Opći uvjeti korištenja Erste SMS usluge za građane

1. Uvodne odredbe

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

1.1. **Banka** – izdavatelj Općih uvjeta je Erste&Steiermärkische Bank d.d. Rijeka, registrirana pri Trgovačkom sudu u Rijeci, pod matičnim brojem 3337367, sa sjedištem u Rijeci, Jadranski trg 3a, OIB: HR23057039320, IBAN: HR9524020061031262160, SWIFT/BIC: ESBCHR22, internetska stranica Banke: www.erstebank.hr, info telefon: 0800 7890, e-mail: erstebank@erstebank.hr

1.2. **Akti Banke** – u smislu odredbi Općih uvjeta jesu svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koja su Klijentu dostupna putem pojedinih Distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i Banke same (primjerice: Posebni opći uvjeti, Odluke o naknadama i tome sl.). Banka će Klijentu na njegov zahtjev učiniti dostupnima sve Akte Banke koji se primjenjuju na njegov konkretan ugovorni odnos s Bankom.

1.3. **Klijent** – Klijentom se za potrebe Općih uvjeta smatra fizička osoba - potrošač koja je s Bankom zaključila Okvirni ugovor o platnim uslugama.

1.4. **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, žiroračun i račun po viđenju. Štedni računi građana/fizičkih osoba, koji nisu predmet ovih Općih uvjeta, kao npr. štedne knjižice, štedni depozit po viđenju, opisani su u Općim uvjetima poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. s građanima.

1.5. **Opći uvjeti računa** – Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane.

1.6. **SMS usluga** – Erste SMS usluga za građane.

1.7. **Opći uvjeti** – Opći uvjeti korištenja Erste SMS usluge za građane.

1.8. **Zahtjev** – Zahtjev za korištenje Erste SMS usluge za građane potpisan i podnesen u poslovnici Banke ili u elektroničkom obliku putem George-a.

1.9. **Podnositelj zahtjeva** – Klijent koji podnošenjem Zahtjeva od Banke traži mogućnost korištenja Erste SMS usluge. U ime i za račun maloljetnog Klijenta koji nema poslovnu sposobnost, Zahtjev podnosi zakonski zastupnik.

1.10. **Ugovor** – Ugovor o korištenju Erste SMS usluge kojeg Klijent sklapa s Bankom.

1.11. **Korisnik** – Klijent kojem je Banka odobrila korištenje Erste SMS usluge. Korisnikom može postati Klijent koji u Banci ima otvoren Račun.

1.12. **Dodatni korisnik** – druga fizička osoba koju je Korisnik ovlastio na korištenje Erste SMS usluge za Račun po kojem ta osoba ima punomoć.

1.13. **Broj mobitela** – u Zahtjevu naveden Korisnikov broj mobitela ili broj mobitela Dodatnog korisnika na koji se šalju SMS poruke, isključivo u nekoj od hrvatskih mobilnih mreža koje podržavaju primanje SMS poruka.

1.14. **Zahtjev za zatvaranje** – Zahtjev za zatvaranje Erste SMS usluge za građane koji se nalazi u poslovnicama Banke ili podnosi u elektroničkom obliku putem George-a. Korisnik je dužan predmetni zahtjev ispuniti i predati Banci u slučaju kad želi otkazati Erste SMS uslugu ili podnijeti putem George-a, s time da opcije Erste SMS usluge koje je moguće ugovoriti samo u poslovnici Korisnik može otkazati samo u poslovnici Banke.

1.15. **George** - usluga mobilnog i internetskog bankarstva koja omogućuje ugovaranje proizvoda Banke, a Korisniku koji ima Račun omogućuje i korištenje gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa i platnog prometa s inozemstvom.

1.16. **Kontakt adresa** – je adresa koju je Klijent dostavio Banci kao primarnu adresu za dostavu svih dopisa / obavijesti / izvještaja / reklamnih materijala (uključujući i one koji utječu na prava i obveze iz ugovornog odnosa klijenta s Bankom). Ukoliko Klijent nije Banci dostavio kontakt adresu, Banka će navedenu dokumentaciju dostavljati na adresu prebivališta koju je Klijent dostavio Banci ili na adresu boravišta ako je Klijent to izričito zatražio.

2. Opće odredbe

2.1. U odnosu na Opće uvjete računa ovi Opći uvjeti smatraju se posebnima, a reguliraju prava i obveze Korisnika u korištenju SMS usluge te prava i obveze Banke u pružanju SMS usluge. Potpisom Zahtjeva ili podnošenjem Zahtjeva kroz George, Podnositelj zahtjeva izjavljuje da je pročitao Opće uvjete, da pristaje na njihovu primjenu i da prihvaća sva prava i obveze koje iz istih proizlaze.

2.2. Ovi Opći uvjeti zajedno s potpisanim i odobrenim Zahtjevom čine Ugovor, a Ugovor, Opći uvjeti računa, ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa kojeg je Korisnik prethodno sklopio s Bankom, Odluka o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom i Terminski plan sastavni su dijelovi Okvirnog ugovora o platnim uslugama (dalje u tekstu: Okvirni ugovor).

2.3. U slučaju kolizije Ugovora i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim ugovora o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa pa Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa, potom Opći uvjeti korištenja usluge on-line bankarstva za građane – Erste NetBanking, Erste mBanking, Erste FonBanking i George te naposljetku ostali Akti Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije.

3. Postupak ugovaranja SMS usluge

3.1. Podnositelj zahtjeva ugovara korištenje SMS usluge predajom potpisanog Zahtjeva u poslovnici Banke ili u elektroničkom obliku putem George-a.

3.2. Podnositelj zahtjeva podnošenjem Zahtjeva potvrđuje točnost podataka navedenih u Zahtjevu. Podnositelj zahtjeva dozvoljava Banci da provjeri sve podatke navedene u Zahtjevu, kao i da prikupi dodatne informacije.

3.3. Banka, sukladno uvjetima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti Zahtjev odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja SMS usluge, bez obaveze da Podnositelju zahtjeva obrazloži svoju odluku.

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

3.5. Iznimno od članka 3.4. ovih Općih uvjeta, kod ugovaranja SMS usluge putem George-a, trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak u kojem je Korisnik u George unio sve potrebne podatke, prihvatio Opće uvjete i potvrdio aktiviranje usluge, a dokaz o sklapanju Ugovora predstavlja elektronički zapis pohranjen u sustavu Banke.

3.6. Korištenje SMS usluge se ugovara na neodređeno vrijeme.

4. Korištenje i opseg SMS usluge

4.1. SMS usluga, u skladu s odobrenim Zahtjevom, Korisniku i Dodatnom korisniku omogućuje primanje SMS poruka sa sljedećim informacijama:

- tekući račun:
  - automatska obavijest o stanju i raspoloživom iznosu do 4 odabrane valute na računu jednom dnevno, nakon odabranog vremena ako je bilo promjena na računu u odnosu na prethodno poslanu poruku
  - obavijest o stanju računa na upit - Korisnik šalje poruku sa slovom T ili brojem računa na broj 614401, a kao odgovor dobiva poruku sa stanjem računa do 4 odabrane valute
  - obavijest o korištenju kartice izdane uz tekući račun
  - obavijest o uplati plaće/mirovine - samo za Korisnika, ne i Dodatnog korisnika
  - obavijest o isteku prešutnog prekoračenja - samo za Korisnika, ne i Dodatnog korisnika
  - obavijest o dospijeću rate za Erste Rate transakcije (samo za Korisnika, ne i za Dodatnog korisnika, obavijest o dospijeću rate za Erste Rate transakcije će se automatski zatvoriti ukoliko Klijent zatvori Erste Rate uslugu i otplati sve rate).
- žiroračun:
  - automatska obavijest o stanju i raspoloživom iznosu do 4 odabrane valute na računu jednom dnevno, nakon odabranog vremena ako je bilo promjena na računu u odnosu na prethodno poslanu poruku
  - obavijest o stanju računa na upit - Korisnik šalje poruku sa slovom Z na broj 614401, a kao odgovor dobiva poruku sa stanjem računa do 4 odabrane valute
  - obavijest o korištenju kartice izdane uz žiroračun

4.2. Iznimno od navedenog u točki 4.1. SMS usluga ugovorena na Georgeu omogućuje primanje SMS poruka samo sa slijedećim informacijama:
- tekući račun:
  - automatska obavijest o stanju i raspoloživom iznosu do 4 odabrane valute na računu jednom dnevno, nakon odabranog vremena ako je bilo promjena na računu u odnosu na prethodno poslanu poruku
  - obavijest o korištenju kartice izdane uz tekući račun
- žiroračun:
  - automatska obavijest o stanju i raspoloživom iznosu do 4 odabrane valute na računu jednom dnevno, nakon odabranog vremena ako je bilo promjena na računu u odnosu na prethodno poslanu poruku
  - obavijest o korištenju kartice izdane uz žiroračun

4.3. Ostale SMS poruke Banke, bilo informativnog ili drugog karaktera, a koje nisu opisane u članku 4.1. odnosno 4.2. ovih Općih uvjeta nisu predmetom ovih Općih uvjeta.

4.4. SMS usluga je isključivo informativna i obavijesti primljene putem SMS poruka nemaju jednaku pravnu snagu kao pisani izvod ili potvrda.

4.5. Za korištenje SMS usluge potreban je mobitel s mogućnošću primanja SMS poruka i broj u nekoj od hrvatskih mobilnih mreža koje podržavaju primanje SMS poruka.

5. Zaštita osobnih podataka i povjerljivih informacija

5.1. Podaci Korisnika i Dodatnog korisnika vezani uz korištenje SMS usluge (primjerice osobni podaci Korisnika, financijski podaci i sl.) su bankovna tajna. Banka će tako prikupljene podatke koristiti u skladu s važećim zakonodavstvom.

5.2. Banka koristi osobne podatke Korisnika i Dodatnog korisnika prikupljene sukladno Ugovoru isključivo u svrhu pružanja SMS usluge.

5.3. Banka i Korisnik se obvezuju da će poduzimati visoki stupanj sigurnosnih mjera koje će osigurati što manji rizik pristupa podacima, mijenjanje podataka i gubitka podataka.

6. Obveze i odgovornosti Korisnika i Banke

6.1. Korisnik se obvezuje:
- u slučaju promjene Broja mobitela ili bilo kojeg drugog podatka iz Zahtjeva, odmah javiti u poslovnicu Banke te u poslovnici Banke podnijeti zahtjev za promjenom ili ako je ujedno i korisnik George-a promijeniti Broj mobitela na Georgeu.
- dođe li do gubitka ili krađe mobilnog telefona, odmah se javiti u poslovnicu Banke kako bi se obustavilo slanje SMS poruka

6.2. Banka se obvezuje:
- postupiti po zatraženoj promjeni Broja mobitela ili bilo kojeg drugog podatka iz Zahtjeva u roku 3 dana od Korisnikove predaje zahtjeva u poslovnici Banke
- onemogućiti korištenje SMS usluge izgubljenim ili ukradenim mobilnim telefonima u roku 3 dana od Korisnikove obavijesti

6.3. Banka nije odgovorna za tajnost informacija nakon njihovog primanja na Broj mobitela te se neće smatrati odgovornom za zloporabe nastale tim putem. Banka nije dužna provjeriti vlasništvo Broja mobitela navedenog u Zahtjevu.

6.4. Banka nije odgovorna za zakašnjenje ili neizvršenje SMS usluge, neposredno ili posredno, ako je isto nastupilo uslijed:
- pogreške Korisnika, odnosno neispravnog unosa SMS upita od strane Korisnika
- više sile – tu se podrazumijevaju slučajevi koji se mogu pojaviti nakon uspostave SMS usluge, a nisu pod kontrolom ni jedne strane niti se mogu objektivno predvidjeti, a sprječavaju pružanje SMS usluge.

6.5. Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlaštenog korištenja ili promjene Broja mobitela na koji se primaju obavijesti putem SMS usluge te nepridržavanja Općih uvjeta.

7. Naknade i obavještavanje

7.1. Naknade za korištenje SMS usluge naplaćuju se s Računa Korisnika ili drugim oblikom naplate sukladno Odluci o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom, bez dodatne suglasnosti od strane Korisnika.

7.2. Naknade su objavljene na internetskoj stranici i u poslovnicama Banke.

7.3. Svi iznosi naknada, kamate ili bilo koji drugi iznosi neovisno o nazivu koje Banka po bilo kojoj osnovi naplaćuje od Korisnika ugovoreni su u neto iznosu. Korisnik je dužan platiti po obračunu Banke sve poreze, prireze, pristojbe i eventualna druga davanja i obveze koje je Banka dužna obračunati, ustegnuti, predujmiti, ili na bilo koji drugi način preuzeti temeljem pozitivnih propisa na temelju takvog korištenja proizvoda i usluga Banke.

8. Blokada korištenja i otkaz SMS usluge

8.1. Banka će blokirati korištenje SMS usluge ako procijeni da je iz bilo kojeg razloga ugrožena sigurnost Korisnikovih podataka ili korištenje SMS usluge od strane Korisnika ili Dodatnog korisnika, a po isključivoj procjeni Banke, predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke.

8.2. Korisnik ima pravo otkazati korištenje SMS usluge predajom potpisanog Zahtjeva za zatvaranje usluge u bilo kojoj poslovnici Banke. Banka Korisniku omogućuje otkaz SMS usluge i putem Georgea, ali samo za primanje SMS poruka sa informacijama definiranim u točki 4.2, odnosno za SMS uslugu ugovorenu putem George-a.

8.3. Banka će Korisniku otkazati SMS uslugu u slučaju da Korisnik zatvori Račun po kojem je SMS usluga ugovorena te u slučaju smrti Korisnika.

8.4. Banka ima pravo otkazati korištenje SMS usluge s dvomjesečnim otkaznim rokom, bez navođenja razloga slanjem poruke na broj mobitela Korisnika koji se nalazi u sustavu Banke ili Kontakt adresu Korisnika.

8.5. Banka može raskinuti Ugovor bez otkaznog roka ukoliko Korisnik krši odredbe pozitivnih propisa ili Okvirnog ugovora o platnim uslugama.

9. Postupak podnošenja prigovora

9.1. Korisnik ima pravo podnijeti prigovor odnosno reklamirati funkcionalnost SMS usluge na način definiran u Općim uvjetima računa u poglavlju „Postupak podnošenja prigovora“.

10. Završne odredbe

10.1. Opći uvjeti su objavljeni na internetskoj stranici Banke i dostupni u svim poslovnicama Banke.

10.2. Banka je dužna predložiti Korisniku izmjenu ovih Općih uvjeta dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene.

10.3. Banka je dužna obavijestiti Korisnika pri svakoj izmjeni ovih Općih uvjeta i navesti da Korisnik ima pravo otkazati Ugovor ili Okvirni ugovor o platnim uslugama bez ikakve naknade do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatrati će se da je Korisnik prihvatio navedene izmjene, ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena ovih Općih uvjeta pisanim putem ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

10.4. Obavijest o izmjenama ovih Općih uvjeta, Banka dostavlja Korisniku na način koji je ugovoren za slanje izvoda prometa po Računu te u pojedinim slučajevima sukladno odluci Banke, može ujedno i putem SMS usluge.

10.5. Sve predložene izmjene ovih Općih uvjeta Banka objavljuje na internetskoj stranici Banke te u poslovnicama Banke. Na zahtjev, Korisniku se mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku, poštom ili u elektroničkom obliku.

10.6. Ako se Korisnik ne slaže s izmjenama ovih Općih uvjeta, može bez otkaznog roka i plaćanja naknada otkazati Ugovor ili Okvirni ugovor o platnim uslugama. Smatra se da je Banka obaviještena o neprihvaćanju izmjena, ako je pisanu obavijest o neprihvaćanju zaprimila najkasnije zadnji dan roka za primanje predmetne obavijesti. Ukoliko u navedenom periodu Korisnik ne javi Banci ne prihvaćanje izmjena smatrati će se da je suglasan s njima.

10.7. U slučaju da Korisnik pisanim putem odbije predložene izmjene i pritom ne otkaže Ugovor ili Okvirni ugovor o platnim uslugama, smatra se da je Banka otkazala Ugovor s dvomjesečnim otkaznim rokom koji počne teći od dana slanja obavijesti o izmjeni ovih Općih uvjeta.

10.8. Na odnose, međusobna prava i obveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

10.9. Način rješavanja međusobnih sporova Korisnika i Banke definiran je Općim uvjetima računa u poglavlju Postupak podnošenja prigovora.

10.10. Odredbe ovih Općih uvjeta stupaju na snagu 1. siječnja 2023. godine. Stupanjem na snagu i početkom primjene ovih Općih uvjeta prestaju važiti raniji Opći uvjeti korištenja Erste SMS usluge za građane, koji su bili u primjeni od 10. kolovoza 2021.