

Opći uvjeti okvirnog ugovora o prihvatu Erste Smart Wallet usluge

1. Uvodne odredbe

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

- 1.1. **Banka:** Izdavatelj ovih 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 ovih Općih uvjeta jesu svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koji su Trgovcu dostupni pojedinim distributivnim kanalima, a uređuju prava, ovlasti i obveze Trgovaca i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i Banke same.
- 1.3. **Opći uvjeti:** Ovi Opći uvjeti okvirnog ugovora o prihvatu Erste Smart Wallet sustava.
- 1.4. **Opći uvjeti računa:** jesu Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane ili Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za Poslovne subjekte, ovisno o tome koji se od prethodno navedenih općih uvjeta primjenjuju na pojedinog Korisnika.
- 1.5. **Poslovni subjekt:** Pravna osoba, tijelo državne vlasti, tijelo državne uprave, jedinica lokalne samouprave, udruga i društvo (sportsko, kulturno, dobrotvorno i sl.) te fizička osoba koja djeluje u području svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.
- 1.6. **Trgovac:** u smislu ovih Općih uvjeta je Poslovni subjekt koji prihvaća plaćanja robe i/ili usluga putem Erste Smart Wallet sustava u okviru njegove registrirane djelatnosti koja nije protivna javnom poretku i moralu društva te koji s Bankom ima sklopljen Okvirni ugovor o prihvatu Erste Smart Wallet sustava
- 1.7. **Korisnik:** u smislu ovih Općih uvjeta je Klijent kojem je Banka odobrila korištenje Erste Smart Wallet usluge i koji korištenjem Erste Smart Wallet usluge vrši plaćanje na prodajnim mjestima Trgovca. Korisnikom može postati Klijent koji u Banci ima otvoren Račun.
- 1.8. **Erste Smart Wallet usluga:** u smislu ovih Općih uvjeta je usluga kojom se omogućuje plaćanje roba i/ili usluga Trgovcu kao i prijenos novčanih sredstava s Računa Korisnika u korist Trgovca.
- 1.9. **Erste Smart Wallet sustav:** Cjelokupna tehničko-tehnološka infrastruktura razvijena od strane Banke u cilju omogućavanja ispravnog funkcioniranja Erste Smart Wallet usluge.
- 1.10. **Erste Smart Wallet mobilna aplikacija:** u smislu ovih Općih uvjeta je mobilna aplikacija na Apple iOS i Android platformi koja se instalira na Mobilni uređaj Korisnika i Trgovca, a služi za korištenje Erste Smart Wallet usluge.
- 1.11. **Erste Smart Wallet dodatak za web sučelje:** u smislu ovih Općih uvjeta je dodatak na web sučelju Trgovca pomoću kojeg se postojećem Korisniku Erste Smart Wallet usluge omogućava plaćanje roba i/ili usluga direktno s web trgovine/stranice Trgovca putem Erste Smart Wallet mobilne aplikacije
- 1.12. **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.
- 1.13. **Novčanik:** za potrebe ovih Općih uvjeta pod pojmom Novčanik smatra se Mobilni uređaj na kojeg je Korisnik instalirao Erste Smart Wallet mobilnu aplikaciju.
- 1.14. **Zahtjev za ugovaranje prihvata:** Zahtjev za ugovaranje prihvata Erste Smart Wallet usluge za Trgovce
- 1.15. **Podnositelj zahtjeva:** Trgovac koji predajom potpisanog Zahtjeva za ugovaranje prihvata od Banke traži sklapanje ugovora o prihvatu Erste Smart Wallet usluge.
- 1.16. **Transakcija:** za potrebe ovih Općih uvjeta pod pojmom Transakcija smatra se svako plaćanje odnosno prijenos novčanih sredstava radi plaćanja, inicirana od strane Trgovca putem Erste Smart Wallet sustava na teret Korisnika u korist Trgovca.

- 1.17. **Prodajno mjesto:** Mjesto prodaje roba i/ili usluga Trgovca na kojem se omogućava plaćanje putem Erste Smart Wallet sustava i koje je navedeno u Zahtjevu za ugovaranje prihvata i njegovim prilogima. Prodajno mjesto Trgovca može biti web trgovina/stranica i/ili fizičko prodajno mjesto.
- 1.18. **Terminal:** Za potrebe ovih Općih uvjeta Terminal je Erste Smart Wallet mobilna aplikacija Trgovca kreirana kao samostalna instanca ili integrirana unutar već postojećeg blagajničkog programa ili **Erste Smart Wallet dodatak za web sučelje** Trgovca, a koje služe Trgovcu za iniciranje prihvata transakcija Korisnika izvršenih putem Erste Smart Wallet sustava.
- 1.19. **QR kod:** grafička reprezentacija podataka o transakciji koja se generira i prikazuje na Terminalu-
- 1.20. **Mobilni uređaj:** Za potrebe ovih Općih uvjeta pod pojmom Mobilni uređaj smatraju se svi mobilni uređaji koji koriste Apple iOS ili Android operativni sustav.
- 1.21. **Ugovor:** u smislu ovih Općih uvjeta je ugovor o prihvatu Erste Smart Wallet sustava kojeg Trgovac sklapa s Bankom.
- 1.22. **mPIN Trgovca:** Višeznamenasti numerički kod kreiran posebno za svaki pojedini Terminal Trgovca, a kojeg Trgovac definira nakon unosa ispravnog aktivacijskog koda. U obliku programske platforme služi kao sredstvo autentifikacije Trgovca i autorizacije platnih transakcija zadanih putem Erste Smart Wallet usluge.
- 1.23. **mPIN Korisnika:** višeznamenasti numerički kod kojeg Korisnik definira nakon unosa ispravnog aktivacijskog koda. U obliku programske platforme služi kao sredstvo autentifikacije Korisnika i autorizacije platnih transakcija zadanih putem Erste Smart Wallet usluge.

2. Opće odredbe

Prilikom odobrenja Zahtjeva za ugovaranje prihvata od strane Banke, Trgovac i Banka sklapaju Okvirni ugovor o prihvatu Erste Smart Wallet sustava (dalje u tekstu: Okvirni ugovor) koji čine:

- Ovi Opći uvjeti;
- Ugovor.

U slučaju kolizije Ugovora i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim odredbe ovih Općih uvjeta te naposljetku ostali Akti Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije.

Prilikom ugovaranja prihvata Erste Smart Wallet usluge, uz informacije iz ovih Općih uvjeta, Banka klijentu uručuje i druge Akte Banke kojim se regulira prihvati Erste Smart Wallet sustava (primjerice: Upute za rad sa sustavom).

3. Postupak ugovaranja prihvata Erste Smart Wallet usluge

- 3.1. Podnositelj Zahtjeva ugovara prihvati Erste Smart Wallet usluge predajom Banci potpisanog Zahtjeva za ugovaranjem prihvata .
- 3.2. Podnositelj Zahtjeva za ugovaranjem prihvata svojim potpisom potvrđuje točnost podataka navedenih u Zahtjevu za ugovaranjem prihvata. Podnositelj zahtjeva dozvoljava Banci da provjeri sve podatke navedene u Zahtjevu za ugovaranje prihvata, 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 prihvata Erste Smart Wallet sustava, bez obaveze da Podnositelju Zahtjeva obrazloži svoju odluku.
- 3.4. Trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak odobrenja Zahtjeva za ugovaranje prihvata od strane Banke. Zahtjev za ugovaranje prihvata zajedno sa svojim prilogima, uz uvjet da je potpisan od strane Trgovca te odobren od strane Banke čini sadržaj Ugovora.

4. Predmet Ugovora

Predmet Ugovora je prihvati Erste Smart Wallet usluge. Prihvati Erste Smart Wallet usluge Trgovcu omogućuje:

- iniciranje i izvršenje plaćanja roba i/ili usluga Trgovca od strane Korisnika putem Erste Smart Wallet usluge;
- pregled pojedinačnih Transakcija iniciranih od strane Trgovca korištenjem Erste Smart Wallet sustava;
- pregled zbirnih Transakcija iniciranih od strane Trgovca korištenjem Erste Smart Wallet sustava.

Transakcija zadana putem Erste Smart Wallet usluge smatra se autoriziranom ukoliko je Korisnik upisao ispravan mPIN Korisnika u svoj Novčanik, učitao QR kod Trgovca te potvrdio plaćanje pritiskom na za to određenu tipku „Potvrdi plaćanje“ unutar svoje Erste Smart Wallet mobilne aplikacije.

Transakcija zadana putem Erste Smart Wallet usluge izvršit će se u korist Trgovca u roku i na način utvrđen Zahtjevom za ugovaranje prihvata.

5. Zaštita bankovne i poslovne tajne

- 5.1. Podaci Korisnika kao i podaci o Transakcijama (primjerice osobni podaci Korisnika, financijski podaci i sl.) su bankovna tajna (dalje u tekstu: Bankovna tajna) te se potpisom Zahtjeva za ugovaranje prihvata, Trgovac obvezuje iste čuvati u najvećoj tajnosti i poduzeti sve mjere i radnje potrebne za sprječavanje njihovog korištenja ili uporabe, a koje nije u vezi s Ugovorom i/ili je protivno svrsi istog.
- 5.2. Ugovor, sa svim izmjenama i dopunama, predstavlja poslovnu tajnu (dalje u tekstu: Poslovna tajna) osim u dijelu ovih Općih uvjeta i Uputa za rad sustava te se Trgovac i Banka obvezuju da će njegove odredbe držati u tajnosti.
- 5.3. Trgovac je odgovoran Banci za svako neovlašteno otkrivanje Bankovne i/ili Poslovne tajne kako od strane zaposlenika Trgovca, tako i od strane drugih osoba koje Trgovac koristi tijekom poslovne suradnje s Bankom, bez obzira da li je za korištenje usluga tih osoba Banka dala svoju prethodnu pisanu suglasnost ili ne.
- 5.4. Trgovac se obvezuje Banci naknaditi svaku štetu koju bi Banka mogla pretrpjeti u slučajevima nepridržavanja izjava i obveza Trgovca utvrđenih u ovim Općim uvjetima i Ugovoru, prema općim pravilima o naknadi štete.
- 5.5. U slučaju bio kakve zloupotrebe podataka o Transakcijama učinjenim putem Erste Smart Wallet usluge na Prodajnim mjestima Trgovca, sve troškove nastale takvom zloupotrebom odnosno povredom snosit će Trgovac.
- 5.6. Odredbe iz ovog članka obvezuju Trgovca kako za vrijeme trajanja Ugovora tako i u slučaju njegovog prestanka iz bilo kojeg razloga.
- 5.7. Trgovac i Banka 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 odgovornost Trgovca

- 6.1 Za prihvata Erste Smart Wallet usluge Trgovac treba osigurati odgovarajuću opremu koja je navedena u Uputama za rad sustava dostupnim na stranici www.erstebank.hr (dalje u tekstu: Upute za rad sustava). Upute za rad sustava obuhvaćaju opis i način korištenja usluge, isključivo su informativnog i edukativnog karaktera. Banka ima pravo jednostrane izmjene Upute za rad sustava o čemu obavještava Trgovca putem Erste Smart Wallet usluge. Trgovac je suglasan s načinom promjene Uputa za rad sustava i informiranjem.
- 6.2 Trgovac se obvezuje osigurati da Prodajna mjesta u svemu slijede upute sadržane u Uputama za rad sustava, koje Banka prije početka korištenja usluge prihvata Erste Smart Wallet usluge dostavlja Trgovcu u svrhu upoznavanja s postupkom korištenja Erste Smart Wallet sustava i/ili drugim radnjama ili propuštanjima koje je Trgovac dužan osigurati od strane Prodajnih mjesta u svrhu urednog prihvata Transakcija.
- 6.3 U slučaju sumnje na ispravnost te moguću zloporabu Erste Smart Wallet sustava od strane Korisnika ili djelatnika Trgovca, Trgovac je dužan osigurati da Prodajno mjesto o tome odmah obavijesti Banku, na broj telefona naveden u Uputama za rad sustava, odnosno drugim najbržim mogućim putem.
- 6.4 Trgovac je dužan osigurati da ovlašteni djelatnici Prodajnog mjesta kod svakog prihvata putem Erste Smart Wallet sustava slijede Upute za rad sustava.
- 6.5 Trgovac je dužan svaki mPIN koristiti na način da očuva njegovu tajnost odnosno ne zapisivati ga, ne otkrivati i/ili činiti isti dostupnim trećim osobama (osim ovlaštenim djelatnicima Trgovca), te prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale njegovim korištenjem. Trgovac je dužan odmah i bez izuzetaka obavijestiti Banku o gubitku ili neovlaštenoj upotrebi mPIN-a te o drugim oblicima zloporabe mPIN-a.
- 6.6 Trgovac je dužan unositi točne podatke prilikom zadavanja Transakcije te snosi rizik unosa netočnih podataka i zloporabe u vlastitom okruženju.
- 6.7 Trgovac je dužan Banku odmah obavijestiti o svim utvrđenim nepravilnostima ili netipičnom radu Erste Smart Wallet usluge.
- 6.8 Trgovac je dužan redovito pratiti i pregledavati sve obavijesti koje mu Banka šalje.
- 6.9 Trgovac je dužan prijaviti promjenu svih svojih podataka neophodnih za prihvata Erste Smart Wallet usluge.
- 6.10 Trgovac je dužan na zahtjev Banke dostaviti Banci račun za prodanu robu i/ili usluge na kojoj se temelji Transakcija plaćanja roba i/ili usluga u roku od 8 (osam) dana od dana kada Banka to zatraži.
- 6.11 Sve troškove koji mogu proizići iz nepoštivanja obveza Trgovca i/ili njegova Prodajnog mjesta, a koje obveze proizlaze iz ovog ugovornog odnosa i/ili iz propisa, snosi Trgovac.
- 6.12 Trgovac je dužan na svakom svom Prodajnom mjestu vidljivo izložiti materijal koji mu Banka dostavi u svrhu obavještavanja Korisnika o prihvatu i uvjetima prihvata Erste Smart Wallet usluge kao i u svrhu marketinga, između ostalog materijal potreban za ispunjenje obveza Banke sukladno propisima koji

reguliraju, između ostalog, prihvata platnih instrumenata, potrošačko kreditiranje i zaštitu potrošača, vizualne oznake Erste Smart Wallet usluge, zaštitni znak kao i druga obilježja Banke te oznake koje promoviraju eventualne akcije koje će se povremeno organizirati, na način na koji to Banka zatraži.

- 6.13 Ako iz bilo kojih razloga prestane prihvaćati platne instrumente putem Erste Smart Wallet sustava, Trgovac je dužan odmah, o svom trošku, ukloniti sav materijal iz prethodnog stavka ovog članka i vratiti ga Banci.
- 6.14 Trgovac je dužan naziv, logo, zaštitni znak ili neku drugu zaštićenu oznaku Banke i/ili Erste Smart Wallet usluge i/ili Erste Smart Wallet sustav koristiti isključivo na način koji čuva poslovni ugled Banke te se obvezuje da neće koristiti naziv, logo, zaštitni znak ili neku drugu zaštićenu oznaku Banke i/ili Erste Smart Wallet sustava ili Erste Smart Wallet usluge, osim u svoje promotivne svrhe i to temeljem prethodne pisane suglasnosti Banke.
- 6.15 Trgovac je obavezan odmah u pisanom obliku obavijestiti Banku o svakoj promjeni osobnih podataka, naziva, adrese (fizičke ili adrese web trgovine/stranice), sjedišta, podataka o statusu, podataka o promjeni vlasničke strukture, ovlastima za zastupanje prema Banci (osobama ovlaštenima za zastupanje i opsegu njihovih ovlasti), uspostavi ili prestanku odnosa povezanosti (prema odredbama propisa o trgovačkim društvima), podnošenju prijedloga za pokretanje stečajnog postupka i/ili predstečajnog postupka, otvaranju stečajnog postupka ili predstečajnog postupka te ostalih podataka na temelju kojih mu je odobren bilo koji plasman Banke ili neki drugi proizvod ili usluga i uz to priložiti odgovarajuću dokumentaciju. Trgovac odgovara za sve propuste ili štetu koja može nastati zbog nepridržavanja obveze dostave podataka o nastalim promjenama, kao i zbog nepridržavanja obveze dostave bilo kojih drugih podataka zatraženih od strane Banke.

Odgovornosti Banke

Banka će izvršiti sve pravilno zadane i autorizirane Transakcije te odobriti račun Trgovca u roku i na način utvrđen Zahtjevom za ugovaranje prihvata.

U slučaju kada je Banka odgovorna za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Transakcije obvezuje se vratiti iznos neizvršene ili neuredno izvršene Transakcije kao i sve zaračunate naknade te će isplatiti kamatu na koju Trgovac ima pravo sukladno Aktima Banke.

Banka nije u obvezi izvršiti povrat iznosa neautorizirane, neizvršene i/ili neuredno izvršene Transakcije, i obračunate naknade i kamate ukoliko po procjeni Banke nastupi bilo koji od sljedećih slučajeva:

- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Transakcije posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka ne može ili usprkos svim nastojanjima ne uspije utjecati;
- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz drugih za Banku obvezujućih propisa;
- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Transakcije posljedica prijave od strane Trgovca, prijave njegovog djelatnika ili ako Trgovac ili njegov djelatnik slučajno ili zbog nemara ne ispune svoje obveze u svezi s platnim instrumentom;
- ako je Banka izvršila odnosno neuredno izvršila Transakciju na osnovi krivotvorenog Naloga za plaćanje kojeg je Banci predao Trgovac ili njegov djelatnik (primjerice ukoliko je Transakciju zadao djelatnik Trgovca kojeg Trgovac nije ovlastio);
- ako je izvršenje neautorizirane Transakcije posljedica uporabe ukradenoga ili izgubljenoga platnog instrumenta ili platnog instrumenta koji je bio zloporabljen ako Trgovac ili njegov djelatnik nisu osigurali sve elemente zaštite platnog instrumenta;
- ako Trgovac nije odmah bez odlaganja obavijestio Banku o neautoriziranoj i/ili neuredno izvršenoj Transakciji, kad je utvrdio da je došlo do takvih Transakcija, a najkasnije u roku od 60 (šezdeset) dana od dana izvršenja Transakcije.

Za sve propuste i radnje djelatnika Trgovca odgovoran je isključivo Trgovac te Banka ne odgovara za štetu koju je prouzročio njegov djelatnik.

Banka ne snosi odgovornost:

- u slučaju nemogućnosti izvršenja Transakcija uslijed greške Korisnika i/ ili Trgovca;
- ukoliko Korisnik nema raspoloživih sredstava na Korisnikovom računu za plaćanje;
- za nedostupnosti Erste Smart Wallet usluge ili Erste Smart Wallet sustava, 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 i/ili sustavu;

- u slučaju gubitka ili uništenja podataka i/ili opreme Trgovca te zbog troškova uzrokovanih instaliranjem i/ili upotrebom Erste Smart Wallet sustava;
- za štetu nastalu uslijed neprijavlivanja promjene podataka Trgovca koji su po isključivoj procjeni Banke, neophodni za ispravno funkcioniranje Erste Smart Wallet usluge prihvata;
- ako Trgovac nije izdao račun za plaćanja roba i/ili usluga od strane Korisnika zadanih putem Erste Smart Wallet usluge.

Naknade

- 8.1. Ukoliko je Transakcija zadana u skladu s Ugovorom, Banka se obvezuje, u roku i na način utvrđen Zahtjevom za ugovaranjem prihvata, isplatiti Trgovcu iznos izvršene Transakcije.
- 8.2. Za omogućavanje prihvata plaćanja roba i/ili usluga izvršenih od strane Korisnika putem Erste Smart Wallet usluge, Trgovac se obvezuje Banci platiti naknadu po izvršenoj Transakciji koja se utvrđuje u Zahtjevu za ugovaranje usluge.
- 8.3. Svi iznosi naknada, kamate ili bilo koji drugi iznosi neovisno o nazivu koje Banka po bilo kojoj osnovi naplaćuje od Trgovca ugovoreni su u neto iznosu. Trgovac 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.
- 8.4. Banka nije obavezna izvršiti plaćanje iz članka 8.1 ukoliko Banka ima saznanja iz kojih po isključivoj procjeni Banke proizlazi da osnova za izdavanje računa Trgovca nije ugovor o kupoprodaji roba i/ili usluga u skladu s propisima Republike Hrvatske, poslovnim moralom ili moralom društva, a posebice ukoliko je Transakcija nastala radi isplate gotovine Korisniku, radi osiguranja plaćanja odnosno osiguranja duga, radi stjecanja protupravne imovinske koristi uslijed teškog imovinskog stanja ili neznanja Korisnika (dalje skupno: NedoVOLjene transakcije).
- 8.5. Banka zadržava pravo teretiti Trgovca za svaki iznos koji mu je isplaćen sukladno članku 8.1 ovih Općih uvjeta, a za koji ga je Banka odobrila, ukoliko se naknadno utvrdi da se Prodajno mjesto nije pridržavalo odredbi Okvirnog ugovora ili ovih Općih uvjeta, a posebice ako se utvrdi da je trošak nastao zloupotrebom Erste Smart Wallet sustava na Prodajnom mjestu Trgovca. U slučaju da je Banka već isplatila sporni iznos Trgovcu, Trgovac je suglasan da Banka za taj iznos umanjí sljedeće plaćanje koje je nastalo temeljem bilo koje obveze Banke prema Trgovcu.
- 8.6. Ukoliko bude pokrenut kazneni postupak protiv djelatnika Trgovca zbog sumnje na omogućavanje, pomaganje ili sudjelovanje pri zloupotrebi Erste Smart Wallet sustava i/ili Erste Smart Wallet usluge, obveza plaćanja Trgovcu iznosa iz stavka 8.1. ovih Općih uvjeta, u visini koja se pripisuje zloupotrebi dopijeva na dan pravomoćnog okončanja kaznenog postupka te ovisno o ishodu istog.
- 8.7. Ukoliko postoji više novčanih obveza Trgovca prema Banci, a nije izrijekom drugačije ugovoreno, bilo koje plaćanje Trgovca ili bilo koje druge osobe za obveze Trgovca, uračunavat će se na način koji je definiran člankom 4.6 Općih uvjeta poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. s poslovnim subjektima.

9. Specifikacija izvršenih platnih transakcija i naplaćenih naknada

Osim ukoliko je drugačije ugovoreno, Banka jednom mjesečno izdaje specifikaciju iznosa izvršenih Transakcija iz članka 8.1 te iznosa naplaćenih naknada iz članka 8.2 ovih Općih uvjeta, a koju naknadu naplaćuje temeljem svake Transakcije.

Na specifikaciji iz prethodnog stavka ovog članka Banka će navesti podatke koje je sukladno propisima dužna navesti nakon izvršenja pojedine platne transakcije.

Osim ukoliko je drugačije ugovoreno, Trgovac je suglasan da mu se specifikacija iz članka 9.1 dostavlja jednom mjesečno putem emaila na zadnju email adresu koju je Trgovac dostavio Banci kao adresu za kontakt.

10. Povrat iznosa Transakcije po nalogu Trgovca

- 10.1. Ugovorne strane su suglasne da, u slučaju kada je iznos Transakcije od strane Trgovca pogrešno unesen ili Korisnik vrši povrat kupljene robe ili usluge zbog njezinih nedostataka ili bilo kojeg drugog razloga, u dogovoru s Korisnikom, Trgovac može izvršiti povrat isključivo cjelokupnog iznosa Transakcije samo onom Korisniku koji je spomenutu Transakciju izvršio putem svoje Erste Smart Wallet mobilne aplikacije i to isključivo skeniranjem QR koda na fizičkom prodajnom mjestu.
Članci 10.1., 10.2, 10.3, 10.4 i 10.5 odnose se isključivo na povrate kupnji ostvarenih na fizičkom prodajnom mjestu dok povrat iznosa Transakcije po nalogu Trgovca nije moguć za transakcije izvršene putem web trgovine/stranice Trgovca.

- 10.2. Povrat iznosa izvršene Transakcije putem Erste Smart Wallet mobilne aplikacije Trgovac ostvaruje odabirom Transakcije čiji se povrat traži te odabirom opcije „Obavi povrat“. Navedenim postupcima Trgovac zadaje i autorizira novi nalog za plaćanje Banci, a kojim Trgovac ovlašćuje Banku da tereti njegov račun u cjelokupnom iznosu Transakcije čiji se povrat traži, a u korist Korisnika.
- 10.3. Povrat sredstava na način iz prethodnog stavka moguć je uz slijedeće uvjete:
- Povrat iznosa Transakcije zatražen je najkasnije u roku od 60 dana računajući od dana iniciranja Transakcije,
 - da u trenutku terećenja računa Trgovca u svrhu povrata, Trgovac ima dovoljno raspoloživih sredstava za izvršenje povrata.
- 10.4. Svaki nalog za plaćanje Trgovca zadan na način opisan u članku 10.2 ovih Općih uvjeta, nakon 60 dana od dana iniciranja Transakcije, u smislu ovih Općih uvjeta smatrat će se nalogom za plaćanje koji nije vezan uz povrat Transakcije ukoliko Trgovac ne dokaže suprotno.
- 10.5. Povratom plaćenog iznosa Korisniku, Trgovac ne ostvaruje pravo povrata naplaćene naknade iz članka 8.2 ovih Općih uvjeta.

11. Prigovori

- 0.0. Ukoliko Trgovac smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom, povrijeđeno neko njegovo pravo, ovlašten/dužan je što skorije, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana (osim ako izrijekom nije ugovoren drugačiji rok) od navedenog događaja/situacije, dostaviti Banci obrazloženi pisani prigovor na njenu poslovnu adresu ili poštom na Erste&Steiermärkische Bank d.d., Službu za upravljanje kvalitetom usluge, Zagreb, Ivana Lučića 2 ili elektroničkom poštom na adresu erstebank@erstebank.hr ili pisani prigovor predati u Poslovnicu s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje reklamacija.
- 0.1. Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije kao i dokaz iz kojeg je razvidno kako je Trgovčev prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Trgovac prigovor upotpuni.
- 0.2. Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse i smatra se da Trgovac nema dodatnih zahtjeva, pored onih koji iz samog poslovnog odnosa proizlaze. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost Banka će pozvati Trgovca da u tom smislu dopuni svoj prigovor te ukoliko Trgovac to ne učini u roku od 8 (osam) dana od poziva, Banka će smatrati da je odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Trgovca s prigovorom ili s dopunom prigovora.
- 0.3. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Trgovca pisano u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana zaprimanja prigovora.
- 0.4. Banka određuje tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti.
- 0.5. Trgovac razumije i prihvaća da Korisnik ima pravo osporavati davanje suglasnosti za Transakciju. Ukoliko Korisnik s uspjehom ospori Transakciju, Trgovac razumije i prihvaća da isplata Trgovcu iz članka 8.1, a koja se isplata odnosi na spornu Transakciju, neće biti izvršena, a ukoliko je već izvršena, Trgovac je suglasan da Banka umanju bilo koje slijedeće plaćanje koje je nastalo temeljem bilo koje obveze Banke prema Trgovcu za iznos osporene Transakcije.
- 0.6. Banka ne odgovara ni za kakvu štetu koja može nastati Korisniku kao posljedica neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza od strane Trgovca. Trgovac je suglasan da sam snosi isključivu odgovornost za poslovanje sa Korisnicima, osobito za potpunost, integritet i kvalitetu svih proizvoda i/ili usluga koje nude u svom prodajnom prostoru odnosno njihovih materijalnih ili pravnih nedostataka te se obvezuje nadoknaditi Banci svaku štetu koja bi Banci mogla nastati s osnove neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza od strane Trgovca.
- 0.7. Trgovac se obvezuje da će sve eventualne reklamacije ili prigovore Korisnika vezane uz kvalitetu i isporuku robe i/ili usluga, odnosno pravne ili materijalne nedostatke robe i/ili usluga, riješiti neposredno s Korisnikom u skladu s važećim propisima.
- 0.8. Trgovac se obvezuje, u slučaju da bilo koji zahtjev ili prigovor Korisnika vezan uz kvalitetu i isporuku robe i/ili usluga, odnosno pravne ili materijalne nedostatke robe i/ili usluga, bude usmjeren protiv Banke u bilo kojem postupku, umiješati se ili preuzeti taj postupak te također naknaditi Banci svaku štetu koja za Banku može nastati iz tog postupka, uključujući i troškove i bilo koji iznos koji Banka mora platiti Korisniku ili trećoj osobi kao rezultat takvog postupka.

- 0.9. Ukoliko Korisnik uputi prigovor Banci, Trgovac se obvezuje po zaprimljenoj obavijesti o prigovoru dostaviti Banci pisano obrazloženje uz svu prateću dokumentaciju (npr. preslika računa za kupoprodaju roba i/ili usluga i dr.) vezanu uz Transakciju, u roku naznačenom u Bančinoj obavijesti o prigovoru.
- 0.10. Prigovor Korisnika smatrat će se opravdanim ako Banka ne zaprimi pisano obrazloženje Trgovca po isteku roka naznačenog u Bančinoj obavijesti o prigovoru ili ukoliko iz obrazloženja Trgovca, proizlazi da Trgovac nije poštivao odredbe Okvirnog ugovora i/ili ovih Općih uvjeta. U tom slučaju Banka ima pravo postupiti sukladno članku 8. ovih Općih uvjeta.
- 0.11. Ugovorne strane su suglasne da će Trgovac reklamacije Korisnika, u slučaju kada je iznos troška pogrešno unesen ili Korisnik vrši povrat kupljene robe zbog njezinih nedostataka ili bilo kojeg drugog razloga, tehnički rješavati na sljedeći način:
- Putem Erste Smart Wallet mobilne aplikacije Trgovca na kojoj je izvršena spomenuta Transakcija napravljena isključivo na fizičkom prodajnom mjestu sukladno članku 10. ovih Općih uvjeta ili
 - plaćanjem Korisniku iznosa u gotovini ukoliko povrat nije moguće izvršiti putem Erste Smart Wallet sustava.

12. Izmjene Okvirnog ugovora

Banka zadržava diskrecijsko pravo izmjene i dopune ovog Okvirnog ugovora u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima te poslovnom politikom Banke. U slučaju izmjene Okvirnog ugovora od strane Banke, Banka će Obavijest o izmjenama Okvirnog ugovora, objaviti na Internet stranici i u poslovnicama Banke najmanje 15 dana prije stupanja na snagu objavljenih izmjena Okvirnog Ugovora. Na zahtjev, Trgovcu se mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku, poštom ili u elektroničkom obliku. Trgovac ima pravo otkazati Okvirni ugovor do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatrati će se da je Trgovac prihvatio objavljene izmjene, ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Okvirnog ugovora pisano ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća. Ukoliko Trgovac pisano obavijesti Banku da ne prihvaća izmjene Okvirnog ugovora smatrati će se da je Trgovac otkazao Okvirni ugovor.

13. Prestanak važenje Okvirnog ugovora

- 13.1. Okvirni ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme te ga svaka strana može otkazati sukladno odredbama ovog članka.
- 13.2. Trgovac može otkazati Okvirni ugovor bez obzira da li je sklopljen na određeno ili neodređeno vrijeme podnošenjem zahtjeva, uz otkazni rok od mjesec dana od dana primitka njegovog zahtjeva od strane Banke.
- 13.3. Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor bez pridržavanja otkaznog roka ukoliko Trgovac po procjeni Banke krši odredbe Okvirnog ugovora ili pozitivnih propisa te ukoliko svojim poslovanjem narušava ugled Banke. U slučaju jednostranog raskida Okvirnog ugovora od strane Banke, Banka će izvijestiti Trgovca da je Okvirni ugovor raskinut.
- 13.4. Okvirni ugovor otkazuje se pisanom izjavom upućenoj drugoj ugovornoj strani na zadnju poznatu kontakt adresu, a otkazni rok počinje teći danom predaje preporučene pošiljke pošti.
- 13.5. Banka nije u obvezi udovoljiti zahtjevu Trgovca za otkaz Okvirnog ugovora ukoliko Trgovac ima dospjelih nepodmirenih obveza prema Banci ili je u obvezi vraćanja stvari koje su vlasništvo Banke, a isti nije pravno prestao postojati.

14. Prijelazne i završne odredbe

Na odnose, međusobna prava i obveze Trgovca i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske, osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije.

Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz poslovnog odnosa Trgovca i Banke mjesno će biti nadležni stvarno nadležni sudovi u sjedištu Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije, odnosno, ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

Ako, u bilo kojem trenutku bilo koja odredba ovih Općih uvjeta jest ili postane nezakonita, neprovediva ili ništetna, ta činjenica neće imati učinka na ostale odredbe ovih Općih uvjeta. U navedenom slučaju Banka i Trgovac obvezuju se takvu nezakonitu, neprovedivu ili ništetnu odredbu u mjeri dopuštenoj prema mjerodavnom pravu zamijeniti valjanom odredbom, koja će u najvećoj mjeri omogućiti ostvarenje cilja koji se htio postići odredbom za koju je ustanovljeno da je nezakonita, neprovediva ili ništetna.

Odredbe ovih Općih uvjeta stupaju na snagu i primjenjuju se od 12.10.2016. te zamjenjuju Opće uvjete okvirnog ugovora o prihvatu Erste Smart Wallet sustava u primjeni od 10. svibnja 2014. Na ugovore o

prihvatu Erste Smart Wallet sustava sklopljene prije stupanja na snagu ovih Općih uvjeta primjenjuju se odredbe ovih Općih uvjeta.

Za sve što nije uređeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za Poslovne subjekte.