

Opći uvjeti korištenja Erste SMS usluge za građane

1. Uvodne odredbe

Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Općim uvjetima, imaju sljedeće značenje:

1.1. **Banka** – izdavatelj Općih uvjeta je Erste&Steiermärkische Bank d.d. Rijeka, registrirana pri Trgovačkom sudu u Rijeci, pod matičnim brojem 3337367, sa sjedištem u Rijeci, Jadranski trg 3a, OIB: 23057039320, IBAN: HR9524020061031262160, SWIFT/BIC: ESBCHR22, internetska stranica Banke: www.erstebank.hr, info telefon: 0800 7890, e-mail: erstebank@erstebank.hr

1.2. **Akti Banke** – u smislu odredbi Općih uvjeta jesu svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koja su Klijentu dostupna putem pojedinih Distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i Banke same (primjerice: Posebni opći uvjeti, Odluke o naknadama i tome sl.). Banka će Klijentu na njegov zahtjev učiniti dostupnima sve Akte Banke koji se primjenjuju na njegov konkretan ugovorni odnos s Bankom.

1.3. **Klijent** – Klijentom se za potrebe Općih uvjeta smatra fizička osoba - potrošač koja je s Bankom zaključila Okvirni ugovor o platnim uslugama.

1.4. **Račun** – transakcijski račun koji Banka, na temelju Ugovora i Općih uvjeta računa, otvara korisniku platnih usluga, a koji se koristi za izvršenje platnih transakcija. Transakcijski računi, u smislu ovih Općih uvjeta su: tekući račun (kunski i devizni), žiro-račun (kunski i devizni) i kunski račun po viđenju. Štedni računi građana/fizičkih osoba, koji nisu predmet ovih Općih uvjeta, kao npr. štedne knjižice, štedni depozit po viđenju, opisani su u Općim uvjetima poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. s građanima.

1.5. **Opći uvjeti računa** – Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane.

1.6. **SMS usluga** – Erste SMS usluga za građane.

1.7. **Opći uvjeti** – Opći uvjeti korištenja Erste SMS usluge za građane.

1.8. **Zahtjev** – Zahtjev za korištenje Erste SMS usluge za građane.

1.9. **Podnositelj zahtjeva** – Klijent koji predajom potpisanog Zahtjeva od Banke traži mogućnost korištenja Erste SMS usluge.

1.10. **Ugovor** – Ugovor o korištenju Erste SMS usluge kojeg Klijent sklapa s Bankom.

1.11. **Korisnik** – Klijent kojem je Banka odobrila korištenje Erste SMS usluge. Korisnikom može postati Klijent koji u Banci ima otvoren Račun.

1.12. **Dodatni korisnik** – druga fizička osoba koju je Korisnik ovlastio na korištenje Erste SMS usluge za Račun po kojem ta osoba ima punomoć.

1.13. **Broj mobitela** – u Zahtjevu naveden Korisnikov broj mobitela ili broj mobitela Dodatnog korisnika na koji se šalju SMS poruke, isključivo u nekoj od hrvatskih mobilnih mreža koje podržavaju primanje SMS poruka.

1.14. **Zahtjev za zatvaranje** – Zahtjev za zatvaranje Erste SMS usluge za građane koji se nalazi u poslovnica Banke. Korisnik je dužan predmetni zahtjev ispuniti i predati Banci u slučaju kad želi otkazati Erste SMS uslugu.

2. Opće odredbe

2.1. U odnosu na Opće uvjete računa ovi Opći uvjeti smatraju se posebnima, a reguliraju prava i obveze Korisnika u korištenju SMS usluge te prava i obveze Banke u pružanju SMS usluge. Potpisom Zahtjeva Podnositelj zahtjeva izjavljuje da je pročitao Opće uvjete, da pristaje na njihovu primjenu i da prihvaća sva prava i obveze koje iz istih proizlaze.

2.2. Ovi Opći uvjeti zajedno s potpisanim i odobrenim Zahtjevom čine Ugovor, a Ugovor, Opći uvjeti računa, ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa kojeg je Korisnik prethodno sklopio s Bankom, Odluka o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom i Terminski plan sastavni su dijelovi Okvirnog ugovora o platnim uslugama (dalje u tekstu: Okvirni ugovor).

2.3. U slučaju kolizije Ugovora i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim ugovora o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa pa Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa te naposljetku ostali Akti Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije.

3. Postupak ugovaranja SMS usluge

3.1. Podnositelj zahtjeva ugovara korištenje SMS usluge predajom potpisanog Zahtjeva u poslovnici Banke.

- 3.2. Podnositelj zahtjeva svojim potpisom potvrđuje točnost podataka navedenih u Zahtjevu. Podnositelj zahtjeva dozvoljava Banci da provjeri sve podatke navedene u Zahtjevu, kao i da prikupi dodatne informacije.
- 3.3. Banka, sukladno uvjetima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti Zahtjev odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja SMS usluge, bez obaveze da Podnositelju zahtjeva obrazloži svoju odluku.
- 3.4. Trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak odobrenja Zahtjeva od strane Banke. Ovi Opći uvjeti, kao i Zahtjev uz uvjet da je potpisan od strane Podnositelja zahtjeva te odobren od strane Banke čine sadržaj Ugovora.
- 3.5. Izuzetno od prethodno navedenog postupka ugovaranja, Banka Korisniku omogućuje ugovaranje SMS usluge putem Erste NetBanking i Erste FonBanking usluga za građane. Ovaj način ugovaranja je izjednačen ugovaranju u poslovnicama Banke. U navedenim slučajevima trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak u kojem je Korisnik unio sve potrebne podatke i potvrdio prihvaćanje Općih uvjeta, a dokaz o sklapanju Ugovora predstavlja telefonski ili elektronički zapis pohranjen u sustavu Banke.
- 3.6. Korištenje SMS usluge se ugovara na neodređeno vrijeme.

4. Korištenje i opseg SMS usluge

4.1. SMS usluga, u skladu s odobrenim Zahtjevom, Korisniku i Dodatnom korisniku omogućuje primanje SMS poruka sa sljedećim informacijama:

– tekući račun:

- automatska obavijest o stanju i raspoloživom iznosu na računu jednom dnevno, nakon odabranog vremena ako je bilo promjena na računu u odnosu na prethodno poslanu poruku
- obavijest o stanju računa na upit - Korisnik šalje poruku sa slovom T ili brojem računa na broj 614401, a kao odgovor dobiva poruku sa stanjem računa
- obavijest o korištenju kartice izdane uz tekući račun
- obavijest o uplati plaće/mirovine - samo za Korisnika, ne i Dodatnog korisnika
- obavijest o isteku okvirnog kredita - samo za Korisnika, ne i Dodatnog korisnika
- obavijest o dospijeću rate za Maestro Plus transakcije (samo za Korisnika, ne i za Dodatnog korisnika, obavijest o dospijeću rate za Maestro Plus transakcije će se automatski zatvoriti ukoliko Klijent zatvori Maestro Plus uslugu i otplati sve rate).

– devizni račun

- automatska obavijest o stanju do 4 odabrane valute i ukupnom raspoloživom iznosu na računu jednom dnevno, nakon odabranog vremena ukoliko je bilo promjena na računu u odnosu na prethodno poslanu poruku
- obavijest o stanju računa na upit - Korisnik šalje poruku sa slovom D ili brojem računa na broj 614401, a kao odgovor dobiva poruku o stanju do 4 odabrane valute i ukupnom raspoloživom iznosu na računu
- obavijest o korištenju kartice izdane uz devizni račun

– kunski štedni račun po viđenju, žiro-račun građana:

- automatska obavijest o stanju i raspoloživom iznosu na računu jednom dnevno, nakon odabranog vremena ako je bilo promjena na računu u odnosu na prethodno poslanu poruku
- obavijest o stanju računa na upit - Korisnik šalje poruku sa slovom Z za žiro, odnosno slovom S za kunski štedni račun ili s brojem računa na broj 614401, a kao odgovor dobiva poruku sa stanjem računa
- obavijest o korištenju kartice izdane uz kunski, odnosno žiro-račun

4.2. Ostale SMS poruke Banke, bilo informativnog ili drugog karaktera, a koje nisu opisane u članku 4.1. ovih Općih uvjeta nisu predmetom ovih Općih uvjeta.

4.3. SMS usluga je isključivo informativna i obavijesti primljene putem SMS poruka nemaju jednaku pravnu snagu kao pisani izvod ili potvrda.

4.4. Za korištenje SMS usluge potreban je mobilni telefon s mogućnošću primanja SMS poruka i broj u nekoj od hrvatskih mobilnih mreža koje podržavaju primanje SMS poruka.

5. Zaštita osobnih podataka i povjerljivih informacija

5.1. Podaci Korisnika i Dodatnog korisnika vezani uz korištenje SMS usluge (primjerice osobni podaci Korisnika, financijski podaci i sl.) su bankovna tajna. Banka će tako prikupljene podatke koristiti u skladu s važećim zakonodavstvom.

5.2. Banka koristi osobne podatke Korisnika i Dodatnog korisnika prikupljene sukladno Ugovoru isključivo u svrhu pružanja SMS usluge.

5.3. Banka i Korisnik se obvezuju da će poduzimati visoki stupanj sigurnosnih mjera koje će osigurati što manji rizik pristupa podacima, mijenjanje podataka i gubitka podataka.

6. Obveze i odgovornosti Korisnika i Banke

6.1. Korisnik se obvezuje:

- u slučaju promjene Broja mobitela ili bilo kojeg drugog podatka iz Zahtjeva, odmah javiti u poslovnicu Banke te u poslovnici Banke podnijeti zahtjev za promjenom ili ako je ujedno i korisnik Erste NetBanking ili Erste FonBanking usluge promijeniti Broj mobitela putem jedne od navedenih usluga
- dođe li do gubitka ili krađe mobilnog telefona, odmah se javiti u poslovnicu Banke kako bi se obustavilo slanje SMS poruka

6.2. Banka se obvezuje:

- postupiti po zatraženoj promjeni Broja mobitela ili bilo kojeg drugog podatka iz Zahtjeva u roku 3 dana od Korisnikove predaje zahtjeva u poslovnici Banke
- onemogućiti korištenje SMS usluge izgubljenim ili ukradenim mobilnim telefonima u roku 3 dana od Korisnikove obavijesti

6.3. Banka nije odgovorna za tajnost informacija nakon njihovog primanja na Broj mobitela te se neće smatrati odgovornom za zloporabe nastale tim putem. Banka nije dužna provjeriti vlasništvo Broja mobitela navedenog u Zahtjevu.

6.4. Banka nije odgovorna za zakašnjenje ili neizvršenje SMS usluge, neposredno ili posredno, ako je isto nastupilo uslijed:

- pogreške Korisnika, odnosno neispravnog unosa SMS upita od strane Korisnika
- više sile – tu se podrazumijevaju slučajevi koji se mogu pojaviti nakon uspostave SMS usluge, a nisu pod kontrolom ni jedne strane niti se mogu objektivno predvidjeti, a sprječavaju pružanje SMS usluge.

6.5. Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlaštenog korištenja ili promjene Broja mobitela na koji se primaju obavijesti putem SMS usluge te nepridržavanja Općih uvjeta.

7. Naknade i obavještavanje

7.1. Naknade za korištenje SMS usluge naplaćuju se s Računa Korisnika ili drugim oblikom naplate sukladno Odluci o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom, bez dodatne suglasnosti od strane Korisnika.

7.2. Naknade su objavljene na internetskoj stranici i u poslovnicama Banke.

7.3. Svi iznosi naknada, kamate ili bilo koji drugi iznosi neovisno o nazivu koje Banka po bilo kojoj osnovi naplaćuje od Korisnika ugovoreni su u neto iznosu. Korisnik je dužan platiti po obračunu Banke sve poreze, prireze, pristojbe i eventualna druga davanja i obveze koje je Banka dužna obračunati, ustegnuti, predujmiti, ili na bilo koji drugi način preuzeti temeljem pozitivnih propisa na temelju takvog korištenja proizvoda i usluga Banke.

8. Blokada korištenja i otkaz SMS usluge

8.1. Banka će blokirati korištenje SMS usluge ako procijeni da je iz bilo kojeg razloga ugrožena sigurnost Korisnikovih podataka ili korištenje SMS usluge od strane Korisnika ili Dodatnog korisnika, a po isključivoj procjeni Banke, predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke.

8.2. Korisnik ima pravo otkazati korištenje SMS usluge predajom potpisanog Zahtjeva za zatvaranje usluge u bilo kojoj poslovnici Banke. Banka Korisniku omogućuje otkaz SMS usluge i putem Erste NetBanking i Erste FonBanking usluga. Ovaj način otkaza je izjednačen otkazu SMS usluge predajom Zahtjeva za zatvaranje u poslovnici Banke.

8.3. Banka će Korisniku otkazati SMS uslugu u slučaju da Korisnik zatvori Račun po kojem je SMS usluga ugovorena te u slučaju smrti Korisnika.

8.4. Banka ima pravo otkazati korištenje SMS usluge s dvomjesečnim otkaznim rokom, bez navođenja razloga.

8.5. Banka može raskinuti Ugovor bez otkaznog roka ukoliko Korisnik krši odredbe pozitivnih propisa ili Okvirnog ugovora o platnim uslugama.

9. Postupak podnošenja prigovora

9.1. Korisnik ima pravo podnijeti prigovor odnosno reklamirati funkcionalnost SMS usluge na način definiran u Općim uvjetima računa u poglavlju „Postupak podnošenja prigovora“.

10. Završne odredbe

10.1 Opći uvjeti su objavljeni na internetskoj stranici Banke i dostupni u svim poslovnicama Banke.

10.2 Banka je dužna predložiti Korisniku izmjenu ovih Općih uvjeta dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene.

10.3 Banka je dužna obavijestiti Korisnika pri svakoj izmjeni ovih Općih uvjeta i navesti da Korisnik ima pravo otkazati Ugovor ili Okvirni ugovor o platnim uslugama bez ikakve naknade do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatrati će se da je Korisnik prihvatio navedene izmjene, ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena ovih Općih uvjeta pisanim putem ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

10.4 Obavijest o izmjenama ovih Općih uvjeta, Banka dostavlja Korisniku na način koji je ugovoren za slanje izvoda prometa po Računu te u pojedinim slučajevima sukladno odluci Banke, može ujedno i putem SMS usluge.

10.5 Sve predložene izmjene ovih Općih uvjeta Banka objavljuje na internetskoj stranici Banke te u poslovnicama Banke. Na zahtjev, Korisniku se mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku, poštom ili u elektroničkom obliku.

10.6 Ako se Korisnik ne slaže s izmjenama ovih Općih uvjeta, može bez otkaznog roka i plaćanja naknada otkazati Ugovor ili Okvirni ugovor o platnim uslugama. Smatra se da je Banka obaviještena o neprihvatanju izmjena, ako je pisanu obavijest o neprihvatanju zaprimila najkasnije zadnji dan roka za primanje predmetne obavijesti. Ukoliko u navedenom periodu Korisnik ne javi Banci ne prihvaćanje izmjena smatrati će se da je suglasan s njima.

10.7 U slučaju da Korisnik pisanim putem odbije predložene izmjene i pritom ne otkáže Ugovor ili Okvirni ugovor o platnim uslugama, smatra se da je Banka otkázala Ugovor s dvomjesečnim otkaznim rokom koji počne teći od dana slanja obavijesti o izmjeni ovih Općih uvjeta.

10.8 Na odnose, međusobna prava i obveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

10.9. Način rješavanja međusobnih sporova Korisnika i Banke definiran je Općim uvjetima računa u poglavlju Postupak podnošenja prigovora.

10.10. Odredbe ovih Općih uvjeta stupaju na snagu 31. ožujka 2014. godine. Stupanjem na snagu i početkom primjene ovih Općih uvjeta prestaju važiti raniji Opći uvjeti korištenja Erste SMS usluge za građane, koji su bili u primjeni od 15. srpnja 2013.