Opći uvjeti Usluge KEKS Pay režija

Pozdrav, drago nam je da te zanimaju KEKS Pay režije. U tekstu ispod smo pokušali objasniti sve detalje o Usluzi KEKS Pay režija, i to jednostavnim, razumljivim jezikom.

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

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 članku 9. 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.

U daljnjem tekstu ovih Općih uvjeta možemo koristiti riječi :

- "**Opći uvjeti**" - za ove Opće uvjete Usluge KEKS Pay režija.
- "**Ti**" ,"**Tvoj**", "**Tebi**" ili "**Tebe**" - kako bismo označili da se radi o tebi kao korisniku aplikacije KEKS Pay i Usluge KEKS Pay režija.
- **„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 aplikaciju KEKS Pay namijenjenu mobilnim uređajima na iOS i Android platformi.
- **"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.
- "**Trgovac**" - pravna osoba koja je kao primatelj plaćanja dostupna u KEKS Payu ili nudi plaćanje putem KEKS Pay poveznica, kodova za plaćanje ili drugih tehnologija na svojim prodajnim mjestima, putem uplatnica ili na druge načine.
- **"Akti Erste banke" -** su svi Naši dokumenti i odluke koje donosimo po propisanoj proceduri, a dostupni su Ti putem naše web-stranice www.erstebank.hr. U njima uređujemo Naša i Tvoja prava, ovlasti i obveze.(primjerice: Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane, Odluka o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom i tome sl.).
- **Usluga KEKS Pay režija (dalje u tekstu: Usluga)** - usluga primanja KEKS Pay uplatnice i/ili KEKS Pay računa i/ili KEKS Pay dokumenta u KEKS Pay. Uslugu ugovarate Ti, Izdavatelj računa i Banka.
- **Prikaz KEKS Pay režija** - je funkcionalnost koja Ti omogućuje prikaz KEKS Pay uplatnice i/ili KEKS Pay računa i/ili KEKS Pay dokumenta na sučelju KEKS Paya.
- **Korisnik**- fizička osoba korisnik Usluge KEKS Pay režija.
- **Izdavatelj računa (dalje u tekstu: Izdavatelj) –** Trgovac koji s korisnicima svojih usluga ima ugovorenu Uslugu KEKS Pay režija i koji samostalno ili preko Informacijskog posrednika u KEKS Pay dostavlja digitalne uplatnice i/ili digitalne račune i/ili digitalne dokumente.
- **KEKS Pay uplatnica** - je elektronička verzija uplatnice koja Ti se prikazuje u KEKS Payu, ako ti Izdavatelj računa to odobri. Na temelju KEKS Pay uplatnice se u KEKS Payu kreira Nalog za plaćanje.
- **KEKS Pay račun** - je elektronička verzija računa kojeg Izdavatelj računa može izdati uz KEKS Pay uplatnicu i kojeg možeš dohvatiti kroz KEKS Pay putem poveznice (linka).
- **KEKS Pay dokument** - predstavlja ostale vrste elektroničkih dokumenta povezanih s KEKS Pay uplatnicama i KEKS Pay računima koji Ti se prikazuju u KEKS Payu, ako ih je Izdavatelj računa dostavio.
- **Informacijski posrednik** – društvo koje je ovlašteno od strane Izdavatelja dostavljati digitalne uplatnice i/ili digitalne račune i/ili digitalne dokumente u KEKS Payu te koje u ime i za račun Izdavatelja dostavlja Korisnicima obavijesti preko Usluge KEKS Pay računa.

Objavljeno 23.06.2021.

- **Zahtjev za ugovaranjem Usluge (dalje u tekstu: „Zahtjev“)** – Tvoj zahtjev za ugovaranje Usluge KEKS Pay režija upućen Izdavatelju računa podnesen kroz KEKS Pay.
- **Zahtjev za otkazivanjem Usluge** – Tvoj zahtjev za otkazivanjem Usluge KEKS Pay režija upućen Izdavatelju računa podnesen kroz KEKS Pay.
- **Ugovor** – ugovor o korištenju Usluge KEKS Pay režija sklopljen između tebe kao Korisnika, Izdavatelja i Banke, a koji se sastoji od Zahtjeva i Općih uvjeta.

2. Opće odredbe

2.1. Ovim Općim uvjetima utvrđuju se uvjeti ugovaranja i prestanka Usluge KEKS Pay režija.

2.2. Za sve što nije regulirano ovim Općim uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti korištenja aplikacije KEKS Pay. Svi pojmovi navedeni u Općim uvjetima velikim tiskanim slovima imaju isto značenje kao i u Općim uvjetima korištenja aplikacije KEKS Pay, ako nije drugačije definirano ovim Općim uvjetima. U slučaju neusklađenosti između ovih Općih uvjeta i Općih uvjeta korištenja aplikacije KEKS Pay, prednost imaju ovi Opći uvjeti.

2.3. Ovi Opći uvjeti i Opći uvjeti korištenja aplikacije KEKS Pay dostupni su unutar KEKS Paya, u poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke www.erstebank.hr (dalje: Internet stranica).

3. Postupak ugovaranja Usluge

3.1. Zahtjev za ugovaranje Usluge možeš podnijeti isključivo kroz KEKS Pay. Zahtjev možeš podnijeti pojedinačno za jednu uslugu koju ti pruža Izdavatelj ili skupno za sve usluge koje ti pruža jedan Izdavatelj ako Izdavatelj omogućava tu opciju. Tvoj Zahtjev Izdavatelj može odobriti ili odbiti.

3.2. Podnošenjem Zahtjeva izjavljuješ da si upoznat te da prihvaćaš odredbe ovih Općih uvjeta.

3.3. O odobrenju ili odbijanju zahtjeva obavijestit ćemo te kroz KEKS Pay aplikaciju. Po odobrenju tvog Zahtjeva, Mi ćemo Ti na odgovarajući način osigurati Prikaz KEKS Pay režija u KEKS Pay aplikaciji. Primitkom obavijesti o odobrenju Zahtjeva sklopio si s Bankom i Izdavateljem Ugovor.

3.4. Pregled odbijenih zahtjeva će biti moguć u KEKS Pay aplikaciji do 6 mjeseci od primanja obavijesti o odbijanju.

3.5. Sve obavijesti u vezi s pružanjem Usluge Izdavatelj Ti dostavlja kroz KEKS Pay izravno i/ili preko Informacijskog posrednika.

3.6. Zahtjevom možeš tražiti da ti se KEKS Pay račun i KEKS Pay dokumenti dostave i na e-mail adresu navedenu u profilu KEKS Pay aplikacije.

4. Opseg Prikaza KEKS Pay režija

4.1. Prikaz KEKS Pay režija omogućuje:

- prikaz KEKS Pay uplatnice i/ili KEKS Pay računa i/ili KEKS Pay dokumenata u KEKS Payu;
- formiranje Naloga za plaćanje u KEKS Payu na temelju KEKS Pay uplatnice.

4.2. U KEKS Payu će Ti uz svaku primljenu KEKS Pay uplatnicu biti prikazana poveznica (link) kojom ćeš moći učitati KEKS Pay račun i/ili KEKS Pay dokumente vezane za primljenu KEKS Pay uplatnicu, ako ti ih je Izdavatelj računa poslao izravno i/ili preko Informacijskog posrednika.

4.3. Prikaz KEKS Pay računa Te ni na koji način ne obvezuje na izvršavanje KEKS Pay transakcija na temelju prikazanih KEKS Pay uplatnica.

Objavljeno 23.06.2021.

5. Zaštita osobnih podataka

5.1. Podnošenjem Zahtjeva za ugovaranje Usluge te Zahtjeva za otkazivanje Usluge KEKS Pay režija kroz KEKS Pay dobrovoljno Nam stavljaš svoje osobne podatke navedene u tim Zahtjevima na raspolaganje u svrhu izvršenja Usluge ili otkazivanja Usluge, te Nam daješ nalog da u svrhu Prikaza KEKS Pay režija, odobrenja Usluge, izvršenja Ugovora ili zatvaranja Usluge, osobne podatke obradimo i koristimo te dostavljamo Informacijskim posrednicima i/ili Izdavateljima računa.

6. Tvoje obveze i odgovornosti

6.1. Prilikom podnošenja Zahtjeva moraš ispunjavati isključivo istinite i ispravne vlastite osobne podatke te ne smiješ upisivati podatke drugih osoba.

6.2. Svaku štetu nastalu nepridržavanjem odredbi ovih Općih uvjeta, uključujući štetu prouzročenu Nama, sebi ili trećim osobama, snosiš Ti.

6.3. Tvoje odgovornosti su i:

- unošenje točnih, ažurnih i potpunih vlastitih osobnih podataka u Zahtjev;
- podnošenje Zahtjeva isključivo Izdavateljima s kojima imaš ugovorni odnos;
- prepisivanje točnog i istinitog podatka o *Pozivu na broj primatelja* u Zahtjev isključivo s uplatnice Izdavatelja s kojim Ti osobno imaš ugovorni odnos;
- unos iznosa u Nalog za plaćanje, ako isti nije generiran temeljem KEKS Pay uplatnice.

6.4. Usluga koju ti pruža Izdavatelj regulirana je posebnim ugovorom između Tebe i Izdavatelja i nije predmet Ugovora i ovih Općih uvjeta.

7. Odgovornosti KEKS Paya

7.1. Prikazom KEKS Pay režija omogućujemo Ti samo prikaz KEKS Pay uplatnica i/ili KEKS Pay računa i/ili KEKS Pay dokumenata te formiranje Naloga za plaćanje u KEKS Payu na temelju primljene KEKS Pay uplatnice.

7.2. KEKS Pay račune i KEKS Pay dokumente u PDF formatu pohranjujemo 24 mjeseca od dana dospijeća obveze iz KEKS Pay računa ili KEKS Pay uplatnice.

7.3. KEKS Pay nije odgovoran za:

- odluku Izdavatelja o tome hoće li odobriti ili odbiti tvoj Zahtjev za ugovaranjem, odnosno provesti tvoj Zahtjev za otkazivanjem Usluge,
- rok u kojem će Izdavatelj odobriti i provesti tvoje Zahtjeve za ugovaranjem i/ili otkazivanjem Usluge;
- slučaj nemogućnosti izvršenja KEKS Pay transakcije na temelju KEKS Pay uplatnice uslijed Tvoje greške ili greške Izdavatelja računa,
- nedostupnost Prikaza KEKS Pay režija nastalih kao posljedica tehničkih problema na Tvom mobitelu ili na Našoj računalnoj opremi, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava ili kao posljedica više sile,
- dinamiku slanja te sadržaj KEKS Pay računa i/ili KEKS Pay uplatnica i/ili KEKS Pay dokumenta,
- Tvoje reklamacije u vezi sa sadržajem KEKS Pay uplatnica i/ili KEKS Pay računa i/ili KEKS Pay dokumenta,
- sadržaj podataka na KEKS Pay uplatnici i KEKS Pay računu
- za redovitu i ispravnu dostavu KEKS Pay režija na Tvoju e-mail adresu ako Izdavatelj nije dostavio/propustio je dostaviti KEKS Pay uplatnicu i/ili KEKS Pay račun.

Objavljeno 23.06.2021.

8. Naknade

8.1. Za korištenje Usluge i Prikaza KEKS Pay režija ne plaćaš naknadu.

9. Komunikacija i Postupak podnošenja prigovora

9.1. Sve prigovore i reklamacije u vezi s postupanjem Izdavatelja te sadržajem podataka na KEKS Pay uplatnici i/ili KEKS Pay računu i/ili KEKS Pay dokumentu, kao i sve ostale prigovore koji proizlaze iz Tvog odnosa s Izdavateljem u vezi usluge koje Ti Izdavatelj pruža, obvezuješ se rješavati isključivo s konkretnim Izdavateljem.

9.2. Ako smatraš da ti je u poslovnom odnosu s Nama povrijeđeno neko Tvoje pravo, ovlašten si, podnijeti Nam prigovor kroz KEKS Pay ili pisani prigovor

- na Našu adresu Erste&Steiermärkische Bank d.d., Služba za upravljanje kvalitetom usluge, 10000 Zagreb, Ivana Lučića 2
- na Našu e-mail adresu vasemisljenje@erstebank.hr
- Hrvatskoj narodnoj banci.

9.3. Sve detalje o načinu podnošenja i rješavanja prigovora, možeš pronaći u Općim uvjetima korištenja KEKS Pay aplikacije.

10. Otkaz Usluge

10.1. Uslugu možeš otkazati bez otkaznog roka podnošenjem Zahtjeva za otkazivanjem Usluge kroz KEKS Pay ili kod Izdavatelja računa. Navedeni Zahtjev se podnosi kroz KEKS Pay zasebno za svakog pojedinog Izdavatelja i svaku pojedinu Uslugu koju Ti pruža.

10.2. Izdavatelj i Banka mogu samostalno jednostrano otkazati Uslugu, o čemu su Te Izdavatelj ili Banka dužni odmah i bez odgode obavijestiti preko KEKS Paya.

10.3. Izdavatelj će u slučaju otkazivanja Usluge nastaviti sa slanjem računa za usluge koje Ti pruža na način koji ste ugovorili.

10.4. Prikaz KEKS Pay režija bit će onemogućen u bilo kojem od sljedećih slučajeva, ako:

- se ne pridržavaš ovih odredbi ili Općih uvjeta korištenja aplikacije KEKS Pay,
- nismo više u mogućnosti pružati Prikaz KEKS Pay režija budući da ne postoje osnovni preduvjeti, bilo tehnički ili drugi, na strani Izdavatelja računa ili Informacijskih posrednika nužnih za Prikaz KEKS Pay režija,
- je Usluga KEKS Pay režija otkazana od strane Izdavatelja računa, u trenutku kada o tome primimo obavijest; o čemu ćeš biti obaviješten u KEKS Pay aplikaciji,
- si Ti otkazao Uslugu, u trenutku kada podneseš takav Zahtjev ili u trenutku kada o tome primimo obavijest,
- zatvoriš svoj KEKS Pay profil uz koji je omogućen Prikaz KEKS Pay računa,
- ako trajno ili privremeno onemogućimo pristup Tvojem KEKS Payu na način kako je to utvrđeno Općim uvjetima korištenja aplikacije KEKS Pay,
- ako na strani Izdavatelja računa i/ili Informacijskog posrednika postoji privremena ili trajna nemogućnost u dostavi KEKS Pay računa.

10.5. Otkazom Usluge KEKS Pay režija prestaje i funkcionalnosti Prikaza KEKS Pay režija.

Objavljeno 23.06.2021.

11. Završne odredbe

11.1. Moguće je da u nekom trenutku moramo izvršiti promjene na ovim Općim uvjetima. U svim takvim slučajevima, obavijestit ćemo Te putem elektroničkih oblika komunikacije iz Poglavlja 30 Općih uvjeta korištenja aplikacije KEKS Pay o promjenama minimalno 15 dana prije nego stupe na snagu. Ako ne budeš suglasan s izmjenama, možeš bez otkaznog roka i bez naknade Zahtjevom za otkazivanjem Usluge otkazati Uslugu najkasnije do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatrat će se da si prihvatio izmjene ako Nas do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena ovih Općih uvjeta ne obavijestiš da ih ne prihvaćaš.

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

11.3. Ovi Opći uvjeti objavljuju se unutar KEKS Paya, na Internet stranici i poslovnicama Banke te stupaju na snagu i primjenjuju se od 8.7.2021.

Objavljeno 23.06.2021.