

## POGOJI ZA POSLOVANJE PREKO SPLETNE BANKE LINK GORENJSKE BANKE D.D., KRANJ

### I. Uvodne določbe

#### 1. člen

S pogoji za poslovanje preko spletne banke Link Gorenjske banke d.d., Kranj (v nadaljevanju pogoji) določa banka pravice, obveznosti in pogoje za poslovanje spletne banke Gorenjske banke d.d., Kranj, ki posluje pod storitveno znamko Link (v nadaljevanju Link, kar velja tako za Link in Link m, razen kjer je posebej drugače navedeno).

#### 2. člen

Link je način opravljanja bančnih storitev preko interneta, ki uporabniku omogoča vpogled v stanje na računih, naročila plačil, obveznosti, prenosov sredstev med računi v banki ter druge storitve.

#### 3. člen

Opredelitev pojmov, ki jih uporabljamo v nadaljevanju:

- **Banka** je Gorenjska banka d.d., Kranj, Bleiweisova cesta 1, Kranj
- **Banka prejemnika e-računa** je tista banka, pri kateri ima prejemnik e-računov odprt osebni račun in preko katere prejema e- račune;
- **Banka izdajatelja e-računa** je tista banka pri kateri ima izdajatelj e-računov odprt transakcijski račun in preko katere posreduje e-račune in s katero podpiše izjavo za vključitev v sistem E-račun;
- **E-prijava** je elektronska oblika prijave za prejemanje e-računa, ki jo prejemnik e-računa izpolni v svoji spletni banki, banka prejemnika e-računa pa e-prijavo preko sistema e-računa posreduje do izdajatelja e-računa navedenega v e-prijavi;
- **E-odjava** je elektronska oblika odjave od prejemanja e-računa, ki ga prejemnik e-računa izpolni v svoji spletni banki, banka prejemnika e-računa pa e-odjavo preko sistema e-računa posreduje do izdajatelja e- računa navedenega v e-odjavi;
- **E-račun** je račun izdan v standardni elektronski obliki in skladno z zakonskimi predpisi iz tega področja, enakovredno zamenjuje račun v papirni obliki, ki ga izdajatelj računa posreduje prejemniku računa za opravljeno storitev/izstavljeno blago idr;
- **Elektronski podpis** je skladno z Zakonom o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP-UPB1) niz podatkov v elektronski obliki, ki je vsebovan, dodan ali logično povezan z drugimi podatki (npr. z elektronskim dokumentom - plačilom) in je namenjen preverjanju pristnosti teh podatkov, neznanikanju in identifikaciji podpisnika. Elektronski podpis je integriran v mobilno aplikacijo Link m in ga uporabnik izvede s pomočjo aplikacije Link m;
- **Izdajatelj e-računa** je pravni subjekt, ki izda e-račun in ima s prejemnikom e-računa sklenjeno poslovno razmerje;
- **Link** je spletna banka Gorenjske banke d.d, Kranj za občane, ki praviloma ni namenjena uporabi na mobilnih napravah;
- **Link m je mobilna** verzije spletne banke d.d., Kranj za občane namenjena za uporabo na mobilnih napravah in vseh ostalih napravah za katere velja, da zanje obstaja večja nevarnost odtujitve od lastnika (mobilni telefoni, tablični računalniki...);
- **Matična poslovalnica** je poslovalnica banke, kjer je odprt račun uporabnika;
- **Plačilo** je plačilna transakcija ali plačilni nalog, katerega izvedbo pri banki naroči uporabnik;
- **Uporabnik** je fizična oseba - potrošnik, ki je imetnik temeljnega računa ali pooblaščenec in ima kot pooblaščenec neomejeno pooblastilo za razpolaganje s tem računom in mu banka omogoči poslovanje preko Linka;
- **Sistem e-računa** je sistem, ki banki omogoča nemoteno pošiljanje in prejemanje e-računov in ga uporabljajo udeleženci, ki izdajajo, prejemajo, posredujejo in arhivirajo e-račune preko sistema E-računa;
- **Temeljni račun** je osebni račun uporabnika, ki ga ima uporabnik odprtega pri banki in je osnova za poslovanje z Linkom. Na temeljnem računu se obračunavajo tudi stroški, nastali pri poslovanju preko Linka.

### II. Pridobitev pravice uporabe Linka

#### 4. člen

Za uporabo Linka mora uporabnik zagotoviti ustrezno računalniško opremo. Banka predpiše minimalne zahteve za računalniško opremo. Vsakokratne minimalne zahteve so objavljene na spletni strani [www.gbkr.si](http://www.gbkr.si). Za prijavo na spletno banko Link je potrebno namestiti mobilno aplikacijo Link m in aktivirati aplikacijo kot uporabnik Gorenjske

banke.

#### 5. člen

Banka odobri uporabo Linka uporabniku, če uporabnik:

- banki predloži pravilno izpolnjeno in podpisano vlogo za odobritev uporabe Linka,
- ima v banki odprt temeljni račun ali je na njem pooblaščen in ima kot pooblaščenec neomejeno pooblastilo za razpolaganje s tem računom,
- po oceni banke korektno posluje z računi.

#### 6. člen

Banka si pridružuje pravico, da zahtevek za odobritev uporabe Linka zavrne brez navedbe vzrokov za zavrnitev.

### III. Postopek priključitve uporabnika

#### 7. člen

Po odobritvi zahtevka uporabnik prejme aktivacijsko geslo preko elektronske pošte in aktivacijsko kodo preko SMS sporočila, ki ju uporabi za aktivacijo mobilne aplikacije Link m.

### IV. Elektronski podpis

#### 8. člen

V Linku uporabnik ob oddaji določenih plačil in naročil le-te s pomočjo digitalnega potrdila tudi digitalno podpiše. Za izvedbo digitalnega podpisa je potrebna namestitvev mobilne aplikacije Link m. Po odreditvi plačila uporabnik na mobilno napravo prejme potisno sporočilo v katerem so podatki plačila. Uporabnik odreditev plačila bodisi potrdi ali zavrne.

Banka glede na nivo tveganosti in pomembnost plačila ali naročila določi ali je elektronski podpis potreben ali ne. Elektronsko se ne podpisujejo plačila na račune, ki jih ima uporabnik shranjena v hitrih plačilih, plačila na poravnalni račun Gorenjske banke in plačila na prijavljene račune uporabnika.

### V. Odgovornost uporabnika LINK-a

#### 9. člen

Uporabnik se zavezuje, da bo:

- varoval mobilno napravo in PIN za prijavo v aplikacijo ter ga ne bo dajal tretjim osebam v uporabo ali na vpogled, pri čemer nosi odgovornost za vsako škodo, ki je bodisi posredno ali neposredno povzročena zato, ker so tretje nepooblaščenec osebe uporabile uporabnikov dostop do Linka in ga uporabile na način, ki ga banka lahko prepozna le kot uporabnikovega,
- takoj obvestil banko o vseh nepravilnostih v povezavi s prejšnjo alinejo,
- redno spremljal svoje poslovanje na računih. Banka omogoča spremljanje tudi s pomočjo SMS obvestil in spletnih sporočil ob vstopu v Link in izvedbi plačil, katerih pošiljanje uporabnik naroči v Linku.
- redno preverjal, ali so podatki o izvršenem naročilu ali plačilu skladni s podatki poslanega naročila ali plačila. Če odkrije napake in nepravilnosti, mora takoj obvestiti banko in ustrezno ukrepati za zmanjšanje škode. Če uporabnik ve za neskladje podatkov, pa ne ravna po določilih tega člena, je odgovoren za morebitno povzročeno škodo,
- pri svojem poslovanju poleg teh pogojev in zakonskih predpisov upošteval tudi vsa naknadna navodila banke, ki jih bo uporabnik prejel osebno, po pošti, ali pa bodo javno objavljena,
- zagotovil ustrezno strojno in programsko opremo za varno in zanesljivo uporabo Linka, ki jo bo vsakokrat predpisala

banka.

## VI. Odgovornost banke in uporabnika ob izgubi ali kraji digitalnega potrdila

### 10. člen

Do trenutka prijave o morebitni nepooblašteni uporabi, sumu nepooblaščne uporabe oziroma možnosti nepooblaščne uporabe, kraji ali izgubi mobilne naprave ali PIN številke za prijavo v aplikacijo, nosi uporabnik škodo do meje, ki ne sme presežati 150 evrov. Če uporabnik ravna naklepno ali hudo malomarno, navedena omejitev zneska škode v višini 150 evrov ne velja, zato uporabnik nosi vso nastalo škodo.

Kot hudo malomarno ravnanje se šteje tudi, v kolikor uporabnik na osebem računalniku ali mobilni napravi preko katerega dostopa do Linka v času uporabe:

- 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 je uporabnik upravičen do povračila zneska plačilnih transakcij, bo banka najpozneje v 30 dneh, razen če bo zaradi okoliščin posameznega primera potrebovala daljši rok (o čemer bo uporabnika obvestila), znesek nepooblaščenih plačil nakazala na uporabnikov račun.

## VII. Odgovornost banke

### 11. člen

Banka jamči uporabniku izvedbo vseh pravilno izpolnjenih plačilnih nalogov v rokih, ki so predpisani ali dogovorjeni za posamezno vrsto plačilnega naloga v skladu z urnikom pod pogojem, da je na njegovem računu zadostno stanje za njihovo izvršitev.

Banka bo uporabniku omogočala izvajanje plačil preko spletne banke Link v skladu s temi pogoji in v skladu Pogodbo o opravljanju plačilnih storitev za potrošnika in vsakokrat veljavnimi Splošnimi pogoji o opravljanju plačilnih storitev za potrošnike.

Banka uporabniku zagotavlja neprekinjeno uporabo spletne banke. Izjema so prekinitve uporabe zaradi primerov višje sile, tehničnih težav, drugih nepričakovanih izpadov ter ob vnaprej najavljenih prekinitvah delovanja sistemov. V času omejitve uporabniki ne morejo uporabljati spletne banke.

Banka odgovarja uporabniku za škodo nastalo namerno ali zaradi hude malomarnosti s strani banke, vendar le za neposredno povzročeno škodo.

Banka ne odgovarja za morebitno napačno nakazane zneske ali prenose sredstev na napačne račune, če so bili prenosi in plačilne transakcije izvršeni na zahtevo uporabnika ali njegovega pooblaščenca.

Banka ne prevzema odgovornosti v primeru izgube ali uničenja podatkov ter opreme uporabnika ali pooblaščenca zaradi namestitve in uporabe sistema spletnega bančništva na katerikoli napravi uporabnika.

Banka ne odgovarja za morebitno škodo, ki lahko nastane uporabniku ali pooblaščenцу iz naslova nedelovanja spletne banke ali računalniškega sistema kot celote, do katerega bi prišlo zaradi neupravičenih posegov uporabnika ali tretjih oseb.

Banka ne odgovarja za morebitno škodo, če uporabnik na vlogi, obrazcu za obnovitev ali drugem pisnem dokumentu, banki posreduje napačne podatke.

## VIII. Obveščanje uporabnika in pomoč uporabnikom

### 12. člen

Link omogoča uporabniku sprotni vpogled v promet in stanje na računih. Poleg tega banka imetnikom računov omogoča tudi obveščanje z rednimi izpiski o prometu in stanju na teh računih.

### 13. člen

Banka v primeru zapletov pri namestitvi mobilne aplikacije Link m uporabniku zagotovi strokovno pomoč preko telefona ali elektronske pošte. Pomoč na domu banka nudi uporabnikom proti plačilu v skladu z nadomestili v Tarifi nadomestil za storitve Gorenjske banke d.d., Kranj. Banka zagotavlja strokovno pomoč pri težavah z uporabo spletne banke Link, ne zagotavlja pa pomoči za težave, ki nastanejo zaradi neustreznega delovanja računalniške ali mobilne opreme, ali če le-ta ne odgovarja vsakokrat objavljenim zahtevam.

## IX. Izvajanje plačil in naročil

### 14. člen

Uporabnik lahko preko Linka izvaja plačila, ki takoj bremenijo njegove v Linku prijaviteljne račune, ali pa plačilo uvrsti v čakalno vrsto in ga banka skladno s pogoji poslovanja izvede na datum izvršitve plačila. Uporabnik lahko preko Linka banki posreduje tudi naročilo, ki ga banka izvede v skladu z vpisanimi zahtevami uporabnika in pogoji poslovanja. Pogoje za izvedbo plačil in naročil (urnik oddajanja naročil in plačil, roki obdelav za plačila in naročila) bo banka sproti objavljala v Linku za vsako posamezno vrsto plačila oziroma naročila. Banka se zavezuje, da bo v objavljenih rokih skladno s pogoji poslovanja izvedla vsa naročila in plačila. Banka občasno preverja verodostojnost plačil (preverjanje iz razloga preprečevanja prevar in zlorab), pri čemer lahko tudi začasno zadrži izvedbo plačila, v kolikor verodostojnosti plačila ni mogoče preveriti in potrditi.

O izvedenih oziroma zavrnjenih plačilih bo banka uporabnika obveščala preko spletne banke Link dnevno najkasneje ob zaključku delovanja plačilnega sistema na dan, ki ga je uporabnik izbral za izvedbo plačila. Uporabnik lahko za naloge uvrščene v čakalno vrsto

izbere tudi obveščanje o izvedbi preko spletne pošte, vendar banka priporoča, da promet in izvedbo plačilo v vsakem primeru spremlja tudi preko vpogleda v Link.

### 15. člen

Banka ne prevzema odgovornosti za neizvršena plačila ali naročila v primeru, da nalog v Linku ni bil sprejet (s strani uporabnika pa oddan) zaradi kakršnihkoli tehničnih težav na strani uporabnika ali banke. Uporabnik ima v tem primeru plačilo vedno možnost izvesti preko ostalih tržnih poti (bančno okence, bankomat) po pogojih, ki veljajo za te tržne poti.

## X. E-račun

### 16. člen

Banka uporabnikom preko spletne banke Link omogoča tudi prijavo na prejetanje e-računov in izvedbo e-računov kot plačil v spletni banki.

Prejemnik e-računa v svoji spletni banki izvrši e-prijavo. Banka prejemnika e-računa posreduje e-prijavo preko sistema e-računa izdajatelju e-računa. Na podlagi e-prijave izdajatelj e-računa posreduje prek banke izdajatelja e-račun banki prejemnika, le ta pa ga posreduje v spletno banko prejemnika e-računa. V primeru, da prejemnik e-računa ne želi več prejemati e-računa izvrši v svoji spletni banki e-odjavo.

Banka prejemnika e-računa mora:

- prejemniku e-računa omogočiti vpogled v prejete e-račune v spletni banki,
- poslati izdajatelju e-računa povratno informacijo o tem, da je bil prejemniku e-računa le ta dostavljen oz. mu banka e-računa ni mogla dostaviti.

### 17. člen

V primeru, da banka prejemnika e-računa prejme od prejemnika e-računa reklamacijo v zvezi s tem, da so v njem napake v podatkih ali neprimerne vsebine, banka prejemnika e-računa posreduje reklamacijo izdajatelju e-računa. Reklamacije, ki se nanašajo na vsebino e-računa, rešujeta le izdajatelj e-računa in prejemnik e-računa, banka prejemnika e-računa ni zavezana reševati takšnih reklamacij.

Banka prejemnika e-računa rešuje tehnične reklamacije v zvezi z e-računom in delovanjem sistema e-računa v skladu s temi splošnimi pogoji poslovanja.

## XI. Varovanje podatkov

### 18. člen

Banka in uporabnik se zavezujeta, da bosta zagotovila visoko raven varnostnih ukrepov, ki bodo zagotavljali minimiziranje tveganj neavtoriziranega pristopa do podatkov, spreminjanja podatkov in izgube podatkov.

## XII. Blokacija uporabe LINK-a

### 19. člen

Banka bo blokacijo izvedla na podlagi prijave uporabnika o izgubi, kraji ali nepooblaščenem dostopu do mobilne naprave ali PIN številke za prijavo v mobilno aplikacijo. Vsi nalogi, poslani pred potrditvijo blokacije uporabniku Linka, bodo izvedeni. V kolikor uporabnik ne želi, da se po blokaciji izvedejo morebitna v čakalno vrsto uvrščena plačila, mora le te posebej preklicati.

Vsako izgubo, krajo ali sum zlorabe mobilne naprave, mora uporabnik nemudoma sporočiti banki.

Zahtevek za blokado uporabe Linka lahko odda imetnik Linka ali pooblaščenec na njegovem osebnem računu:

- po telefonu +386 4 2084 312, vsak delavnik od 7.00 do 20.30. ure
- po elektronski pošti na naslov skrbnik.link@gbkr.si, vsak delavnik od 7.00 do 20.30 ure
- preko menija Blokade v Linku (Blokada poslovanja v Linku)

Oseba ki naroča blokado, jamči za resničnost danih podatkov. Oseba mora banki posredovati najmanj naslednje podatke:

- ime, priimek in naslov imetnika Linka
- ime in priimek osebe, ki je banki zahtevo za blokado uporabe Linka izdala
- Razlog blokade uporabe Linka

Po prejemu obvestila banka najkasneje v pol ure blokira uporabo Spletne banke Link. Vsaka blokada je nepreklicna. V kolikor je bil zahtevek za blokado posredovan preko spletne pošte za prejem obvestila po spletni pošti šteje čas, ko je bilo obvestilo prebrano.

#### **20. člen**

Banka ponovno omogoči poslovanje uporabniku po izdaji novega aktivacijskega gesla in kode, ki ju uporabnik lahko pridobi z osebno oddajo vloge v enoti banke. Uporabnik izdajo novega aktivacijskega gesla in kode plača po veljavni objavljeni tarifi banke v trenutku naročila novega certifikata.

### **XIII. Nadomestila**

#### **21. člen**

Banka zaračunava uporabniku Linka nadomestilo po veljavni Tarifi nadomestil za storitve Gorenjske banke d.d., Kranj. Izvleček sklepa o veljavnosti obrestnih mer in tarife banke je na vpogled v vsaki enoti banke in na spletnih straneh banke.

### **XIV. Ustavitev uporabe Linka**

#### **22. člen**

Banka ustavi uporabo Linka, ob ukinitvi temeljnega računa, smrti ali izgubi opravilne sposobnosti uporabnika, ukinitvi pooblastila na računu ali na zahtevo uporabnika. Banka lahko ustavi uporabo Linka tudi v primeru neupoštevanja teh pogojev, nekorektnega poslovanja uporabnika ali po lastni presoji.

#### **23. člen**

Uporabnik lahko pisno odpove uporabo Linka. Uporabnik mora pred odpovedjo uporabe poravnati banki vse zapadle obveznosti iz naslova uporabe Linka. Če uporabnik odpove uporabo Linka, mora z dnem oddaje odpovedi slednjega prenehati uporabljati, identifikacijske inštrumente (digitalna potrdila) pa trajno izbrisati iz vseh svojih naprav in pomnilniških medijev.

### **XV. Končne določbe**

#### **24. člen**

Stranki udeleženci v spletnem poslovanju soglašata, da bosta ob morebitnih sporih medsebojno priznavali veljavnost elektronskih sporočil na sodišču, če veljavnost le teh ni bila predhodno ugovarjana skladno s postopki za izmenjavo, ki so opredeljeni v teh pogojih in ostalih javno objavljenih pogojih v Linku. Ti pogoji so sestavni del Splošnih pogojev o opravljanju plačilnih storitev za potrošnike.

#### **25. člen**

Uporabnik mora enoti banke v kateri ima odprt račun osebno v 5. delovnih dneh od spremembe sporočiti vse nove podatke, ki so pomembni za poslovanje. Taki podatki so na primer:

- sprememba imena in priimka,
- sprememba bivališča ali naslova za pošiljanje obvestil, računov, izpiskov ipd.,
- spremembo telefonskih števil na katerih je dosegljiv in jih je ob prijavi navedel na zahtevku za uporabo Linka,
- spremembo elektronskega naslova

Če uporabnik spremembe ne sporoči ali poslane pošte ne sprejme, banka vrnjeno pošto šteje kot vročeno in jo deponira v banki. Vsako obvestilo ali drugo pisanje, ki bi ga banka želela vročiti uporabniku, se šteje kot pravilno vročeno, če je poslano v pisni obliki na zadnji znani naslov, ki ga ima banka v svoji evidenci.

#### **26. člen**

Ti pogoji veljajo od 17. 8. 2020 in so na voljo vsakemu uporabniku Linka na spletni strani [www.gbkr.si](http://www.gbkr.si).

Gorenjska banka d.d., Kranj