

Opći uvjeti korištenja Usluge KEKS Pay plaćanja

Pozdrav, drago nam je da te zanimaju KEKS Pay plaćanja. U tekstu ispod pokušali smo objasniti sve detalje o usluzi KEKS Pay plaćanja, i to jednostavnim, razumljivim jezikom. Više o tome što su KEKS plaćanja i kako ih možeš koristiti pronađi u nastavku.

Kako bi mogla/mogao koristiti KEKS Pay plaćanja moraš imati instaliranu aplikaciju KEKS Pay i završen proces prijave u aplikaciju.

Aplikacija KEKS Pay u vlasništvu je KEKS Pay d.o.o. te uvjete korištenja aplikacije ugovaraš s KEKS Pay d.o.o.

Ako bilo koji dio ovih Općih uvjeta ne razumiješ, preporučamo ti da ih ne prihvatiš, već Nas slobodno kontaktiraj i pitaj bilo što, rado ćemo Ti sve objasniti. Više o tome kako Nas kontaktirati pronađi u Poglavlju: Komunikacija i prigovori ovih Općih uvjeta.

Ovi Opći uvjeti reguliraju Tvoja i Naša prava i obveze. Ako prihvatiš ove Opće uvjete, time ćeš nam potvrditi da si ih pročitala/pročitao, razumjela/razumio u potpunosti te da prihvaćaš sva prava i obveze koje su navedene u njima.

Uvodne odredbe

Značajne riječi

U daljnjem tekstu ovih Općih uvjeta možemo koristiti riječi:

- **"Opći uvjeti"** – za ove Opće uvjete Usluge KEKS Pay plaćanja.
- **"Ti"**, **"Tvoj"**, **"Tebi"** ili **"Tebe"** - kako bismo označili da se radi o tebi kao korisniku aplikacije KEKS Pay i Usluge KEKS Pay plaćanja.
- **„Erste Banka“**, **„Banka“**, **"Mi"**, **"Nas"**, **"Nama"** ili **"Našim"** – odnosi se na nas, Erste&Steiermärkische Bank d.d. Rijeka. Registrirani smo pri Trgovačkom sudu u Rijeci, pod matičnim brojem subjekta 040001037. Naše sjedište nalazi se 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.
- **"KEKS Pay"** – odnosi se na mobilnu aplikaciju namijenjenu mobilnim uređajima na iOS i Android platformi kojom se, između ostalog, omogućuju Usluge KEKS Pay plaćanja.
- **KEKS Pay d.o.o.** – vlasnik aplikacije KEKS Pay i partner Erste banke, točnije pružatelj tehničkih usluga odnosno digitalnih rješenja koje podržavaju platne usluge, sa sjedištem u Zagrebu, Frana Folnegovića 6, e-mail: kekspay@kekspay.hr
- **"mobitel"** ili **"telefon"** – mobilni telefon u Tvom vlasništvu s instaliranom aplikacijom KEKS Pay.
- **"Trgovac"** – pravna osoba koja je kao primatelj plaćanja dostupna u KEKS Payu ili nudi plaćanje preko KEKS Pay poveznica, kodova za plaćanje ili drugih tehnologija na svojim prodajnim mjestima, preko uplatnica ili na druge načine.
- **„Izdavatelj računa ili Izdavatelj“** – Trgovac koji dostavlja uplatnice i/ili račune i/ili druge dokumente korisnicima aplikacije KEKS Pay.
- **"Akti Erste banke"** – su svi Naši dokumenti koji su Ti dostupni na našoj internetskoj stranici www.erstebank.hr. U njima uređujemo Naša i Tvoja prava, ovlasti i obveze. Na

Tvoj zahtjev učinit ćemo Ti dostupnim sve Akte Banke koji se primjenjuju na Tvoj konkretan ugovorni odnos.

- **"Nalog za plaćanje"** – jest instrukcija koju podnosiš Banci ili svom pružatelju platnih usluga kojom se traži izvršenje platne transakcije i koja sadrži sve potrebne elemente za provedbu transakcije.
- **"KEKS Pay transakcija"** – je svako slanje, traženje i primanje novca, donacija, pražnjenje ili punjenje KEKS računa ili plaćanje od strane Platitelja ili Primatelja preko aplikacije KEKS Pay.
- **KEKS račun** – prepaid račun elektroničkog novca definiran Općim uvjetima korištenja KEKS računa.
- **"ID transakcije"** - jedinstveni broj koji dodjeljujemo Mi, a kojim se identificira svaka KEKS Pay transakcija.
- **"Terminski plan Banke"** – pod Terminskim planom Banke podrazumijevaju se akti Banke kojim se definiraju rokovi, načini i uvjeti izvršavanja platnih transakcija i to Terminski plan izvršenja platnih transakcija građana koji se primjenjuje na korisnike usluga koji djeluju izvan poslovne djelatnosti i Terminski plan izvršenja platnih transakcija poslovnih subjekata koji se primjenjuje na korisnike usluga koji djeluju u okviru svoje poslovne djelatnosti.
- **"Primatelj donacije"** – bilo koja osoba koja je registrirana u aplikaciji KEKS Pay kao primatelj donacija i koja preko aplikacije prima novac u obliku donacije od Platitelja.
- **"Poznanici"** ili pojedinačno **"Poznanik"** – sve osobe koje poznaješ i komuniciraš s njima preko svog mobilnog telefona i koje se nalaze u imeniku tvog mobitela.
- **"Račun"** ili **"IBAN"** – odnosi se na Tvoj osobni tekući ili žiro-račun, otvoren u nekoj od banaka u Republici Hrvatskoj.
- **"Kekstag"** – Tvoj osobni KEKS Pay kôd tj. link koji možeš podijeliti s Platiteljima porukom (primjerice Whatsappom, Messengerom, e-mailom ili SMS-om) kako bi Ti poslali novac. Kekstag se formira i koristi u skladu s Općim uvjetima korištenja aplikacije KEKS Pay.
- **"RH"** – Republika Hrvatska.
- **"EU"** – Europska Unija.
- **"Kartica"** – odnosi se na Tvoju važeću debitnu ili kreditnu karticu, izdanu Tebi kao fizičkoj osobi od bilo koje banke u RH ili EU.
- **"Platitelj"** – fizička osoba koja djeluje izvan poslovne djelatnosti i šalje novac Primatelju koristeći KEKS Pay.
- **"Primatelj"** – fizička osoba koja djeluje izvan poslovne djelatnosti i prima novac od Platitelja koristeći KEKS Pay
- **PIN** - četveroznamenkasti broj koji Korisnik definira pri registraciji u aplikaciju KEKS Pay i koristi za ulazak u aplikaciju.
- **Biometrija** - osim putem PIN broja, možeš odabrati da se u aplikaciju KEKS Pay prijavljuješ i putem biometrije - tj. skeniranjem otiska prsta, skeniranjem lica, skeniranjem šarenice i slično (u daljnjem tekstu koristit ćemo riječ "Biometrija" za sve ove primjere). Kako bi to bilo moguće, Tvoj mobilni telefon mora podržavati opciju prijave Biometrijom i ta opcija mora biti aktivirana. Više o Biometriji, njenoj aktivaciji i deaktivaciji pogledaj u Općim uvjetima korištenja KEKS Pay aplikacije.

Tko i što je KEKS Pay plaćanje?

KEKS Pay plaćanja su usluga razvijena za Tebe kao korisnika aplikacije KEKS Pay, pomoću koje možeš slati, tražiti i primati novac, izvršavati donacije, pražnjenja ili punjenja KEKS računa. Uslugom možeš brzo, jednostavno i sigurno poslati novac, zatražiti novac ili primiti

novac od svojih poznanika s kojima komuniciraš preko svog mobitela i koji se nalaze u imeniku tvog mobitela.

Erste Banka?

Da, uslugu KEKS plaćanja pruža Ti Erste Banka. To znači da se razumijemo u novac, razne bankarske izraze i najvažnije – sigurnost. Iako nam je važno "s kim ti bankariš" – ne brini, KEKS plaćanja nisu namijenjena samo Našim klijentima. Možeš koristiti KEKS Pay plaćanja, čak i ako su tvoji računi u nekoj drugoj banci.

Opće odredbe

Drago nam je što Te zanima Usluga KEKS Pay plaćanja. Ovi Opći uvjeti će Ti objasniti osnovne funkcionalnosti KEKS Pay plaćanja, preduvjete i pravila vezana uz korištenje usluge te ostale sigurnosne i tehničke detalje.

Molimo Te da ove Opće uvjete pročitáš u cijelosti. Jako nam je važno da razumiješ sve što smo napisali. Upravo zato smo se trudili da sve napišemo jasnim i razumljivim jezikom. Ali naravno, ako bilo koji dio ovih Općih uvjeta ne razumiješ, slobodno Nas pitaj bilo što, rado ćemo Ti sve objasniti. Više o tome kako Nas možeš kontaktirati pronađi u Poglavlju: Komunikacija i prigovori.

Ovi Opći uvjeti reguliraju Tvoja prava i obveze, ali ujedno i Naša prava i obveze. Ako prihvatiš ove Opće uvjete, time ćeš nam potvrditi da si ih pročitála/pročitao i razumio u potpunosti te da prihvaćaš sva Tvoja prava i obveze koje su navedene u njima te ih možeš pronaći u poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke www.erstebank.hr (dalje: Internet stranica).

Poglavlje 1: O Nama

OK, vrijeme je da se predstavimo – Mi smo Erste Banka. Na hrvatskom tržištu poslujemo dugi niz godina uz sve potrebne dozvole. Superviziju i nadzor Našeg poslovanja obavlja Hrvatska narodna banka u skladu sa zakonima kojima se uređuje poslovanje kreditnih institucija. Ako želiš pronaći dodatne informacije o našim bankarskim dozvolama, posjeti Internet stranice Hrvatske Narodne Banke. Naši kontakt podaci su:

ERSTE&STEIERMÄRKISCHE BANK d.d.

Jadranski trg, 3A 51000 Rijeka

OIB: 23057039320

Telefon: 0800 7890

www.erstebank.hr

erstebank@erstebank.hr

Poglavlje 2: O Tebi

Kako bi mogla/mogao koristiti Uslugu KEKS Pay plaćanja, Ti moraš:

- biti fizička osoba,
- imati instaliranu aplikaciju KEKS Pay,
- pročitati, prihvatiti i pridržavati se ovih Općih uvjeta.

Usluge KEKS PAY aplikacije pruža ti KEKS Pay d.o.o. dok smo za usluge KEKS Pay plaćanja odnosno provođenje i nadzor nad KEKS Pay transakcijama, odgovorni Mi, Erste banka.

Ako odlučiš koristiti Uslugu KEKS Pay plaćanja kako bi poslala/poslao ili zatražila/zatražio novac preko aplikacije KEKS Pay, trebat će nam još neke informacije. Zašto? U prvom redu, zbog zakona i drugih propisa koji su na snazi u RH i EU. Uz to, želimo osigurati da sva Tvoja KEKS Pay plaćanja budu apsolutno sigurna. Informacije koje ćemo Te tražiti slične su onima koje su Ti potrebne kada kupuješ na internetu ili koristiš internet bankarstvo svoje banke.

Poglavlje 3: Što ti je potrebno?

Aplikacija

Korištenje Usluge KEKS Pay plaćanja moguće je isključivo preko aplikacije KEKS Pay. To znači da moraš imati instaliranu aplikaciju KEKS Pay i završen proces prijave u aplikaciju kako bi mogla/mogao koristiti Uslugu.

Proces registracije, prijave i korištenja u aplikaciju KEKS Pay je definiran Općim uvjetima korištenja KEKS Pay aplikacije.

Ako si klijent Erste Banke

Ako si klijent Erste Banke i za KEKS Pay plaćanja koristiš Račun, KEKS račun i/ili Karticu Erste banke tada se na tvoje KEKS Pay transakcije primjenjuju i odredbe Okvirnog ugovora o platnim uslugama i/ili Okvirnog ugovora o KEKS Računu i/ili Opći uvjeti okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Diners Club, Visa i Mastercard kartica za građane, ovisno o tome koje si proizvode ili usluge ugovorio s Bankom. Ovi Opći uvjeti u smislu Okvirnog ugovora o platnim uslugama, predstavljaju posebne opće uvjete.

Kako bi koristio KEKS Pay plaćanja bit će nam potrebni podatci tvog Računa, KEKS računa i/ili podatci tvoje Kartice Erste banke izdane u Tvoje osobno ime.

Prije zadavanja KEKS Pay plaćanja morat ćeš dodati Račun i/ili Karticu Banke u KEKS Pay ili otvoriti KEKS račun.

Svoj Račun otvoren kod Nas možeš povezati u aplikaciju KEKS Pay koristeći mToken mobilnog bankarstva Banke ili dodavanjem debitne kartice Računa. Oba načina uključuju razmjenu podataka KEKS Pay d.o.o. i Banke kako bi se provela autentifikacija Tebe kao vlasnika Računa i/ili kartice odnosno platnog instrumenta koji dodaješ u aplikaciju KEKS Pay. Kad dodaješ debitnu karticu Računa, možeš odabrati hoćeš li povezati svoj Račun ili samo dodati karticu. Ako povežeš svoj Račun, u aplikaciji KEKS Pay vidjet ćeš broj i stanje Računa. Autentifikacija se pri povezivanju Računa provodi mTokenom u skladu s Općim uvjetima korištenja On-line bankarstva George za građane.

Ako koristiš usluge neke druge banke

Ako nisi klijent Erste banke i za KEKS Pay koristiš Kartice druge banke ili jesi klijent Erste banke, ali za KEKS Pay koristiš Račun ili Karticu druge banke tada se na tvoje KEKS Pay transakcije primjenjuju ovi Opći uvjeti, osim onih dijelova koji se primjenjuju isključivo na klijente Erste banke.

Kako bi koristio Uslugu KEKS Pay plaćanja bit će nam potrebni podatci tvoje Kartice izdani u Tvoje osobno ime.

Prije zadavanja KEKS Pay plaćanja morat ćeš dodati Karticu u KEKS Pay. To radiš prema pravilima banke izdavatelja Kartice, a u skladu s Općim uvjetima korištenja aplikacije KEKS Pay.

Kartice koje se mogu dodati za KEKS Pay plaćanja

Za KEKS Pay plaćanja možeš koristiti samo Diners, MasterCard, Maestro i Visa Kartice. Navedene Kartice u aplikaciji KEKS Pay možeš koristiti samo kao fizička osoba kojoj je takva Kartica izdana i čije ime i prezime su otisnuti na Kartici.

Usluga KEKS Pay plaćanja

Poglavlje 4: KEKS Pay transakcije

KEKS Pay transakcije dostupne preko usluge KEKS Pay plaćanja koje Mi obavljamo za Tebe su:

- Slanje novca – platna transakcija u kojoj si Ti u ulozi Platitelja,
- Primanje novca – platne transakcije u kojima si Ti u ulozi Primatelja,
- Traženje novca – platne transakcije u kojima si Ti u ulozi Primatelja,
- Plaćanje – plaćanje i/ili kupovanje različitih vrsta roba i/ili usluga dostupnih preko aplikacije KEKS Pay, kod podržanih Trgovaca ili Izdavatelja u kojima si Ti u ulozi Platitelja,
- Donacija – dar Primatelju donacije preko aplikacije KEKS Pay, u kojoj si Ti u ulozi donatora, i ne očekuješ pritom nikakvu naknadu ili protuuslugu,
- Nadoplate (punjenje) i isplate (pražnjenje) KEKS računa – definirane su Općim uvjetima KEKS računa.

KEKS Pay transakcije slanja, primanja i/ili traženja novca predstavljaju neformalan način za dijeljenje troškova između dva ili više korisnika aplikacije KEKS Pay. Ako Te Poznanik zatraži novac, Ti odlučuješ želiš li mu taj novac poslati ili ne. Jednako tako, ako Ti zatražiš nekog Poznanika novac, on odlučuje želi li Ti ga poslati ili ne.

Preko KEKS Pay transakcije također možeš brže i lakše obaviti kupovinu roba i/ili usluga kod podržanih Trgovaca. Trgovci mogu biti dostupni u samoj aplikaciji KEKS Pay ili mogu ponuditi plaćanje preko KEKS Pay poveznica, kodova za plaćanje ili drugih tehnologija na svojim prodajnim mjestima.

Ako odlučiš preko aplikacije KEKS Pay donirati novac, Tvoja donacija odnosi se na uplatu onim Primateljima donacija koji su dostupni u aplikaciji, podržani preko KEKS Pay poveznica, kodova za plaćanje ili drugih tehnologija.

Isto tako preko aplikacije KEKS Pay možeš plaćati režije izdane od podržanih Izdavatelja računa ili plaćati uplatnice koje skeniraš u aplikaciji KEKS Pay.

Korištenje usluge KEKS Pay plaćanja kojom provodiš sve svoje KEKS Pay transakcije koje napraviš Ti ili bilo koji drugi korisnik isključivo su dobrovoljne prirode. Mi nismo odgovorni za ispunjavanje/neispunjavanje zahtjeva ili bilo koji oblik usluge ili donacije koji su predmet neke KEKS Pay transakcije. KEKS Pay transakciju u kojoj tražiš novac možeš poslati samo Poznancima od kojih uistinu trebaš primiti neku uplatu. Ako pošalješ zahtjev za traženje novca korisnicima aplikacije KEKS Pay koje ne poznaješ i koji Ti ne duguju nikakav novac, Mi Ti možemo ograničiti/onemogućiti korištenje usluge KEKS Pay plaćanja. Ti sigurno ne želiš da ljudi spamaju tebe sa zahtjevima, pa zato budi fer i nemoj to raditi drugima.

Ako ćeš imati problem ili prigovor na neku donaciju, plaćenu robu, uslugu, količinu, kvalitetu i slično, Mi ne snosimo nikakvu odgovornost za taj problem ili prigovor. Svoj problem/prigovor morat ćeš riješiti s onime od koga si kupio taj proizvod ili uslugu i kome si poslao ili donirao novac.

Sve KEKS Pay transakcije izvršavaju se isključivo u eurima, a informacije o provedenim transakcijama dostupne su ti u aplikaciji KEKS Pay 24 sata dnevno/7 dana tjedno/365 dana u godini.

Poglavlje 5: Autorizacija i izvršenje KEKS Pay transakcija

Mi izvršavamo KEKS Pay transakcije nakon što nam dostaviš i Mi primimo uredno popunjeni Nalog za plaćanje koji je autoriziran.

Popunjenost Naloga za plaćanje kod slanja i primanja novca

Prihvatanjem ovih Općih uvjeta, suglasan si da je Nalog za plaćanje uvijek popunjen s imenom i prezimenom koje si unio u aplikaciju KEKS Pay kao imenom i prezimenom Platitelja dok ćemo broj mobitela Primatelja ili Kekstag zamijeniti s IBAN-om Primatelja koji je Primatelj unio u KEKS Pay. Opis plaćanja predstavlja Tvoj odabir ponuđenih kategorija ili poruku koju si unio prilikom kreiranja Naloga za plaćanje.

Da bismo proveli Tvoj Nalog za plaćanje, Nalog mora sadržavati iznos koji želiš poslati u EUR.

Dodatno, kao Platitelj moraš odrediti koji Račun, Kartica ili KEKS račun će se teretiti za provođenje KEKS Pay transakcije, a Primatelj mora imati dodan račun za primanje novčanih sredstava.

Nalog za plaćanje u aplikaciji KEKS Pay kod kojeg Primatelj nema dodan račun za primanje novčanih sredstava u toj aplikaciji smatra se djelomično popunjenim te do trenutka dodavanja računa Primatelja možeš odustati od tog naloga (vidi Poglavlje: Odustanak od KEKS Pay transakcija).

Rok za dodavanje računa Primatelja za primanje sredstava u aplikaciju KEKS Pay je pet dana od dana kad Platitelj u aplikaciji KEKS Pay popuni Nalog za plaćanje. Protekom navedenog roka ili odustankom Platitelja od Naloga, smatrat će se da takav Nalog za plaćanje nije ni dostavljen Banci.

Druge KEKS Pay transakcije

Osim primanja i slanja novca, preko aplikacije KEKS Pay možeš zadavati i druge KEKS Pay transakcije, a za što nam osim podatka o Tebi kao Platitelju, podataka o Računu ili Kartici koji se terete te iznosa plaćanja ponekad trebaju i dodatni podaci. Pa tako za provođenje drugih KEKS Pay transakcija kojima se preko aplikacije KEKS Pay:

- kupuje parkirna karta – potrebni su nam podaci o registarskoj oznaci vozila te grad i zona za koje se kupuje parkirna karta,
- kupuje GSM bon – potreban nam je i broj mobitela kojem nadoplaćuješ bon,
- nadoplaćuje ENC – potrebni su nam broj ENC uređaja i e-mail adresa na koju Trgovac šalje račun,
- plaća po uplatnici s 2D barkodom koji se skenira - potrebni su nam podaci s uplatnice.

Prihvatanjem ovih Općih uvjeta, suglasan si da su i Nalozi za plaćanje ovih transakcija uvijek popunjeni s imenom i prezimenom koje si unio u Aplikaciju KEKS Pay kao imenom i prezimenom Platitelja dok ćemo broj mobitela primatelja ili Kekstag zamijeniti s IBAN-om Primatelja koji je Primatelj unio u KEKS Pay.

Preduvjeti za autorizaciju

Ako koristiš usluge neke druge banke ili dodaješ kartice Erste banke bez povezivanja Računa s aplikacijom KEKS Pay

Preduvjet za autorizaciju (suglasnost) za izvršenje KEKS Pay transakcije su:

- prijava u aplikaciju KEKS Pay,
- unos i davanje personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica prema zahtjevima prodajnih mjesta i/ili banke koja je izdala tu Karticu.

Prije provođenja Naloga za plaćanje Tvoja banka (banka koja Ti je izdala Karticu) provodi autentifikaciju tebe kao korisnika kartice i kartice kao platnog instrumenta prema pravilima koje si ugovorio s tom bankom. Ako nisi ispunio ugovorene zahtjeve svoje banke nećeš moći provesti plaćanje.

Ako si u aplikaciju KEKS Pay dodao karticu Erste banke, a nisi povezao svoj Račun s aplikacijom te se za KEKS Pay transakcije tereti Tvoja Kartica izdana od Erste banke, tada se na autorizaciju KEKS Pay transakcija za debitne kartice primjenjuju Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane odnosno za kreditne kartice Opći uvjeti Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Diners Club, Visa i Mastercard kartica za građane i Opći uvjeti Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Diners Club, Visa i Mastercard kartica za poslovne subjekte.

Kod slanja novca Primatelju koji nema dodan Račun za plaćanje daješ suglasnost za rezervaciju sredstava na tvojoj Kartici (pod rezervacijom sredstava podrazumijeva se umanjeње raspoloživog stanja za iznos KEKS Pay transakcije).

Ako si klijent Erste banke

Preduvjet za autorizaciju (suglasnost) za izvršenje KEKS Pay transakcije aplikacijom KEKS Pay je:

- prijava u aplikaciju KEKS Pay i
- povezan Račun u aplikaciji KEKS Pay, odnosno otvoren KEKS račun.

Banka može u svakom trenutku zatražiti od Klijenta i dodatnu autentifikaciju unosom PIN-a ili Biometrijom čime se autorizira KEKS Pay transakcija.

Autorizacija svih KEKS Pay transakcija

Suglasnost za izvršenje KEKS Pay transakcija daje se povlačenjem odgovarajuće ikone za potvrdu s lijeva na desno unutar opcije „*Povuci da pošalješ*“ u aplikaciji KEKS Pay.

Ostala pravila izvršenja KEKS Pay transakcija za sve korisnike aplikacije KEKS Pay

U aplikaciji KEKS Pay smiješ dodavati i koristiti samo ona platna sredstva (Račune i/iliKartice) koja su izdana Tebi osobno. U KEKS Pay ne smiješ dodavati ili preko njega koristiti platna sredstva izdana drugim osobama, iako za to možda imaš odobrenje osobe koja je vlasnik tog Platnog sredstva. Ako to napraviš, Mi Ti možemo zabraniti korištenje Usluge KEKS Pay plaćanja sukladno Poglavljima: Zabranjene aktivnosti i Zabranjene transakcije ovih Općih uvjeta.

Ako koristiš Uslugu KEKS Pay plaćanja u ulozi Platitelja, tvoja je obveza, za izvršenje te KEKS Pay transakcije, osigurati novčana sredstva za izvršenje Naloga za plaćanje tj. moraš imati raspoloživ iznos koji želiš poslati. Ako u trenutku izvršenja naloga nemaš dovoljno sredstava, smatrat ćemo da taj nalog nismo ni zaprimili.

Ako si Ti u KEKS Pay transakciji u ulozi Platitelja, i u Nalogu za plaćanje nam dostaviš krivi broj telefona Primatelja, krivi ili netočan Kekstag, krivi iznos novca koji želiš poslati, odabereš krivi proizvod ili skeniraš netočan QR kôd pri plaćanju Trgovcu, pogriješiš pri odabiru

proizvoda/usluge Trgovca ili uneseš netočan iznos za plaćanje, pogriješiš pri odabiru Primatelja donacije ili Izdavatelja režija ili iznosa koji želiš donirati, ili nemaš dovoljno raspoloživog iznosa za slanje, Mi ne odgovaramo za tu pogrešku i njene posljedice.

Ako koristiš uslugu KEKS Pay plaćanja, za izvršenje KEKS Pay transakcije kada si u ulozi Primatelja, te nam u Nalogu za plaćanje dostaviš krivi Račun, krivi ili netočan Kekstag i slično, mi ne odgovaramo za tu pogrešku i njene posljedice. Također, račun koji nam dostaviš (upíšeš u KEKS Pay) smatramo primarnim tj. na njega ćeš uvijek primati uplate. Ako želiš promijeniti primarni račun za primanje novca, možeš u KEKS Pay unijeti neki drugi Račun i njega odabrati kao primarnog.

Ako Uslugu KEKS Pay plaćanja koristiš u ulozi Primatelja i/ili Platitelja, a Tvoj Mobitel ima ugašeno, deaktivirano ili na bilo koji način usporeno i/ili onemogućeno zaprimanje i/ili prikaz notifikacija od strane aplikacije KEKS Pay, Mi ne odgovaramo za bilo kakvu potencijalnu štetu, kaznu, neugodnost ili problem.

Ako u aplikaciji KEKS Pay koristiš lokacijske usluge u bilo koju svrhu (npr. za lociranje i odabir parking zone ili slično), obavezno moraš provjeriti je li lokacija ispravna tj. dovoljno točna. Mi ne možemo utjecati na rad lokacijskih usluga u Tvom Mobitelu niti na apsolutnu točnost usluge bazirane na lokaciji i zato je konačna provjera i potvrda neke KEKS Pay transakcije Tvoja odgovornost. Ako potvrdiš neku KEKS Pay transakciju baziranu na neispravnoj ili nedovoljno točnoj lokaciji, ta transakcija je Tvoja odgovornost.

U trenutku kupovine tj. ako Uslugu KEKS Pay plaćanja koristiš za kupovinu bilo kakvog proizvoda ili plaćanje usluge preko aplikacije KEKS Pay, pažljivo provjeri sve detalje koji su vezani uz KEKS Pay transakciju, prije nego je potvrdiš. U slučaju da uslugu KEKS Pay plaćanja koristiš za nadoplatu prepaid račun Mobitela, ENC uređaja, plaćanja uplatnica ili bilo koju drugu KEKS Pay transakciju, odgovornost za detaljnu i pažljivu provjeru svih podataka vezanih uz tu transakciju je Tvoja.

Uslugu KEKS Pay plaćanja možeš koristiti bilo koji dan, u bilo koje vrijeme, a Mi ćemo tvoju KEKS Pay transakciju izvršiti u najkraćem mogućem roku. Također, kako bismo mogli izvršiti tvoju KEKS Pay transakciju ne smije postojati neka zakonska prepreka za njeno izvršenje (kao na primjer da je Račun s kojeg se novci šalju blokirani zbog ovrhe).

Poglavlje 6: Odustanak od KEKS Pay transakcija

Sve do trenutka kada Primatelj doda Račun za primanje novca, Ti kao Platitelj možeš odustati od Naloga za plaćanje i prekinuti KEKS Pay transakciju. Kako bi odustao od ovog Naloga za plaćanje otiđi u Detalje transakcije i odaberi opciju "Otkaži". Rok za dodavanje Računa Primatelja u aplikaciji KEKS Pay je 5 (pet) dana od dana kada djelomično popuniš Nalog za plaćanje sukladno Poglavlju: Autorizacija i izvršenje KEKS Pay transakcija ovih Općih uvjeta. Kada istekne taj rok, ili ako Ti odustaneš od plaćanja KEKS Pay transakcije, smatrat ćemo da Nam tu transakciju nisi niti dostavila/dostavio, odnosno da nisi koristila/koristio Uslugu KEKS Pay plaćanja.

Ako novac šalješ Primatelju koji već ima dodan Račun za primanje novca, tada možeš odustati od Naloga za plaćanje sve dok ne odabereš opciju „Povuci da pošalješ“.

Kod plaćanja Trgovcu ili Izdavatelju, od KEKS Pay transakcije ne možeš odustati nakon što si dao suglasnost za izvršenje transakcije.

Kod donacija, od KEKS Pay transakcije ne možeš odustati nakon što si dao suglasnost za izvršenje transakcije.

Poglavlje 7: Naše odgovornosti i povrat iznosa KEKS Pay transakcija

Ako prilikom korištenja usluge KEKS Pay plaćanja Tvoja KEKS Pay transakcija ne bude izvršena ili bude izvršena neuredno, Mi smo u određenim slučajevima odgovorni za navedeno i imamo određene obveze prema Tebi.

Ako za uslugu KEKS Pay plaćanja koristiš Račun, KEKS račun ili Kartice Erste banke informacije o tome možeš pronaći u Općim uvjetima vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane, Općim uvjetima izdavanja i korištenja platnih kartica za građane, Općim uvjetima Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Diners Club, Visa i Mastercard kartica za građane te Općim uvjetima KEKS računa.

Nismo obvezni izvršiti povrat iznosa neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije, i obračunate naknade i kamate, kao niti u slučaju KEKS Pay transakcija izvršenih sa zakašnjenjem, u sljedećim slučajevima:

- ako je izvršenje, neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje ne možemo, ili usprkos svim nastojanjima ne uspijemo, utjecati;
- ako je izvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije posljedica Naše obveze koja proizlazi iz obvezujućih propisa;
- ako je izvršenje KEKS Pay transakcije posljedica Platiteljeve prijevare;
- ako je neizvršenje ili neuredno izvršenje posljedica pogrešne instrukcije za plaćanje na Nalogu za plaćanje;
- ako nas Platitelj nije odmah bez odlaganja obavijestio o neizvršenju i/ili neurednom izvršenju kad je utvrdio da je došlo do takvih KEKS Pay transakcija, a najkasnije u zakonskom roku.

Nismo odgovorni za neizvršenje odnosno neuredno izvršenje Naloga za plaćanje uslijed sljedećih situacija:

- uslijed izvanrednih događaja i otežavajućih okolnosti na koje nemamo utjecaja:
- prirodni događaji – potresi, poplave, oluje, požari
- politički događaji – pobune, oružani sukobi, teroristički napadi, neredi, promjene zakona ili donošenje odluka javne vlasti, bilo u zemlji ili inozemstvu
- događaji koji onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa zbog prekida telekomunikacijskih veza, nefunkcioniranja EURO NKS, HSVP, FINA-e, SWIFT sustava uslijed primjene odredbi i propisa vezanih uz sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma kao i odredbi i propisa vezanih uz suzbijanje korupcije i organiziranog kriminala
- uslijed poslovnih procesa i odluka banaka posrednika i/ili banke Primatelja plaćanja i/ili drugih pružatelja platnih usluga na koje Banka ne može utjecati niti imati prethodna saznanja
- kao i u drugim slučajevima više sile.

Ako si klijent Erste banke

Obavijesti nas o neautoriziranoj KEKS Pay transakciji najkasnije u roku 13 mjeseci od dana kad si terećen za tu transakciju na način definiran Poglavljem: Komunikacija i prigovori. Detaljnije informacije o pravima i obvezama koje imaš u slučaju neautoriziranih ili neuredno

izvršenih KEKS Pay transakcija možeš pronaći i u Općim uvjetima vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane, Općim uvjetima izdavanja i korištenja platnih kartica za građane, Općim uvjetima Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Diners Club, Visa i Mastercard kartica za građane te Općim uvjetima KEKS računa.

Ako nisi klijent Erste Banke

Budući da KEKS Pay transakcije iniciraš Karticom koju je izdala druga banka, u slučaju neautoriziranih ili neuredno izvršenih transakcija molimo Te da se prvo obratiš toj banci. Molim te da to napraviš na vrijeme, prema rokovima i na način koji određuje Tvoja banka. To ne znači da se ne možeš obratiti i Nama, u roku 13 mjeseci od dana terećenja sporne KEKS Pay transakcije.

Ako smo Mi odgovorni za neizvršenje ili neuredno izvršenje platne transakcije obvezujemo Ti se vratiti iznos neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije kao i sve zaračunate naknade te će isplatiti kamatu u visini kamatnih stopa štednje po viđenju određenih Katalogom proizvoda za fizičke osobe važećim na dan. U tom slučaju obvezujemo se vratiti i sve naplaćene naknade i kamate koje su posljedica izvršenja platne transakcije sa zakašnjenjem.

Poglavlje 8: Naknade i troškovi za korištenje Usluge KEKS Pay plaćanja

Naknade za usluge KEKS Pay plaćanja objavljene su u Odluci o naknadama Erste banke te predstavljaju dio ovih Općih uvjeta.

Moguće je da u nekom trenutku budemo morali izvršiti promjene u načinu i uvjetima korištenja usluge KEKS Pay plaćanja i visini Naših naknada za izvršenje KEKS Pay transakcija. U takvim slučajevima, ako si klijent Erste banke obavijestit ćemo Te o promjenama minimalno 2 mjeseca prije nego te promjene stupe na snagu. Ako nisi klijent Erste banke, Opće uvjete uvijek možeš pronaći u aplikaciji KEKS Pay i na Našoj Internet stranici. Ako se ne slažeš s promjenama u ovim naknadama, jednostavno nemoj koristiti Uslugu KEKS Pay plaćanja. Kod izmjena naknada vrijede pravila o izmjeni općih uvjeta definirana Poglavljem: Izmjene.

Poglavlje 9: Limiti

Preko KEKS Pay plaćanja možeš na neformalan način podijeliti troškove među Poznanicima. KEKS Pay plaćanja ne zamjenjuju klasično "bankarenje" kod kojeg su uobičajeni veći iznosi. Upravo iz tog razloga odredili smo maksimalne iznose zahtjeva koje možeš poslati i primiti preko usluge KEKS Pay plaćanja (u daljnjem tekstu možemo koristiti riječ "Limiti").

Limiti za KEKS Pay transakcije odnose se isključivo na tvoje korištenje Usluge KEKS Pay plaćanja i nisu nikako povezani s limitima koji su postavljeni na tvoje Račune, Kartice ili KEKS račun. Ukoliko su Limiti na Tvojim Računima, Karticama ili KEKS račun niži od Limita koje smo naveli, primjenjivat će se Limiti tvojih Računa, Kartica i/ili KEKS račun.

Pregled limita

Minimalni iznos za bilo koju uslugu KEKS Pay plaćanja je 0,50 EUR za svakog pojedinog sudionika neke KEKS Pay transakcije, za svaku donaciju, plaćanje na prodajnom mjestu ili bilo koje drugo plaćanje preko aplikacije KEKS Pay.

Ako si klijent Erste Banke i za KEKS Pay plaćanja koristiš račun, karticu Erste banke ili KEKS račun:

- Dnevni limit – unutar jednog dana uslugom KEKS Pay plaćanja možeš poslati maksimalni iznos od 800 EUR. Ako unutar tog dana napraviš više KEKS Pay transakcija, zbroj svih pojedinačnih transakcija u tom danu ne može biti veći od 800 EUR.
- Mjesečni limit – unutar jednog kalendarskog mjeseca uslugom KEKS Pay plaćanja možeš poslati maksimalni iznos od 6.000 EUR, neovisno o tome radi li se o slanju jednom Poznaniku ili grupi te o jednoj KEKS Pay transakciji ili njih više. Kod većeg broja KEKS Pay transakcija slanja u jednom mjesecu, zbroj svih pojedinačnih transakcija u tom mjesecu ne može biti veći od 6.000 EUR.

Ako nisi klijent Erste banke i za KEKS Pay koristiš račun i kartice druge Banke ili jesi klijent Erste banke, ali za KEKS Pay koristiš račun ili karticu druge banke:

- Dnevni limit – unutar jednog dana uslugom KEKS Pay plaćanja možeš poslati maksimalni iznos od 300 EUR. Ako unutar tog dana napraviš više KEKS Pay transakcija, zbroj svih pojedinačnih transakcija u tom danu ne može biti veći od 300 EUR.
- Mjesečni limit – unutar jednog kalendarskog mjeseca uslugom KEKS Pay plaćanja možeš poslati maksimalni iznos od 3.000 EUR, neovisno o tome radi li se o slanju jednom Poznaniku ili grupi te o jednoj KEKS Pay transakciji ili njih više. Kod većeg broja KEKS Pay transakcija slanja u jednom mjesecu, zbroj svih pojedinačnih transakcija u tom mjesecu ne može biti veći od 3.000 EUR.

Sukladno zakonskim propisima, Mi ćemo aktivno nadzirati Tvoje, ali i sve druge KEKS Pay transakcije. Ako Mi procijenimo da je zbog Tvoje sigurnosti, Naše sigurnosti i/ili sigurnosti bilo kojeg drugog Korisnika to potrebno, Mi možemo u bilo kojem trenutku privremeno aktivirati i druge, dodatne limite na slanje, primanje, plaćanje, doniranje i slično, i to na bilo koju KEKS Pay transakciju.

Mi zadržavamo pravo promjene ovih Limita kroz izmjene ovih Općih uvjeta uz prethodnu najavu.

Također, zadržavamo pravo ograničiti broj KEKS Pay transakcija, transakcijski limit, dnevni limit ili mjesečni limit bilo Tebi ili bilo kojem drugom korisniku Usluge KEKS Pay plaćanja u slučajevima kada sumnjamo na ili utvrdimo nepoštovanje odredbi ovih Općih uvjeta ili u slučajevima iz Poglavlja: Zabranjene aktivnosti i Zabranjene transakcije ovih Općih uvjeta.

Poglavlje 10: Informiranje Platitelja

Ako si u KEKS Pay transakciji Ti u ulozi Platitelja, nakon što je izvršimo dat ćemo Ti preko aplikacije KEKS Pay sljedeće informacije:

- ID transakcije,
- iznos i valutu transakcije,
- datum transakcije,
- IBAN Primatelja,
- Ime i prezime Primatelja ili naziv Trgovca ili Primatelja donacije.

Mi nemamo saznanja o poslovnim procesima i odlukama banaka posrednika i/ili banke Primatelja/Trgovca/Primatelja donacije.

Poglavlje 11: Zabranjene transakcije

Prihvatanjem ovih Općih uvjeta Ti se obvezuješ kako nećeš koristiti Uslugu KEKS Pay plaćanja za:

- kupovinu ili prodaju oružja bilo koje vrste,
- kupovinu ili prodaju kontroliranih tvari, uključujući ali ne ograničavajući se na narkotike i/ili pribor,
- aktivnosti za kockanje, uključujući, ali ne ograničavajući se na sportska kladjenja, igre u kasinu, utrke konja, utrke pasa, lutrije, igre na sreću, nagradne igre, igre koje se mogu klasificirati kao kockanje (npr. Poker) ili druge slične aktivnosti. Razumijemo da kockanje može biti pravno dozvoljeno, ali nažalost ne možemo dopustiti da zadaješ KEKS Pay plaćanja u vezi s tim aktivnostima, osim u iznimnim slučajevima kada se iste provode kod Trgovaca koji imaju Naše izričito odobrenje,
- financijski kriminal, pranje novca ili financiranje terorizma,
- bilo kakve Ponzijeve sheme, piramidalne sheme ili višerazinski marketinški program,
- robe ili usluge koje krše autorska prava, zaštitna prava ili vlasnička prava prema važećim zakonima ili na drugi način predstavljaju krivotvorenu robu,
- usluge kreditiranja, refinanciranja ili slično,
- sudski naložena plaćanja, plaćanja poreza ili slična davanja,
- bilo kakvu aktivnost prijenosnika novca za treće osobe. Ako prihvaćaš sredstva od drugih ljudi i šalješ ih dalje u njihovo ime, moguće je da time kršiš/kršite važeće zakone, tako da to ne možemo dopustiti,
- kupnju robe s tržišta skrivenih usluga poput "Tor" ili "Darknet" tržišta ili bilo koje druge usluge ili web-stranice koja djeluju kao tržište za ilegalnu robu (iako takvo tržište također može prodati ispravnu, legalnu robu),
- kupovinu ili prodaju sadržaja za odrasle,
- kupovinu ili prodaju roba i/ili usluga od fizičkih ili pravnih osoba koje nisu Trgovci,
- slanje novca samom sebi, osim ako se to ne odnosi na nadoplatu („punjenje“) Tvojeg KEKS računa i
- transakcije koje su na bilo koji način suprotne odredbama ovih Općih uvjeta, a posebno Poglavlja: Limiti.

U slučaju da primijetimo ili posumnjamo na izvršavanje takvih zabranjenih transakcija, možemo privremeno ili trajno ograničiti Tvoje korištenje KEKS Pay plaćanja.

Poglavlje 12: Zabranjene aktivnosti

Prihvatanjem ovih Općih uvjeta Ti se obvezuješ kako nećeš pri korištenju usluge KEKS Pay plaćanja:

- prekršiti (ili pomoći nekoj trećoj osobi u kršenju) odredbi važećih propisa RH ili EU,
- namjerno pokušati prevariti (ili pomoći trećoj osobi u prijevari) Nas ili bilo kojeg drugog korisnika usluge KEKS Pay plaćanja,
- dostaviti Nam netočne, zastarjele ili zavaravajuće informacije,
- prilikom KEKS Pay plaćanja koristiti tuđe ime i prezime, iako za to možda imaš dozvolu osobe čije ime i prezime unosiš,
- kupovinu ili prodaju sadržaja za odrasle,
- kupovinu ili prodaju roba i/ili usluga od fizičkih ili pravnih osoba koje nisu Trgovci,

- slanje novca samom sebi, osim ako se to ne odnosi na nadoplatu („punjenje“) Tvojeg KEKS računa,
- transakcije koje su na bilo koji način suprotne odredbama ovih Općih uvjeta,
- sudjelovati u transakciji koja uključuje sredstva stečena bilo kakvom nelegalnom i/ili nemoralnom aktivnosti,
- pokušati dobiti neovlašteni pristup platnim sredstvima koja nisu Tvoja,
- pokušati zaobići postavljene iznose limita na bilo koji način,
- koristiti KEKS Pay plaćanja i povezane Usluge u ime bilo koje treće strane ili na neki drugi način djelovati kao posrednik bilo koje treće strane.

Poglavlje 13: Kraj korištenja

Ako tako odlučiš, možeš prestati koristiti KEKS Pay plaćanja u bilo kojem trenutku. Ako u tom trenutku još uvijek imaš aktivnih transakcija, one će se izvršiti regularno. U slučaju da primijetimo ili posumnjamo na izvršavanje zabranjenih transakcija ili zabranjenih aktivnosti ili slučajevima predviđenim ovim Poglavljem, možemo privremeno ograničiti Tvoje korištenje Usluge KEKS Pay plaćanja, a ako s Nama imaš sklopljen okvirni ugovor o platnim uslugama i/ili KEKS računu, možemo raskinuti takav ugovor s trenutačnim učinkom ili u cijelosti prekinuti poslovni odnos s Tobom, a što uključuje raskid i drugih ugovora koje smo sklopili s Tobom.

Također, postoje situacije kada Mi možemo odlučiti da ćemo privremeno ograničiti ili onemogućiti tvoje korištenje usluge KEKS Pay plaćanja o čemu ćemo Te obavijestiti preko aplikacije KEKS Pay i/ili preko drugih Tvojih kontakata podataka. Neke od tih situacija mogu se dogoditi ako:

- ne poštuješ odredbe ovih Općih uvjeta, Akata Erste banke ili bilo kojeg povezanog dokumenta,
- od Nas tako zahtijevaju važeći propisi ili za to ovlašteno državno ili drugo tijelo,
- koristiš netočne, nepotpune ili zastarjele podatke o sebi (npr. ime i prezime),
- posumnjamo ili potvrdimo Tvoje sudjelovanje u prijevarama, pranju novca, financiranju međunarodnog, terorizma ili drugim nelegalnim ili nemoralnim aktivnostima,
- posumnjamo ili potvrdimo da netko neovlašteno zadaje ili pokušava zadati KEKS Pay plaćanja,
- posumnjamo ili potvrdimo mogućnost stvaranja rizika za Naše poslovanje,
- ćeš koristiti KEKS Pay plaćanja kako bi promovirao ili provodio bilo kakav oblik vrijeđanja, mržnje ili nasilja,
- pokušaš koristiti KEKS Pay plaćanja na više od jednog Mobitela ili broja telefona,
- ćeš u KEKS Pay dodati ili preko njega koristiti platno sredstvo (npr. Karticu ili Račun) izdano drugoj osobi s ciljem zadavanja KEKS Pay plaćanja,
- te drugi korisnik ili korisnici prijave za neprimjereno ponašanje (npr. veći broj zahtjeva za slanje novca koji nisu osnovani, veći broj pozivanja, poruka i slično), a nakon provjere se dokaže da je to točno,
- posumnjamo ili potvrdimo da koristiš KEKS Pay plaćanja za poslovne ili komercijalne potrebe bez Našeg odobrenja.

Kako bismo zaštitili Tebe, Sebe i ostale korisnike KEKS Pay plaćanja, spriječili ove i slične situacije te poštovali zakonske i druge obaveze, možemo (među ostalim) koristiti i obrađivati Tvoje podatke. Više o obradi Tvojih podataka pronađi u našoj Politici privatnosti.

Poglavlje 14: Porez

Tvoja je odgovornost da odrediš postoji li obveza za plaćanje nekog poreza te ujedno da isti i uplatiš nadležnom državnom tijelu. Mi nismo odgovorni za određivanje Tvoje obveze za plaćanje nekog poreza, kao niti za samu obvezu uplaćivanja tih poreza.

Poglavlje 15: Izmjene

Moguće je da u nekom trenutku moramo izvršiti promjene ovih Općih uvjeta. Ako uslugu KEKS Pay plaćanja koristiš kao Klijent Erste banke, obavijestit ćemo Te e-mailom o promjenama minimalno 2 mjeseca prije nego stupe na snagu jer ovi Opći uvjeti čine sastavni dio Okvirnog ugovora o platnim uslugama koji si sklopila/sklopio s Bankom. Želimo da imaš vremena pročitati o čemu se radi, razumjeti i nakon toga odlučiti želiš li prihvatiti Te promjene Općih uvjeta. Također, moguće je da ćemo morati promijeniti i/ili dodati neke detalje u trenutku kada dođe do promjene u propisima. Promjene Općih uvjeta moraju biti najavljene najmanje 2 mjeseca prije nego stupe na snagu. Ako se ne slažeš s promjenama u Općim uvjetima, jednostavno nemoj koristiti Uslugu KEKS Pay plaćanja. To možeš napraviti trenutačno.

Ako nisi suglasan s izmjenama i odbiješ predložene izmjene Općih uvjeta putem e-maila i pritom ne otkazeš Okvirni ugovor, smatra se da je Banka otkazala Tvoj Okvirni ugovor o platnim uslugama s dvomjesečnim otkaznim rokom, koji počinje teći od dana slanja obavijesti o izmjeni.

U slučaju otkaza Okvirnog ugovora o platnim uslugama, zatvara se Tvoj Račun u Banci te ga zajedno sa svim povezanim uslugama (primjerice debitnu karticu, on-line bankarstvo), nakon stupanja na snagu izmjena ovih Općih uvjeta s kojima nisi suglasan, više nećeš moći koristiti.

Međutim, svjesni smo da možeš biti nezadovoljan samo s izmjenama ovih Općih uvjeta, a želiš i dalje imati Račun, kreditne ili debitne kartice u Banci. Ako je to slučaj, javi nam se i potvrdi da želiš nastaviti koristiti Račun ili kartice, bez KEKS Pay plaćanja te ćemo Ti onemogućiti samo korištenje KEKS Pay plaćanja.

Ako želiš brisati podatke o KEKS Pay transakcijama u aplikaciji KEKS Pay, molimo Te da izbrišeš profil u skladu s Općim uvjetima korištenja aplikacije KEKS Pay.

Jednako tako, ako po stupanju na snagu novih Općih uvjeta nastaviš koristiti uslugu KEKS Pay plaćanja, smatrat ćemo da prihvaćaš odredbe tih novih Općih uvjeta.

Opći uvjeti su u svakom trenutku dostupni u aplikaciji KEKS Pay i na našoj internet stranici.

Poglavlje 16: Komunikacija i prigovori

Želimo čuti tvoje mišljenje! Javi nam sve što Ti se sviđa, što često koristiš, sve ideje kojima misliš da se možemo poboljšati. Potrudit ćemo se da prijedloge analiziramo i pretočimo u nove funkcije. Možeš nam se obratiti preko funkcije "Pomoć" u aplikaciji KEKS Pay ili preko naših kontakata navedenih niže.

Sve prigovore i reklamacije u vezi s uslugom KEKS Pay plaćanja i ako smatraš da ti je povrijeđeno neko Tvoje pravo, ovlašten si, podnijeti Nam pisani prigovor:

- na Našu poslovnu adresu ili adresu Erste&Steiermärkische Bank d.d., 10000 Zagreb, Ivana Lučića 2,
- na Našu e-mail adresu vasemisljenje@erstebank.hr,
- sredstvima mrežne komunikacije – na Našu online/web-formu za prigovore dostupnu na Našoj internetskoj stranici www.erstebank.hr ili
- pisani prigovor predati u poslovnicu Erste banke s naznakom da je riječ o prigovoru.

Mi određujemo koje tijelo će riješiti Tvoj prigovor i koje su njegove ovlasti.

Tvoj prigovor treba sadržavati ime i prezime, detaljan opis događaja/situacije (sve činjenice i okolnosti uz navođenje relevantnih datuma) te ako je to moguće, dokaz iz kojeg proizlazi kako je Tvoj prigovor osnovan. Potrebno je da navedeš svoj OIB. Ako nam dostaviš opis događaja/situacije i/ili dokaz koji nije potpun, možemo Te zatražiti da upotpuniš svoj prigovor. Mi ne odgovaramo za štetne posljedice koje bi Tvoj nepotpuni prigovor eventualno mogao imati.

Tvoj prigovor se može odnositi na aplikaciju KEKS Pay i/ili KEKS Pay plaćanja. Svrhe obrade vezano uz korištenje KEKS Pay aplikacije određuje KEKS Pay d.o.o. koji je i odgovoran za pružanje usluga aplikacije KEKS Pay, dok svrhe obrade vezano uz KEKS Pay plaćanja određuje Erste banka. Međutim, u rješavanju prigovora vezanim uz KEKS Pay plaćanja najčešće neće biti moguće odvojiti prigovore vezane uz aplikaciju i KEKS Pay plaćanja jer su isti neodvojivi od same aplikacije te u pogledu te svrhe obrade KEKS Pay d.o.o. i Erste banka djeluju kao zajednički voditelji obrade.

Mi ćemo odgovoriti na Tvoj prigovor i obavijestiti Te o radnjama koje ćemo poduzeti pisanim putem (ili na drugom trajnom nosaču podataka tj. trajnom mediju) u roku od 10 dana od dana zaprimanja Tvog prigovora. Ako nećemo moći odgovoriti u navedenom roku zbog razloga koji su izvan Naše kontrole, odgovorit ćemo Ti u roku od 35 dana.

Ako je Tvoj prigovor iz područja platnog prometa i Ti nisi zadovoljan konačnim rješenjem Svog prigovora, možeš se obratiti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori kao tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, na adresu Rooseveltov trg 2, Zagreb, Internet adresa: www.hgk.hr ili drugim tijelima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Banka je dužna sudjelovati u postupku koji pokreneš pred bilo kojim od tih tijela.

Možeš i pisani prigovor uputiti Hrvatskoj narodnoj banci.

Ako prihvatiš ove Opće uvjete, pristaješ na to da Te kontaktiramo tj. da komuniciramo s tobom. Za tu ćemo komunikaciju koristiti KEKS Pay i sve druge kanale koji su nam poznati i dostupni.

Svrha te komunikacije su primjerice:

- obavijesti o transakcijama,
- obavijesti o plaćanjima kod Trgovaca, donacijama i slično,
- obavijesti o eventualnoj nedostupnosti Usluge KEKS Pay plaćanja,
- i slično.

Elektronički oblici komunikacije su: SMS, MMS, push notifikacije, ekrani u aplikaciji KEKS Pay, e-mail pošta te svi ostali oblici komunikacije dostupni preko aplikacije KEKS Pay ili korištenjem kontakt podataka koje nam dostaviš preko aplikacije u procesu otvaranja KEKS računa.

Poglavlje 17: Stupanje na snagu

Očekivani datum stupanja na snagu izmijenjenih odredbi ovih Općih uvjeta je 16. lipnja 2025. godine*. Navedeni datum je planirani datum izdvajanja KEKS Pay aplikacije iz Erste banke čime KEKS Pay d.o.o. postaje pružatelj usluga KEKS Pay aplikacije. Erste banka pridržava pravo da uslijed nepredvidivih okolnosti, datum stupanja na snagu izmjene ovih Općih uvjeta bude i kasnije od 16. lipnja 2025. godine o čemu će obavijestiti Klijente.

*Zbog nepredvidivih okolnosti odgođena je primjena izmjene ovih Općih uvjeta tako da se te odredbe primjenjuju od 1.9.2025.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 1. rujna 2025. godine. Stupanjem na snagu, ovi Opći uvjeti zamijenit će Opće uvjete korištenja aplikacije KEKS Pay od 1. veljače 2024. godine u dijelu u kojem ti opći uvjeti reguliraju izvršenje platnih transakcija preko aplikacije KEKS Pay.