

Opći uvjeti korištenja Erste Smart Wallet 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, REUTERS ESZH, internetska stranica: 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 koji su Klijentu dostupna pojedinim distributivnim kanalima, a uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i Banke same.
- 1.3. Iz Akata Banke se za Klijente radi preglednosti sastavljaju izvaci te su isti dostupni Klijentima u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici.
- 1.4. **Klijent** – Klijentom se za potrebe Općih uvjeta smatra fizička osoba – potrošač koja je s Bankom zaključila Okvirni ugovor o platnim uslugama.
- 1.5. **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.
- 1.6. **Opći uvjeti računa** - Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane.
- 1.7. **Usluge elektroničkog bankarstva** – skup usluga Banke koji čine usluga internetskog bankarstva Banke – Erste NetBanking usluga, usluga mobilnog bankarstva – Erste mBanking usluga i usluga telefonskog bankarstva – Erste FonBanking.
- 1.8. **Mobilni uređaj** – za potrebe ovih Općih uvjeta pod pojmom Mobilni uređaj smatraju se: svi mobilni uređaji koji koriste Apple iOS ili Android operativni sustav.
- 1.9. **Erste Smart Wallet usluga** – usluga kojom se omogućuje plaćanje roba i/ili usluga primatelju plaćanja kao i prijenos novčanih sredstava s Računa Korisnika u korist Primatelja plaćanja.
- 1.10. **Erste Smart Wallet mobilna aplikacija** – mobilna aplikacija na Apple iOS i Android platformi koja se instalira na Mobilni uređaj Korisnika Erste Smart Wallet usluge, a služi za korištenje Erste Smart Wallet usluge.
- 1.11. **Opći uvjeti** – ovi Opći uvjeti korištenja Erste Smart Wallet usluge za građane.
- 1.12. **Podnositelj zahtjeva** – Klijent koji predajom potpisanog Zahtjeva za ugovaranje od Banke traži mogućnost korištenja Erste Smart Wallet usluge.
- 1.13. **Ugovor** – ugovor o korištenju Erste Smart Wallet usluge kojeg Korisnik sklapa s Bankom.
- 1.14. **Novčanik** – za potrebe ovih Općih uvjeta pod pojmom Novčanik smatra se Mobilni uređaj na kojem je Korisnik instalirao Erste Smart Wallet uslugu.
- 1.15. **Korisnik** - Klijent kojem je Banka odobrila korištenje Erste Smart Wallet usluge. Korisnikom može postati Klijent koji u Banci ima otvoren Račun.
- 1.16. **Trgovac** – Poslovni subjekt koji s Bankom ima sklopljen Ugovor o prihvatu Erste Smart Wallet usluge..
- 1.17. **Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju Erste Smart Wallet usluge**– podaci i postupci za identifikaciju Korisnika neophodni za pristup Erste Smart Wallet usluzi te koji su ujedno neophodni i za autorizaciju Transakcija izvršenih putem Erste Smart

- Wallet usluge (mPIN i/ili drugo sredstvo za identifikaciju ugovoreno između Korisnika i Banke).
- 1.18. **Primatelj plaćanja** – za potrebe ovih Općih uvjeta pod pojmom Primatelj plaćanja smatra se svaki primatelj plaćanja u smislu definicije primatelja plaćanja sukladno Zakonu o platnom prometu time da takav primatelj plaćanja mora imati otvoren Račun u Banci kao i ugovorenu Erste Smart Wallet uslugu.
 - 1.19. **Transakcija** – za potrebe ovih Općih uvjeta pod pojmom Transakcija smatra se svako plaćanje i/ili prijenos novčanih sredstava u korist Primatelja plaćanja.
 - 1.20. **Aktivacijski kod** – u smislu ovih Općih uvjeta je inicijalni kod koji se dodjeljuje prilikom ugovaranja Korisniku Erste Smart Wallet usluge, kao i za potrebe deblokiranja Erste Smart Wallet usluge.
 - 1.21. **mPIN** – višeznamenasti numerički kod kojeg Korisnik definira nakon unosa dodijeljenog aktivacijskog koda. Služi kao sredstvo identifikacije korisnika i autorizacije platnih transakcija zadanih putem Erste Smart Wallet usluge.
 - 1.22. **Zahtjev za ugovaranje** – Zahtjev za ugovaranje Erste Smart Wallet usluge za građane koji se nalazi na internetskim stranicama i u poslovnicama Banke. Klijent je dužan predmetni zahtjev ispuniti i predati Banci u slučaju kada želi ugovoriti Erste Smart Wallet uslugu.
 - 1.23. **Zahtjev za promjenu podataka** – Zahtjev za promjenu podataka korisnika Erste Smart Wallet usluge za građane koji se nalazi na internetskim stranicama i u poslovnicama Banke. Korisnik je dužan predmetni zahtjev ispuniti i predati Banci u slučaju promjene osobnih podataka i/ili gubitka Sredstva za identifikaciju i autorizaciju.
 - 1.24. **Zahtjev za zatvaranje** – Zahtjev za zatvaranje Erste Smart Wallet usluge za građane koji se nalazi u poslovnicama Banke. Korisnik je dužan predmetni zahtjev ispuniti i predati Banci u slučaju kad želi otkazati Erste Smart Wallet 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 Erste Smart Wallet usluge te prava i obveze Banke u pružanju Erste Smart Wallet usluge. Potpisom Zahtjeva za ugovaranjem Podnositelj zahtjeva izjavljuje da je pročitao ove Opće uvjete, da pristaje na njihovu primjenu i da prihvaća sva prava i obveze koje iz istih proizlaze.
- 2.2. Ovi Opći uvjeti zajedno sa potpisanim i odobrenim Zahtjevom za ugovaranje čine Ugovor, a Ugovor, Opći uvjeti računa, ugovor o otvaranju i vođenju svakog 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), a sve u skladu s Općim uvjetima računa.
- 2.3. U slučaju kolizije Ugovora i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim ugovora o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa s kojeg je izvršeno plaćanje pa Opći uvjeti računa te naposljetku ostali Akti Banke, osim ako izrijeком nije ugovoreno drugačije.

3. Postupak ugovaranja Erste Smart Wallet usluge

- 3.1. Podnositelj zahtjeva ugovara korištenje Erste Smart Wallet usluge predajom potpisanog Zahtjeva za ugovaranjem u poslovnici Banke.
- 3.2. Podnositelj Zahtjeva za ugovaranjem svojim potpisom potvrđuje točnost podataka navedenih u Zahtjevu za ugovaranje. Podnositelj zahtjeva dozvoljava Banci da provjeri sve podatke navedene u Zahtjevu za ugovaranje, kao i da prikupi dodatne informacije.
- 3.3. Banka, sukladno uvjetima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti svaki Zahtjev za ugovaranje / promjenu odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja usluge Erste Smart Wallet, bez obaveze da Podnositelju zahtjeva obrazloži svoju odluku.

- 3.4. Trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak odobrenja Zahtjeva za ugovaranje od strane Banke. Ovi Opći uvjeti, kao i Zahtjev za ugovaranje uz uvjet da je potpisan od strane Podnositelja zahtjeva te odobren od strane Banke čine sadržaj Ugovora.

4. Opseg i korištenje Erste Smart Wallet usluge

- 4.1. Erste Smart Wallet usluga Korisniku omogućuje:
- plaćanje roba i/ili usluga Trgovcima koji prihvaćaju plaćanje Erste Smart Wallet uslugom
 - prijenos sredstava u kunama u korist drugog Korisnika
 - uvid u stanja vlastitih Računa i računa po kojima je Korisnik opunomoćen.
 - korištenje Erste Smart Wallet usluge na najviše tri mobilna uređaja
 - pregled transakcija učinjenih Erste Smart Wallet uslugom
 - u slučaju plaćanja na teret deviznog računa Banka će obaviti konverziju valute (koja je dostupna na Računu, po kupovnom tečaju Banke važećem na datum terećenja) u kune. Ukoliko je na Računu dostupno više valuta, redosljed terećenja valuta je: USD, EUR, CHF, GBP, te dalje po redosljedu tečajne liste Banke
- 4.2. Prilikom pristupa Erste Smart Wallet usluzi, Korisnik se identificira Sredstvom za identifikaciju i autorizaciju Erste Smart Wallet usluge odnosno unosom ispravnog mPIN-a.
- 4.3. Transakcija se smatra autoriziranom ako ju je zadao Korisnik identificiran na način opisan u članku 4.2. ovih Općih uvjeta. Banka može u svakom trenutku od Korisnika zatražiti i dodatnu autorizaciju pojedine Transakcije putem Sredstva za identifikaciju i autorizaciju. Transakcija zadana putem Erste Smart Wallet usluge izvršit će se u trenutku slanja potvrde Banke o izvršenom plaćanju na Novčanik Korisnika.
- 4.4. Upute o korištenju Erste Smart Wallet usluge obuhvaćaju opis i način korištenja usluge, isključivo su edukativnog karaktera i nalaze se na internetskim stranicama Banke i u poslovnicama Banke.
- 4.5. Za korištenje Erste Smart Wallet usluge Korisnik treba osigurati odgovarajuću opremu koja je navedena u Tehničkim zahtjevima za korištenje Erste Smart Wallet usluge dostupnim na stranici www.erstebank.hr. Banka ima pravo jednostrane izmjene Tehničkih zahtjeva za korištenje Erste Smart Wallet usluge o čemu obavještava Korisnika putem Erste Smart Wallet usluge. Korisnik je suglasan s načinom promjene Tehničkih zahtjeva i informiranjem.

5. Zaštita osobnih podataka i povjerljivih informacija

- 5.1. Podaci Korisnika (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 Korisnikove osobne podatke prikupljene sukladno Ugovoru isključivo u svrhu pružanja Erste Smart Wallet 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

- 6.1. Korisnik se obvezuje:
- Sredstvo za identifikaciju i autorizaciju koristiti na način da očuva njegovu tajnost, odnosno ne zapisivati ga i ne otkrivati ili činiti dostupnim trećim osobama te prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale njegovim korištenjem
 - odmah i bez izuzetka obavijestiti Banku o gubitku ili neovlaštenoj upotrebi Sredstva za identifikaciju i autorizaciju te o drugim oblicima zlouporabe Sredstva za identifikaciju i autorizaciju ili Erste Smart Wallet usluge, kao i o svakom korištenju istih koje nije definirano ili u skladu s uputama za korištenje Erste Smart Wallet usluge

- unositi točne podatke prilikom zadavanja Transakcija Erste Smart Wallet uslugom te snosi rizik unosa netočnih podataka i zlouporabe Erste Smart Wallet usluge u vlastitom okruženju
 - prijaviti promjenu svih osobnih podataka neophodnih za korištenje Erste Smart Wallet usluge podnošenjem Zahtjeva za promjenu podataka u roku od 8 dana
 - sve Transakcije zadati u skladu s Okvirnim ugovorom te zakonskim i podzakonskim propisima.
- 6.2. Svaku štetu nastalu Korisnikovim nepridržavanjem odredbi Općih uvjeta snosi Korisnik.

7. Odgovornosti Banke

- 7.1. Banka Korisniku omogućuje slobodno raspolaganje sredstvima na Računima do visine raspoloživih sredstava na Računu.
- 7.2. Banka ne snosi odgovornost:
- u slučaju nemogućnosti izvršenja Transakcija uslijed greške Korisnika,
 - za nedostupnosti Erste Smart Wallet usluge nastalih kao posljedica tehničkih problema na računalnoj i/ili komunikacijskoj opremi Banke i/ili Korisnika i/ili Trgovca, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava ili kao posljedica više sile,
 - za računalnu (strojnu i programsku) i komunikacijsku opremu koju Korisnik ili Trgovac koristi za pristup Erste Smart Wallet usluzi,
 - u ostalim slučajevima predviđenim Općim uvjetima računa u poglavlju „Odgovornosti Banke i povrat iznosa platne transakcije“.

8. Naknade

- 8.1. Naknade za korištenje Erste Smart Wallet usluge i za provođenje Transakcija 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.
- 8.2. Naknade su objavljene na internetskoj stranici i u poslovnicama Banke.
- 8.3. 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 na temelju pozitivnih propisa takvog korištenja proizvoda i usluga Banke.

9. Blokada/deblokada korištenja i otkaz Erste Smart Wallet usluge

- 9.1. Korisnik može u bilo kojem trenutku blokirati korištenje Erste Smart Wallet usluge:
- u bilo kojoj poslovnici Banke blokadom svih Novčanika ili samo na pojedinom Novčaniku,
 - pozivom na broj telefona 072/555-555 (iz inozemstva +385 51 365 591)
- 9.2. Banka će Korisniku automatski blokirati korištenje Erste Smart Wallet usluge na pojedinom Novčaniku ako prilikom prijave na Erste Smart Wallet uslugu na tom Novčaniku, Korisnik tri puta unese neispravan mPIN. U tom slučaju Korisnik pristup Erste Smart Wallet usluzi na tom Novčaniku, može deblokirati osobno u poslovnici Banke gdje će mu biti izdan novi Aktivacijski kod.
- 9.3. Banka će Korisniku automatski blokirati korištenje Erste Smart Wallet usluge na svim Novčanicima ili samo na pojedinom Novčaniku ukoliko:
- procijeni da je iz bilo kojeg razloga ugrožena sigurnost Korisnikovih podataka i sredstava, i/ili
 - korištenje usluga od strane Korisnika, a po isključivoj procjeni Banke, predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke, i/ili
 - Korisnik neuredno podmiruje svoje obveze prema Banci s bilo koje osnove, i/ili

- u slučaju potrebe primjene ili prilagodbe poslovanja Banke pozitivnim zakonskim propisima.

U navedenim slučajevima pristup Erste Smart Wallet usluzi Korisnik može deblokirati osobno u poslovnici Banke ukoliko po isključivoj procjeni Banke, više ne postoji sigurnosna prijetnja kao i ukoliko ne postoji opasnost od ponavljanja sigurnosne prijetnje ili ugrožavanja, kao i ukoliko više ne postoji bilo koji drugi razlog za blokadu Erste Smart Wallet usluge.

- 9.4. Korisnik ima pravo otkazati korištenje Erste Smart Wallet usluge predajom potpisanog Zahtjeva za zatvaranje usluge u bilo kojoj poslovnici Banke pri čemu se dan i vrijeme odobrenja takvog Zahtjeva za zatvaranje od strane Banke ujedno smatra i trenutkom otkaza Erste Smart Wallet usluge.
- 9.5. Banka će Korisniku otkazati Erste Smart Wallet uslugu po svim Novčanicima, odnosno mobilnim uređajima na kojima je instalirana Erste Smart Wallet mobilna aplikacija u slučaju da Korisnik zatvori sve Račune u Banci te u slučaju smrti Korisnika.
- 9.6. Banka može jednostrano otkazati Ugovor s dvomjesečnim otkaznim rokom, bez navođenja razloga.
- 9.7. Banka može raskinuti Ugovor bez otkaznog roka ukoliko Korisnik krši odredbe pozitivnih propisa ili Okvirnog ugovora.

10. Postupak podnošenja prigovora

- 10.1. Korisnik ima pravo podnijeti prigovor odnosno reklamirati funkcionalnost Erste Smart Wallet usluge na način definiran u Općim uvjetima računa u poglavlju „Postupak podnošenja prigovora“.
- 10.2. Banka ne odgovara ni za kakvu štetu koja može nastati Korisniku kao posljedica neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza od strane Trgovca. Trgovac snosi isključivu odgovornost za poslovanje sa Korisnicima, osobito za potpunost, integritet i kvalitetu svih proizvoda i/ili usluga koje nude odnosno njihovih materijalnih ili pravnih nedostataka.
- 10.3. Korisnik će sve eventualne reklamacije ili prigovore vezane uz kvalitetu i isporuku robe i/ili usluga, iznos naplaćene robe i/ili usluga, odnosno pravne ili materijalne nedostatke robe i/ili usluga, riješiti neposredno s Trgovcem u skladu s važećim propisima i na način koji propisuje taj Trgovac.

11. Završne odredbe

- 11.1. Opći uvjeti su objavljeni na internetskoj stranici Banke i dostupni u svim poslovnicama Banke.
- 11.2. Banka je dužna predložiti Klijentu izmjenu Općih uvjeta dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene.
- 11.3. Banka je dužna obavijestiti Klijenta pri svakoj izmjeni Općih uvjeta i navesti da Klijent ima pravo otkazati Ugovor ili Okvirni ugovor bez ikakve naknade do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatrat će se da je Klijent prihvatio navedene izmjene, ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Općih uvjeta pisanim putem ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.
- 11.4. Obavijest o izmjenama Općih uvjeta Banka dostavlja Klijentu na način koji je ugovoren za slanje izvoda prometa po Računu.
- 11.5. Sve predložene izmjene Općih uvjeta Banka objavljuje na internetskoj stranici Banke te u poslovnicama Banke. Na zahtjev, Klijentu se mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku, poštom ili u elektroničkom obliku.
- 11.6. U slučaju da Korisnik pisanim putem odbije predložene izmjene i pritom ne otkáže Ugovor, smatra se da je Banka otkazala Ugovor s dvomjesečnim otkaznim rokom koji počne teći od dana slanja obavijesti o izmjeni.

- 11.7. Na odnose, međusobna prava i obveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.
- 11.8. Za sve što nije uređeno ovim Općim uvjetima paketa primjenjivati će se odredbe preostale dokumentacije koja čini Okvirni ugovor o platnim uslugama te podredno Opći uvjeti poslovanja Erste & Steiermärkische Bank d.d. s građanima i drugi Akti Banke osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije. Svi pojmovi koji nisu definirani u ovim Općim uvjetima definirani su u Općim uvjetima računa.
- 11.9. Odredbe Općih uvjeta stupaju na snagu 01.04.2017 te zamjenjuju Opće uvjete korištenja Erste Smart Wallet usluge za građane u primjeni od 5. veljače 2014.