Opći uvjeti prikaza E-računa za građane

Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 11. lipnja 2013.

1. Uvodne odredbe

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

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

1.2. **Akti Banke** – su svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koji su Klijentu dostupni 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 (primjerice: Opći uvjeti korištenja Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking usluga za građane (dalje u tekstu: „Opći uvjeti Usluga elektroničkog bankarstva), Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane (dalje u tekstu:Opći uvjeti računa), Odluka o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom (dalje u tekstu: Odluka o naknadama), Terminski plan izvršenja platnih transakcija (dalje u tekstu: Terminski plan). Banka će Klijentu na njegov zahtjev učiniti dostupnima sve Akte Banke koji se primjenjuju na njegov konkretan ugovorni odnos s Bankom.

1.3. **Klijent** - za potrebe ovih Općih uvjeta smatra se fizička osoba – potrošač, koji je (i) s Bankom ugovorio Usluge elektroničkog bankarstva i kojem je (ii) Izdavatelj računa odobrio korištenje Usluge E-računa te kojem je Banka omogućila Prikaz E-računa na ugovorenim Uslugama elektroničkog bankarstva.

1.4. **Usluga elektroničkog bankarstva** - u smislu ovih Općih uvjeta je pojedina usluga internetskog bankarstva Banke odnosno Erste NetBanking usluga i ErsteFonBanking usluga.

1.5. **Usluga E-računa** - usluga primanja E-uplatnice i/ili E-računa i/ili E-dokumenta preko Usluga elektroničkog bankarstva koju ugovaraju Izdavatelj računa i Klijent.

1.5.1. **Prikaz E-računa** - je funkcionalnost koja omogućuje uvid i prikaz E-uplatnice i/ili E-računa i/ili E-dokumenta preko Usluga elektroničkog bankarstva i formiranje naloga za plaćanje Uslugama elektroničkog bankarstva na temelju E-uplatnice. Klijentu će na Uslugama elektroničkog bankarstva uz svaku primljenu E-uplatnicu biti prikazana poveznica (link) preko kojeg će moći učitati E-račun i E-dokumente u vezi s primljenom E-uplatnicom, ukoliko mu je Izdavatelj računa dodijelio pravo uvida u E-račun i E-dokumente. Klijentu će Uslugama elektroničkog bankarstva uz svaku primljenu E-uplatnicu biti omogućeno i plaćanje iste kako je to definirano ovim i Općim uvjetima računa.

1.5.2. **Izdavatelj računa** - pravna osoba koja svojim korisnicima koji imaju ugovorenu Uslugu E-računa omogućuje uvid u E–uplatnicu i/ili E-račun i/ili E-dokument, ovisno o slučaju.

1.5.3. **E-uplatnica** - je elektronička verzija uplatnice, koja se Klijentima prikazuje Uslugama elektroničkog bankarstva, ukoliko im Izdavatelj računa to odobri, i na temelju koje se kreira nalog za plaćanje.

1.5.4. **E-račun** - je elektronička verzija računa, koji se Klijentima prikazuje Uslugama elektroničkog bankarstva, umjesto na papiru, ukoliko im Izdavatelj računa to odobri.

1.5.5. **E-dokument** - predstavlja ostale vrste elektroničkih dokumenta povezanih s E-računima koji se Klijentima prikazuju Uslugama elektroničkog bankarstva, ukoliko im Izdavatelj računa to odobri.

1.5.6. **Informacijski posrednik** – Računi.hr d.o.o, Zagreb, Garićgradska 18, OIB:03326241741 (i) preko kojeg Izdavatelji računa dostavljaju Klijentima E-uplatnice i/ili E-račune i/ili E-dokumente na Uslugama elektroničkog bankarstva (ii) koji vode Evidenciju primatelja, te (iii) koji dostavljaju Klijentu obavijesti u vezi s pružanjem Usluge E-računa.

1.5.7. **Evidencija primatelja** – evidencija u kojoj se vodi evidencija Zahtjeva za Uslugu E-računa i podaci o korisnicima Usluga E-računa, a kojom upravlja i za čiji rad u potpunosti odgovara Informacijski posrednik.

Objavljeno 11.6.2013.

1.5.8. **Zahtjev za Uslugu E-računa** – zahtjev Klijenta za ugovaranje Usluge E-računa podnesen Izdavatelju računa Uslugama elektroničkog bankarstva ili direktno kod Izdavatelja računa koji može takav zahtjev odobriti u cijelosti, djelomično ili odbiti.

1.5.9. **Zahtjev za zatvaranje Usluge E-računa** - zahtjev Klijenta za zatvaranje Usluge E-računa podnesen Izdavatelju računa Uslugama elektroničkog bankarstva ili direktno kod Izdavatelja računa.

1.5.10. **Račun** – je transakcijski račun koji Banka, na temelju Ugovora i ovih Općih uvjeta, 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 a vista kunski štedni račun.

1.5.11. **Transakcije** – nalozi za plaćanje zadani Uslugama elektroničkog bankarstva. Transakcije zadane Uslugama elektroničkog bankarstva izjednačene su s nalozima za plaćanje potpisanim vlastoručnim potpisom.

1.5.12. **Ugovor** – je ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa (primjerice Ugovor o tekućem računu).

1.5.13. **Posebni opći uvjeti** – Posebni opći uvjeti poslovanja uvjeti su propisani za posebnu vrstu posla, usluge ili funkcionalnosti.

1.5.14. **Okvirni ugovor o platnim uslugama** – prilikom otvaranja Računa, Klijent i Banka sklapaju Okvirni ugovor o platnim uslugama koji čine: Opći uvjeti računa, pripadajući Posebni opći uvjeti za uslugu koju ugovaraju Banka i Klijent, Opći uvjeti izdavanja i korištenja platnih kartica za građane, Opći uvjeti ErsteFonStart usluge za građane, Odluka o naknadama, Odluka o visini kamatnih stopa po depozitima građana, Terminski plan i Ugovor.

1.5.15. **Korisnička identifikacija** – mehanizmi i podaci za identifikaciju Klijenta neophodni za pristup Uslugama elektroničkog bankarstva (korisničko ime, zaporka, TAN kartica, Display kartica i/ili drugi uređaj za identifikaciju).

2. Opće odredbe

2.1. U odnosu na Opće uvjete računa i Opće uvjete Usluga elektroničkog bankarstva, ovi Opći uvjeti smatraju se Posebnim općim uvjetima, a reguliraju Prikaz E-računa na Uslugama elektroničkog bankarstva (kako su iste definirane u ovim Općim uvjetima).

2.2. Ovi Opći uvjeti dostupni su unutar Usluga elektroničkog bankarstva, u poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke http://www.erstebank.hr (dalje: Internet stranica).

3. Postupak ugovaranja Usluge E-računa

3.1. Klijent može predati Zahtjev za Uslugu E-računa i Zahtjev za zatvaranje Usluge E-računa: Uslugom elektroničkog bankarstva, za pojedinačnog Izdavatelja računa ili direktno kod pojedinačnog Izdavatelja računa koji omogućuje ugovaranje Usluge E-računa.

3.2. Podnošenjem Zahtjeva za Uslugu E-računa, Klijent izjavljuje da je upoznat te da prihvaća odredbe ovih Općih uvjeta i izjavljuje da je prilikom podnošenja Zahtjeva za Uslugu E-računa prihvatio i mjerodavne uvjete svakog pojedinog Izdavatelja računa za kojeg želi ugovoriti Uslugu E-računa.

3.3. Po primitku obavijesti Izdavatelja računa o tome da je Izdavatelj odobrio Zahtjev za Uslugu E-računa odnosno da je Klijent ugovorio Uslugu E-računa kod pojedinačnog Izdavatelja računa, Banka će na odgovarajući način osigurati Prikaz E-računa na Uslugama elektroničkog bankarstva, uz uvjet da je Klijent prethodno potvrdio da prihvaća ove Opće uvjete.

3.4. Banka sukladno uvjetima svoje poslovne politike zadržava pravo odbiti Prikaz E-računa, bez obveze da Klijentu obrazloži svoju odluku. O odbijanju funkcionalnosti Prikaza E-računa Banka će Klijenta obavijestiti na ugovoreni način.

3.5. Sve obavijesti u vezi s pružanjem Usluge E-računa Izdavatelj računa dostavlja Klijentu neposredno ili preko Informacijskog posrednika.

4. Opseg Prikaza E-računa

4.1. Prikaz E-računa omogućuje:

- prikaz E - uplatnice i/ili E – računa i/ili E-dokumenata na Uslugama elektroničkog bankarstva, ovisno o slučaju;
- formiranje naloga za plaćanje Uslugama elektroničkog bankarstva na temelju E-uplatnice

Klijentu će na Uslugama elektroničkog bankarstva uz svaku primljenu E-uplatnicu biti prikazana poveznica (link) kojom će moći učitati E-račun i E-dokumente vezane za primljenu E-uplatnicu, ukoliko mu je Izdavatelj računa dodijelio pravo uvida u E-račun i E-dokument.

4.2. Prilikom provođenja naloga za plaćanje na temelju ispostavljene E-uplatnice i/ili E-računa Klijent će moći samostalno promijeniti dijelove naloga u odnosu na inicijalno poslane i prikazane od strane Izdavatelja računa, stoga je odgovoran za bilo kakvu promjenu naloga za plaćanje.

4.3. Prikaz E-računa ni na koji način ne obvezuje Klijenta na izvršavanje naloga za plaćanje na temelju E-uplatnice.

5. Zaštita osobnih podataka

5.1. Klijent podnošenjem Zahtjeva za Uslugu E-računa i Zahtjeva za zatvaranje Usluge E-računa Uslugama elektroničkog bankarstva dobrovoljno stavlja svoje osobne podatke navedene u tim zahtjevima na raspolaganje Banci, te upućuje i ovlašćuje Banku da u svrhu Prikaza E-računa ili zatvaranja Usluge E-računa, osobne podatke, obradi i koristi te dostavlja Informacijskom posredniku i/ili Izdavateljima računa.

5.2. U svrhu Prikaza E-računa, Klijent dozvoljava Banci da sve osobne podatke Klijenta potrebne za Prikaz E-računa, obrađuje, koristi i dostavlja Informacijskim posrednicima i Izdavateljima računa, ovisno o potrebi.

6. Obveze i odgovornosti Klijenta

6.1. Klijent se obvezuje:

- koristiti Korisničku identifikaciju za pristup Uslugama elektroničkog bankarstva te time i Prikazu E-računa (dalje u tekstu: Korisnička identifikacija) na način da očuva njezinu tajnost, odnosno da neće otkrivati Korisničku identifikaciju niti je činiti dostupnom trećim osobama, te prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale njezinim korištenjem;
- odmah i bez izuzetka obavijestiti Banku o gubitku ili neovlaštenoj upotrebi Korisničke identifikacije te o drugim oblicima zlouporabe Korisničke identifikacije ili Usluge elektroničkog bankarstva i/ili Prikaza E-računa, kao i o svakom njihovom korištenju koje nije definirano ili u skladu s uputama za korištenje i/ili Općim uvjetima Usluga elektroničkog bankarstva i/ili ovim Općim uvjetima;

- osigurati kontrolu pristupa računalu i provođenje dodatnih sigurnosnih mjera zaštite računala, koje uključuju, bez ograničavanja, instaliranje najnovijih verzija programa koji osiguravaju zaštitu od neovlaštenih pristupa računalu.

6.2. Svaku štetu nastalu Klijentovim nepridržavanjem odredbi ovih Općih uvjeta, uključujući štetu prouzročenu Banci, Klijentu ili trećim osobama, snosi Klijent.

7. Odgovornosti Banke

7.1. Prikazom E-računa Banka Klijentu, ovisno o slučaju, omogućuje samo prikaz E-uplatnice i/ili E-računa i/ili E-dokumenta i formiranje naloga za plaćanje Uslugama elektroničkog bankarstva, a na temelju E-uplatnice. Uslugom elektroničkog bankarstva Banka omogućuje Klijentu provođenje naloga za plaćanje na temelju E - uplatnice.

7.2. Banka nije odgovorna za:

- slučaj nemogućnosti izvršenja naloga za plaćanje na temelju E-uplatnice uslijed greške Klijenta ili Izdavatelja računa,
- nedostupnost Prikaza E-računa nastalih kao posljedica tehničkih problema na računalnoj opremi Banke i/ili Klijenta, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava ili kao posljedica više sile,
- ugovaranje i zatvaranje Usluge E-računa,
- sadržaj E-računa i/ili E-uplatnica i/ili E-dokumenta,
- reklamacije Klijenta u vezi s iznosom i obračunom E-uplatnica i/ili E-računa i/ili E-dokumenta,
- sadržaj podataka, te njihovo vođenje i korištenje u i iz Evidencije primatelja, upis, brisanje i dodjelu prava uvida Klijenta u E-račun i E-dokument iz Evidencije primatelja,
- za neispravno formiran nalog za plaćanje nastao točnim prijepisom na temelju dostavljene E-uplatnice,
- za dostavu obavijesti u vezi pružanja Usluge E-računa, što uključuje bez ograničavanja, obavijesti o ugovaranju Usluge E-računa, odbijanju Zahtjeva za Uslugu E-računa, zatvaranju Usluge E-računa, statusu plaćanja E-uplatnice.

7.3. Telefonski razgovori Erste FonBanking usluge se snimaju i služe kao dokaz da je podnesen Zahtjev za uslugu E-računa te provođenje transakcija zadanih Erste FonBanking uslugom. Takvim tonskim zapisom Banka se može koristiti u svrhu rješavanja prigovora Klijenta na Prikaz E-računa, izvršenje Transakcija zadanih Erste FonBanking uslugom i podnošenja Zahtjeva za Uslugu E-računa Uslugama elektroničkog bankarstva te u svrhu sudskog spora kao i u ostale svrhe dozvoljene pozitivnim propisima.

8. Naknade

8.1. Za provođenje naloga za plaćanje na temelju ispostavljene E-uplatnice, Banka naplaćuje naknadu s Računa ili drugim oblikom naplate sukladno Odluci o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom koje su objavljena na internetskoj stranici Banke www.erstebank.hr i u poslovnicama Banke, bez dodatne suglasnosti od strane Klijenta.

8.2. Svi iznosi naknada, kamate ili bilo koji drugi iznosi neovisno o nazivu koje Banka po bilo kojoj osnovi naplaćuje od Klijenta ugovoreni su u neto iznosu. Klijent 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. Postupak podnošenja prigovora

9.1. Sve prigovore i reklamacije u vezi sa sadržajem podataka na E–uplatnici i/ili E–računu i/ili E-dokumentu i prikazom E–uplatnice i/ili E-računa i/ili E-dokumenta, kao i svi ostali prigovori koji proizlaze iz odnosa Klijenta koji je ugovorio Uslugu E- račun s Izdavateljem računa i Izdavatelja računa koji ispostavlja E-uplatnicu, E-račun i E-dokument, Klijent se obvezuje rješavati isključivo s konkretnim Izdavateljem računa i/ili Informacijskim posrednikom na njihovoj poslovnoj adresi.

9.2. Ukoliko Klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom, povrijeđeno neko njegovo pravo, ovlašten je odnosno dužan je, što skorije, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od navedenog događaja/situacije dostaviti Banci pisani prigovor na njenu poslovnu adresu ili predati prigovor u poslovnicu Banke s naznakom da se radi o prigovoru.

Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije kao i dokaz iz kojeg je razvidno kako je Klijentov prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Klijent prigovor upotpuni.

Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse i smatra se da Klijent 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 Klijenta da u tom smislu dopuni svoj prigovor te ukoliko Klijent 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 Klijenta s prigovorom ili s dopunom prigovora.

9.3. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Klijenta pisano u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana zaprimanja prigovora.

9.4. Tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti propisane su pravilima Banke.

10. Otkaz Usluge E-računa

10.1. Klijent može otkazati Uslugu E-računa podnošenjem Zahtjeva za zatvaranje Usluge E-računa preko Usluga elektroničkog bankarstva ili direktno kod Izdavatelja računa, ukoliko pojedini Izdavatelj računa drugačije ne ugovori. Zahtjev za zatvaranje Usluge E-računa preko Usluge elektroničkog bankarstva može se podnijeti za pojedinačnog Izdavatelja računa koji omogućuje Uslugu E-računa preko Informacijskog posrednika u Uslugama elektroničkog bankarstva.

10.2. Izdavatelj računa može otkazati Klijentu Uslugu E-računa, ili privremeno onemogućiti korištenje Usluge E-računa, o čemu je Informacijski posrednik dužan odmah i bez odgode obavijestiti Klijenta e-mailom te dodatno po potrebi mobilnim telefonom.

10.3. Sve transakcije plaćanja E-uplatnice zadane unaprijed Uslugom elektroničkog bankarstva, a koje nisu stornirane, bit će izvršene.

10.4. Prikaz E-računa bit će onemogućen u bilo kojem od sljedećih slučajeva, ukoliko:

- Klijent po diskrecijskoj ocjeni Banke, krši odredbe pozitivnih propisa ili Okvirnog ugovora o platnim uslugama,

- Banka više nije u mogućnosti pružati Prikaz E-računa budući da ne postoje osnovni preduvjeti, bilo tehnički ili drugi, na strani Izdavatelja računa ili Informacijskih posrednika nužnih za Prikaz E-računa,
- je usluga E-računa otkazana od strane Izdavatelja računa, u trenutku kada Banka o tome primi obavijest,
- je usluga E-računa otkazana od strane Klijenta, u trenutku kada Klijent podnese takav Zahtjev Uslugom elektroničkog bankarstva ili u trenutku kada Banka o tome primi obavijest,
- Klijent zatvori Račun u Banci uz koji je omogućen Prikaz E-računa,
- ukoliko se ispuni bilo koji razlog za blokadu Usluga elektroničkog bankarstva, kako je to utvrđeno Općim uvjetima Usluga elektroničkog bankarstva,
- ukoliko Klijent podnese Zahtjev za zatvaranje Usluga elektroničkog bankarstva,
- ukoliko na strani Izdavatelja računa i/ili Informacijskog posrednika postoji privremena nemogućnost u pružanju Usluge E-računa.

11. Završne odredbe

11.1. U slučaju promjene ovih Općih uvjeta Banka će dva mjeseca prije stupanja na snagu izmjena o tome obavijestiti Klijenta, poštom ili elektronički. Ako Klijent nije suglasan s izmjenama, može bez otkaznog roka i bez naknade Zahtjevom za zatvaranje Usluge E-računa otkazati funkcionalnost Prikaza E-računa na Uslugama elektroničkog bankarstva, najkasnije do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatrat će se da je Klijent prihvatio izmjene ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena ovih Općih uvjeta ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

11.2. Klijent je suglasan s primanjem obavijesti informativnog ili promidžbenog karaktera članica Grupe Erste&Steiermärkische Bank d.d. Rijeka, različitim kanalima distribucije Banke.

11.3. Na odnose, međusobna prava i obveze Klijenta i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

11.4. Ovi Opći uvjeti objavljuju se unutar Usluga elektroničkog bankarstva, u poslovnicama Banke i na Internet stranici te stupaju na snagu i primjenjuju se najranije 15 (petnaest) dana od dana objave.

Objavljeno 11.6.2013.