

SPLOŠNI POGOJI POSLOVANJA S PLAČILNIMI KARTICAMI MASTERCARD

1. SPLOŠNI DEL

1.1 Uvodne določbe

Izdajatelj teh Splošnih pogojev je LON d.d., Kranj, Žanova ulica 3, 4000 Kranj, vpisan v sodnem registru Okrožnega sodišča v Kranju pod št. vložka 10356000, matična številka 5624908, poravnalni račun: SI56 0100 0000 6000 018, 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 Splošnimi pogoji poslovanja s plačilnimi karticami Mastercard (v nadaljevanju: **Splošni pogoji**) so opredeljene pravice in obveznosti LONa in Uporabnika kartice v zvezi z opravljanjem plačilnih storitev s kartico Mastercard Debit in/ali Predplačniško kartico Mastercard Debit in/ali Mastercard z odloženim plačilom in/ali Mastercard Debit Business in/ali Mastercard Business z odloženim plačilom (v nadaljevanju tudi: **Kartica**).

Ti splošni pogoji so sestavni del Vloge za vzpostavitev poslovnega razmerja za potrošnike, Vloge za odprtje in vodenje transakcijskega računa, Vloge za izdajo Predplačniške kartice Mastercard Debit in Vloge za izdajo Mastercard kartice (v nadaljevanju skupaj imenovani: **Zahtevki**) in imajo značaj pogodb.

Šteje se, da Uporabnik kartice s podpisom Zahtevka potrjuje, da je bil s temi Splošnimi pogoji in vsakokrat veljavnimi Splošnimi pogoji vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za potrošnike ali vsakokrat veljavnimi Splošnimi pogoji vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za pravne osebe 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 Splošnimi pogoji v celoti soglaša in jih sprejema.

Za vse, kar ni posebej urejeno s Splošnimi pogoji, se uporabljajo vsakokrat veljavni Splošni pogoji vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za potrošnike ali Splošni pogoji vodenja transakcijskih računov in opravljanja 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 Splošnih pogojih, imajo naslednji pomen:

Avtorizacija je proces, s katerim prodajno mesto ali bankomat pridobi od LONa potrditev za odreditev plačilne transakcije.

Bankomat je naprava, namenjena opravljanju plačilnih transakcij dviga, spremljanju stanja na posameznem Kartičnem računu in nudi druge možnosti opravljanja dodatnih storitev.

CVC številka je trimestna varnostna številka, zapisana na podpisnem traku na hrbtni strani kartice in se uporablja za Plačilne transakcije na daljavo.

Dan zapadlosti plačila je izbrani dan poravnave obveznosti z direktno obremenitvijo Transakcijskega računa uporabnika Kreditne kartice na 8., 18. ali 28. dan v mesecu.

Debetne kartice je skupni izraz za kartice Mastercard Debit, Mastercard Debit Business in Predplačniška kartica Mastercard Debit.

Dodatna kartica je kartica, ki jo LON na podlagi zahteve Uporabnika računa dodatno dodeli Pooblaščencu na Transakcijskem računu Uporabnika računa in zanjo veljajo enaka določila kot za Uporabnika kartice.

Kartični račun je račun, v okviru katerega se vodijo poraba, nadomestila in stroški po vseh izdanih karticah s posameznega Transakcijskega računa Uporabnika računa.

Kreditne kartice je skupni izraz za kartici Mastercard z odloženim plačilom in Mastercard Business z odloženim plačilom.

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

PIN je 4 mestna osebna identifikacijska številka Uporabnika kartice. Uporablja se kot osebni varnostni element, namenjen identifikaciji Uporabnika kartice in zagotavljanju pristnosti opravljenih Plačilnih transakcij s Karticami na prodajnih mestih in bankomatih.

Plačilna transakcija je dejanje pologa, prenosa ali dviga denarnih sredstev, ki ga odredi plačnik ali je odredjena v njegovem imenu ali jo odredi prejemnik plačila, pri čemer je izvršitev plačilne transakcije prek ponudnika plačilnih storitev neodvisna od osnovnih obveznosti med plačnikom in prejemnikom plačila.

Plačilna transakcija na daljavo je plačilna transakcija, opravljena s Kartico, ki se odredi prek interneta ali naprave, ki se lahko uporablja za komuniciranje na daljavo.

Plačilni nalog je navodilo plačnika ali prejemnika plačila svojemu ponudniku plačilnih storitev, s katerim odredi izvršitev plačilne transakcije.

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

Pooblaščenec je fizična oseba, ki jo za razpolaganje s sredstvi na Transakcijskem računu pooblasti Uporabnik računa. Podpis pooblastitelja mora biti notarsko overjen, razen, če je pooblastilo dano v navzočnosti bančnega delavca.

Podjetnik je fizična oseba, ki na trgu samostojno opravlja pridobitno dejavnost v okviru organiziranega podjetja.

POS terminal je elektronski čitalec na prodajnem mestu, ki je namenjen elektronskemu prenosu podatkov Plačilnega naloga med Prodajnim mestom, Procesnim centrom in banko pri plačilni transakciji s Kartico.

Potrošnik je fizična oseba, ki sklepa pogodbe o plačilnih storitvah za namene zunaj področja svoje pridobitne ali poklicne dejavnosti;

Potrdilo o nakupu je potrdilo, ki ga Uporabnik kartice prejme ob vsakem opravljenem plačilu s Kartico na prodajnem mestu.

Pravna oseba je ena od oblik oseb javnega prava, med katere uvrščamo gospodarske družbe, zavode, društva, organe in organizacije, ki z vpisom v register pridobijo status pravne osebe.

Procesni center je poslovni subjekt, s katerim ima LON sklenjeno pogodbo za obdelavo podatkov plačilnih transakcij s Kartico.

Prodajno mesto je ponudnik blaga in storitev, ki kot način plačila sprejema plačilo s Kartico in je označeno z oznako kartične sheme Mastercard.

Referenčni menjalni tečaj pri poslovanju s Kartico je menjalni tečaj, ki ga ponuja mednarodni kartični sistem Mastercard in se uporablja kot osnova za izračun odkupa in prodaje valut članic EU pri plačilni transakciji s Kartico. Prikazan je kot pribitek na referenčni tečaj ECB.

Referenčni tečaj ECB je menjalni tečaj, ki ga določa ECB.

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

Splošni pogoji računa so vsakokrat veljavni Splošni pogoji vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za potrošnike ali Splošni pogoji vodenja

transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za pravne osebe

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

Transakcijski račun je račun fizične osebe, samostojnega podjetnika, zasebnika, podjetnika ali društva, odprt pri LONU.

Uporabnik kartice je uporabnik Transakcijskega računa, ki mu LON na podlagi njegove Pogodbe odobri izdajo Kartice. Uporabnik kartice je lahko tudi pooblaščenec oseba na Transakcijskem računu.

Uporabnik računa skupno poimenovanje potrošnika, pravne osebe, podjetnika in/ali zasebnika, ki ima na podlagi sklenjene Pogodbe odprt Transakcijski račun pri LONU.

Zasebnik je fizična oseba, ki ni podjetnik in ki samostojno opravlja določeno registrirano ali s predpisom določeno dejavnost, kot je notar, zdravnik, odvetnik, kmet in podobno.

2 IZDAJA KARTICE

LON izda Kartico Uporabniku računa na podlagi odobrenega Zahtevka v skladu z vsakokrat veljavno poslovno politiko LONa, boniteto stranke, veljavno zakonodajo in Splošnimi pogoji. V primeru zavrnitve Zahtevka, LON ni dolžan pojasnjevati svoje odločitve.

Uporabnik kartice prejme Kartico po pošti na naslov, ki ga sporoči na Zahtevku, predvidoma v roku desetih (10) dni po odobritvi. Uporabnik kartice prejme po pošti tudi PIN in sicer zaradi varnosti v ločeni zaprti kuverti.

Uporabnik kartice lahko prejme PIN številko tudi na mobilni telefon prek SMS sporočila. Način prejema PIN številke (s pošto pošiljko ali prek SMS sporočila) določi Uporabnik kartice ob oddaji Zahtevka. Če LON Kartico pošlje po pošti in PIN številko prek SMS sporočila, oziroma s pošto pošiljko po pošti, se šteje, da je imetnik Uporabnik kartice le-te prejel, če sta mu bili poslani na njegov zadnji LONU sporočeni naslov, oziroma na zadnje sporočeno mobilno številko. Če LON pošlje PIN številko prek SMS sporočila, jo mora Uporabnik kartice prevzeti v 30 dneh od naročila, v skladu z navodili, ki so navedena na spletni strani LONa oziroma na spremnem dopisu, s katerim je poslana nova Kartica.

Če Uporabnik kartice odposlane Kartice in/ali PIN ne prevzame in se poštna pošiljka vrne na LON, LON Uporabnika kartice pozove k osebnemu prevzemu Kartice in/ali PIN v poslovni enoti LONa. Rok za prevzem Kartice in/ali PIN je 90 dni od poziva k osebnemu prevzemu. Po poteku tega roka LON Kartico in/ali PIN uniči ter zaračuna stroške blokacije Kartice po Tarifi. Pri ponovnem naročilu Kartice na zahtevo Uporabnika kartice bo LON zaračunal izdelavo nove Kartice v skladu s Tarifo.

Izdaja Kartice brez možnosti brezstičnega poslovanja ni možna.

Dodatno Kartico lahko LON izda Pooblaščenca na podlagi Zahtevka. Dodatna kartica se glasi na ime in priimek Pooblaščenca. Splošni pogoji veljajo smiselno tudi za Dodatno kartico, pri čemer se Uporabnik računa strinja, da vse obveznosti iz naslova uporabe Dodatne kartice prevzame in zanje odgovarja Uporabnik računa.

3 UPORABA KARTICE IN PORAVNAVA OBVEZNOSTI

3.1 Splošno za vse vrste Kartic

Kartica se glasi na ime in priimek Uporabnika kartice in je neprenosljiva.

3.1.1 Uporaba Kartice

Uporabnik kartice s Kartico posluje v okviru danih limitov. O spremembi višine le-teh se dogovarja v svoji poslovalnici LONa.

Najvišji znesek za plačila na prodajnih mestih in za dnevni dvig gotovine na bankomatu je enak višini kritja na Transakcijskem računu (velja za Debetne kartice) oziroma v višini dovoljenega mesečnega limita, ki ga določi LON (velja za Kreditne kartice), vendar ne več kot je opredeljeno v posamezni kodi limita, ki jo Uporabnik kartice določi na Zahtevku oziroma ustreznem obrazcu.

S Kartico je možno izvajati nakupe blaga in storitev na prodajnih mestih v Sloveniji in tujini, označenih z nalepko Mastercard. Uporabnik kartice s Kartico odredi Plačilni nalog za prenos sredstev v dobro plačilnega računa imetnika prodajnega mesta na podlagi:

- vnosa PIN v POS terminal ali
- brez vnosa PIN v POS terminal za brezstične nakupe do 50,00 EUR v Sloveniji (vsakokratni znesek transakcije, do katerega ni potrebno vnašati osebne PIN številke, se lahko spreminja) ali
- podpisa potrdila o nakupu z enakim podpisom kot je na hrbtini strani kartice (podpis potrdila o nakupu ni vedno potreben) ali
- Plačilne transakcije na daljavo

in s tem jamči za pravilen znesek, ki ga bo poravnal v skladu s Splošnimi pogoji. Izvod izpisa iz POS terminala obdrži Uporabnik kartice za lastno evidenco.

Uporabnik kartice lahko:

- dviguje gotovino na bankomatih in v bankah v Sloveniji in tujini, ki so označene z nalepko Mastercard;
- vpogleda v stanje kritja na Transakcijskem računu na bankomatih v Sloveniji (samo Uporabniki Debetnih kartic) in
- izvede zamenjavo ali deblokacijo PIN kode na bankomatih v Sloveniji, ki to storitev omogočajo.

LON izvrši plačilne transakcije Uporabnika kartice na naslednji način:

- plačilne transakcije v domači valuti v okviru višine kritja na Transakcijskem računu oziroma v višini mesečnih limitov porabe v domači valuti;
- plačilne transakcije valut držav članic EU in valut tretjih držav v okviru višine kritja na Transakcijskem računu oziroma v višini mesečnih limitov porabe v domači valuti in preračunane po referenčnem tečaju korespondenčne banke.

Uporabnik kartice ne sme uporabljati Kartice za nezakonite namene, vključno z nakupi blaga in storitev, ki jih prepoveduje vsakokrat veljavna zakonodaja.

LON ne prevzema odgovornosti za primer, ko Prodajno mesto ali Bankomat ne sprejme Kartice. Prav tako LON ne prevzema odgovornosti za zavrnjene avtorizacije.

Uporabnik kartice lahko pri uporabi Kartice na določenih bankomatih prejme oglasno sporočilo.

3.1.2 Poravnava obveznosti

LON plačilne transakcijske:

- Uporabnika Debetne kartice izvaja v okviru kritja na Transakcijskem računu v evrski valuti na podlagi rezervacije sredstev, pri čemer se šteje, da je Uporabnik računa zagotovil kritje pred izvedbo plačilne transakcije.
- Uporabnika Kreditne kartice izvaja v okviru odobrenega limita porabe v evrski valuti na podlagi rezervacije sredstev na Kartičnem računu.

V primeru, da Uporabnik računa pred izvršitvijo Plačilne transakcije ne zagotovi kritja oz. nima zadostnega razpoložljivega limita, ima LON pravico, da ne odobri avtorizacije za izvršitev Plačilne transakcije.

Ko Uporabnik Debetne kartice poda soglasje za izvršitev Plačilne transakcije, je ne more več preklicati. Kritje na Transakcijskem računu se zmanjša takoj za vsak znesek porabe.

Uporabnik Kreditne kartice lahko prekliče Plačilni nalog tako, da umakne soglasje za izvršitev. Plačilni nalog lahko Uporabnik Kreditne kartice prekliče, preden LON odobri avtorizacijo. Po odobritvi avtorizacije Uporabnik kartice izvršitve plačilne transakcije ne more več preklicati. Preklic transakcije je možen le v primeru izrecnega dogovora med Uporabnikom kartice in prodajnim mestom.

Če LON prejme Plačilni nalog na dan, ki ni določen kot njegov delovni dan, se šteje, da je Plačilni nalog prejel naslednji delovni dan, skladno z vsakokrat veljavnim Urnikom za opravljanje plačilnih storitev v LON d.d.

Uporabnik Kreditne kartice se zavezuje na Dan zapadlosti plačila zagotoviti zadostno stanje na Transakcijskem računu za poplačilo dolga po Kartičnem računu.

4 VELJAVNOST KARTICE

Kartica velja do zadnjega dne v mesecu in letu, ki sta navedena na Kartici. Ob poteku veljavnosti LON Kartico brez posebne vloge Uporabnika kartice avtomatsko obnovi, če Uporabnik kartice izpolnjuje obveznosti iz Splošnih pogojev, ima ustrezno boniteto, če to dovoljuje zakonodaja in če je obnovev v skladu z vsakokrat veljavno poslovno politiko LONa.

Ob prejemu nove Kartice je Uporabnik kartice dolžan takoj uničiti staro Kartico in sicer tako, da jo vrne LONU oziroma jo prereže čez magnetno stezo in čip in prične uporabljati novo Kartico.

Kartica preneha veljati v primeru prenehanja veljavnosti Pogodbe ali v primeru ukinitve pooblastila za Dodatno kartico. V obeh primerih je Uporabnik kartice le-to dolžan takoj vrniti LONU.

Uporabnik računa odgovarja za vse obveznosti, ki so nastale z uporabo Kartice do dneva, ko vrnjeno Kartico prejme LON oziroma do dneva veljavnosti Kartice.

V primeru prenehanja poslovanja pravne osebe je zakoniti zastopnik dolžan vrniti LONU vse Kartice, ki so bile v uporabi. V primeru smrti Uporabnika računa prenehajo veljati vse izdane kartice po njegovem Transakcijskem računu. Kartica preneha veljati z dnem, ko je LON obveščena o njegovi smrti. V primeru smrti uporabnika Dodatne kartice je Uporabnik računa dolžan LONU Dodatno kartico vrniti. Če Uporabnik računa Kartice ne vrne, je odgovoren za vse posledice, ki nastanejo z njeno uporabo. Prenehanje veljavnosti Kartice ne vpliva na obveznost Uporabnika računa oziroma njegovih dedičev za plačilo obveznost iz naslova Uporabe kartice do dneva prenehanja veljavnosti Kartice.

5 VARNOST PRI POSLOVANJU S KARTICO

Uporabnik kartice se mora na Kartico takoj ob prevzemu lastnoročno podpisati z neizbrisljivim pisalom. Nepodpisana Kartica je neveljavna. Obveznost Uporabnika kartice je, da zavaruje in nepooblaščenim osebam ne razkrije tiste elemente kartice (zlasti PIN), katerih razkritje bi omogočilo njeno nepooblaščenno uporabo. Uporabnik kartice ne sme Kartice nikomur posojati ali jo dajati v hrambo. S Kartico mora ravnati skrbno in pazljivo tako, da v največji meri prepreči njeno izgubo, nepravilčen odvzem ali zlorabo ter s tem prepreči nastanek materialne škode sebi in LONU. Uporabnik kartice je dolžan uničiti obvestilo o PIN takoj po prejemu. PIN mora zaradi preprečevanja zlorab varovati kot zaupnega in ga ne sme razkriti nikomur. Prav tako ga ne sme zapisati na Kartico ali kamorkoli drugam ali ga hraniti skupaj s Kartico.

Uporabnik kartice mora zaradi varnosti poslovanja s Kartico na Prodajnem mestu:

- poskrbeti, da se vsi postopki izvajajo v njegovi prisotnosti, pri čemer mu mora biti Kartica ves čas vidna,
- v primeru brezstičnega plačila imeti Kartico vedno v rokah,
- praviloma Kartico uporabiti v POS terminalu samo enkrat, sicer pa zahtevati od Prodajnega mesta potrdilo o neuspešno opravljeni transakciji za vsako neuspešno avtorizacijo,
- pri vnosu PIN zakriti številčnico oziroma preprečiti okolici, da se seznanijo s PIN,
- pred vnosom PIN-a ali podpisom potrdila o nakupu preveriti pravilnost zneska nakupa, potrdilo pa hraniti za lastno evidenco do prejema izpiska porabe, nato pa potrdilo uničiti, da nepooblaščen oseba ne dostopa do pomembnih podatkov o Kartici, ki bi lahko bili razvidni iz potrdila,
- poskrbeti, da je podpis na potrdilu o nakupu enak podpisu na kartici,
- omogočiti, da prodajalec v prisotnosti Uporabnika kartice preveri datum veljavnosti Kartice in se na zahtevo prodajalca tudi identificira z osebnim dokumentom, ki velja v državi Prodajnega mesta,
- uporabljati Kartico za zakonite namene, vključujoč nakupe blaga in storitev, ki jih prepoveduje država, v kateri se Kartica uporablja.

Uporabnik kartice mora zaradi varnosti poslovanja s Kartico na Bankomatu:

- pred Bankomatom stati vedno sam,
- pri vnosu PIN zakriti številčnico oziroma preprečiti okolici, da se seznanijo s PIN in
- upoštevati druge varnostne ukrepe.

Uporabnik kartice mora zaradi varnosti poslovanja s Kartico na Spletu:

- opravljati nakupe le na varnih spletnih straneh, ki ponujajo šifrirano komunikacijo med njegovo napravo in spletno stranjo, vsebujejo oznako Mastercard ID Check, so zanesljivi ter preverjeni ponudniki blaga in storitev,
- ne sme nikomur posredovati varnostnih mehanizmov Kartice (številka Kartice, datum veljavnosti, CVC številka), razen ko je potrebno opraviti plačilo za Plačilno transakcijo na daljavo,
- sproti preverjati obvestila o spletnih prevarah in poskrbeti za ustrezno tehnično in programsko zaščito na napravah, preko katerih plačuje (računalnik, tablica, telefon, itd.).

Uporabnik kartice lahko poljubno spremeni PIN številko na Bančnem avtomatu. Strošek zamenjave PIN številke se obračuna skladno s Tarifo. Pri spremembi PIN številke mora Uporabnik kartice upoštevati:

- če je uporabnik več Kartic je priporočljivo, da ima vsaka Kartica drugačno PIN številko,
- PIN številka mora biti sestavljena iz štirih naključnih števil,
- PIN številka ne sme vsebovati osebnih podatkov (npr. rojstni datum, del davčne številke itd.),

- s spremenjeno PIN številko je Uporabnik kartice dolžan ravnati, kot je opisano v predhodnih določbah.

Neizpolnjevanje obveznosti iz te točke se šteje za hudo malomarnost Uporabnika kartice.

Če Uporabnik kartice izgubi kartico ali če sumi, da mu je bila ukradena ali da je z njegovim PIN seznanjena nepooblaščen oseba, mora o tem takoj obvestiti LON ter policijo. Obvestilo LONU lahko Uporabnik kartice posreduje na telefonsko številko Klicnega centra Bankart +386 1 58 34 183. Telefonsko prijavo mora Uporabnik kartice potrditi s pisno prijavo, ki jo pošlje ali osebno poda LONU najkasneje v osmih dneh od telefonske prijave. Uporabnik kartice je dolžan posredovati LONU vse potrebne informacije o okoliščinah, povezanih z izgubo, krajo ali zlorabo Kartice, da se prepreči nadaljnje nastajanje škode. Po prijavi izgube/kraje Kartice, LON izda Uporabniku kartice novo Kartico in PIN za isti račun.

Za večjo varnost pri poslovanju s Kartico, LON Uporabniku računa na njegovo zahtevo omogoči:

- uporabo Rekono uporabniškega računa in Rekono OnePass aplikacije, ki omogoča varno plačevanje blaga in storitev na spletu,
- uporabo Varnostnega SMS obveščanja o opravljenih transakcijah.

LON privzeto omejuje poslovanje s Kartico v državah, ki ne spoštujejo mednarodno sprejetih pravil kartičnega poslovanja. V kolikor Uporabnik kartice potuje izven EU območja, mora o tem obvestiti LON, da za izbrano Kartico omogoči poslovanje tudi v omenjenih državah. Ob povratku mora Uporabnik kartice ponovno omejiti poslovanje s Kartico na način, da o tem nemudoma ob povratku obvesti LON.

6 NADOMESTILA IN MENJALNI TEČAJ

6.1 Nadomestila

LON zaračunava Uporabniku kartice nadomestila za uporabo Kartice skladno s Tarifo.

LON ima pravico, da vse zapadle in neporavnane obveznosti, ki so nastale v okviru mesečne porabe pri poslovanju s Kartico poplača tudi iz kateregakoli drugega dobroimetja Uporabnika računa pri LON-u.

Uporabnik kartice pooblašča LON in mu dovoljuje, da za vse navedene stroške v valuti EUR bremeni njegov Transakcijski račun in sicer v intervalih, kakor določa Tarifa.

V primeru, ko je Uporabnik računa Potrošnik, ima LON pravico, da lahko tako ravna tudi takrat, ko na Transakcijskem računu ni zadostnega kritja. LON izvede plačilo obveznosti v okviru stanja in odobrenega limita na Kartičnem računu. Če Uporabnik računa ne zagotovi sredstev za poplačilo, LONU dovoljuje, da si obveznosti poplača tudi v nedovoljeno stanje na osebem računu.

V primeru, ko je Uporabnik kartice Pravna oseba, Podjetnik ali Zasebnik, ima LON pravico pobotati zapadle neplačane obveznosti iz Splošnih pogojev z njegovimi terjatvami do LONA iz katerega koli dobroimetja, ki ga ima Uporabnik kartice pri LONU, če pa to ne bo mogoče, je dolžan Uporabnik kartice dolgovani znesek plačati sam.

Uporabnik kartice pooblašča LON, da morebitne napačne odobritve ali obremenitve Transakcijskega računa, ki so nastale zaradi napake LONA (dvojne knjižbe ipd.) in do katerih je prišlo brez soglasja Uporabnika kartice, odpravi z nasprotno knjižbo. LON o tem obvesti Uporabnika kartice z izpiskom. Če Uporabnik kartice ugovarja popravku, bo LON vzpostavil stanje pred popravkom in terjatev do Uporabnika kartice iz naslova neupravičene odobritve ali obremenitve Transakcijskega računa uveljavljal na druge načine.

O plačanih nadomestilih je Uporabnik računa obveščen z rednim mesečnim izpiskom o izvršenih Plačilnih transakcijah na Transakcijskem računu v skladu s frekvenco obračuna in z izpiskom prometa po Kartici.

Če obveznosti iz naslova uporabe kartice na dan zapadlosti niso plačane, mora uporabnik računa LONU plačati tudi zamudne obresti v višini zakonsko predpisane zamudne obrestne mere za čas od dneva zapadlosti do dneva plačila.

6.2 Menjalni tečaj

Plačilne transakcije, ki so izvršene v valutah držav članic EU in valutah tretjih držav, se na dan obdelave Plačilne transakcije v kartičnem sistemu Mastercard iz lokalne valute preračunajo po Referenčnem menjalnem tečaju v valuto USD (ameriški dolar) in nato iz valute USD po referenčnem menjalnem tečaju v valuto EUR (kot to določajo pravila kartičnega sistema Mastercard). Menjalni tečaj je razviden na mesečnem izpisku prometa, ki ga LON pošlje Uporabniku kartice. Zaradi večkratnega dnevnega spreminjanja Referenčnih menjalnih tečajev, so lahko le-ti za posamezne Plačilne transakcije, opravljene istega dne, različni.

Za Plačilne transakcije, ki so izvršene v valutah držav članic EU, pri katerih se uporabi storitev pretvorbe valut, LON prikaže nadomestilo za pretvorbo valute kod odstotni pribitek na zadnji razpoložljivi referenčni devizni tečaj eura, ki ga izda Evropska centralna banka (ECB). Uporabniku kartice je taka informacija o pribitku na voljo pred odreditvijo plačilne transakcije na Spletnem mestu. Po odreditvi Plačilne transakcije pa LON Uporabniku kartice posreduje obvestilo, v katerem navede vsa nadomestila za pretvorbo valut kot odstotni pribitek na zadnji razpoložljivi referenčni devizni tečaj eura, ki ga izda Evropska centralna banka (ECB).

LON Uporabnika kartice o nadomestilu za pretvorbo valute po izvedeni plačilni transakciji obvesti preko SMS-obvestila, kot elektronskega komunikacijskega kanala, ki je dogovorjen za obveščanje Uporabnika kartice pri izvajanju kartičnih plačilnih transakcij. LON lahko obveščanje uporabnika izvede, v kolikor ima Uporabnik kartice vklopljeno storitev Varnostno SMS obveščanje ali pa je

LONU sporočil GSM številko za namen uporabe storitve varnih spletnih nakupov. Uporabnik kartice lahko kadarkoli kasneje prekliče obveščanje o nadomestilu za pretvorbo valute tudi na način, da ohrani obveščanje iz naslova omenjenih dveh storitev. V kolikor Uporabnik kartice LONU ni sporočil GSM številke za namen uporabe katerekoli od navedenih storitev, se smatra, da se strinja, da LON ne izvede obveščanja o nadomestilu za pretvorbo valute kot odstotni pribitek na zadnji razpoložljivi referenčni devizni tečaj eura, ki ga izda Evropska centralna banka (ECB).

7 OBVEŠČANJE IN POŠILJANJE IZPISKOV

LON pošilja pisanja in obvestila Uporabniku kartice v elektronski obliki.

Šteje se, da so Uporabniki kartice, ki so uporabniki elektronske banke eLON, obveščeni o stanju in prometu na Kartičnem računu. Prav tako se šteje, da so Uporabniki kartice, ki so mladoletni, obveščeni o stanju in prometu na Kartičnem računu, če so njihovi zakoniti zastopniki uporabniki elektronske banke eLON.

Uporabnik mobilne banke mLON, ki ni hkrati tudi uporabnik elektronske banke eLON, prejema izpiske na naslov elektronske pošte, ki ga je posredoval LONU ob naročilu na mobilno banko mLON, oziroma ga je navedel v vlogi. LON za namen pošiljanje izpiskov in drugih obvestil uporablja zadnji znani elektronski naslov Uporabnika kartice. Šteje, da je Uporabnik kartice obvestilo prejel in da mu je bilo vročeno, če mu je bilo poslano na njegov zadnji LONU sporočeni elektronski naslov.

V primeru, da LON prejme informacijo o neuspešnem pošiljanju izpiska na naslov elektronske pošte (napačen naslov elektronske pošte), Uporabnik kartice pa ne sporoči pravičnega naslova svoje elektronske pošte, bo LON zaradi zagotavljanja izpiskov spremenil način posredovanja izpiska na način prejema po pošti.

V kolikor Uporabniku kartice ni mogoče posredovati izpiskov na enega od zgoraj navedenih načinov in Uporabnik kartice izrecno zahteva posredovanje izpiskov po navadni pošti, mu LON enkrat na mesec pošlje izpiske po navadni pošti.

V primeru, da LON pošilja obvestilo po pošti, ga pošilja z navadno pošiljko, izjemoma pa tudi priporočeno.

LON obvešča Uporabnika kartice o izvršenih transakcijah s Kartico z izpiskom, ki mu ga pošlje:

- najmanj enkrat mesečno, če je Uporabnik kartice Potrošnik;
- dnevno, za vsak dan, ko Uporabnik Debetne kartice izvede kakršnokoli transakcijo, če je Uporabnik kartice Pravna oseba, Zasebnik ali Podjetnik oz.
- enkrat mesečno, če je Uporabnik Kreditne kartice Pravna oseba, Zasebnik ali Podjetnik.

Če Uporabnik kartice 60 dni po izvršeni Plačilni transakciji o njej ni obvešččen z izpiskom, je dolžan o tem obvestiti LON.

Uporabnik kartice mora voditi lastno evidenco stanja na Kartičnem računu, ker izpiski izkazujejo poslovanje le za časovno obdobje, navedeno na izpisku.

LON lahko Uporabnika kartice z izpiskom obvešča tudi o drugih zadevah, ki so povezane s Kartičnim računom.

Uporabnik kartice, ki bo izpiske prevzemal osebno v poslovalnici LONa, se zavezuje, da bo izpisek mesečno prevzemal. Uporabnik kartice je odgovoren za vse posledice, če izpiska ne bo mesečno prevzemal. LON Uporabniku kartice, ki izpiske osebno prevzema v poslovalnici LONa, vsa druga pisanja v zvezi s Splošnimi pogoji in predpisi posreduje pisno po pošti na zadnje sporočene naslove.

V kolikor se Uporabnik kartice in LON dogovorita za prejemanje pisanj (izpiskov, obvestil ali kakršnih koli drugih dokumentov), ki nastanejo v povezavi s Kartičnim računom po pošti in pošta vrne LONU poslano pošiljko iz razloga, da je Uporabnik kartice na naslovu neznan ali vsebinsko primerljivega razloga, Uporabnik kartice pa LONU ne sporoči novega naslova za pošiljanje pisanj, lahko LON preneha Uporabniku kartice pošiljati pisanja po pošti. V tem primeru je Uporabnik kartice dolžan pisanja prevzemati osebno, v poslovalnici LONa, kjer je sklenil pogodbo.

Uporabnik kartice odgovarja za pravilnost in ustreznost posredovanega e-naslova in nosi vsa tveganja v primeru posredovanja napačnega e-naslova, vključno z morebitnimi zlorabami e-naslova ter posledično nepravilne vročitve dokumentacije. LON uporablja zadnji, s strani Uporabnika kartice, zakonitega zastopnika ali pooblaščenca posredovani podatek o mobilni številki ali elektronskemu naslovu, ki ga uporablja za poslovanje z LONom. LON ne odgovarja za škodo, ki bi utegnila nastati zaradi neupoštevanja obveznosti glede sporočanja spremembe številke mobilnega telefona ali elektronskega naslova, ki ga Uporabnik kartice, zakoniti zastopnik ali pooblaščenec uporablja za poslovanje z LONom. Kadar gre za pisno obvestilo po pošti, se šteje, da je obvestilo pravilno vročeno, če je poslano na zadnji znani naslov, ki ga je Uporabnik kartice, zakoniti zastopnik oziroma pooblaščenec javil LONU. Uporabnik kartice, ki izbere način prejemanja izpiskov in obračuna nadomestil v matični poslovalnici LONa se zavezuje, da bo izpisek mesečno prevzemal oz. da bo obračun nadomestil letno prevzemal. LON ne odgovarja za škodo, nastalo zaradi neupoštevanja obveznosti glede prevzemanja izpiskov in obračuna nadomestil.

Uporabnik kartice se lahko naroči tudi na sprotno obveščanje o opravljenih transakcijah s Karticami preko SMS sporočil na njegov mobilni telefon. Za ta namen podpiše poseben zahtevek ali označi opcijo na Zahtevku.

Uporabnik kartice mora nemudoma ob nastanku spremembe obvestiti LON o vseh spremembah osebnih in drugih podatkov, podatkov o pooblaščenih ter drugih podatkov, ki so pomembni za poslovanje z LONom. LON ne odgovarja za škodo, nastalo zaradi neupoštevanja

obveznosti glede sporočanja sprememb. Vse finančne in druge posledice zaradi neupoštevanja sporočanja in nepravočasnega sporočanja sprememb bremenijo Uporabnika kartice. Uporabnik kartice se dodatno zavezuje najkasneje v roku 5 dni od dneva nastanka spremembe pisno sporočiti LON ter z dokazili podpreti kakršnokoli spremembo podatkov v zvezi z ugotavljanjem statusa davčnega rezidentstva ter statusa davčnega zavezanca ZDA, skladno z Zakonom o davčnem postopku (ZDavP-2).

LON Uporabniku kartice, ki je Potrošnik, vsaj enkrat letno brezplačno zagotovi obračun nadomestil skladno s 171. členom ZPlaSSIED.

V primeru domnevnih ali dejanskih prevar in goljufij ali varnostnih groženj pri poslovanju z LONom, bo LON Uporabnika kartice obveščal prek [Spletnega](#) mesta, medijev, mobilne banke mLON in/ali elektronske banke eLON. Uporabnik kartice je dolžan redno spremljati obvestila LONA.

Izpiski, ki jih pošta vrne LONU, ker jih iz kateregakoli razloga ni dostavila, se hranijo v poslovni enoti LONA še dva meseca. Po tem roku jih LON uniči in naknadno posredovanje zaračuna v skladu s Tarifo.

8 ODGOVORNOST IN POVRAČILA

8.1 Odgovornost

LON in Uporabnik kartice odgovarjata za neodobrene, nepravilne oziroma neizvršene Plačilne transakcije skladno s predpisi, ki urejajo plačilne storitev in splošnimi pravili obligacijskega prava.

LON v nobenem primeru ni odgovoren za kakovost blaga in storitev ali pravilno izpolnitev dogovora o nakupu blaga ali storitve, ki se plačuje s Kartico. Uporabnik računa mora reklamacije glede nepravilne izpolnitve dogovora o nakupu ali opraviila storitve podati in reševati neposredno s prodajnim mestom, LONU pa je dolžan poravnati obveznosti ne glede na spor s prodajnim mestom.

Prav tako je Uporabnik kartice dolžan LONU poravnati vse obveznosti, ki nastanejo z uporabo Kartice za Plačilne transakcije na daljavo, tudi v primerih, ko so bili pri Plačilni transakciji na daljavo zlorabljeni podatki Kartice. Uporabnik kartice ima pravico zahtevati vračilo plačila za Plačilno transakcijo na daljavo neposredno od prodajnega mesta, kateremu je bilo plačilo nakazano.

Uporabnik kartice, ki je Potrošnik, krije izgubo zneska neodobrene plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti do največ 50,00 EUR oz. celotno izgubo, kadar je Uporabnik kartice Pravna oseba, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije skladno s temi Splošnimi pogoji posledica uporabe:

- ukradene ali izgubljene Kartice ali
- Kartice, ki je bila zlorabljena.

Uporabnik kartice, ne glede na to ali je Potrošnik, Podjetnik, Zasebnik ali Pravna oseba, krije celotno izgubo zneska neodobrene Plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, če je izvršitev neodobrene plačilne transakcije posledica:

- prevare Uporabnika kartice ali če Uporabnik kartice naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih obveznosti v zvezi z ukrepi za zaščito Kartice skladno s Splošnimi pogoji,
- kršitev Splošnih pogojev s strani Uporabnika kartice.

Uporabnik kartice krije tudi vso škodo in morebitne stroške zlorabe zaradi nepodpisane kartice.

Ne glede na predhodne določbe tega člena, mora LON povrniti Uporabniku kartice celotno izgubo zneska neodobrene Plačilne transakcije in pripadajočih nadomestil ter obresti, ki nastanejo potem, ko je Uporabnik kartice LON obvestil o tem, da je bila Kartica izgubljena, ukradena ali zlorabljena. LON se razbremeni odgovornosti po tem odstavku, v kolikor je škoda posledica goljufivega dejanja ali prevare Uporabnika kartice.

Uporabnik kartice odgovarja za vse obveznosti in stroške, ki so nastali z uporabo Kartice, do dneva, ko vrnjeno Kartico prejme LON oziroma do dneva veljavnosti kartice.

8.2 Povračila za izvršene plačilne transakcije s Kartico

LON mora, kadar je odgovoren za izvršitev neodobrene ali nepravilno izvršene Plačilne transakcije s Kartico, Uporabniku kartice zagotoviti popravek tako, da:

- povrne znesek neodobrene ali nepravilno izvršene Plačilne transakcije ter pripadajočih nadomestil in obresti ali
- zagotovi pravilno izvršitev Plačilne transakcije.

LON mora Uporabniku kartice zagotoviti popravek skladno s prejšnjim odstavkom 1e, če Uporabnik kartice obvesti LON o neodobreni oz. nepravilno izvršeni plačilni transakciji brez odlašanja, ko ugotovi, da je do takšne Plačilne transakcije prišlo, vendar najkasneje v roku trinajstih (13) mesecev po dnevu obremenitve Transakcijskega računa za izvršeno Plačilno transakcijo.

V primeru ko LON utemeljeno sumi, da gre za prevaro ali goljufijo, Uporabniku kartice ne povrne zneska neodobrene Plačilne transakcije skladno s prvim odstavkom tega poglavja, temveč o razlogih za sum pisno obvesti Banko Slovenije ter v primeru suma, da je bilo storjeno kaznivo dejanje, ki se preganja po uradni dolžnosti, obvesti tudi policijo ali državno tožilstvo.

9 BLOKADA KARTICE

LON je upravičen (ni pa dolžen, razen če tako določa zakon) blokirati Kartico in s tem onemogočiti njeno nadaljnjo uporabo, če:

- obstajajo razlogi, povezani z varnostjo Kartice (da bi lahko prišlo do zlorabe Kartice ali kraje podatkov s Kartice),
- obstaja sum ponaredbe, neodobrene ali goljufive uporabe Kartice,
- je pri uporabi Kartice trikrat napačno vtipkan PIN na POS terminalu,
- je pri uporabi Kartice trikrat napačno vtipkan PIN na Bankomatu,
- ima Uporabnik kartice zapadle obveznosti iz naslova uporabe Kartice ali pa LON zazna znatno povečano tveganje, da jih ne bo mogel poravnati,
- ima Uporabnika kartice zapadle in neporavnane terjatve do LONa po katerikoli pogodbi sklenjeni z LONom,
- je nad Uporabnikom kartice začel insolvenčni postopek,
- je LON blokiral Transakcijski račun zaradi prejema sklepa o izvršbi,
- je LON prejel na unovčenje menico ali več menic, ki jih iz kateregakoli razloga ni mogel plačati,
- Uporabnik kartice LONu ni takoj sporočil spremembe osebnih podatkov, ki bi vplivali na izvajanje Pogodbe in/ali Splošnih pogojev.

LON v primerih iz prve in druge alineje obvesti Uporabnika kartice o blokadi uporabe Kartice in izdela novo Kartico ter jo pošlje Uporabniku kartice.

V primeru iz tretje alineje Uporabnik kartice sam izvede ustrezen postopek deblokacije Kartice na Bankomatu.

V primeru iz četrte alineje LON na podlagi zahteve Uporabnika kartice izvede ustrezne postopke za deblokacijo Kartice.

V primeru iz pete in šeste alineje LON obvesti Uporabnika kartice o blokadi Kartice in razlogih blokade. Ob blokadi Kartice mora Uporabnik kartice takoj zagotoviti kritje za vse zapadle obveznosti, ki se nanašajo na poslovanje s Kartico, Transakcijskim računom in Dodatno kartico. LON ponovno omogoči uporabo Kartice, ko razlogi za blokado prenehajo. V primeru iz sedme, osme in devete alineje LON obvesti Uporabnika kartice o blokadi uporabe Kartice in ponovno omogoči uporabo Kartice, ko razlogi za blokado prenehajo.

V primeru iz desete alineje lahko LON prepove nadaljnjo uporabo Kartice.

LON Uporabnika kartice obvesti na način, opredeljen v Splošnih pogojih računa. LONu ni treba obvestiti Uporabnika kartice o blokadi Kartice, če je takšno obvestilo v nasprotju z objektivno utemeljenimi varnostnimi ukrepi ali je prepovedano z drugimi predpisi.

LON ima pravico obvestiti mrežo prodajnih mest o blokadi Kartice. Na podlagi pooblastila LONa, lahko Kartico odvzame tudi delavec na prodajnem mestu.

Če Uporabnik kartice najde Kartico potem, ko je že prijavil njeno izgubo ali krajo, je ne sme več uporabljati, temveč jo je dolžan uničiti (prerezati po sredini) in takoj vrniti LONu.

10 PRENEHANJE POGODBE

V primeru, ko je Uporabnik kartice hkrati Uporabnik računa, veljajo roki in pogoji za prenehanje iz Pogodbe in Splošnih pogojev računa.

V primeru, ko Uporabnik kartice, ki je Potrošnik, ni hkrati Uporabnik računa, pa velja, da lahko Uporabnik kartice in LON kadarkoli enostransko pisno odpovesta uporabo kartice Predplačniška kartica Mastercard Debit, v naslednjih rokih:

- Uporabnik kartice s soglasjem LON, takoj;
- Uporabnik kartice brez soglasja LON, z odpovednim rokom enega (1) meseca;
- LON z odpovednim rokom dveh (2) mesecev.

V primeru odpovedi s strani LONa, polje LON obvestilo o odpovedi Uporabniku kartice Predplačniška kartica Mastercard Debit na način in naslov, dogovorjen v Zahtevku.

LON lahko enostransko odpove uporabo Predplačniške kartice Mastercard Debit tudi v naslednjih primerih:

- če uporabnik kartice Predplačniška kartica Mastercard Debit ravna v nasprotju z določili Splošnih pogojev, z upoštevanjem postopka in rokov, ki jih določajo splošna pravila obligacijskega zakona;
- ko obstajajo razlogi za odpoved uporabe na podlagi zakona, sodne ali upravne odločbe, z upoštevanjem postopka in rokov, ki jih določajo ti predpisi.

LON ima v teh primerih, z dnem odpovedi uporabe kartice, pravico blokirati Predplačniško kartico Mastercard Debit in onemogočiti njeno uporabo, o čemer uporabnika Predplačniške kartice Mastercard Debit obvesti v odstopni izjavi.

Uporabnik Predplačniške kartice Mastercard Debit se zavezuje v primeru odpovedi uporabe kartice LONu poravnati vse obveznosti iz naslova uporabe kartice Predplačniška kartica Mastercard Debit, čeprav LON podatke o Plačilnih transakcijah prejme šele po tem trenutku, ter kartico Predplačniška kartica Mastercard Debit vrniti LONu.

11 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, zakonskih obveznosti ter skladno s privolitvijo Uporabnika kartice, 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 vsakokrat veljavnih Splošnih pogojih zasebnosti. Na Spletnem mestu oz. v vsakokrat veljavnih 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 kartice uresničuje svoje pravice v zvezi z varstvom osebnih podatkov.

Podatki, ki se nanašajo na poslovanje s Kartico, so poslovna skrivnost LONa. LON daje podatke, ki se nanašajo na poslovanje s Kartico, le Uporabniku kartice, na pisno zahtevo pa tudi sodišču, pristojnemu državnemu organu ali drugemu z zakonom pooblaščenemu ali upravičenemu organu ali osebi. LON se zavezuje, da bo podatke Uporabnika kartice varoval in jih uporabljal samo za izvajanje Splošnih pogojev ter za dovoljene namene zbiranja podatkov, ki imajo svojo osnovo v zakonih ali na njih temelječih podzakonskih predpisih.

Uporabnik kartice soglaša, da si LON v skladu z veljavno zakonodajo o varovanju osebnih podatkov pridobi potrebne podatke pri upravljalcih podatkov. Uporabnik kartice izrecno dovoljuje, da LON opravi poizvedbo o njegovih osebnih in drugih podatkih, premičnem in nepremičnem premoženju, vrednostnih papirjih, številkah računov pri drugih bankah oziroma hranilnicah, prebivališču, EMŠO, davčni številki in drugih podatkih pri upravljalcih podatkov, če jih LON ne bi imel, pa so ti podatki potrebni za doseg namena teh splošnih pogojev. Upravljalce podatkov Uporabnik kartice izrecno pooblašča, da te podatke posredujejo LONU.

12 IZVENSODNO REŠEVANJE SPOROV

LON je dolžen reševati reklamacije in pritožbe v najkrajšem možnem času in o rešitvi obvestiti Uporabnika kartice oziroma pobudnika reklamacije oziroma pritožbe.

Uporabnik kartice, 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 kartice morali, lahko vložijo pisno ali ustno reklamacijo ali pritožbo skladno s vsakokrat veljavnim Pravilnikom o pritožbenem postopku in postopku reševanja reklamacij, ki je objavljen v vseh poslovalnicah LON-a in na Spletnem mestu.

V kolikor Uporabnik kartice 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 kartice pridobi na Spletnem mestu v Pravilniku o pritožbenem postopku in postopku reševanja reklamacij. LON Uporabniku kartice 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 LONa 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.

13 POMOČ UPORABNIKOM

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

14 KONČNE DOLOČBE

Sestavni del Splošnih pogojev so Tarifa, Urnik in Splošni pogoji računa.

LON lahko v skladu s svojo poslovno politiko in veljavno zakonodajo spreminja Splošne pogoje, o čemer seznanja Uporabnika kartice preko elektronske banke eLON, mobilne banke mLON, na spletni strani www.lon.si, na izpisku prometa po Transakcijskem računu ali na drug za bančno poslovanje običajen način komuniciranja najmanj dva meseca pred njihovo uveljavitvijo. Vsakokrat veljavni Splošni pogoji so objavljeni in na voljo v vseh poslovalnicah LONa in na spletnem naslovu www.lon.si.

Če Uporabnik kartice ne soglaša s spremembami, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil za odstop odpove uporabo plačilne kartice. Odstop mora Uporabnik kartice podati najkasneje do dneva pred določenim dnevom začetka veljavnosti spremembe. Če Uporabnik kartice v tem roku LONU ne sporoči, da se s spremembami ne strinja, se šteje, da s spremembami soglaša. V primeru, če Uporabnik kartice zavrne predlagane spremembe in pri tem ne odpove uporabo plačilne kartice, se šteje, da je LON odpovedal uporabo kartice z dvomesečnim odpovednim rokom, ki teče od dneva objave spremembe.

LON lahko pošilja sporočila Uporabniku kartice 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. Za pogodbeno razmerja in komunikacijo med LONOM in Uporabnikom kartice se uporablja slovenski jezik, razen če se LON in Uporabnik kartice dogovorita drugače.

Z uveljavitvijo teh Splošnih pogojev se glede vsebin, ki so urejene v pogodbah in splošnih pogojih poslovanja, sklenjenih pred uveljavitvijo teh Splošnih pogojev, uporabljajo določila teh Splošnih pogojev.

Splošni pogoji veljajo od 01.06.2022 in so na voljo v vseh poslovnih enotah LONa ter na Spletnem mestu.

Kranj, 01.04.2022