

SPLOŠNI POGOJI ZA UPORABO MOBILNE BANKE mLON za potrošnike, pravne osebe, zasebnike, društva in/ali podjetnike

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: **banke**), 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 mobilne banke mLON.

Ti splošni pogoji so sestavni del Pogodbe o vodenju transakcijskega računa in opravljanju plačilnih storitev za pravne osebe, podjetnike in zasebnike, Pogodbe o vodenju transakcijskega računa in opravljanju plačilnih storitev (v nadaljevanju skupaj imenovano: **Pogodba**) in Zahtevka za uporabo mobilne banke (v nadaljevanju: **Zahtevak**). Zahtevak ima skupaj s temi splošnimi pogoji značaj pogodbe.

Šteje se, da uporabnik s podpisom Zahtevka in/ali Pogodbe potrjuje, da je bil s temi splošnimi pogoji seznanjen pravočasno in na način, da je imel dovolj časa, da se je pred oddajo Zahtevka in/ali sklenitvijo Pogodbe 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 mLON-a, ki imajo privzeto pooblastilo za izvajanje storitve AIS ali pa jih je Uporabnik računa pooblastil za uporabo storitve AIS.

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

Mobilna naprava je pametni mobilni telefon ali tablični računalnik, ki omogoča namestitvev in uporabo mobilne aplikacije mLON.

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 mLON-a ki imajo privzeto pooblastilo za izvajanje storitve PIS ali pa jih je Uporabnik računa pooblastil za uporabo storitve PIS.

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

Splošni pogoji so vsakokrat veljavni Splošni pogoji za uporabo mobilne banke mLON, 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 mLONa, 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 LON.

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

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

2 POGOJI ZA UPORABO MLON

Za uporabo mLON mora Uporabnik mLON izpolnjevati naslednje pogoje:

- mora biti Uporabnik računa, zakoniti zastopnik Uporabnika računa ali imeti pooblastilo Uporabnika računa za razpolaganje s sredstvi na TRR;
- mora imeti ustrezno Mobilno napravo z nameščeno najnovejšo različico operacijskega sistema Android ali iOS;
- na Mobilno napravo si mora namestiti mLON;
- imeti ustrezen Rekono račun;
- imeti omogočen dostop do interneta;
- z vklopom mLON sprejema Splošne pogoje.

3 POOBLASTILA

Pooblastila za uporabo storitve mLON so prevzeta iz TRR-ja in tako enaka pooblastilom, določenim za uporabo storitev TRR.

Uporabnik mLON-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 mLON-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 TRR-jem in aktiviran eLON ali mLON.

4 AKTIVACIJA MLON

4.1 Potrošniki

Aktivacijo mLON izvede Uporabnik računa, ki je potrošnik, sam.

Aktivacijo izvede tako, da na svojo Mobilno napravo namesti aplikacijo mLON in se v aplikacijo mLON prijavi s svojim Rekono računom.

Po uspešni avtentikaciji z Rekono računom, mora potrditi aktivacijo mLON v prejetem elektronskem sporočilu.

4.2 Zasebniki, podjetja in društva

Uporabnik računa, ki je zasebnik, podjetje ali društvo lahko aktivira mLON osebno v katerikoli poslovni enoti LON-a z oddajo Zahtevka.

Po odobrenem Zahtevku, izvede aktivacijo tako, da na svojo Mobilno napravo namesti aplikacijo mLON in se v aplikacijo mLON prijavi s svojim Rekono računom.

Po uspešni avtentikaciji z Rekono računom, mora potrditi aktivacijo mLON v prejetem elektronskem sporočilu.

4.3 Splošno za Uporabnike mLON

Prijava z Rekono računom v mLON velja 30 dni. Po poteku 30-tih dni mora Uporabnik mLON-a ponovno izvesti prijavo s svojim Rekono računom.

Za ne delovanje mLON-a v starejših različicah operacijskih sistemov, ki uradno niso več podprti s strani proizvajalca, LON ni odgovoren.

5 SEZNAM STORITEV MLON

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

- spremlja stanje in promet na TRR,
- 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
- pregleduje trajnike in SEPA DB,
- sklene nov trajnik, spremeni in ukine obstoječi trajnik,
- zavrne bremenitev SEPA DB,
- 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,
- vpogleduje v stanja kreditov (informativno stanje, znesek plačanih obveznosti, možnost hitrega plačila na kredit),
- 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) ročno in z uporabo možnosti »Slikaj in plačaj«,
- izvaja takojšnja plačila,
- izvaja čezmejna in mednarodna plačila,
- izpiše potrdilo o opravljeni transakciji,
- poda prijavo na e-račune,
- prekliče prejemanje e-računov,
- prejema in plačuje e-račune,
- spreminja nastavitve mLON (geslo, izklop, dnevni limit, avtorizacija s prstnim odtisom ali prepoznavo obraza),
- ureja obveščanje preko potisnih sporočil,
- prejema obvestila LON-a,
- uporablja druge storitve, o katerih LON obvesti Uporabnika mLON-a.

6 OPRAVLJANJE PLAČILNIH STORITEV

6.1 Splošne določbe

Vsako plačilo (v državi ali v tujino) se opravi z vnosom plačilnega naloga (ročno ali z možnostjo »Slikaj in plačaj«).

Uporabnik mLON-a sam določi datum plačila, do največ 365 dni vnaprej.

Plačilo se izvrši pod pogoji iz vsakokrat veljavnih *Splošnih pogojev vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za potrošnike* in vsakokrat veljavnih *Splošni pogoji za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za pravne osebe*. Plačila se zavrnejo v primeru, ko je plačilo nepravilno vneseno. Zavrnjena plačila se nahajajo v zavihku »Zavrnjeni nalogi«.

Plačila preko mLON 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 ali zavrnjeni nalog 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 mLON-a dal soglasje za izvršitev plačilne storitve, če je bilo naročilo izvedeno v mLON-u z opravljeno avtentikacijo ob vstopu v mLON z Rekono računom, skladno s 4. členom teh splošnih pogojev.

6.2 Posebne določbe glede plačila v tujino

Uporabnik mLON-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

Vsak vnesen plačilni nalog, mora Uporabnik mLON-a potrditi z vnosom prijavnega gesla ali prstnim odtisom ali prepoznavo obraza; mLON uporabi eno od naštetih možnosti glede na zmožnosti Mobilne naprave in nastavitve načina prijave v mLON.

Uporabnik mLON se zaveda, da dodatno potrjevanje plačil v celoti ne preprečuje možnosti zlorabe sredstev na računih, ki jih uporablja prek mLON-a.

Izjema so:

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

7 OBVEZNOSTI UPORABNIKA MLON-A

Uporabnik mLON-a se zavezuje, da bo:

- posloval v višini razpoložljivih sredstev na TRR v skladu s Pogodbo in vsakokrat veljavnimi splošnimi pogoji, ki jo je sklenil za posamezen TRR, s katerim bo posloval preko mLON-a;
- redno poravnava nadomestila v skladu s Tarifo LON d.d., Kranj (v nadaljevanju: **Tarifa**);
- v skladu s 132. členom vsakokrat veljavnega Zakona o plačilnih storitvah, storitvah izdajanja elektronskega denarja in plačilnih sistemih skrbno varoval osebne prijavnne podatke, ki jih ne bo sporočil ali predal tretji osebi, tudi v primeru, če ta opravlja storitve izvajanja plačilnih transakcij na daljavo. LON ne odgovarja za škodo iz naslova nepooblaščen opravljenih plačilnih transakcij, če je bila transakcija izvedena s strani osebe, ki ni Uporabnik računa ali s strani Uporabnika računa pooblaščen oseba, Uporabnik mLON-a pa ji je zaupal svoje osebne prijavnne 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 Mobilno napravo in jo varoval kot dober gospodar tako, da bo preprečil izgubo, krajo in/ali zlorabo le-te, ter da je ne bo dajal na vpogled ali uporabo nepooblaščenim osebam, pri čemer nosi odgovornost za vsako škodo, ki je bodisi posredno ali neposredno povzročena zato, ker so nepooblaščen osebe pridobile prijavnne podatke in jih uporabile za dostop do mLON-a na način, ki ga LON lahko prepozna le kot Uporabnikovega;
- skrbno hranil vstopne podatke o Rekono računom 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 mLON, 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 mLON-a na način, ki ga LON lahko prepozna le kot Uporabnikovega;
- poskrbel za ustrezno zaščito Mobilne naprave, tako da:
 - bo zavaroval dostop do Mobilne naprave z geslom oziroma drugo ustrezno zaščito in da ne bo Mobilne naprave nikoli puščal nenadzorovane;
 - spremljal obvestila v trgovinah App Store in Google Play na Mobilni napravi za prevzem in prevzemal nove različice Mobilne aplikacije
 - na svojo Mobilno napravo ne bo nameščal nelegalne programske opreme, kar bi lahko motilo ali onemogočilo uporabo Mobilne

- aplikacije mLON ali komunikacijsko omrežje - v kolikor Uporabnik mLON-a s svojim ravnanjem povzroči škodo, zanjo v celoti odgovarja LON-u;
- na svoji Mobilni napravi ne bo imel omogočenega korenskega dostopa (angl. Android: root access, iOS: jailbreak):
- 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 mLON-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;
- v primeru neodobrene plačilne transakcije, ki je posledica ukradenega ali izgubljenega Rekono računa ali zlorabe mLON-a z razloga, ker Uporabnik mLON ni zavaroval osebnih varnostnih elementov, krije Uporabnik mLON-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 mLONa naklepno ali zaradi hude malomarnosti ni izpolnil svojih predpisanih obveznosti; Uporabnik mLON se strinja, da bo LON nemudoma obvestil o kakršnikoli nepooblaščen uporabi mLON-a.
- uporabljal mLON v skladu s Splošnimi pogoji, z napotki na spletnem mestu in v mLON-u ter vsakokratno veljavno zakonodajo;
- LON takoj obvestil o vseh nepravilnostih v zvezi z delovanjem mLON-a;
- prevzel materialno in pravno odgovornost za posle, ki jih odda preko mLON-a, tudi za morebitno napačno nakazane zneske ali prenose sredstev na napačne račune, če so bili izvršeni na zahtevo Uporabnika mLON-a;
- redno preverjal svoje poslovanje in stanje na TRR ter o vsaki neskladnosti nemudoma obvestil LON;
- spremljal vsa obvestila vezana na poslovanje mLON-a;
- LON-u javil vse spremembe njegovih podatkov, ki so pomembne za poslovanje preko mLON-a, še zlasti spremembo naslova elektronske pošte in mobilne številke.

Kot hudo malomarno ravnanje se šteje tudi, v kolikor Uporabnik mLONa na osebem računalniku ali mobilni napravi preko katerega dostopa do mLON 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 mobilno banko mLON,

- 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, ki jih za licenčno programsko opremo ponujajo proizvajalci le-teh.

Če Uporabnik mLONa ne bo ravnal v skladu s tem členom bo LON štel, da je kršil 132. člen ZPIaSSIED 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 mLON-u, ter skladno z zakonodajo, izvršil vse elektronske transakcije Uporabnika mLON-a;
- o izvršitvi elektronskih transakcij in stanju na računu obveščal Uporabnika mLON-a z rednimi izpiski v skladu s Pogodbo, na podlagi katere mu je odprl TRR in prikazom prometa preko mLON-a;
- obveščal Uporabnika mLON-a o novostih pri poslovanju z mLON-om.

LON si bo prizadeval, da bodo storitve mLON dostopne ves čas, pridržuje pa si pravico do začasnih prekinitve delovanja mLON zaradi tehničnega vzdrževanja ali nadgrajevanja sistema, ki podpira delovanje mLON. V primeru rednih in vnaprej predvidenih del bo LON uporabnika z načrtovano prekinitvijo delovanja predhodno seznanil z objavo prek obvestil v mLON.

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 Mobilni napravi Uporabnika mLON-a, ali za onemogočen dostop do mLON-a iz razlogov, na katere LON ne more vplivati. LON si bo prizadeval, da bo storitev na voljo ves čas, pridružuje pa si pravico do začasnih prekinitve delovanja mLON-a zaradi tehničnega vzdrževanja ali nadgradnje sistema, ki podpira delovanje mLON-a. V primeru rednih in vnaprej predvidenih del, bo LON Uporabnika mLON-a o načrtovani prekinitvi delovanja predhodno seznanil z objavo v mLON-u.

9 VARSTVO OSEBNIH PODATKOV IN ZAUPNIH INFORMACIJ

LON je upravljalec 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 osebnimi podatki ter na kakšen način posamezniki lahko uresničujejo svoje pravice, so opredeljene v Splošnih pogojih zasebnosti, ki so javno objavljene v poslovnih notah LONa in na Spletnem mestu.

10 NADOMESTILA

LON zaračunava Uporabniku računa nadomestila po veljavni Tarifi .

Uporabnik mLON-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 mLON-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 mLON-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 mLON-a morali, lahko vloži pisno (preko elektronske pošte,

po faxu, po pošti na naslov LON-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 mLON-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 stranki LON-a v Pravilniku o pritožbenem postopku in postopku reševanja reklamacij. LON Uporabniku mLON-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 MLON-A

LON lahko brez odpovednega roka enostransko ukine storitev mLON:

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

O tem LON pisno obvesti Uporabnika mLON-a.

Uporabnik mLON-a lahko odpove uporabo mLON-a:

- osebno v poslovalnici LON-a, kjer odda pisno izpolnjeno izjavo (odpoved);
- v Mobilni aplikaciji mLON, kjer deaktivira Mobilno napravo s katero je prijavljen v mLON.

Odpoved ne vpliva na dolžnost poravnavanja obveznosti, ki izhajajo iz naslova uporabe mLON-a. Uporabnik mLON-a pa mora poravnati LON-u vse zapadle obveznosti iz naslova uporabe storitve mLON, ki so nastale do odpovedi storitve. LON ukine možnost uporabe najkasneje v treh (3) delovnih dneh po prejemu uporabnikove pisne izjave (odpovedi). Odpoved mLON-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 Pogodbo, mora LON-u to izrecno sporočiti na način, določen s vsakokrat veljavnimi Splošnimi pogoji vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za potrošnike in vsakokrat veljavnimi Splošnimi

pogoji za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za pravne osebe .

V primeru odpovedi Pogodbe skladno z vsakokrat veljavnimi *Splošnimi pogoji vodenja transakcijskih računov in opravljanja plačilnih storitev za potrošnike* in vsakokrat veljavnimi *Splošnimi pogoji za vodenje transakcijskega računa in opravljanje plačilnih storitev za pravne osebe a*, se avtomatično odpove tudi storitev mLON.

13 BLOKADA UPORABE MLON-A

LON začasno onemogoči dostop do mLON-a, če:

- se Uporabnik mLON-a tri (3) krat zaporedoma prijavi v mLON z napačnim geslom;
- Uporabnik mLON-a prijavi izgubo, krajo ali nepooblaščen uporabo Mobilne naprave in/ali osebnih prijavnih podatkov (Rekono račun);
- obstaja sum o možnosti nepooblaščenega dostopa do uporabe mLON-a ali elektronske banke eLON;
- je nad Uporabnikom računa začel insolvenčni postopek.

Za ponovno aktiviranje uporabe mLON-a, se mora Uporabnik računa oglasiti v katerikoli enoti LON-a, kjer poda pisno zahtevo za odpravo začasne ustavitve uporabe mLON-a.

V primeru, da je uporabo mLON blokiral LON in gre za začasno blokado, se uporaba mLON-a deblokira, ko so odpravljeni vsi razlogi začasne blokade.

Plačilni nalogi v čakalnici, vneseni še pred začasno blokado uporabe mLON-a, se izvedejo ne glede na začasno blokado uporabe. Če Uporabnik mLON-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 mLON-a.

LON bo blokiral dostop do storitev mLON, 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 mLON-a obvestil Uporabnika mLON-a. LON krije škodo, ki je posledica zlorabe ukradenih ali izgubljenih varnostnih zaščitnih elementov, ki Uporabniku mLON-a nastane od trenutka blokacije naprej.

14 POMOČ UPORABNIKOM

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

15 KONČNE DOLOČBE

Sestavni deli teh splošnih pogojev so Tarifa, Urnik in Splošni pogoji za izmenjavo e-dokumentov preko sistema e-račun.

Če LON spreminja Splošne pogoje, Tarifo, Urnik ali Splošne pogoje za izmenjavo e-dokumentov preko sistema e-račun, mora dva (2) meseca pred uveljavitvijo sprememb, ki se nanašajo na potrošnike oziroma petnajst (15) dni pred uveljavitvijo sprememb, ki se nanašajo na pravne osebe, seznaniti Uporabnika mLON-a na običajen način. Za običajen način se šteje, da so Uporabniku mLON-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 spletni strani LON-a in da je Uporabnik mLON-a obveščen o spremembi preko obvestila v mLON-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 drugem odstavku tega člena oziroma obveščanje opusti.

Če Uporabnik računa ne soglaša s spremembami, lahko brez odpovednega roka in plačila nadomestil za odstop odpove uporabo mLON-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 mLON-a, se šteje, da je LON odpovedal uporabo mLON-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