

Uvjeti ugovaranja i korištenja Visa Click to Pay usluge (dalje u tekstu Uvjeti)

1. Uvod

Ovi Uvjeti uređuju način ugovaranja i korištenja Visa Click to Pay usluge (dalje u tekstu: Visa Click to Pay usluga ili Usluga) koju pruža Visa Europe Limited (dalje u tekstu: Visa), dok se putem ERSTE&STEIERMÄRKISCHE BANK d.d. (dalje u tekstu: Banka) aktivira i deaktivira Usluga, te se ažuriraju podaci Korisnika u Visa Click to Pay profilu Korisnika koji se vodi kod Vise.

Aktivacijom Usluge, Korisnik potvrđuje da je pročitao, razumio i prihvatio ove Uvjete.

Bilo kakvi međusobni odnosi između Korisnika i Vise, koji nisu sadržani u ovim Uvjetima, neovisno o tome odnose li se na Visa Click to Pay ili na neku drugu uslugu, isključivo su dio ugovornog odnosa Korisnika i Vise, a ne Banke, te Banka na njih nema utjecaja niti je s njima upoznata, a Korisnik se u odnosu na iste dužan obratiti isključivo Visi.

Ovi Opći uvjeti odnose se isključivo na korištenje Visa Click to Pay usluge, dok je odnos Banke i Korisnika, vezano za karticu, reguliran Okvirnim ugovorom temeljem kojega je Banka Korisniku izdala Visa karticu.

2. Rječnik pojmova

Za potrebe ovih Uvjeta pojedini izrazi imaju sljedeća značenja:

- **Banka** – izdavatelj Uvjeta je ERSTE&STEIERMÄRKISCHE BANK d.d. Rijeka, registrirana pri Trgovačkom sudu u Rijeci, pod matičnim brojem subjekta (MBS) 040001037, 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.
- **Visa** – Visa Europe Limited, registrirana u Ujedinjenom Kraljevstvu, registracijski broj 05139966, sa sjedištem na adresi 1 Sheldon Square, United Kingdom, pružatelj Visa Click to Pay usluge, koji u suradnji s Bankom prima i obrađuje podatke Korisnika u svrhu aktivacije i korištenja Usluge.
- **Korisnik** – fizička osoba kojoj je Banka izdala Visa Karticu i Poslovni Korisnik kako je isti definiran u Općim uvjetima okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Diners Club, Visa i Mastercard kartica za poslovne subjekte.
- **Kartica** – platni instrument koji Korisniku omogućuje izvršenje plaćanja proizvoda i usluga bilo na prihvatnom uređaju ili na daljinu te koji omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom sampsposlužnom uređaju te prijenos novčanih sredstava, a koji omogućuje iniciranje platne transakcije i njezino izvršavanje u okviru kartične platne sheme Visa. Banka je izdavatelj i vlasnik Kartice. Kartica može biti izdana u fizičkom (dalje: Fizička kartica) i u virtualnom obliku (dalje: Virtualna kartica), a pojam „Kartica“ odnosi se na Fizičku i/ili na Virtualnu karticu. U smislu ovih Uvjeta Karticom se smatraju debitne i/ili kreditne kartice izdane od strane Banke.
- **Internetsko prodajno mjesto** – prodajno mjesto koje omogućuje prodaju proizvoda i/ili usluga na internetu bez fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika i koje prihvaća Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja.
- **Personalizirana sigurnosna vjerodajnica** – personalizirana obilježja koje Banka daje Korisniku u svrhu autentifikacije (ime i prezime Korisnika Kartice, broj Kartice, datum isteka Kartice, troznamenasti kontrolni broj otisnut na Kartici (CVV), PIN, mToken, mPIN, Jednokratna mToken zaporka, serijski broj mTokena).
- **Online bankarstvo George** – mobilno bankarstvo George koje omogućuje ugovaranje proizvoda Banke, a Korisniku u skladu s Općim uvjetima korištenja online bankarstva George za građane koji u odnosu na ove Opće uvjete predstavljaju Posebne opće uvjete, omogućuje i pregled ugovorenih proizvoda, uključujući i Kartica, korištenje drugih funkcionalnosti te gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa i platnog prometa s inozemstvom.
- **mToken** – funkcionalnost mobilne aplikacije koja se mPIN-om ili PIN-om koji se aktivira otiskom prsta/skenom lica i zajedno s pripadajućom Jednokratnom mToken zaporkom i serijskim brojem mTokena koristi za autentifikaciju Korisnika prilikom autorizacije transakcije kupnje na internetskim prodajnim mjestima.
- **mPIN** – osobni identifikacijski broj koji Korisnik definira pri prvom korištenju mTokena i poznat je samo Korisniku, koji ga unosi pri pristupu mTokenu.

- **Autentifikacija** – postupak koji Banci omogućuje provjeru identiteta Korisnika ili valjanosti korištenja Kartice, uključujući provjeru Korisnikovih Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica.
- **Pouzdana autentifikacija** – autentifikacija na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata, od kojih je jedan uvijek Kartica i koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna, primjerice, PIN, mPIN), posjedovanja (nešto što samo korisnik posjeduje, primjerice, mobilni uređaj) i svojstvenosti (nešto što korisnik jest, primjerice, otisak prsta, autentifikacija prepoznavanja lica; sken lica), a koji su međusobno neovisni, što znači da povreda jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost autentifikacijskih podataka, pri čemu najmanje dva od navedenih elemenata moraju pripadati različitoj kategoriji.
- **Usluga sigurnog plaćanja** – usluga kartične sheme Visa Europe namijenjena sigurnom plaćanju proizvoda i/ili usluga na Internetskim prodajnim mjestima koja podržavaju 3D Secure standard koji omogućuje Pouzdanu autentifikaciju korisnika Kartice prilikom plaćanja na Internetskom prodajnom mjestu. Prilikom plaćanja na Internetskom prodajnom mjestu Korisnik unosi Personalizirane sigurnosne vjerodajnice (npr. podatke s Kartice) te transakciju potvrđuje nakon uspješnog pristupanja mTokenu (unosom mPIN-a, zaporce, uzorka ili korištenjem biometrije (otisak prsta, prepoznavanje lica i sl.)) na način da potvrdi prikazane podatke na mobilnoj aplikaciji o Internetskom prodajnom mjestu i iznosu transakcije.
- **Passkey** – rješenje kartične platne sheme koje Korisnicima koji su aktivirali korištenje Passkey usluge omogućuje Pouzdanu autentifikaciju Korisnika prilikom internetskih kartičnih plaćanja putem korisničkog uređaja (npr. mobilni uređaj), korištenjem sigurnosnih mehanizama uređaja u skladu s FIDO (Fast Identity Online) standardom, koji predstavlja međunarodno sigurnosno rješenje za Pouzdanu autentifikaciju. Korisnik autorizira transakciju na način da potvrdi prikazane podatke o Internetskom prodajnom mjestu i iznosu transakcije unosom PIN-a za otključavanje uređaja, zaporce ili uzorka za otključavanje uređaja ili korištenjem biometrije (otisak prsta, prepoznavanje lica i sl.) za otključavanje uređaja. Aktiviranjem i korištenjem Passkey usluge, Korisnik prihvaća uvjete korištenja, pravila privatnosti i ostale odredbe koje je odredio proizvođač uređaja, operativnog sustava i kartična platna shema.
- **Visa Click to Pay usluga ili Visa Click to Pay** – usluga koju Visa pruža Korisniku, a čija se aktivacija, ažuriranje i deaktivacija izvršava putem Banke, a omogućuje korisnicima sigurno i jednostavno plaćanje prilikom kupnje roba i/ili usluga putem interneta bez potrebe za ponovnim unosom podataka o Kartici pri svakoj transakciji.
- **Visa Click to Pay profil** – skup podataka povezanih s Korisnikom, koji se vodi kod Vise, a koji uključuje ime i prezime, broj mobitela, e-mail adresu, podatke o kartici (broj i rok valjanosti), adresu (adresa za kontakt ili adresa prebivališta), koji se mogu koristiti za izvršenje usluga plaćanja koristeći Visa Click to Pay.

3. Opis usluge

Visa Click to Pay je usluga koja omogućava brže i sigurnije online plaćanje bez potrebe za ponovnim unosom podataka s Kartice prilikom svake kupnje.

Korisnik putem Online bankarstva George u Visa Click to Pay profilu povezuje svoju aktivnu Karticu sa svojom e-mail adresom, brojem mobitela i adresom evidentiranom u Banci, čime kreira i aktivira Visa Click to Pay profil, koji može koristiti za daljnja plaćanja kod trgovaca koji omogućavaju Click to Pay opciju plaćanja. Prilikom aktivacije Usluge i povezivanja adrese Korisnika u Click to Pay Profil, primarno se koristi adresa za kontakt evidentirana u Banci, a adresa prebivališta ako u Banci adresa za kontakt nije evidentirana.

U slučaju promjene jednog ili više podataka koji su uneseni u Visa Click to Pay profil (e-mail adresa, broj mobitela i adresa) i/ili obnove Kartice (broj Kartice i datum važenja Kartice), Banka će izvršiti ažuriranje podataka u Visa Click to Pay profilu Korisnika.

4. Aktivacija i deaktivacija Usluge

Visa Click to Pay uslugu mogu aktivirati isključivo Korisnici koji imaju:

- barem jednu aktivnu Visa Karticu ako je Kartica vidljiva u Online bankarstvu George
- evidentiranu e-mail adresu i broj mobitela kod Banke, kao i
- ugovorenu i aktiviranu uslugu Online bankarstva George.

Aktivacijom prve Kartice Korisnik aktivira Visa Click to Pay profil, a sve ostale Kartice koje će Korisnik eventualno kasnije prijaviti u Visa Click to Pay, povezuju se uz već kreirani Visa Click to Pay profil.

Korisnik može imati samo jedan Visa Click to Pay profil za Kartice izdane od Banke. Za kartice drugih banaka koje također pružaju Visa Click to Pay uslugu, banke izdavatelji kreiraju zasebne Visa Click to Pay profile.

Korisnik može u bilo kojem trenutku deaktivirati Kartice iz Visa Click to Pay profila putem Online bankarstva George.

Banka će automatski deaktivirati Kartice u Visa Click to Pay profilu u sljedećim slučajevima:

- prestanka važenja okvirnog ugovora temeljem kojega je izdana Kartica;
- u slučaju da Korisnik ne prihvati izmjene ovih Uvjeta
- u slučaju isteka važenja Kartice
- u slučaju blokade Kartice na način da više nije moguća njezina ponovna deblokada
- u slučaju prestanka pružanja Click to Pay usluge od strane Banke i/ili Vise.

Banka može deaktivirati Kartice u slučaju da Korisnik ne ispuni jednu ili više svojih obveza iz ovih Uvjeta ili Okvirnog ugovora temeljem kojeg je izdana Kartica.

U slučajevima deaktivacije Usluge, Korisnik će primiti e-mail obavijest o deaktivaciji Usluge te brisanju Visa Click to Pay profila. Deaktivacijom svih Visa kartica iz Visa Click to Pay profila prestaje važiti ovaj ugovor i primjena ovih Uvjeta, dok okvirni ugovor temeljem kojeg je izdana Visa kartica i dalje ostaje na snazi.

Za ponovno korištenje Visa Click to Pay usluge potrebno je ponovno ugovoriti istu u skladu s ovim Uvjetima.

5. Autentifikacija i autorizacija transakcija u usluzi Click to Pay

Ako Internetsko prodajno mjesto ili Banka izvršenje platne transakcije uvjetuju provođenjem Pouzdane autentifikacije, ona se izvršava nakon što Korisnik potvrdi svoj identitet otključavanjem mobilnog uređaja s instaliranom mobilnom aplikacijom unosom PIN-a za otključavanje uređaja, zaporku ili uzorka za otključavanje uređaja ili korištenjem biometrije (otisak prsta, prepoznavanje lica i dr.) te unosom ili odabirom pohranjenih Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica te

- korištenjem Usluge sigurnog plaćanja ili
- korištenjem Passkeya.

Ako Internetsko prodajno mjesto ili Banka izvršenje platne transakcije ne uvjetuju provođenjem Pouzdane autentifikacije, transakcija se autorizira unosom traženih ili odabirom pohranjenih Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica.

Korisnik može u svakom trenutku onemogućiti korištenje Passkey autentifikacije uklanjanjem kartice iz Visa Click to Pay profila ili uklanjanjem mobilnog uređaja putem kojeg je korišten Passkey putem službene stranice <https://secure.checkout.visa.com>

Korisnik se obvezuje koristiti Passkey autentifikaciju isključivo na svojim osobnim uređajima, te se obvezuje onemogućiti pristup trećim osobama.

6. Ograničenja odgovornosti

Banka ne odgovara za:

- pogreške trgovaca (Primatelja plaćanja) ili pružatelja usluga prihvata platnih transakcija.
- za ostale radnje ili propuste drugih strana uključenih u proces izvršenja plaćanja putem usluge Click to Pay, niti za dijelove usluge koji nisu pod kontrolom Banke.

Usluga Click to Pay olakšava izvršenje platnih transakcija, Banka nije strana u odnosima između Korisnika koji koriste uslugu Click to Pay i trgovaca (Primatelja plaćanja) u vezi s kupljenom robom ili uslugama, uključujući njihovu kvalitetu, isporuku ili povrat, već su ti odnosi isključivo između Korisnika i odgovarajućeg trgovca (Primatelja plaćanja).

Banka kao izdavatelj Kartice omogućava svojim Korisnicima aktivaciju Kartice u Visa Click to Pay. Pokušaj Korisnika da aktivira karticu u Click to Pay putem sustava trgovca i/ili Vise biti će onemogućen i neće predstavljati sklapanje ugovora između Korisnika i Vise. Neovisno o prethodno navedenom, Visa može s Bankom podijeliti informacije koje Korisnik pruži prilikom pokušaja aktivacije kartice u Click to Pay putem sustava trgovca i/ili Vise.

7. Odgovornosti korisnika vezano za korištenje Click to Pay usluge

Korisnik Usluge obvezuje se pridržavati svih pravila i propisa vezano za korištenje Usluge, a pogotovo:

- ne ometati, zloupotrebjavati ili ugrožavati sigurnost i rad Click to Pay usluge

- ne pokušavati neovlašten pristup, reprodukciju, kopiranje ili komercijalno iskorištavanje usluge
- ne koristiti uslugu na uvredljiv, obmanjujući ili nezakonit način, niti poduzimati radnje koje ometaju njezin ispravan rad.

8. Izmjene Općih uvjeta

Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta Visa Click to Pay usluge. Korisnik će o svakoj izmjeni biti obaviješten najmanje dva mjeseca prije stupanja izmjena na snagu, i to putem e-mail adrese koju je evidentirao u Banci.

Ovi Uvjeti čine sastavni dio Okvirnog ugovora o platnim uslugama, Okvirnog ugovora o KEKS računu, Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Diners Club, Visa i Mastercard kartica za poslovne subjekte i Okvirnog ugovor o izdavanju i korištenju Diners Club, Visa i Mastercard kartica za građane. Na sve što nije drukčije uređeno ovim Uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti i drugi sastavni dijelovi Okvirnog ugovora.

Odredbe ovih Uvjeta stupaju na snagu 21.1.2026. godine.