

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, vpisana v sodnem registru Okrožnega sodišča v Kranju pod št. vložka 10356000, matična številka 5624908000, poravnalni račun: SI56 6000 0000 6000 006, BIC koda: HLONSI22, identifikacijska številka za DDV SI 40451372, naslov e-pošte: info@lon.si, spletna stran: <http://www.lon.si> (v nadaljevanju: **spletno mesto**), telefonska številka: 04 28 00 777 (v nadaljevanju: **LON**).

LON je naveden na seznamu bank in hranilnic (v nadaljevanju: **banka**), 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 medsebojne pravice in obveznosti LONa in uporabnika storitve elektronske banke eLON.

Ti splošni pogoji so sestavni del Vloge za vzpostavitev poslovnega razmerja za potrošnike, Vloge za odprtje in vodenje transakcijskega računa, Zahtevka za elektronsko opravljanje plačilnega prometa preko transakcijskega računa in Pooblastila za uporabo storitve eLON za elektronsko poslovanja (v nadaljevanju skupaj imenovani: **Zahtevki**) in imajo značaj pogodb.

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 soglaša 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 vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za pravne osebe*. 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:

AIS ali storitev zagotavljanja informacije o računih je spletna storitev zagotavljanja informacij o plačilnih računih, ki jih ima uporabnik plačilnih storitev pri drugem ponudniku

plačilnih storitev in omogoča vstop nebančnih institucij za zagotavljanje informacije o računu. Storitve lahko uporabljajo le Uporabniki eLON-a, ki imajo privzeto pooblastilo za izvajanje storitve AIS ali pa jih je Uporabnik računa pooblastil za uporabo storitve AIS.

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.

PIS ali storitev odreditve plačil je storitev za odreditev plačilnega naloga na zahtevo uporabnika plačilnih storitev v zvezi s plačilnim računom, odprtim pri drugem ponudniku plačilnih storitev. Storitve lahko uporabljajo le Uporabniki eLON-a ki imajo privzeto pooblastilo za izvajanje storitve PIS ali pa jih je Uporabnik računa pooblastil za uporabo storitve PIS.

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.

Rekono račun je elektronsko identifikacijsko sredstvo, ki zagotavlja zanesljivo in varno preverjanje ter centralno upravljanje elektronske identitete posameznika, s katero lahko Uporabnik eLONa vstopi v eLON, saj služi kot elektronska identifikacija Uporabnika eLONa pri komuniciranju preko eLONa.

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

Splošni pogoji uporabe storitve Rekono so vsakokrat veljavni Splošni pogoji uporabe storitve Rekono, ki so dostopni na spletni strani www.rekono.si.

TPP je nebančni ponudnik plačilnih storitev, ki na podlagi soglasja Uporabnika eLONa, ki ima v LONu pravice za izvajanje storitev AIS in PIS, izvaja storitve odreditve plačila ali storitve zagotavljanja informacij o računih.

TRR je transakcijski račun potrošnika, zasebnika, podjetnika ali društva, odprt pri LONu.

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 potrošnik, 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 oz. v primeru, ko je Uporabnik eLON potrošnik, se mora prijaviti v eLON z ustreznim Rekono računom; v primeru pooblastila za poslovanje preko eLON, mora Uporabnik računa za svoje pooblaščenec osebe v enoti podpisati obrazec Pooblastilo za uporabo storitve eLON za elektronsko poslovanje;
- imeti ustrezní Rekono račun;
- 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.

Uporabnik eLON-a, ki ima pooblastilo za izvajanje storitev AIS in PIS, lahko TPP posreduje soglasje za dostop do svojega računa. TPP na podlagi prejetega soglasja v imenu Uporabnika eLON-a in na njegovo zahtevo izvede AIS ali PIS. Pogoj za izvajanje AIS in PIS preko TPP je aktiviran Rekono račun, ki je povezan s transakcijskim računom in aktiviran eLON ali mLON.

4 POSTOPEK PRILJUČITVE IN NAČIN UPORABE ELON

Uporaba elektronske banke eLON za poslovne uporabnike je podrobneje opredeljena v *Navodilih za uporabo elektronske banke Poslovni eLON*. Uporaba elektronske banke eLON za potrošnike je podrobneje opredeljena v *Navodilih za uporabo elektronske banke Osebni eLON*. Navodila so informativne narave.

Za uporabo eLON-a potrebuje Uporabnik eLON-a Rekono račun. V kolikor še nima Rekono računa, si le tega pridobi, postopek je opisan v Navodilih iz prejšnjega odstavka. Po uspešni registraciji Rekono računa in po odobritvi Zahtevka, prične Uporabnik eLONa uporabljati eLON.

LON po elektronski pošti obvesti Uporabnika eLONa o aktivaciji eLONa.

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.

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 Mastercard Credit,
- vpogleduje v stanja in promet depozitov in aktivnih varčevanj Uporabnika računa,
- sklepa nove depozitne pogodbe (potrošnik),
- poda vlogo za preklic aktivnih depozitov (potrošnik),
- vpogleduje v trajnike in SEPA direktne bremenitve,
- sklene nov trajnik, spremeni in ukine obstoječi trajnik,
- zavrne bremenitev SEPA DB,
- pregleduje dnevnik dostopov do eLON,
- pregleduje in izpisuje izpiske o prometu na računu in prometu po kartičnem računu Mastercard Credit kartice,
- ureja kartične nastavitve: vklopi/izklopi Varnostno SMS obveščanje, blokira/deblokira Mastercard kartico in spreminja dnevne limite porabe,

- odda vlogo oz. zahtevek za redni in izredni limit (potrošnik),
- 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 takojšnja plačila,
- izvaja čezmejna in mednarodna plačila,
- poda reklamacijo na posamezno transakcijo,
- izpiše potrdilo o opravljeni transakciji,
- poda prijavo na e-račune,
- prekliče prejemanje e-računov,
- izmenjuje e-račune (po predhodni izpolnitvi pogojev),
- izdaja e-račune (zasebniki, podjetniki in društva),
- kreira pravila za samodejno plačevanje e-računov (potrošnik),
- naroči prejemanje obveščanja o aktivnostih preko SMSja ali e-maila,
- izvaja dvosmerno komunikacijo z LONOM,
- spremlja varnostna obvestila o izrednih dohodkih,
- pregleduje obvestila, ki mu jih pošlje LON,
- 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 obvešča Uporabnika računa o opravljenih plačilih:

- mesečno, kadar je Uporabnik računa potrošnik;
- dnevno, kadar je Uporabnik računa zasebniki, podjetniki ali društvo.

Šteje se, da je Uporabnik eLON-a dal soglasje za izvršitev plačilne storitve, če je bilo naročilo izvedeno v eLON-u z opravljeno avtentikacijo ob vstopu v eLON z Rekono računom.

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 mora za vsak plačilni nalog izvesti dodatno avtorizacijo:

- s svojim Rekono računom tako, da potrdi plačilni nalog z aplikacijo Rekono OnePass ali
- z vnosom enkratne kode, ki jo Uporabnik eLON prejme preko SMS ali
- s potrditvijo v mLONU, pri čemer je najvišji znesek plačilnega naloga omejen.

Izjema so:

- interni prenosi med lastnimi računi;
- nakazila prejemnikom, ki jih je Uporabnik eLONa označil kot zaupanja vredne.

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 poravnaval nadomestila iz točke 10. Splošnih pogojev;
- v skladu s 132. členom vsakokrat veljavnega Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih (v nadaljevanju: **ZPlaSSIED**) skrbno varoval osebne prijave 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 nepooblaščenih 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 nepooblaščen osebi, pri čemer LON za njene nepooblaščen aktivnosti in transakcije ne prevzema odgovornosti;
- skrbno hranil vstopne podatke o Rekono računu in jih varoval kot dober gospodar v skladu s Splošnimi pogoji uporabe storitve Rekono na tak način, da bo preprečil izgubo, krajo in/ali zlorabo in jih ne bo shranjeval v nobenem postopku samodejne prijave na napravi s katero dostopa do eLON, pri čemer nosi odgovornost za vsako škodo, ki je bodisi posredno ali neposredno povzročena zato, ker so nepooblaščen osebe pridobile podatke Rekono računa in jih uporabile za dostop do eLON-a na način, ki ga LON lahko prepozna le kot Uporabnikovega;
- ob morebitni nepooblaščen uporabi, sumu nepooblaščen uporabe oz. možnosti nepooblaščen uporabe ali kraje osebnih prijavnih podatkov za dostop do Rekono računa to nemudoma sporočil podjetju Rekono po elektronski pošti na naslov info@rekono.si, skladno s Splošnimi pogoji uporabe storitev Rekono in hkrati obvestil policijo in LON na telefonsko številko 04 28 00 777 ali po elektronski pošti na naslov info@lon.si; LON sprejema 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. prejme sporočilo po elektronski pošti) in sicer: če je obvestilo prejeto znotraj delovnega časa, nemudoma po prejemu obvestila, če je obvestilo prejeto izven delovnega časa pa naslednji delovni dan;
- 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;
- v primeru neodobrene plačilne transakcije, ki je posledica ukradenega ali izgubljenega Rekono računa 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 nepooblaščen 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* oziroma *Navodila za uporabo elektronske banke Osebni eLON* in veljavno zakonodajo.

Kot hudo malomarno ravnanje se šteje tudi, v kolikor Uporabnik eLONa na osebni računalniku ali mobilni napravi preko katerega dostopa do eLON v času uporabe:

- razkrije osebne varnostne elemente (uporabniško ime, geslo ali enkratno kodo prejeto prek SMS ali druge varnostne mehanizme) tretjim osebam, kar omogoča nepooblaščen vstop v elektronsko banko eLON,
- nima nameščenih licenčnih antivirusnih programov, za katere proizvajalec nudi sprotno, navadno dnevno ažuriranje z ustreznimi varnostnimi popravki in dopolnitvami,
- nima sproti nameščenih varnostnih popravkov operacijskega sistema in spletnega brskalnika, ki jih za licenčno programsko opremo ponujajo proizvajalci le-teh.

Če Uporabnik eLONa ne bo ravnal v skladu s tem členom bo LON štel, da je kršil 132. člen ZPlaSSIED ter lahko Uporabnik računa posledično v celoti odgovarja za škodo, ki mu bo nastala zaradi opisanih opustitev.

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 VARSTVO OSEBNIH PODATKOV IN ZAUPNIH INFORMACIJ

LON je upravljalca osebnih podatkov Uporabnika računa. LON obdeluje osebne podatke, ki jih pridobi pri vzpostavitvi in tekom poslovnega razmerja skladno z uredbo o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov (GDPR, št. EU 2016/679) in v skladu z veljavnim zakonom o varstvu osebnih podatkov. Podatki se obdelujejo za namen izpolnjevanje zakonskih obveznosti, ki veljajo za LON, izvajanja storitev iz pogodbenega razmerja (npr. opravljanja storitve odreditve plačil in storitve zagotavljanja informacij o računih), za namen preprečevanja, preiskovanja ali odkrivanja goljufij ali prevar v zvezi s plačilnimi storitvami, ter za druge namene, če ima za to LON soglasje posameznikov ali če izkaže, da je za obdelavo izpolnjen zakoniti interes.

Osebnih podatki se kot zaupni obdelujejo v skladu z vsakokrat veljavno zakonodajo, ki ureja varstvo osebnih podatkov. Kontaktni podatki, s katerimi razpolaga LON, bodo uporabljeni za kontaktiranje v zvezi s poslovnim razmerjem.

Uporabnik računa dovoljuje LONU in ga pooblašča, da lahko vse njegove osebne podatke, vključno z ostalimi zaupnimi podatki, s katerimi razpolaga, 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 osebni podatki ter na kakšen način posamezniki lahko uresničujejo svoje pravice, so opredeljene v Splošnih pogojih zasebnosti, ki so javno objavljene v poslovnih enotah LONa in na Spletnem mestu.

10 NADOMESTILA

LON zaračunava Uporabniku računa nadomestila po veljavni Tarifi LON d.d., Kranj (v nadaljevanju: **Tarifa**).

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

Uporabnik eLON-a, 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. njegovi zaposleni ne opravijo določenega ravnanja, pa bi ga po mnenju Uporabnika eLON-a morali, lahko vložijo 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.

Če se Uporabnik eLON-a, ki je potrošnik, ne strinja z odločitvijo v 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 Ljubljana, Šubičeva ulica 2, 1000 Ljubljana, elektronski naslov: izvajalec.irps@zbsgiz.si, telefonska številka: 01/24-29-700. Pobuda za začetek postopka IRPS se lahko vložijo 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 reševanje vseh morebitnih sporov, ki bi nastali na podlagi teh splošnih pogojev in jih Uporabnik računa 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.

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:

- Uporabnik eLON-a prijavi izgubo, krajo ali nepooblaščen dostop do Rekono računa;
- obstaja sum o možnosti nepooblaščenega dostopa do uporabe eLON-a ali mobilne banke mLON;
- Uporabnik eLON-a s svojim početjem vpliva na pravilno in varno delovanje eLON-a;
- je nad Uporabnikom računa začet insolvenčni postopek.

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 blokado uporabe eLON-a, se izvedejo ne glede na začasno blokado 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, Urnik, Splošni pogoji za izmenjavo e-dokumentov preko sistema e-račun in Splošni pogoji uporabe storitve Rekono.

Če LON spreminja Splošne pogoje, Tarifo, 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, 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 dnevom 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 14.12.2023 in so na voljo v vseh poslovnih enotah LON-a ter na Spletnem mestu.

Kranj, 12.12.2023.