

SPLOŠNI POGOJI ZA UPORABO ELEKTRONSKE BANKE eLON

1. SPLOŠNI DEL

1.1 Uvodne določbe

Izdajatelj teh splošnih pogojev je Hranilnica LON d.d., Kranj, Žanova ulica 3, 4000 Kranj, matična številka 5624908000, identifikacijska številka za DDV SI 40451372, naslov e-pošte: info@lon.si, spletna stran: <http://www.lon.si>, telefonska številka: 04 28 00 777.

Hranilnica LON d.d., Kranj 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.

Nadzorni organ, pristojen za nadzor Hranilnice LON d.d., Kranj je Banka Slovenije.

S temi splošnimi pogoji so opredeljene medsebojne pravice in obveznosti LONa in uporabnika storitve elektronske banke eLON.

Ti splošni pogoji so sestavni del Zahtevka za uporabo elektronske banke eLON za fizične osebe, Zahtevka za elektronsko opravljanje plačilnega prometa preko transakcijskega računa in Pooblastila za uporabo storitve eLON za elektronsko poslovanja (v nadaljevanju skupaj imenovani: **Zahtevek**) in imajo značaj pogodbe.

Šteje se, da uporabnik s podpisom Zahtevka potrjuje, da je bil s temi splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in na način, da je imel dovolj časa, da se je pred oddajo Zahtevka seznanil s pogoji glede opravljanja plačilnih storitev in da s temi splošnimi pogoji v celoti soglašata in jih sprejema.

Za vse, kar ni posebej urejeno s temi splošnimi pogoji, se uporabljajo vsakokrat veljavni Splošni pogoji vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za potrošnike in vsakokrat veljavni Splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega računa za pravne osebe, podjetnike, zasebnike in društva. V primeru neskladja med temi splošnimi pogoji in v prejšnjem stavku navedenimi Splošnimi pogoji, veljajo določbe teh splošnih pogojev.

1.2 Opredelitev izrazov

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

eLON je spletna poslovalnica LON, ki uporabnikom računa – potrošnikom, podjetnikom, zasebnikom in društvom, ki se odločijo za elektronsko poslovanje – omogoča opravljanje vrste bančnih storitev preko interneta.

KDP je kvalificirano digitalno potrdilo, ki izpolnjuje zahteve vsakokrat veljavnega Zakona o elektronskem poslovanju in

elektronskem podpisu in ki ga izdaja overitelj, ki deluje v skladu z zahtevami tega istega zakona.

LON je Hranilnica LON d.d., Kranj, Žanova ulica 3, 4000 Kranj.

Pogodba je skupni izraz za Pogodbo o vodenju transakcijskega računa in opravljanju plačilnih storitev za pravne osebe, podjetnike in zasebnike in Pogodbo o vodenju transakcijskega računa in opravljanju plačilnih storitev, na podlagi katerih je Uporabniku računa odprt TRR.

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

Splošni pogoji so vsakokrat veljavni Splošni pogoji za uporabo elektronske banke eLON, ki so dostopni v vseh poslovnih enotah LON in na Spletnem mestu.

TRR je transakcijski račun fizične osebe, zasebnika, podjetnika ali društva, odprt pri LON.

Uporabnik eLON je Uporabnik računa, pooblaščen oseba s strani uporabnika računa ali zakoniti zastopnik Uporabnika računa, ki mu LON omogoči uporabo eLON.

Uporabnik računa je fizična oseba, zasebnik, podjetnik ali društvo, ki ima na podlagi sklenjene Pogodbe odprt transakcijski račun pri LONU.

2 POGOJI ZA UPORABO ELON

Za uporabo eLON mora Uporabnik eLON izpolnjevati naslednje pogoje:

- biti Uporabnik računa, zakoniti zastopnik Uporabnika računa ali imeti pooblastilo Uporabnika računa za razpolaganje s sredstvi na TRR;
- podati mora pravilno in v celoti izpolnjen in podpisan Zahtevek; v primeru pooblastila za poslovanje preko eLON, mora Uporabnik računa za svoje pooblaščen osebe v enoti podpisati obrazec Pooblastilo za uporabo storitve eLON za elektronsko poslovanje;
- zagotoviti ustrezno računalniško opremo in
- poravnati vse stroške, povezane z aktiviranje eLON.

O Zahtevku odloča LON in o odločitvi obvesti vlagatelja. LON si pridružuje pravico, da Zahtevek za uporabo eLON zavrne brez navedbe vzroka zavrnitve.

3 POOBLASTILA

Uporabnik računa lahko pooblasti eno ali več polnoletnih, poslovno sposobnih oseb za razpolaganje s sredstvi na njegovih računih z uporabo eLON. Pooblaščenec postane Uporabnik eLON in zanj veljajo enaki pogoji, kot za Uporabnika računa.

Zakoniti zastopnik ali skrbnik lahko na podlagi zakona ali pooblastila, danega z odločbo pristojnega organa, zastopa Uporabnika računa, ki je omejeno poslovno sposoben ali ni poslovno sposoben. Zakoniti zastopnik tako postane Uporabnik eLON in zanj veljajo enaki pogoji, kot za Uporabnika računa.

Uporabnik računa z Zahtevkom oz. s pooblastilom opredeli vrsto pooblastil pooblaščenca.

Uporabnik računa lahko prekliče ali spremeni pooblastila za posameznega Uporabnika eLON tako, da na katerikoli enoti poda zahtevo za preklic ali spremembo pooblastila.

Uporabnik računa, ki sam ni Uporabnik eLON, temveč uporablja eLON le njegov pooblaščenec, prejema izpiske poslovanja z računom v elektronski obliki le preko pooblaščenca, razen, če se z LON izrecno pisno dogovori drugače.

4 POSTOPEK PRILJUČITVE IN NAČIN UPORABE ELON

4.1 Splošna določila

Uporaba elektronske banke eLON za poslovne uporabnike je podrobneje opredeljena v Navodilih za uporabo elektronske banke Poslovni eLON za imetnike poslovnega računa. Uporaba elektronske banke eLON za fizične uporabnike je podrobneje opredeljena v Navodilih za uporabo elektronske banke Osebni eLON za imetnike osebnega računa. Navodila so informativne narave.

Za uporabo eLON-a Uporabnik eLON-a poleg elektronskega naslova, kamor bo prejel uporabniško ime in aktivacijski link, potrebuje osebni računalnik z dostopom do interneta, z najnovejšimi različicami spletnih brskalnikov in operacijskim sistemom. Za aktivacijo elektronske banke in za potrjevanje plačil v eLON-u Uporabnik eLON-a potrebuje tudi mobilni telefon, na katerega prejme SMS žeton oziroma enkratno geslo SMS za potrditev plačilnih nalogov in ostala dejanja, ki zahtevajo njegovo avtentikacijo.

LON Uporabniku eLON-a priporoča, da na računalnik namesti kvalitetno programsko opremo proti škodljivemu programju, ki se pogosto, najmanj enkrat dnevno, samodejno posodablja, da na računalniku aktivira požarni zid in da redno posodablja operacijski sistem in ostalo programsko opremo, ki je nameščena na računalniku, s katerim uporablja eLON.

Za ne delovanje eLON-a v starejših različicah operacijskih sistemov, ki uradno niso več podprti s strani proizvajalca, LON ni odgovoren. Uporabnik eLON-a podrobnejše informacije o priporočljivi računalniški in programski opremi pridobi na Spletnem mestu.

Prijava v eLON je možna z uporabo KDP ali na podlagi gesla ter enkratnega gesla SMS.

Šteje se, da je Uporabnik eLON-a dal soglasje za izvršitev plačilne storitve, če je bilo naročilo izvedeno v eLON-u z

opravljeno identifikacijo na podlagi KDP Uporabnika eLON-a ali na podlagi enkratnega gesla, ki je bilo generirano s programsko opremo, predpisano s strani LON ter dodatnih varnostnih mehanizmov, ki jih omogoča oziroma predpiše LON.

4.2 Prijava s KDP

Uporaba eLON za pravne osebe je možna z veljavnim KDP javnih overiteljev Pošta@CA, SigenCA in HALCOM. Za fizične osebe pa poleg naštetih tudi z KDP AC NLB.

Uporabnik eLON-a pridobi KDP pri certificiranih institucijah, ki izdajajo KDP: Upravna enota, Pošta Slovenije d.d., Halcom d.d. in NLB d.d.

Uporabnik eLON mora svoj KDP namestiti in zaščititi skladno z navodili in priporočili izdajatelja KDP ter izdelovalca operacijskega sistema in spletnega brskalnika, ki ga uporablja za dostop do eLON.

Po namestitvi ustreznega KDP in po odobritvi Zahtevka prične Uporabnik eLON uporabljati eLON.

4.3 Prijava z enkratnim geslom

Uporabnik eLON-a se lahko pri poslovanju preko eLON-a identificira z uporabniškim imenom, geslom in enkratnim geslom, ki ga prejme v obliki SMS sporočila na telefonsko številko, katero je navedel na Zahtevku.

Po odobritvi Zahtevka, LON pošlje Uporabniku eLON-a elektronsko sporočilo na elektronski naslov, ki ga je navedel na Zahtevku, s povezavo do prijavnice spletne strani. Po uspešni prijavi in določitvi gesla prične Uporabnik eLON-a uporabljati eLON.

5 SEZNAM STORITEV ELON

Uporabnik eLON-a lahko preko eLON-a opravlja naslednje storitve:

- vpogleduje v stanje in promet po računih,
- spremlja rezervacije sredstev na računih,
- vpogleduje v promet in čakalnico obremenitev izdanih kartic,
- pregleduje promet po plačilni kartici Activa MasterCard,
- vpogleduje v stanja in promet depozitov in aktivnih varčevanj Uporabnika računa,
- sklepa nove depozitne pogodbe (fizične osebe),
- poda vlogo za preklic aktivnih depozitov (fizične osebe),
- vpogleduje v trajnike in SEPA direktne bremenitve,
- zavrne bremenitev SEPA DB,
- spreminja način prijave v eLON,
- pregleduje dnevnik dostopov do eLON,
- pregleduje in izpisuje izpiske o prometu na računu,
- odda vlogo oz. zahtevek za izredni limit (fizična oseba),

- vpogleduje v stanja kreditov (informativno stanje, znesek plačanih obveznosti, možnost hitrega plačila na kredit),
- uvaža naloge iz paketa (zasebniki, podjetniki in društva),
- pregleduje, vnaša, ureja in briše predloge plačil ter jih dodaja ali odstranjuje iz seznama zaupanja vrednih prejemnikov,
- izvaja interne prenose med računi (tj. med računi, odprtimi pri LONu),
- izvaja eksterne prenose med računi (tj. med računi, odprtimi na drugih bankah v Sloveniji),
- izvaja čezmejna in mednarodna plačila,
- poda reklamacijo na posamezno transakcijo,
- izpiše potrdilo o opravljeni transakciji,
- poda prijavo na e-račune,
- prekliče prejetje e-računov,
- izmenjuje e-račune (po predhodni izpolnitvi pogojev),
- izdaja e-račune (zasebniki, podjetniki in društva)
- aktivira in ureja dostope mobilne banke mLON,
- naroči prejetje varnostnega SMS obveščanja,
- spremlja varnostna obvestila o izrednih dohodkih,
- pregleduje obvestila, ki mu jih polje banka,
- druge storitve, o katerih LON obvesti Uporabnika eLON-a.

V primeru, da Uporabnik eLONa ni tudi Uporabnik računa, lahko opravlja storitve v skladu z obsegom pooblastila Uporabnika računa.

Naročilo oziroma oddana vloga ima značaj pisnega, lastnoročno podpisanega zahtevka.

Naročilo vezave depozita preko eLONa se avtomatsko obdela v določenem času po izvedbi naročila, če je na TRR dovolj razpoložljivih sredstev.

Ostalim naročilom LON ugodni v skladu s svojo poslovno politiko.

6 OPRAVLJANJE PLAČILNIH STORITEV

6.1 Splošne določbe

Vsako plačilo (v državi ali v tujino) se opravi z vnosom plačilnega naloga. Uporabniki eLON-a, ki so zasebniki, podjetniki ali društva in imajo omogočeno funkcionalnost podpisovanja nalogov, morajo plačilni nalog pred izvršitvijo še podpisati. S tem je podano soglasje za izvršitev plačila. Uporabnik eLON-a sam določi datum plačila, do največ 365 dni vnaprej. Uporabnik eLON-a ne more določiti roka za plačilo vnaprej za plačila izvedena v tuji valuti.

Plačilo se izvrši pod pogoji iz vsakokrat veljavnih Splošnih pogojev vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za potrošnike in vsakokrat veljavnih Splošnih pogojev za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega računa za pravne osebe, podjetnike,

zasebnike in društva. Plačila se zavrnejo tudi v primeru, ko je plačilo nepravilno vneseno. Zavrnjena plačila se nahajajo v zavihku »Zavrnjeni/Preklicani«.

Plačila preko eLON-a bodo obdelana v skladu z Urnikom opravljanja plačilnega prometa v LON d.d. (v nadaljevanju: **Urnik**). Plačila, prejeta po uri, kot so določene v Urniku, se štejejo za prejeta naslednji delovni dan.

Vsako izvedeno plačilo se lahko preveri v prometu računa.

LON z izpiskom prometa mesečno obvešča Uporabnika računa o opravljenih plačilih.

6.2 Posebne določbe glede plačila v tujino

Uporabnik eLON-a lahko plačila v tujini opravlja v valutah, ki so na tečajni listi, kritje pa zagotavlja iz evrske valute, ki je na TRR-ju. Pri preračunu kritja se upošteva vsakokrat veljavni podjetniški tečaj korespondenčne banke.

V primeru plačila z datumom bremenitve vnaprej se preračun kritja izvede na datum bremenitve računa po takrat veljavnem tečaju.

Nalog za plačilo v tujino lahko LON zavrne v vsaki fazi obdelave naloga. Vsako izvedeno plačilo se lahko preveri v prometu računa.

6.3 Potrjevanje plačil

Uporabnik eLON-a si v zavihku »Profil« določi parametre za dodatno avtorizacijo plačilnih nalogov z enkratnim geslom:

- za katere prejemnike je potreben vpis:
 - za vse prejemnike ali
 - za vse, razen zaupanja vredne prejemnike;
- mejni znesek za enkratno geslo;
- dnevni mejni znesek za enkratno geslo.

Enkratno geslo prejme Uporabnik eLON-a preko SMS.

7 OBVEZNOSTI UPORABNIKA ELON-A

Uporabnik eLON-a se zavezuje, da bo:

- posloval v višini razpoložljivih sredstev na TRR v skladu s Pogodbo in splošnimi pogoji, ki jih je sklenil za posamezen TRR, s katerim bo posloval preko eLON-a;
- redno poravnal nadomestila iz točke 10. Splošnih pogojev;
- v skladu s 132. členom vsakokrat veljavnega Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih skrbno varoval osebne prijavne podatke, ki jih ne bo sporočil ali predal tretji osebi, tudi v primeru, če ta opravlja storitve izvajanja plačilnih transakcij na daljavo. LON je odvezana odgovornosti za povračilo škode iz naslova nepooblaščenosti opravljenih plačilnih transakcij, če je bila transakcija izvedena s strani osebe, ki ni Uporabnik računa ali s strani Uporabnika računa pooblaščen oseba, Uporabnik eLON-a pa ji je zaupal svoje osebne prijave podatke, ki

- omogočajo izvajanje plačilnih transakcij in dostop do podatkov o bančnem računu na daljavo. Vsakršna delitev ali razkritje osebnih prijavnih podatkov za opravljanje plačilnih transakcij na daljavo ponudniku plačilnih storitev, ki ni LON, predstavlja razkritje identifikacijskih podatkov tretji nepooblaščenim osebi, pri čemer LON za njene nepooblaščenosti in transakcije ne prevzema odgovornosti;
- skrbno hranil KDP, uporabniško ime in/ali osebno geslo in ga varoval kot dober gospodar na tak način, da bo preprečil izgubo, krajo in/ali zlorabo, pri čemer nosi odgovornost za vsako škodo, ki je bodisi posredno ali neposredno povzročena zato, ker so nepooblaščenosti osebe pridobile KDP, uporabniško ime in/ali osebno geslo Uporabnika eLON-a in ga uporabile za dostop do eLON-a na način, ki ga LON lahko prepozna le kot Uporabnikovega.;
 - v primeru izgube, suma kraje ali zlorabe KDP, z izdajateljem digitalnega potrdila dogovoril o morebitnem preklicu digitalnega potrdila;
 - spremljal veljavnost svojega KDP in ob izteku njegove veljavnosti poskrbel za njegovo podaljšanje oziroma za naročilo novega KDP, ali spremenil dostop do eLON v prijavo z enkratnim geslom;
 - poskrbel za ustrezno tehnično in programsko zaščito računalnika, s katerim bo dostopal do eLON-a, pri čemer:
 - bo redno nameščal popravke operacijskega sistema in ostale nameščene programske opreme;
 - bo uporabljal in posodabljal programsko opremo za zaščito pred zlonamerno programsko kodo in požarni zid;
 - občutljivih in zaupnih podatkov ne bo pošiljal preko spleta, elektronske pošte ali telefona;
 - na računalnik ne bo nameščal nelegalne programske opreme;
 - bo vsakokrat ob zaključku uporabe eLON-a zaprl spletni brskalnik;
 - takoj obvestil LON o morebitni nepooblaščenosti uporabi ali sumu nepooblaščenosti uporabe, kraji ali izgubi KDP, uporabniškega imena in/ali osebnega gesla; Uporabnik eLON-a obvesti LON po telefonski številki 04 28 00 777 ali po elektronski pošti na naslov info@lon.si; LON prejema prijave med delovnikom (od ponedeljka do petka) od 8:00 ure do 15:30 ure; uporaba eLON-a se blokira po prejemu prijave (ko skrbnik sprejme telefonski klic oz. prebere sporočilo po elektronski pošti);
 - v primeru neodobrene plačilne transakcije, ki je posledica ukradenega ali izgubljenega KDP, uporabniškega imena in/ali osebnega gesla ali zlorabe eLON-a z razloga, ker Uporabnik eLON ni zavaroval osebnih varnostnih elementov, krije Uporabnik eLON-a škodo, nastalo do prejema prijave, do višine največ 50,00 EUR, razen v primerih, ko je izvršitev plačilne transakcije posledica Uporabnikove prevare ali če Uporabnik eLONa naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih predpisanih obveznosti; Uporabnik eLON se strinja, da bo LON nemudoma obvestil o kakršnikoli nepooblaščenosti uporabi eLON-a.

- uporabljal eLON v skladu s Splošnimi pogoji, z napotki na spletnem mestu in v eLON-u ter veljavno zakonodajo;
- LON takoj obvestil o vseh nepravilnostih v zvezi z delovanjem eLON-a;
- prevzel vso materialno in pravno odgovornost za posle, ki jih odda preko eLON-a, tudi za morebitno napačno nakazane zneske ali prenose sredstev na napačne račune, če so bili izvršeni na zahtevo Uporabnika eLON-a;
- redno preverjal svoje poslovanje in stanje na TRR ter o vsaki neskladnosti nemudoma obvestil LON;
- LON-u nemudoma javil vse spremembe njegovih podatkov, ki so pomembne za poslovanje preko eLON-a;
- spremljal vsa obvestila za prevzem nove različice eLON-a;
- pri svojem poslovanju poleg Splošnih pogojev upošteval tudi Navodila za uporabo elektronske banke Poslovni eLON za imetnike poslovnega računa oziroma Navodila za uporabo elektronske banke Osebnosti eLON za imetnike osebnega računa, in veljavno zakonodajo.

8 OBVEZNOSTI LON-A

LON se zavezuje, da bo:

- skladno s Splošnimi pogoji, svojo poslovno politiko in napotki, objavljenimi na spletnem mestu in v eLON-u, ter skladno z zakonodajo, izvršil vse elektronske transakcije Uporabnika eLON-a;
- o izvršitvi elektronskih transakcij in stanju na računu obveščala Uporabnika eLON-a z rednimi izpiski v skladu s Pogodbo, na podlagi katere mu je odprl TRR in prikazom prometa preko eLON-a;
- obveščala Uporabnika eLON-a o novostih pri poslovanju z eLON-om.

LON ne odgovarja za motnje in prekinitve na telekomunikacijskih omrežjih, za napake, nastale pri prenosu podatkov po telekomunikacijskih omrežjih, za napake ki so posledica nepravilnosti na računalniškem sistemu Uporabnika eLON-a, ali za onemogočen dostop do eLON-a iz razlogov, na katere LON ne more vplivati. LON si zaradi varnostnih razlogov in sistemskih nadgradenj pridružuje pravico začasno delno ali v celoti omejiti ali onemogočiti delovanje eLON-a.

9 VAROVANJE PODATKOV

LON obdeluje, hrani in varuje osebne podatke skladno z zakonom, ki ureja varstvo osebnih podatkov, Splošno uredbo EU o varstvu osebnih podatkov (Uredba (EU) 2016/679 - GDPR) in svojimi internimi akti, za izvajanje medsebojnega pogodbenega odnosa ter skladno s privolitvijo Uporabnika eLON-a, če je bila ta podana, za obdelavo osebnih podatkov za namene trženja.

Podrobnejše informacije o tem, kako LON ravna z osebnimi podatki, so na voljo na Spletnem mestu, oziroma v Splošnih pogojih zasebnosti. Na Spletnem mestu oz. v Splošnih pogojih zasebnosti so poleg pomembnih informacij v zvezi z načinom obdelave osebnih podatkov navedeni tudi vsi potrebni kontaktni naslovi LON-a, preko katerih lahko Uporabnik eLON-a uresničuje svoje pravice v zvezi z varstvom osebnih podatkov.

10 NADOMESTILA

LON zaračunava Uporabniku računa nadomestila po veljavni Tarifi LON d.d., KRANJ (v nadaljevanju: **Tarifa**) in Sklepu o višini obrestnih mer.

Uporabnik eLON-a pooblašča LON in mu dovoljuje, da za vse navedene stroške v valuti EUR bremeni njegov TRR pri LON-u in sicer v intervalih, kot to določa Tarifa. Kadar je Uporabnik eLON-a potrošnik, ima LON pravico, da lahko tako ravna tudi takrat, ko na TRR ni zadostnega kritja.

LON bo za znesek nadomestil bremenil uporabnikov TRR, če pa to ne bo mogoče, je dolžan Uporabnik eLON-a dolgovani znesek plačati sam.

LON ima pravico, da navedene obveznosti poplača tudi iz kateregakoli drugega dobroimetja uporabnika računa pri LON-u.

11 PRITOŽBE IN REKLAMACIJE

LON je dolžen reševati reklamacije v najkrajšem možnem času in o rešitvi obvestiti Uporabnika eLON-a oziroma pobudnika reklamacije.

Uporabnik, ki se ne strinja z ravnanjem LONa ali zaposlenih pri opravljanju storitev v skladu s Splošnimi pogoji ali drugim dokumentom, ki se navezuje na opravljanje teh storitev in ga je izdal LON, ali ko LON oz. njeni zaposleni ne opravijo določenega ravnanja, pa bi ga po mnenju Uporabnika eLON-a morali, lahko vloži pisno (preko elektronske pošte, po faxu, po pošti na naslov LON-a ali preko eLON-a) ali ustno (osebno v poslovalnici ali preko telefona) reklamacijo ali pritožbo skladno s Pravilnikom o pritožbenem postopku in postopku reševanja reklamacij, ki je objavljen v vseh poslovalnicah LON-a in na Spletnem mestu.

V kolikor Uporabnik eLON-a z odločitvijo v pritožbenem postopku ni zadovoljen oziroma odgovora na pritožbo ni prejel v roku, LON zagotavlja postopek izvensodnega reševanja sporov s potrošniki pred neodvisnim izvajalcem izvensodnega reševanja sporov. Podatke o izvajalcu izvensodnega reševanja sporov, obliki in sestavi organa, načinu ter postopku odločanja organa, lahko uporabnik pridobi na spletni strani LON-a v Pravilnikom o pritožbenem postopku in postopku reševanja reklamacij. LON Uporabniku eLON-a informacijo o pooblaščenem neodvisnem izvajalcu posreduje pisno skupaj z razlogom za zavrnitev pritožbe. Pooblaščen izvajalec izvensodnega reševanja sporov LON-a, pri katerem je možno vložiti pobudo za začetek postopka zoper odločitev banke o pritožbi je: Združenje bank Slovenije – GIZ Ljubljana,

Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, Slovenija, elektronski naslov: izvajalec.irps@zbsgiz.si, telefonska številka: 01/24-29-700.

12 ODPOVED UPORABE ELON-A

LON lahko brez odpovednega roka enostransko ukine storitev eLON:

- če Uporabnik eLON-a krši določila Splošnih pogojev ali Pogodbe, ki se uporabljajo za storitev eLON;
- ob ukinitvi TRR-ja;
- v primeru smrti Uporabnika eLON-a;
- v primeru prenehanja pooblastila Uporabniku eLON-a na TRR Uporabnika računa;
- v vseh drugih primerih, ko tako presodi LON, še posebej, kadar Uporabnik eLON-a zlorablja svoje pravice v zvezi s storitvijo in s tem povzroči škodo LON-u.

Uporabnik eLON-a lahko odpove uporabo eLON-a s pisno izjavo (odpoved), ki jo odda osebno v poslovni enoti ali pošlje s priporočeno pošto. Odpoved ne vpliva na dolžnost poravnavanja obveznosti, ki izhajajo iz naslova uporabe eLON-a. Uporabnik eLON-a pa mora poravnati LON-u vse zapadle obveznosti iz naslova uporabe storitve eLON, ki so nastale do odpovedi storitve. LON ukine možnost uporabe najkasneje v treh (3) delovnih dneh po prejemu uporabnikove pisne izjave (odpovedi).

Odpoved eLON-a sama po sebi ne pomeni odstopa Uporabnika računa od Pogodbe, na podlagi katere je LON Uporabniku računa odprl TRR. Če želi Uporabnik računa obenem odpovedati tudi to Pogodbo, mora LON-u to izrecno sporočiti na način, določen s vsakokrat veljavni Splošni pogoji vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za potrošnike in vsakokrat veljavni Splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega računa za pravne osebe, podjetnike, zasebnike in društva

V primeru odpovedi Pogodbe skladno z vsakokrat veljavnimi Splošni pogoji vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za potrošnike in vsakokrat veljavnimi Splošni pogoji za opravljanje plačilnih storitev preko transakcijskega računa za pravne osebe, podjetnike, zasebnike in društva, se avtomatično odpove tudi storitev eLON.

13 BLOKADA UPORABE ELON-A

LON začasno onemogoči dostop do eLON-a, če:

- se Uporabnik eLON-a tri (3) krat zaporedoma prijavi v eLON z napačnim geslom;
- Uporabnik eLON-a prijavi izgubo, krajo ali nepooblaščen dostop do KDP, uporabniškega imena in/ali osebnega gesla;
- obstaja sum o možnosti nepooblaščenega dostopa do uporabe eLON-a ali mobilne banke mLON.

Za ponovno aktiviranje uporabe eLON-a, se mora Uporabnik eLON-a oglasiti v katerikoli enoti LON-a, kjer

poda zahtevo za odpravo začasne ustavitve uporabe eLON-a.

Plačilni nalogi v čakalnici, vneseni še pred začasno ustavitvijo uporabe eLON-a, se izvedejo ne glede na začasno ustavitve uporabe. Če Uporabnik eLON-a ne želi, da se določen plačilni nalog izvrši, mora preklic izvršitve plačilnega naloga sporočiti LON-u. LON preveri, ali je preklic možno izvršiti in sporoči Uporabniku eLON-a.

LON bo blokiral dostop do storitev eLON, če je Uporabnik računa FATCA relevantna oseba in LON-u ne posreduje izpolnjenega zahtevanega obrazca ter v primeru, ko je Uporabnik računa uvrščen na listo OFAC.

LON bo o začasnem blokiranju dostopa do eLON-a obvestil Uporabnika eLON-a. LON krije škodo, ki je posledica zlorabe ukradenih ali izgubljenih varnostnih zaščitnih elementov, ki Uporabniku eLON-a nastane od trenutka blokacije naprej.

14 POMOČ UPORABNIKOM

LON v okviru svojega poslovnega časa (med 8:00 in 15:30 uro) Uporabniku eLON-a zagotavlja vsebinsko pomoč pri uporabi eLON-a na telefonski številki 04 28 00 777, na elektronskem naslovu info@lon.si ali s sporočilom, poslanim preko sistema eLON.

15 KONČNE DOLOČBE

Sestavni del Splošnih pogojev so Tarifa, Sklep o višini obrestnih mer, Urnik in Splošni pogoji za izmenjavo e-dokumentov preko sistema e-račun.

Če LON spreminja Splošne pogoje, Tarifo, Sklep o obrestnih merah, Urnik ali Splošne pogoje za izmenjavo e-dokumentov preko sistema e-račun, mora dva meseca pred uveljavitvijo sprememb, ki se nanašajo na potrošnike oziroma 15 dni pred uveljavitvijo sprememb, ki se nanašajo na pravne osebe, seznaniti Uporabnika eLON-a na običajen način. Za običajen način se šteje, da so Uporabniku eLON-a Splošni pogoji, Tarifa, Sklep o obrestnih merah, Urnik in Splošni pogoji za izmenjavo e-dokumentov preko sistema e-račun na voljo v poslovnih enotah LON-a, da so objavljeni na Spletnem mestu in da je Uporabnik eLON-a obveščen o spremembi preko obvestila v eLON-u.

O spremembah in dopolnitvah Splošnih pogojev, ki so Uporabniku računa v prid, lahko LON Uporabnika računa obvešča tudi v roku, krajšem od predpisanega v prvem odstavku tega člena oziroma obveščanje opusti.

Če Uporabnik računa ne soglaša s spremembami, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil za odstop odpove uporabo eLON-a. Odstop mora Uporabnik računa podati najkasneje do dneva pred določenim dnem začetka veljavnosti spremembe. Če Uporabnik računa v tem roku LONu ne sporoči, da se s spremembami ne strinja, se šteje, da s spremembami soglaša. V primeru, če Uporabnik računa zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove

uporabo eLON-a, se šteje, da je LON odpovedal uporabo eLON-a z dvomesečnim odpovednim rokom v primeru, da je Uporabnik računa potrošnik oziroma s 15 dnevni odpovednim rokom v primeru, da je Uporabnik računa pravna oseba, ki teče od dneva objave spremembe.

LON lahko pošilja sporočila Uporabniku računa po elektronski poti, razen če ni z zakonom izrecno predpisano ali s Pogodbo izrecno pisno dogovorjeno, da morajo biti poslana v papirni obliki.

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

Splošni pogoji veljajo od 15.12.2020 in so na voljo v vseh poslovnih enotah LON-a ter na Spletnem mestu.

Kranj, 15.10.2020