in skladno z zakonom,
- sprejema e-prijave in e-odjave prejemnikov e-računov in vodi ažuren register prejemnikov e-računov,
- rešuje reklamacije, ki se nanašajo na vsebino e-računa s prejemnikom e-računov,
- je dolžan upoštevati navodila in izdajati e-račune skladno s Priročnikom za izmenjavo e-računov, objavljenem na spletni strani Združenja bank Slovenije ([www.zbs-giz.si](http://www.zbs-giz.si)),
- lahko pošlje povratno informacijo o uspešnem oz. neuspešnem prejemu e-prijave oz. e-odjave na prejem e-računov,
- mora urediti ustrezno arhiviranje e-računov in povezanih dokumentov skladno z veljavno zakonodajo,
- mora obvestiti prejemnike e-računov in hranilnico o vsaki spremembi pri posredovanju e-računov preko sistema e-računi.

Hranilnica LON d.d., Kranj je dolžna:

- zagotoviti izmenjavo podatkov z izdajateljem in prejemnikom e-računa preko elektronske banke eLON,
- na podlagi podpisane vloge izdajatelja e-računa vključiti v register izdajateljev e-računov in mu tako omogočiti nemoteno izmenjavo e-računov,
- izdajatelju e-računa poslati povratne informacije, vezane na poslane e-račune ali na delovanje Sistema za izmenjavo e-računov,
- opozoriti izdajatelja e-računov na napake ali neprimerne vsebine ter ob neupoštevanju navodil in opozoril vložiti zahtevo za izključitev izdajatelja e-računov iz Sistema za izmenjavo e-računov,
- izdajatelju e-računov omogočiti odjavo od storitve e-računov.

Hranilnica ni odgovorna za neuspešno posredovanje e-računov v primeru višje sile oz. drugih zunanjih dejavnikov, na katere nima vpliva, tehničnih težav, drugih nepričakovanih izpadov ter ob v naprej najavljenih prekinitvah delovanja sistemov.

## 9.3. NADOMESTILA IN HRAMBA

Hranilnica zaračunava nadomestila za opravljanje storitve e-računa skladno z vsakokrat veljavno Tarifo nadomestil Hranilnice LON d.d., Kranj.

Hranilnica ne opravlja storitve hrambe oz. arhiviranja e-računov za izdajatelja ali prejemnika e-računa. Hranilnica zagotavlja izdajatelju ali prejemniku e-računa vpogled v e-račune preko elektronske banke e-LON največ 3 leta od izdaje oz. prejema e-računa.

## 10. ODGOVORNOST OB IZGUBI ALI KRAJI DIGITALNEGA POTRDILA

Do trenutka prijave o morebitni nepooblaščen uporabi, sumu nepooblaščen uporabe oziroma možnosti nepooblaščen uporabe, kraji ali izgubi kvalificiranega digitalnega potrdila, nosi uporabnik škodo do meje, ki ne sme presegati 150 EUR. Če uporabnik ravna goljufivo ali zelo malomarno, navedena omejitev zneska škode v višini 150 EUR ne velja, zato uporabnik nosi vso nastalo škodo. Če je uporabnik upravičen do povračila zneska plačilnih transakcij, bo hranilnica najkasneje v 30 dneh, razen če bo zaradi okoliščin posameznega primera potrebovala daljši rok (o čemer bo uporabnika obvestila), znesek plačilnih transakcij nakazala na uporabnikov račun. Če uporabnik sumi, da mu je bilo kvalificirano digitalno potrdilo ukradeno, zlorabljeno ali da je z njim seznanjena druga oseba, mora to takoj sporočiti na telefonsko številko 04/ 2800 777 (oziroma na drugo telefonsko številko, ki jo uporabniku sporoči hranilnica), po elektronski pošti na naslov [info@lon.si](mailto:info@lon.si) ali matični poslovni enoti hranilnice. Hranilnica bo sporočilo prejela v okviru svojih poslovnih ur.

Hranilnica ne odgovarja za morebitno napačno nakazane zneske ali prenose sredstev na napačne račune, če so bili prenosi in nakazila izvršeni na

zahtevo uporabnika, pooblaščenca ali zakonitega zastopnika uporabnika računa.

## 11. VAROVANJE PODATKOV

Vsi podatki, dejstva in okoliščine, za katere je hranilnica izvedela pri opravljanju storitev za uporabnika in pri poslovanju z uporabnikom, se štejejo za zaupne in predstavljajo poslovno skrivnost. Hranilnica lahko navedene podatke, dejstva in okoliščine razkrije le v primerih, v obsegu in na način, kot to določa zakon.

Hranilnica in uporabnik se zavezujeta, da bosta v obojestranskem interesu zagotavljala visoko varnost poslovanja preko elektronske banke eLON in mobilne banke mLON in se tako izogibala tveganju neavtoriziranega pristopa do podatkov, spreminjanja podatkov in izgube podatkov.

## 12. ZAČASNA USTAVITEV UPORABE SPLETNE BANKE eLON IN/ALI MOBILNE BANKE mLON

Hranilnica začasno onemogoči dostop do elektronske banke eLON in/ali mobilne banke mLON, če:

- uporabnik prijavi izgubo, krajo ali nepooblaščen dostop do kvalificiranega digitalnega potrdila, uporabniškega imena in/ali osebnega gesla,
- če obstaja sum o možnosti nepooblaščenega dostopa do elektronske banke eLON ali mobilne banke mLON,
- če uporabnik ne upošteva teh Splošnih pogojev.

Hranilnica o začasni ustavitvi uporabe elektronske banke eLON in/ali mobilne banke mLON iz razlogov, navedenih v prvi in drugi alineji prejšnjega odstavka, uporabnika seznani na drug ustrezen način. Uporabnik odpravo začasne ustavitve uporabe uredi v matični poslovni enoti z oddajo zahtevka za odpravo začasne ustavitve uporabe elektronske banke eLON in/ali mobilne banke mLON. Odprava začasne ustavitve uporabe se izvede, ko so odpravljene vsi razlogi začasne ustavitve uporabe in ko uporabnik odda zahtevek za odpravo začasne ustavitve uporabe v matični poslovni enoti.

Plačilni nalogi v čakalnici, vneseni še pred začasno ustavitvijo uporabe elektronske banke eLON in/ali mobilne banke mLON iz razlogov v prvem odstavku tega člena, se izvedejo ne glede na začasno ustavitve uporabe. Če uporabnik ne želi, da se določen plačilni nalog izvrši, ga mora izbrisati iz elektronske banke eLON ali mobilne banke mLON ali pa mora preklic izvršitve plačilnega naloga sporočiti hranilnici.

## 13. USTAVITEV UPORABE SPLETNE BANKE eLON IN/ALI MOBILNE BANKE mLON

Uporabnik lahko odpove uporabo elektronske banke eLON s pisno izjavo (odpoved), ki jo odda osebno ali priporočeno po pošti matični poslovni enoti. Pred odpovedjo mora poravnati hranilnici vse obveznosti iz naslova uporabe elektronske banke eLON. Hranilnica ustavi uporabo elektronske banke eLON najkasneje v treh (3) delovnih dneh po prejemu uporabnikove pisne izjave (odpovedi).

Z dnem ustavitve uporabe elektronske banke eLON preneha veljati pogodba o uporabi elektronske banke eLON. Uporabnik je dolžan pred datumom ustavitve uporabe elektronske banke eLON sam poskrbeti za predčasno izvršitev vseh plačilnih transakcij v čakalnici ali preklic njihove izvršitve. Po ustavitvi uporabe elektronske banke eLON, lahko hranilnica vse plačilne naloge v čakalnici plačilnih nalogov zavrne. Hranilnica lahko zavrne tudi vse plačilne naloge v čakalnici plačilnih nalogov iz računa, ki ni več prijavljen za uporabo elektronske banke eLON.

Dodatno z dnem ustavitve uporabe elektronske banke eLON preneha delovati mobilna banka mLON. Po ustavitvi uporabe elektronske banke eLON in/ali mobilne banke mLON lahko hranilnica zavrne vse plačilne naloge v čakalnici plačilnih nalogov iz računa, ki ni več prijavljen za uporabo mobilne banke mLON.

Uporabnik lahko uporabo mobilne banke mLON odpove z odpovednim rokom do konca tekočega meseca. To stori tako, da v elektronski banki eLON izklopi storitev.

## 14. NADOMESTILA

Hranilnica lahko zaračunava uporabniku nadomestila za prijavo elektronske banke eLON, naročila izdelave kvalificiranega digitalnega potrdila, uporabo

sp\_eLON, mLON in e-računi\_FO in PO\_3.1

elektronske banke eLON, uporabo mobilne banke mLON in nadomestilo za izvršitev posamezne plačilne transakcije v višini, v rokih in na način, kot je določeno v Tarifi, od trenutka prijave do trenutka odjave uporabe elektronske banke eLON oziroma mobilne banke mLON. Hranilnica bo za znesek nadomestil obremenila uporabnikov račun, če pa to ne bo mogoče, je dolžan uporabnik dolgovani znesek plačati sam.

Račun obremenitve za poravnavo nadomestila prijave elektronske banke eLON, naročila izdelave kvalificiranega digitalnega potrdila in uporabo spletne banke eLON je račun uporabnika. Račun obremenitve za nadomestilo za izvršitev posamezne plačilne transakcije je račun, ki se obremeni za znesek plačilnega naloga. Tarifa je na vpogled v vsaki poslovni enoti hranilnice, in na spletnem mestu hranilnice.

## 15. PRITOŽBE

Uporabnik lahko posreduje hranilnici pritožbo:

- po elektronski pošti na naslov [info@lon.si](mailto:info@lon.si);
- pisno po pošti na naslov Hranilnica LON d.d., Kranj, Bleiweisova cesta 2, 4000 Kranj;
- po telefonu na številko 04/28 00 777 ali na drugo telefonsko številko, ki jo hranilnica sporoči uporabniku;
- osebno v matični poslovni enoti.

Uporabnik lahko uveljavlja pritožbe, ki se nanašajo na poslovanje preko elektronske banke eLON, mobilne banke mLON ali prek računa, v roku 13 mesecev po dnevu dejanja hranilnice, na katero se pritožba nanaša. Hranilnica se zavezuje odgovoriti na pritožbo najkasneje v osmih (8) dneh po prejemu pritožbe.

## 16. SPREMEMBE SPLOŠNIH POGOJEV

Če hranilnica spreminja te splošne pogoje, mora dva meseca pred predlaganim dnevom začetka uporabe spremenjenih pogojev, posredovati uporabniku predlog sprememb splošnih pogojev. O vsaki spremembi navedenih dokumentov bo uporabnik seznanjen na običajen način. Za običajen način se šteje, da so uporabniku vsakokrat veljavni splošni pogoji na razpolago v poslovnih prostorih hranilnice in na spletni strani hranilnice. Objava sprememb na opisan način se šteje kot predlog hranilnice uporabniku za spremembo pogodbe in splošnih pogojev.

Uporabnik, ki se s spremembami in/ali dopolnitvami teh Splošnih pogojev ne strinja, je dolžan do dneva pred predlaganim datumom pričetka veljavnosti spremenjenih in/ali dopoljenih splošnih pogojev, odpovedati uporabo elektronske banke eLON mobilne banke mLON ali storitve e-računi, kot je določeno v 1. točki Splošnih pogojev, sicer se smatra, da spremembe oziroma dopolnitve Splošnih pogojev sprejema. Enako velja tudi za spremembo oziroma dopolnitve Tarife.

Hranilnica dopolnjuje te Splošne pogoje ali sprejme nove Splošne pogoje, ki bi nadomestili te Splošne pogoje, o čemer bo seznanila uporabnika, ki s hranilnico posluje preko elektronske banke eLON ali mobilne banke mLON.

## 17. PREHODNE IN KONČNE DOLOČBE

### 15.1.

Uporabnik, pooblaščenec in zakoniti zastopnik uporabnika dovoljujejo hranilnici, da:

- obdeluje njihove osebne podatke za namene izpolnjevanja pogodbe o uporabi elektronske banke eLON, mobilne banke mLON ali storitve e-računov oziroma drugih pogodb, ki jih je uporabnik, pooblaščenec in zakoniti zastopnik uporabnika sklenil ali jih bo sklenil s hranilnico, ter za naslednje druge namene: statistične obdelave, segmentacijo strank, raziskave nakupnega obnašanja, preučevanje tržnega potenciala in razvoj novih storitev, ostale tržne raziskave, obveščanje strank o morebitnih napakah pri storitvah, pošiljanje ponudb, promocijskih gradiv, voščilnic, revij in časopisov, nagradnih natečajev in razpisov v oglaševalske namene in vabil na dogodke ter za telefonsko, pisno in elektronsko anketiranje,
- jih s sporočili SMS/MMS, v pisni, telefonski, elektronski (vključno z elektronsko pošto) ali drugi obliki obvešča o vsem navedenem v zgornji alineji.

Uporabnik, pooblaščenec in zakoniti zastopnik uporabnika izrecno dovoljujejo, da hranilnica opravi poizvedbo in pridobi njihove osebne podatke tudi pri drugih upravljavcih zbirk podatkov, če jih hranilnica ne bi imela ali jih hranilnici niso osebno posredovali, pa so ti podatki potrebni za doseg

namena teh splošnih pogojev in pogodbe, sklenjene na podlagi teh splošnih pogojev, ter da tako pridobljene podatke hranilnica obdeluje.

Hranilnica in njeni pogodbeni obdelovalci lahko obdelujejo osebne podatke uporabnika, pooblaščenca in zakonitega zastopnika do preklica. Tudi v primeru preklica privolitve lahko hranilnica osebne podatke uporabnika, pooblaščenca in zakonitega zastopnika še naprej obdeluje, vendar le za izpolnjevanje pogodbenih obveznosti in uveljavljanje pravic iz pogodbenega razmerja. Hranilnica bo osebne podatke uporabnika, pooblaščenca in zakonitega zastopnika zbrisala iz svojih zbirk podatkov, ko bo dosežen namen pogodbe ali bo potekla predpisana doba hranjenja teh podatkov.

### **15.2.**

Morebitne spore ali nesoglasja iz teh Splošnih pogojev oziroma v zvezi z uporabo ali s poslovanjem preko elektronske banke eLON, mobilne banke mLON ali s storitvijo e-računi bosta pogodbeni stranki reševali na sporazumen način, če pa to ne bo mogoče, je za rešitev sporov pristojno sodišče v Kranju.

Ne glede na določbo prvega odstavka tega člena lahko hranilnica po svoji izbiri sproži ustrezne sodne postopke tudi pred katerim koli drugim krajevno pristojnim sodiščem. Hranilnica in uporabnik kot udeleženca v elektronskem poslovanju soglašata, da bosta ob morebitnih sporih medsebojno priznavala veljavnost elektronskih sporočil na sodišču.

### **15.3.**

Ti Splošni pogoji veljajo od 18.12.2014 in so na voljo v vseh poslovnih enotah hranilnice ter na spletnem mestu.