

SPLOŠNI POGOJI UPORABE VIDEO KLICA

1. UVODNE DOLOČBE

Hranilnica LON d.d., Kranj, Žanova ulica 3, 4000 Kranj, matična številka: 5624908000, davčna številka: SI 40451372 s temi splošnimi pogoji določa način in pogoje izvajanja video klicev (v nadaljevanju: **Splošni pogoji**).

Namen Splošnih pogojev je določiti pogoje uporabe spletne platforme za avdio in video komunikacijo za opravljanje video klica (v nadaljevanju: Storitve). Obseg Storitve je podrobneje opredeljen v 3. poglavju Splošnih pogojev.

Izdajatelj Splošnih pogojev je Hranilnica LON d.d., Kranj, Žanova ulica 3, 4000 Kranj (v nadaljevanju: LON).

Splošni pogoji se uporabljajo skupaj s Splošnimi pogoji zasebnosti.

2. POGOJI ZA UPORABO STORITVE

Uporabniki se na storitev video klica lahko naročijo preko spletnega obrazca, ki je na voljo na spletni strani LON-a.

Video klici se ne snemajo in se ne shranjujejo.

Za aktivacijo storitve je potrebna telekomunikacijska naprava, ki ima omogočen dostop do internetne povezave.

Storitve video klica je na voljo vsem poslovno sposobnim komitentom, ki so rezidenti Republike Slovenije v smislu določil zakona, ki ureja preprečevanje pranja denarja in sicer na področju splošnih informacij, uporabi storitev in produktov LON-a..

3. SEZNAM STORITEV, KI SO PREDMET TEH SPLOŠNIH POGOJEV

Video klic je način pridobivanja osnovnih informacij o bančnih storitvah. Teme video klica, ki jih lahko izbere stranka so sledeče:

- Osnovne informacije o ponudbi računov,
- Osnovne informacije o ponudbi kreditov,
- Osnovne informacije o ponudbi vzajemnih skladov
- Osnovne informacije o ponudbi depozitov
- Osnovne informacije o ponudbi zavarovanj
- Osnovne informacije o ponudbi kartic
- Osnovne informacije o ponudbi digitalnih storitev (spletna in mobilna banka)

4. VAROVANJE OSEBNIH PODATKOV IN ZAUPNIH INFORMACIJ

V postopku naročanja in izvajanja Storitve pride do zbiranja osebnih podatkov Uporabnika. Zbirajo se kontaktni osebni podatki (npr. ime, priimek, elektronski naslov, številka mobilnega telefona itn.).

Predhodno navedene podatke LON obdeluje za namene ugotavljanja zanesljive identitete in potrjevanja istovetnosti Uporabnika ter za namene izvedbe Storitve, ki je predmet teh splošnih pogojev.

Informacije in podatki, ki se nanašajo na naročeno Storitvev med Uporabnikom in LONom, vključno z osebnimi podatki, so poslovna skrivnost LONa.

Uporabniki dovoljujejo LONu, da lahko pridobi in uporablja njihove osebne podatke za natančno in zanesljivo ugotavljanje identitete Uporabnika ter za preprečitev napak in zlorab. 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 enotah LONa in na spletni strani LON www.lon.si.

5. OMEJITEV ODGOVORNOSTI

LON ne odgovarja za neizpolnitev obveznosti po teh Splošnih pogojih, če je taka neizpolnitev posledica katerega koli vzroka, ki je izven razumnega nadzora LON, kar med drugim vključuje mehanske, elektronske in komunikacijske okvare ali poslabšanja.

V primeru morebitnih tehničnih napak (vključno z neodobrenimi, neizvršenimi in nepravilno izvršenimi naročenimi Storitvami) si LON pridržuje pravico odprave napak in izvedbe pravilne naročene Storitve in/ali odpovedi celotne naročene Storitve, iz česar za LON ne bodo izhajale nikakršne obveznosti, razen tiste določene s kogentnimi določbami veljavnega prava.

Uporabnik se zavezuje, da bo LON o morebitni napaki obvestil brez odlašanja, ko ugotovi, da je do napake prišlo, ter soglaša, da bo odpravil vse napake in bo LONu pomagal pri odpravi vseh napak, na katere bi LON naletel pri opravljanju naročene Storitve. LON ni odgovoren za podvojeno naročeno Storitvev v primerih, ko je bil predmet naročila že izveden izven Storitve, ki je del teh Splošnih pogojev. V nobenem primeru skupna odgovornost LON za škodo, izgubo in druge posledice iz naslova opravljanja Storitvev po teh Splošnih pogojih ne bo presegla višine skupnega zneska naročene Storitve.

6. MIRNO REŠEVANJE SPOROV

Uporabnik lahko reklamacijo glede naročene Storitve posreduje LONu pisno (na naslov), najkasneje pa v

roku 13 mesecev po dnevu odobritve.

LON bo pritožbe in reklamacije obravnaval v najkrajšem možnem času, najkasneje v roku 8 dni od prejema pisanja in o tem obvestil Uporabnika. Če LON za reševanje reklamacije ali pritožbe potrebuje podatke iz drugih virov, je rok za reševanje lahko tudi daljši, o čemer bo Uporabnik obveščen. Morebitne spore ali nesoglasja v zvezi z opravljanjem storitev v skladu s temi Splošnimi pogoji bosta Uporabnik in LON reševala sporazumno v skladu s Pravilnikom o pritožbenem postopku in postopku reševanja reklamacij, ki je objavljen in Uporabniku dostopen v vseh poslovalnicah LONa in na spletni strani LONa.

Pisanja je mogoče oddati po pošti na naslov Hranilnica LON d.d., Kranj, Žanova ulica 3, 4000 Kranj; na obrazcu, ki se nahaja v poslovnih enotah LONa; elektronski naslov pritozbe@lon.si ali preko obrazca na spletni strani www.lon.si.

Pristojni organ v LONU bo o pisanju Uporabnika odločil v najkrajšem možnem času, najkasneje v roku 8 dni od prejema, skupaj z vso potrebno dokumentacijo. Če pritožbe ali reklamacije zaradi narave problema ni mogoče rešiti v navedenem roku, LON Uporabnika pisno obvesti o poteku reševanja ter o predvidenem datumu končne rešitve. Odločitev o pritožbi ali reklamaciji pošlje LON v pisni obliki s priporočeno pisemsko pošiljko ali v elektronski obliki preko verificiranega e-poštnega naslova Uporabnika.

Za reševanje vseh morebitnih sporov, ki bi nastale na podlagi teh Splošnih pogojev in jih Uporabnik ter LON ne bi uspela rešiti sporazumno, je krajevno pristojno sodišče po sedežu LONa.

10. KONČNE DOLOČBE

Ti Splošni pogoji začnejo veljati s trenutkom, ko je Uporabnik preusmerjen na video klic oz. ko naroči Storitve, ki je predmet teh Splošnih pogojev.

LON si pridržuje pravico, da predmetni postopek izboljša, prilagodi, dopolni oziroma spremeni po svoji popolni diskreciji. Prav tako si pridržuje pravico, da že naročeno Storitve uporabnika brez obrazložitve zavrne.

Za opravljanje Storitve v skladu s temi splošnimi pogoji in za razlago le-teh se uporablja pravo Republike Slovenije. Splošni pogoji so sestavljeni v slovenskem jeziku.

Ti splošni pogoji veljajo od 01.01.2024 in so na voljo Uporabniku v poslovalnicah LONa in na spletni strani LONa