

Opći uvjeti korištenja aplikacije Keks Pay

Pozdrav, drago nam je da te zanima Keks Pay, naša nova mobilna aplikacija. U tekstu ispod smo pokušali objasniti sve detalje o našoj aplikaciji, i to jednostavnim, razumljivim jezikom. Više o tome što je Keks Pay i kako ga možeš koristiti pronađi u nastavku.

Kako bi mogla/mogao koristiti Keks Pay moraš imati otvoren transakcijski račun u nekoj od banaka koja posluje i ima sjedište u Republici Hrvatskoj te sve tehničke preduvjete navedene u poglavlju 6.

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 30.

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 pročitao i razumio u potpunosti te da prihvaćaš sva Tvoja prava i obveze koje su navedene u njima.

Uvodne odredbe

Značenje riječi

U daljnjem tekstu ovih Općih uvjeta možemo koristiti riječi :

- **"Opći uvjeti"** - za ove Opće uvjete korištenja aplikacije Keks Pay
- **"Ti"**, **"Tvoj"**, **"Tebi"** ili **"Tebe"** - kako bismo označili da se radi o tebi kao korisniku aplikacije Keks Pay
- **„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
- **"RH"** - Republika Hrvatska
- **"EU"** - Europska Unija
- **"Poznanici"** ili pojedinačno **"Poznanik"** - sve osobe koje poznaješ i komuniciraš s njima putem 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
- **"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 šalje novac Primatelju koristeći Keks Pay
- **"Primatelj"** - fizička osoba koja prima novac od Platitelja koristeći Keks Pay
- **"Trgovac"** - pravna osoba koja ima sklopljen ugovor s Bankom te prima novac od Platitelja koristeći Keks Pay
- **"Nalog za plaćanje"** – jest instrukcija koju Platitelj podnosi svojoj banci, a kojom on traži izvršenje platne transakcije i koji sadrži sve potrebne elemente za provedbu
- **"Keks Pay transakcija"** - je svako slanje, traženje i primanje novca, donacija, pražnjenje ili punjenje Keksice ili plaćanje od strane Platitelja ili Primatelja kroz Keks Pay
- **"ID transakcije"** - jedinstveni broj koji dodjeljujemo Mi, a kojim se identificira svaka Keks Pay transakcija
- **"Terminski plan"** – je posebni Akt Banke kojim su definirani rokovi, načini i uvjeti izvršavanja svih Keks Pay i ostalih platnih transakcija
- **"Usluge"** - odnosi se na sve usluge platnog prometa, i s njima povezane usluge, koje Mi obavljamo i provodimo za Tebe kroz Keks Pay
- **"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.)

- **"mobitel"** ili **"telefon"**- mobilni telefon u Tvom vlasništvu s instaliranom Keks Pay aplikacijom
- **"Primatelj donacije"** – bilo koja osoba koja je registrirana u Keks Pay aplikaciji kao primatelj donacija i koja koristeći Keks Pay prima novac u obliku donacije od Platitelja
- **„Keksica“** – odnosi se na prepaid račun elektroničkog novca, sa ili bez izdane debitne kartice.
- **„Keks kartica“** – odnosi se na prepaid debitnu karticu, izdanu Tebi kao korisniku Keksice. Keks kartica je platni instrument s kojim možeš plaćati robu i/ili usluge te podizati gotovinu na Bankomatu. Keks karticom trošiš sredstva koja imaš pohranjena na Svojoj Keksici. Mi smo izdavatelji i vlasnici Keks kartica
- **„OU KEKSice“** – odnosi se na Opće uvjete korištenja Keksice

Tko ili što je Keks Pay?

Keks Pay je mobilna aplikacija za iOS i Android uređaje koju smo napravili kako bismo olakšali dijeljenje troškova u nekoj grupi ljudi. Svakodnevno baratanje gotovinom, kovanicama i bankomatima nam je jednostavno previše komplicirano. Keks Pay je nastao u našim "pogonima", isprva samo kao ideja, a kasnije i kao aplikacija koju držiš u ruci - prvi otvoreni digitalni novčanik u RH, namijenjen klijentima svih banaka u Hrvatskoj i potpuno besplatan za korištenje.

Erste Banka?

Da, Keks Pay smo razvili u Erste Banci u Hrvatskoj. To znači da se razumijemo u novac, razne bankarske izraze i najvažnije - sigurnost. Iako nam je važno "s kim ti bankariš" - ne brini, Keks Pay aplikacija nije namijenjena samo Našim klijentima. Možeš ju instalirati i koristiti čak i ako su tvoji računi u nekoj drugoj banci.

Besplatno?

Da, instaliranje i korištenje aplikacije je potpuno besplatno.
Nema sitnog teksta, besplatno znači besplatno.

Poglavlje 1 : O Nama

OK, vrijeme je da se predstavimo - Mi smo Erste Banka. Na hrvatskom tržištu posluje 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

Objavljeno 7.7.2020.
Erste&Steiermärkische Bank d.d. OIB: HR23057039320

Kako bi mogla/mogao koristiti Keks Pay, Ti:

- moraš imati otvoren Račun u Erste banci ili nekoj drugoj banci koja posluje i ima sjedište u RH
- moraš biti fizička osoba
- moraš ispunjavati tehničke i druge preduvjete (vidi poglavlje 5)
- moraš pročitati, prihvatiti i pridržavati se ovih Općih uvjeta

Prilikom registracije za korištenje Keks Pay-a, pitat ćemo Te samo dvije stvari : Tvoj točan broj Mobitela i Tvoje pravo ime i prezime. Zašto? Zato što želimo da Tvoji prijatelji, kolege ili obitelj znaju da si to upravo Ti.

Ako odlučiš poslati ili zatražiti novac preko Keks Pay-a, 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 sve Tvoje Keks Pay transakcije budu apsolutno sigurne. Informacije koje ćemo Te tražiti su slične onima koje su Ti potrebne kada kupuješ na internetu ili koristiš internet bankarstvo svoje banke. Više o tome koje informacije su Nam potrebne potraži u glavi „Platne transakcije u aplikaciji Keks Pay“, ali i na ovim mjestima:

- u Općim uvjetima vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane Erste banke ako za aplikaciju koristiš Račun, Keksicu i Kartice Erste banke jer si klijent Erste Banke.
- u Općim uvjetima jednokratnih platnih transakcija ako za aplikaciju koristiš Račun ili Kartice druge banke, jer si klijent te banke ili si klijent Erste banke ali za Keks Pay koristiš Kartice ili Račun druge banke.

Poglavlje 3 : Imena, nazivi i nadimci

Prilikom registracije u aplikaciju moraš unijeti svoje pravo ime i prezime. Za razliku od klasičnih chat aplikacija, Keks Pay se bavi Tvojim novcima. Makar je u pitanju ponekad i samo jedna kuna, želimo da i ta jedna kuna bude sigurna. Zato nam je bitno da znaš točno kome ćeš poslati poruke ili novac, ali i tko su ljudi koji su možda Tebi poslali svoje.

Nadimci su fora. Nadimci mogu biti simpatični, dopadljivi, romantični... Ponekad se promijene nekoliko puta u životu, i to je sve OK. Kod upravljanja novcem nažalost ipak nije tako. Tu moramo svi skupa bar na trenutak biti ozbiljni. Ako odlučiš poslati novac nekome, makar i samo nekoliko kuna, želiš znati tko se krije iza nadimka "Djed Mraz".

Novac je ozbiljna stvar, pa se zato i propisi u HR i EU bavi njime. Keks Pay poštuje sve važeće propise i zato bez Tvog pravog imena - nažalost nećeš moći koristiti niti jednu funkciju koja se tiče slanja i primanja novca.

Ako odlučiš okupiti par Poznanika u grupu - morat ćeš toj grupi dati neko ime. Ime te grupe najčešće je vezano uz neku svrhu - npr "Ručak", "Cuga" ili možda "Koncert". Ime te grupe je u Tvojim kontrolama i možeš izabrati gotovo sve što Ti padne na pamet. Zašto kažemo "gotovo sve"? Zato što ima stvari koje nisu u redu, i njih ne možemo dozvoliti. Kao ime grupe ne smiješ koristiti bilo kakav uvredljivi, diskriminacijski ili pornografski sadržaj, poruke koje bi mogle diskriminirati po osnovi spola, vjere ili seksualne orijentacije, pozivati na ili promovirati bilo kakve nezakonite radnje, nasilje, prijetiti nekome ili slično.

Redovito ćemo pratiti detalje koje smo gore naveli. Stvarno nam je stalo do toga da zajednica koja koristi Keks Pay bude otvorena i tolerantra. Ako primijetimo da kršiš ove odredbe, morat ćemo Ti ograničiti ili onemogućiti korištenje Keks Pay-a. Više o tome pronađi u poglavljima 24 i 25.

Poglavlje 4 : Avatari, profilne i druge fotografije

Svaki korisnik i svaka grupa u Keks Pay-u mogu imati svoj avatar - malu sličicu koja će Ti pomoći da se predstaviš, objasniš o čemu se unutar grupe razgovara i slično. Ako želiš odabrati i koristiti svoj avatar - super, drago nam je. Molimo Te da obratiš pažnju na intelektualno vlasništvo. Znamo da je internet pun super sličica koje bi bili odlični avatari. Većina tih sličica zaštićena je autorskim pravom tj. neki ih je autor proizveo i postavio na internet. Zato nije cool da ih koristiš bez dozvole. Budi fer i koristi samo slike koje si sam napravila/napravio. Ako primijetimo da koristiš slike ili fotografije za koje nemaš pravo korištenja, upozorit ćemo Te na to. Također, ako ne promijeniš/ukloniš tu sliku, morat ćemo Ti ograničiti ili onemogućiti korištenje Keks Pay-a, jer želimo biti fer prema autorima čiju fotku koristiš.

Osim autorskih prava, kod odabira avatara, profilnih i drugih fotografija u Keks Pay-u, želimo osigurati tolerantnost. Među fotografijama koje koristiš zato ne smije biti vulgarnog, uvredljivog, pornografskog ili diskriminacijskog sadržaja po bilo kojoj osnovi te one ne smiju pozivati na ili promovirati bilo kakve nezakonite radnje, nasilje, prijetiti nekome ili slično. Po ovom pitanju moramo biti strogi, i zato ćemo svima koji se ne budu pridržavali ovih pravila morati ograničiti ili onemogućiti korištenje Keks Pay-a.

Fotografije Tvojih poznanika smiješ poslati nekome ili objaviti putem Keks Pay-a samo ukoliko od njih za to imaš izričito odobrenje.

Objavljivanje ili slanje osjetljivih dokumenata, identifikacijskih isprava, tajnih podataka i slično nije dozvoljeno. To uključuje fotografije :

- osobnih dokumenata (osobna iskaznica, putovnica i slično)
- osjetljivih i tajnih dokumenata (podataka o visini primanja i slično)
- kreditnih ili debitnih kartica
- autorizacijskih sredstava (tokena i slično)
- svih ostalih dokumenata i/ili podataka koji se mogu smatrati osobnim, osjetljivim, povjerljivim ili tajnim

Poglavlje 5 : Što ti je potrebno?

Uređaji

Korištenje Keks Pay-a je u biti kao piknik u prirodi. Sve što doneseš sa sobom - imaš. Mi ćemo Ti pružiti aplikaciju (Keks Pay) i njene funkcionalnosti, a Tvoja je obveza osigurati prikladan mobilni telefon i pristup internetu. Korištenje programskih rješenja drugih proizvođača te uređaja i usluga vezanih uz pristup internetu su Tvoja odgovornost. Ukoliko ćeš Keks Pay koristiti putem mobilne internet mreže, prilikom tog korištenja mogu nastati troškovi telefona, internet prometa ili bilo koji drugi troškovi koje snosiš sama/sam.

Prikladan mobilni telefon uključuje:

- za Android uređaje - instaliranu i ažuriranu verziju operativnog sustava Android 6 ili noviju
- za iOS uređaje - instaliranu i ažuriranu verziju operativnog sustava iOS 10 ili noviju
- za sve uređaje - važeći broj telefona
- za sve uređaje - pristup internetu
- za sve uređaje – ispravnu kameru

Za sve uređaje iznimno je bitno da redovito osvježavaš operativni sustav i sve sigurnosne postavke. Ako je na Tvom Mobitelu sada aktiviran *root* ili *jailbreak*, ili je ikada prije bio aktivan, nećeš moći koristiti Keks Pay.

Poglavlje 6 : Download aplikacije

Keks Pay je dostupan za download isključivo sa službenih trgovina aplikacijama :

- Google Play za Android uređaje
- AppStore za iOS uređaje

Direktnu poveznicu na te trgovine možeš pronaći i na Našoj web stranici www.kekspay.hr

Ove dvije službene trgovine aplikacija su jedina mjesta s kojih možeš skinuti aplikaciju. Bilo koje drugo mjesto koje nudi download (skidanje) Keks Pay aplikacije nije sigurno, i savjetujemo Ti da nikako ne preuzimaš i ne instaliraš takve aplikacije. Postoji vrlo velika mogućnost da takve aplikacije sadrže maliciozan (opasan) kôd, koji potencijalno može oštetiti Tvoj uređaj, ukrasti Tvoje osjetljive informacije i podatke ili slično. Ako ipak odlučiš posjetiti takve stranice, skinuti, instalirati ili koristiti takvu aplikaciju, u potpunosti preuzimaš odgovornost za sve posljedice.

Poglavlje 7 : Prijava u aplikaciju

Kao što smo naveli u poglavlju 2, prilikom registracije za korištenje Keks Pay-a pitat ćemo te da uneseš samo dvije stvari - Tvoj broj telefona i Tvoje pravo ime i prezime jer želimo da Tvoji Poznanici znaju da si to upravo Ti.

Točno ime i prezime

Prilikom prijave (ali i daljnjeg korištenja Keks Pay-a) moraš unijeti svoje točno ime i prezime. Novac je ozbiljna stvar, tu nema šale s imenima.

Za prijavu ili korištenje ove aplikacije ne smiješ koristiti skraćeno ime ili prezime, nadimak, netočno ime ili prezime (na primjer, djevojačko prezime). Također, nikako ne smiješ koristiti tuđe ime i prezime, iako za to možda imaš dozvolu osobe čije ime i prezime unosiš (više o tome u poglavlju 25).

Ako prilikom prijave i korištenja ne uneseš svoje točno ime i prezime, Mi ćemo smatrati da postupaš suprotno svojim obvezama iz ovih Općih uvjeta. Kako je navedeno u poglavlju 25, takvo korištenje Mi smatramo zabranjenom aktivnosti i možemo Ti privremeno ili trajno onemogućiti ili ograničiti pristup Keks Pay-u.

Točan broj telefona i PIN

U Keks Pay moraš unijeti svoj točan broj telefona. Broj telefona koji uneseš morat ćeš potvrditi unosom kôda. Kôd ćeš dobiti u SMS poruci koju ćemo poslati na uneseni broj. Na taj način znamo da si baš Ti korisnik tog telefonskog broja. Ako uneseš netočan broj telefona - nećeš dobiti kôd, i nećeš moći nastaviti prijavu.

Nakon unosa točnog koda iz SMS poruke, morat ćeš kreirati i potvrditi PIN broj. Taj broj služi kako bismo zaštitili Tvoj Keks Pay i sve podatke koji se u njemu nalaze. Više informacija o PIN broju pronađi u Poglavlju 11.

Biometrija

Osim putem PIN broja, možeš odabrati da se u 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.

Ako odlučiš aktivirati Biometrijsku prijavu, kod svakog slijedećeg prijavljivanja u Keks Pay, moći ćeš odabrati želiš li koristiti opciju prijave PIN brojem ili prijavu nekim biometrijskim sredstvom. Povremeno se može dogoditi da ćemo Te prilikom prijave tražiti unos PIN broja iako imaš aktiviranu i prijavu Biometrijom. Ne brini, ovo koristimo samo kako bismo dodatno povećali Tvoju sigurnost.

Kada aktiviraš prijavu u aplikaciju putem Biometrije, time odabireš zamijeniti unos PINa sa skeniranjem nekog biometrijskog sredstva. Sva biometrijska sredstva u Tvom telefonu (primjerice svi pohranjeni otisci prstiju) moraju biti Tvoji. Ukoliko neko od biometrijskih sredstava nije Tvoje osobno, drugi će korisnik moći pristupiti Keks Pay-u u Tvoje ime. Upravo zato, Tvoja je odgovornost da provjeriš i osiguraš da sva biometrijska sredstva pohranjena u Tvom telefonu pripadaju Tebi (na primjer : svi otisci prstiju su Tvoji). Na taj način ćeš korištenjem biometrijske prijave Keks Pay moći koristiti samo Ti.

Prijavu Biometrijom možeš u bilo kojem trenutku deaktivirati ili aktivirati u postavkama Tvog Keks Pay-a.

Prijavu PIN brojem ne možeš deaktivirati.

Višestruka prijava

U Keks Pay se možeš prijaviti i koristiti ga samo s jednim Mobitelom i s jednim brojem telefona. Bez obzira na to koliko Mobitela ili brojeva telefona posjeduješ, Keks Pay možeš koristiti samo na jednom. Posljedice nepoštivanja ove odredbe možeš pročitati u poglavlju 24.

Pravo na odbijanje prijave

Objavljeno 7.7.2020.
Erste&Steiermärkische Bank d.d. OIB: HR23057039320

U određenim slučajevima možemo odbiti Tvoju prijavu, aktivaciju ili korištenje Keks Pay-a. Više o tome potraži u poglavlju 24.

Poglavlje 8 : Odabir Erste/Ne Erste

U procesu prijave pitat ćemo koristiš li usluge Erste banke (da li si Naš klijent) ili ne. To nam pitanje služi da se bolje upoznamo i olakšamo ti korištenje Keks Pay-a.

Ako jesi Naš klijent, odaberi opciju "Imam Erste račun ili karticu". Ako nisi klijent Erste banke ili jesi klijent Erste banke ali za aplikaciju Keks Pay želiš koristiti karticu druge banke - to je apsolutno OK, klikni na opciju "Korisnik sam druge banke" i ne brini - nisi nam zbog toga manje važna/važan.

Ako si klijent Erste Banke

Drago nam je da bankariš s nama i da Ti možemo ponuditi Keks Pay. Želimo Ti omogućiti brojne dodatne funkcionalnosti Keks Pay-a koje Ti kao klijent Banke možeš koristiti (na primjer, plaćanje s transakcijskog računa, pregled stanja na računu i slično).

Ako koristiš usluge neke druge banke

Ako koristiš usluge neke druge banke možeš koristiti osnovne funkcionalnosti Keks Pay-a (razgovore, slanje i traženje novca, plaćanje na prodajnim mjestima i slično). Uvjeti korištenja funkcionalnosti koje uključuju platne usluge (slanje novca, primanje novca, traženje novca i plaćanje na prodajnim mjestima) nalaze se u glavi "Platne transakcije u aplikaciji Keks Pay" ovih OU.

Poglavlje 9 : Razgovori

Svi korisnici Keks Pay-a mogu međusobno komunicirati sa svojim Poznanicima koji koriste Keks Pay, i to putem poruka kroz funkciju "Razgovori". U okviru funkcije Razgovori možeš :

- započeti razgovor s jednim Poznanikom
- kreirati grupu od nekoliko Poznanika i razgovarati s njima u toj grupi
- slati naljepnice
- slati fotografije
- slati GIF animacije

Želimo da svi korisnici Keks Pay-a imaju pozitivno iskustvo korištenja i zato ne smiješ zlorabiti mogućnosti razgovora. Stvari na koje ćemo posebno obraćati pažnju su skupna slanja većeg broja poruka ili sadržaja, *spamming*, kontaktiranje osoba koje ne žele da ih kontaktiraš, slanje velikih ili višestrukih poruka i datoteka, slanje neprimjerenog sadržaja, slanje neželjenih poruka u poslovne ili druge svrhe i bilo kakva druga aktivnost koja može negativno utjecati na funkcioniranje Keks Pay-a i povezanih usluga ili uživanje u korištenju od bilo koje druge osobe. Više o tome pronađi u poglavljima 24 i 25.

Poglavlje 10 : Pozivanje korisnika

Ako si zadovoljna/zadovoljan s našom Keks Pay aplikacijom i želiš ju podijeliti s Poznanicima - odlično! Kako bismo Ti to olakšali, kreirali smo opciju "Pozovi prijatelje". Kada odabereš tu opciju, ponudit ćemo Ti da odabereš kontakt iz svog imenika, ili da uneseš broj telefona na koji želiš poslati pozivnicu. Kontaktima koje odabereš (ili uneseš njihov broj) ćemo u Tvoje ime poslati pozivnicu tj. link za preuzimanje aplikacije sa službenih trgovina aplikacijama. Unosom ili odabirom kontakata svojih Poznanika koje želiš poslati daješ nam izričit nalog i odobrenje da ih pozovemo u Tvoje ime.

Molimo Te da koristiš ovu funkciju odgovorno i ne pozivaš ljude koje ne poznaješ. Ako Te drugi korisnik ili korisnici prijave za neprimjereno ponašanje (npr. veći broj poziva i slično), a nakon provjere utvrdimo da je to točno - imamo Ti pravo privremeno ili trajno onemogućiti korištenje Keks Pay-a.

Poglavlje 11 : Sigurnost

Želimo da Tvoje korištenje Keks Pay-a bude maksimalno sigurno. Mi ulažemo izniman trud kako bi Tvoj Keks Pay ostao siguran, međutim to bez Tvog doprinosa nije dovoljno. Upravo zato moramo zajedno raditi na tome i pokušati sve moguće kako bismo zajedno spriječili neovlašteni pristup i korištenje Tvog korisničkog računa te zaštitili sve Tvoje informacije i osobne podatke. Upravo za tu svrhu, pripremili smo smjernice za sigurnost kojih se svi moramo pridržavati :

- Tvoj PIN broj je tajan, poznat je samo Tebi i koristi se isključivo za pristup aplikaciji Keks Pay
- svoj pristupni kod tj. PIN broj nikada ne zapisuj ili ne otkrivaj nikome, čak niti osobama kojima vjeruješ
- nitko od naših djelatnika Te NIKADA neće pitati za Tvoj PIN broj. Ako Te bilo tko upita za Tvoj PIN broj iz bilo kojeg razloga, najvjerojatnije Te pokušava prevariti i stoga mu nikako ne trebaš vjerovati ili otkriti svoj PIN broj
- uvijek koristi najnoviju verziju Keks Pay aplikacije, nemoj preskakati ažuriranja
- uvijek koristi najnoviju verziju operativnog sustava na svom mobitelu i sve sigurnosne funkcije
- aktiviraj barem jedan način zaštite pristupa na svom mobitelu, na primjer : kod za otključavanje, uzorak, otisak prsta ili nešto slično. Tvoj mobitel je pun tajnih informacija i osobnih podataka, zašiti ga!
- provjeri podatke o transakcijama u Keks Pay-u najmanje jednom tjedno (ako ih koristiš). Ako Ti bilo koja transakcija izgleda čudno ili smatraš da nije ispravna, obavezno Nas kontaktiraj (vidi poglavlje 30 za detalje)
- ako primijetiš bilo kakvu nepravilnost u aplikaciji ili njenom ponašanju, prijavi nam ju odmah (vidi poglavlje 30 za detalje)

Savjeti za odabir sigurnijeg PIN broja :

- ne koristi jednostavne kombinacije tj.brojanice nizove i ponavljanja, npr. 1234, 0000, 1111, 5555, 4321, 1212 i slično
- ne koristi jednostavne horizontalne ili vertikalne nizove, npr. 2580 ili 0852
- ne koristi vlastiti datum ili godinu rođenja
- odaberi kombinaciju brojeva koja samo Tebi nešto znači
- ne koristi isti PIN kao i za druge aplikacije ili sustave

Mi smatramo da je sigurnost Tvojih podataka najbitnija i zato Te molimo da slijediš ove upute u potpunosti. Kako smo gore i naveli, Mi ulažemo iznimno velik trud kako bi Keks Pay aplikacija ostala sigurna, međutim zbog velikog broja pojedinosti koje na nju utječu, ne možemo to jamčiti. Ti preuzimaš punu odgovornost za sve eventualne posljedice nepridržavanja ovih uputa te Općih uvjeta u cijelosti.

Poglavlje 12 : Korisnički sadržaj

Korisnički sadržaj uključuje sve što Ti kao korisnik Keks Pay-a pošalješ nekom drugom korisniku ili grupi korisnika te sve ostale informacije i sadržaje koje uneseš u Keks Pay, koristiš, objaviš u Keks Pay-u ili na neki drugi način preneseš putem Keks Pay-a - na primjer to se odnosi na sav tekst u razgovorima, sve fotografije, videe, naljepnice i GIFove, zatim Tvoje ime i broj telefona, imena grupa u kojima se nalaziš i slično. Pravila vezana uz objavljivanje fotografija navedena su u Poglavlju 4.

Ti si odgovorna/odgovoran za sav sadržaj koji šalješ drugim korisnicima i tako objavljuješ putem Keks Pay-a. Želimo zaštititi Tebe kao i sve druge korisnike Keks Pay-a i osigurati svima pozitivno iskustvo korištenja. Upravo iz tog razloga nećemo dozvoliti da putem Keks Pay-a šalješ ili objavljuješ:

- poruke, fotografije, videozapise ili druge medije koji sadrže bilo koji neprimjeren, nelegalan, nemoralan ili pornografski materijal
- sadržaj koji promovira ili provodi bilo kakav oblik vrijeđanja, mržnje ili nasilja
- sadržaj zaštićen autorskim pravima

Mi imamo pravo sav sadržaj koji smo prethodno naveli prikupiti, pohraniti, obraditi i objaviti unutar Keks Pay-a u svrhu da Ti se omogući funkcionalnost korištenja i razmjene korisničkog sadržaja u Keks Pay-u. Objasniti ćemo Ti što ovo znači na jednom jednostavnom primjeru: Ako želiš prijateljima u nekoj grupi poslati svoju sliku, Keks Pay će tu sliku poslati svim Tvojim Poznanicima. Kada na taj način objavljuješ svoj sadržaj (sliku) ili podatke (Tvoje ime), putem Keks

Objavljeno 7.7.2020.

Erste&Steiermärkische Bank d.d. OIB: HR23057039320

Pay-a Ti i svim Tvojim prijateljima daješ pristup tom sadržaju i informacijama te omogućuješ njihovo pridruživanje (na primjer, Tvoje ime i profilnu sliku - "avatar"). Također, ako putem Keks Pay-a pošalješ ili objaviš sadržaj koji se odnosi na nekog drugog korisnika (na primjer njegovu sliku ili ime i prezime), Tvoja je odgovornost da osiguraš dozvolu za objavljivanje takvog sadržaja od tog korisnika.

Kada koristiš Keks Pay, aplikacija može zatražiti Tvoju dozvolu za pristup sadržaju i informacijama na Tvojem mobilnom telefonu (npr. pristup imeniku Mobitela, pohrani, lokaciji ili slično). Mi poštujemo Tvoju privatnost i sastavili smo dokument (Politika privatnosti) u kojem Ti opisujemo kako ju štitimo.

Ukoliko samostalno procijenimo da bilo koji korisnički sadržaj krši ove Opće uvjete, zadržavamo pravo u svakom trenutku (ne i obvezu) ukloniti ili odbiti distribuciju takvog sadržaja na Keks Pay. Jednako tako, zadržavamo pravo ograničiti ili onemogućiti Ti korištenje Keks Pay-a bez prethodne najave i odgovornosti za Nas. Navedeno vrijedi i ako Nas neki korisnik Keks Pay-a ili bilo koja treća strana obavijesti da sadržaj koji koristiš može biti suprotan odredbama ovih Općih uvjeta.

Poglavlje 13 : Savjesno korištenje

Keks Pay je aplikacija namijenjena za jednostavno slanje novca Poznanicima, i to za svakodnevne potrebe u kojima želiš izbjeći korištenje gotovine. Ako odlučiš koristiti Keks Pay, pristaješ ju koristiti samo za te i slične svrhe. Nadalje, ovu i sve ostale funkcionalnosti i mogućnosti Keks Pay-a moraš koristiti pažljivo i savjesno te bez zlouporabe. Pod zlouporabe mislimo na bilo koje nezakonite aktivnosti, kršenje ovih Općih uvjeta i bilo kakve aktivnosti koje bi mogle naštetiti Keks Pay-u, Nama, drugim korisnicima Keks Pay-a ili bilo kojoj trećoj pravnoj ili fizičkoj osobi.

Poglavlje 14 : Privatnost

Tvoje osobne podatke prikupljamo kako bismo Ti mogli pružiti funkcionalnosti Keks Pay-a i povezanih Usluga (npr. slanje novca). U Keks Pay-u moraš koristiti točne i potpune informacije (npr. svoje točno ime i prezime). Također, ako se nešto od Tvojih informacija promijeni (npr. u braku promijeniš prezime), molimo Te da nas o tome obavijestiš odmah tako što ćeš promijeniti podatke u Tvom osobnom Keks Pay profilu. Ukoliko ne slijediš ove upute, sve pravne posljedice za netočne, nepotpune ili zastarjele informacije snosit ćeš sama/sam.

Ako želiš provjeriti koje podatke prikupljamo, kako ih i za što koristimo i obrađujemo, molimo Te da pročitaš našu Politiku privatnosti.

Platne transakcije u aplikaciji Keks Pay

Poglavlje 15 : Keks Pay transakcije

Slijedeće Keks Pay transakcije dostupne su Ti kroz Keks Pay :

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

Keks Pay transakcije predstavljaju neformalan način za dijeljenje troškova između dva ili više korisnika Keks Pay-a. 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.

Putem Keks Pay transakcije također možeš brže i lakše obaviti kupovinu roba i/ili usluga kod podržanih Trgovaca. Trgovci mogu biti dostupni u samom Keks Pay-u ili mogu ponuditi plaćanje putem Keks Pay-a na svojim prodajnim mjestima.

Ukoliko odlučiš kroz Keks Pay donirati novac, Tvoja donacija odnosi se na uplatu onim Primateljima donacija koji su dostupni u aplikaciji.

Korištenje Keks Pay-a i sve Keks Pay transakcije koje kroz nju napraviš Ti ili bilo koji drugi korisnik su isključivo dobrovoljne prirode. Mi nismo odgovorni za ispunjavanje/neispunjavanje zahtjeva ili bilo koji oblik proizvoda, usluge ili donacije koji bi bio predmet neke Keks Pay transakcije. Keks Pay transakciju u kojoj tražiš novac možeš poslati samo Poznanicima od kojih uistinu trebaš primiti neku uplatu. Ako pošalješ zahtjev za traženje novca korisnicima Keks Pay-a koje ne poznaješ i koji Ti ne duguju nikakav novac, Mi Ti možemo ograničiti/onemogućiti korištenje Keks Pay-a. 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.

Keks Pay transakcije izvršavaju se isključivo u kunama.

Poglavlje 16 : Autorizacija i izvršenje Keks Pay transakcija

Ako si klijent Erste Banke i za Keks Pay koristiš Račun, Keksicu i/ili karticu Erste banke tada se na tvoje Keks Pay transakcije primjenjuju Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane Erste banke, Opći uvjeti korištenja Keksice, Opći uvjeti izdavanja i korištenja platnih kartica za građane kao i svi drugi akti koji čine Tvoj Okvirni ugovor o platnim uslugama.

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 tada se na tvoje Keks Pay transakcije primjenjuju Opći uvjeti jednokratnih platnih transakcija Erste banke.

Gore navedenim Općim uvjetima određeni su način i uvjeti provođenja Keks Pay transakcija koje provodimo za Tebe kao Platitelja ili Primatelja. Također uređeni su i rokovi izvršenja Keks Pay transakcija, naknade i troškove vezane uz njihovo provođenje kao i načine i rok u kojem ćemo Te obavijestiti o tim transakcijama.

Mi izvršavamo Keks Pay transakcije u skladu s Terminskim planom nakon što primimo Nalog za plaćanje popunjen i dostavljen Nama sukladno onim općim uvjetima koji se primjenjuju na pojedinu Keks Pay transakciju.

U Keks Pay smiješ dodavati i koristiti samo ona platna sredstva (račune i/ili kartice) koja su izdana Tebi osobno. U Keks Pay ne smiješ dodavati ili putem njega koristiti platna sredstva izdana drugim osobama, iako za to možda imaš odobrenje osobe koja je vlasnik tog računa ili kartice. Ukoliko to napraviš, posljedice su navedene u poglavlju 24.

Ako si u Keks Pay transakciji Ti u ulozi Platitelja, tvoja je obveza osigurati novčana sredstva za izvršenje Naloga za plaćanje tj. moraš imati raspoloživo više novca nego što želiš poslati. Ako u trenutku izvršenja naloga nećeš imati dovoljno sredstava, smatrat ćemo da taj nalog nismo ni zaprimili.

Ako si u Keks Pay transakciji Ti u ulozi Platitelja, i u Nalogu za plaćanje nam dostaviš krivi broj telefona Primatelja, krivi iznos novca koji želiš poslati, odabereš krivi proizvod ili skeniraš netočan QR kod pri plaćanju Trgovcu, pogriješiš pri odabiru proizvoda/usluge Trgovca ili uneseš netočan iznos za plaćanje, pogriješiš pri odabiru Primatelja donacije ili iznosa koji želiš donirati, ili nemaš dovoljno raspoloživog iznosa za slanje, Mi ne odgovaramo za tu pogrešku i njene posljedice.

Ako si u Keks Pay transakciji Ti u ulozi Primatelja, i u Nalogu za plaćanje nam dostaviš krivi Račun, mi ne odgovaramo za tu pogrešku i njene posljedice. Također, račun koji nam dostaviš (upišeš 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 si u Keks Pay transakciji Ti u ulozi Primatelja ili Platitelja, a Tvoj Mobitel ima ugašeno, deaktivirano ili na bilo koji način onemogućeno zaprimanje i/ili prikaz notifikacija od strane Keks Pay-a, Mi ne odgovaramo za bilo kakvu potencijalnu štetu, kaznu, neugodnost ili problem.

Kako bismo mogli izvršiti Keks Pay transakciju ne smije postojati neka zakonska prepreka za njeno izvršenje (kao na primjer da je Račun s kojeg se novci šalju blokiran zbog ovrhe).

Keks Pay transakciju možeš zadati bilo koji dan, u bilo koje vrijeme. Mi ćemo tvoju Keks Pay transakciju izvršiti u najkraćem mogućem roku, ali sukladno općim uvjetima koji se primjenjuju na tvoju Keks Pay transakciju.

Poglavlje 17 : Odustanak od Keks Pay transakcija

Sve do trenutka kada Primatelj doda Račun za primanje novca, Ti kao Platitelj možeš odustati od Naloga za plaćanje. Rok za dodavanje Računa Primatelja u Keks Pay-u je 5 (pet) dana od dana kada djelomično popuniš Nalog za plaćanje sukladno poglavlju 16. Kada istekne taj rok, ili ako Ti odustaneš od naloga za plaćanje, smatrat ćemo da Nam tu transakciju nisi niti dostavila/dostavio.

Ako novce 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, od Naloga za plaćanje možeš odustati sve do trenutka kada ga proslijedimo u međubankovne platne sustave ili do trenutka kada odobrimo Račun Trgovca ako se on nalazi kod Nas.

Kod donacija, od Naloga za plaćanje možeš odustati sve do trenutka kada ga proslijedimo u međubankovne platne sustave ili do trenutka kada odobrimo Račun primatelja donacije, ako se on nalazi kod Nas.

Poglavlje 18 : Naše odgovornosti i povrat iznosa Keks Pay transakcija

Ukoliko 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. Informacije o tome možeš pronaći u :

- Općim uvjetima jednokratnih platnih transakcija, ukoliko nisi Naš klijent ili ako si Naš klijent, ali za transakcije u Keks Pay-u koristiš Račun ili Kartice druge banke
- Općim uvjetima vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane te OU KEKSice ukoliko jesi Naš klijent i u Keks Pay-u koristiš Račun, Keksicu ili Kartice Erste banke.

Sve ove dokumente možeš pronaći [OVDJE](#).

Poglavlje 19 : Naknade i troškovi

Za instalaciju i pokretanje Keks Pay-a nismo predvidjeli naknadu, tj. preuzimanje, instalacija i pokretanje Keks Pay-a za Tebe su besplatni.

Naknade za Usluge objavljene su u Aktima banke te predstavljaju dio ovih Općih uvjeta.

Moguće je da u nekom trenutku moramo izvršiti promjene visine Naših naknada. U takvim slučajevima, obavijestit ćemo Te o promjenama minimalno 2 mjeseca prije nego te promjene stupe na snagu. Ako se ne slažeš s promjenama u ovim naknadama, jednostavno prestani koristiti Keks Pay. To možeš napraviti trenutačno.

Poglavlje 20 : Limiti

Ranije smo naveli kako Keks Pay predstavlja neformalan način za dijeljenje troškova među Poznanicima i ne zamjenjuje klasično "bankarenje" kod kojeg su uobičajeni veći iznosi. Upravo iz tog razloga odredili smo maksimalne iznose zahtjeva koje možeš poslati kroz Keks Pay (u daljnjem tekstu možemo koristiti riječ "Limiti")

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

Pregled limita

Minimalni iznos za bilo koju Keks Pay transakciju je 1,00 kn za svakog pojedinog sudionika neke transakcije, za svaku donaciju, plaćanje na prodajnom mjestu ili bilo koje drugo plaćanje putem Keks Pay aplikacije.

Ako si klijent Erste Banke i za Keks Pay koristiš račun, karticu Erste banke ili Keksicu :

- Dnevni limit - unutar jednog dana možeš poslati maksimalni iznos od 5000 kn. Ako unutar tog dana napraviš više Keks Pay transakcija, zbroj svih pojedinačnih transakcija u tom danu ne može biti veći od 5000 kn.
- Mjesečni limit - unutar jednog kalendarskog mjeseca možeš poslati maksimalni iznos od 40000 kn, 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 40000 kn

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 možeš poslati maksimalni iznos od 2000 kn. Ako unutar tog dana napraviš više Keks Pay transakcija, zbroj svih pojedinačnih transakcija u tom danu ne može biti veći od 2000 kn.

Mjesečni limit - unutar jednog kalendarskog mjeseca možeš poslati maksimalni iznos od 20000 kn, 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 20000 kn. 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 bilo koju Keks Pay transakciju.

Mi zadržavamo pravo promjene ovih Limita kroz izmjene ovih Općih uvjeta uz prethodnu najavu te bez ikakve odgovornosti.

Također, zadržavamo pravo ograničiti broj transakcija, transakcijski limit, dnevni limit ili mjesečni limit bilo Tebi ili bilo kojem drugom korisniku Keks Pay-a u slučajevima kada sumnjamo na ili utvrdimo nepoštovanje odredbi ovih Općih uvjeta ili u slučajevima iz Poglavlja 22 i 25.

Poglavlje 21 : Informiranje Platitelja

Ako si u Keks Pay transakciji Ti u ulozi Platitelja, nakon što ju izvršimo dat ćemo Ti slijedeće 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 22 : Zabranjene transakcije

Prihvaćanjem ovih Općih uvjeta Ti se obvezuješ kako nećeš koristiti Keks Pay za :

- kupovinu ili prodaju oružja bilo koje vrste
- kupovinu ili prodaju kontroliranih tvari, uključujući ali ne ograničavajući se na narkotike, lijekove na recept, steroide ili srodne lijekove 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 upotrebljavaš Keks Pay u vezi s tim aktivnostima
- 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
- korištenje novčanih naloga ili blagajničkih čekova ili bilo kakvu aktivnost prijenosnika novca za treće osobe. Korištenje Keks Pay-a za slanje 20 kn jednom prijatelju u ime drugog prijatelja je u redu, no ako često prihvaćaš sredstva od ljudi i šalješ ih dalje u njihovo ime, moguće je da time kršiš 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 djeluje 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“) Tvoje Keksice

U slučaju da primijetimo izvršavanje takvih zabranjenih transakcija, možemo privremeno ili trajno ograničiti Tvoje korištenje Keks Pay-a te postupiti po zakonskim uputama.

Poglavlje 23 : Porez

Keks Pay će sačuvati cjelokupnu povijest svih Tvojih Keks Pay transakcija u aplikaciji. Ta povijest Ti je dostupna u izborniku "Transakcije".

Tvoja je odgovornost da temeljem te povijesti transakcija 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.

Prijelazne i završne odredbe

Poglavlje 24 : Kraj korištenja

Ako tako odlučiš, možeš prestati koristiti Keks Pay u bilo kojem trenutku. Ako u tom trenutku još uvijek imaš aktivnih transakcija, one će se izvršiti regularno, kao da je Tvoj Keks Pay još aktivan, osim u slučajevima kada Mi odlučimo ograničiti ili ukinuti Ti mogućnost korištenja (navedeno niže u tekstu).

Također, postoje situacije kada Mi možemo odlučiti da ćemo privremeno ili trajno ograničiti ili ukinuti tvoje korištenje Keks Pay-a i/ili Usluga koje su povezane s njim. 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)
- tri puta netočno uneseš PIN broj za prijavu u aplikaciju
- posumnjamo ili potvrdimo Tvoje sudjelovanje u prijevarama, pranju novca, financiranju međunarodnog terorizma ili drugim nelegalnim ili nemoralnim aktivnostima

- posumnjamo ili potvrdimo da netko neovlašteno koristi Tvoj Keks Pay
- posumnjamo ili potvrdimo mogućnost stvaranja rizika za Naše poslovanje
- češ koristiti Keks Pay kako bi promovirao ili provodio bilo kakav oblik vrijeđanja, mržnje ili nasilja
- češ pokušati koristiti Keks Pay na više od jednog Mobitela ili broja telefona
- češ u Keks Pay dodati ili putem njega koristiti platno sredstvo izdano drugoj osobi
- Te drugi korisnik ili korisnici prijave za neprimjereno ponašanje (npr. veći broj zahtjeva za slanje novaca 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 za poslovne ili komercijalne potrebe
- u slučaju Tvoje smrti

Kako bismo zaštitili Tebe, Sebe i ostale korisnike Keks Pay-a, 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.

Mi možemo ograničiti korištenje Tebi i bilo kojem drugom korisniku, u bilo kojem trenutku, i to bez ikakve pravne odgovornosti ili obveze prema Tebi ili drugim korisnicima. Procjena o tome je Naša i za taj postupak ne snosimo nikakvu odgovornost.

Poglavlje 25 : Pravne posljedice

Kada govorimo o pravnim posljedicama, transparentnost nam je izuzetno važna. Upravo zato ćemo u ovom poglavlju govoriti o odgovornostima i obavezama. Tko je odgovoran za što? Što možeš očekivati od Nas? Što mi očekujemo od Tebe? Odgovore na ta pitanja pronađi dolje u tekstu.

Korisnički račun

Tvoj korisnički račun je samo Tvoj i vezan uz Tvoj broj telefona. To znači da je odgovornost za čuvanje sigurnosti Tvog korisničkog računa, Tvog mobilnog telefona i korisničkog broja isključivo Tvoja. Da pojednostavimo, odgovorna/odgovoran si za svu izravnu ili neizravnu štetu napravljenu putem Tvog korisničkog računa koja je rezultat nepridržavanja ovih Općih uvjeta.

Sumnjaš li ili imaš saznanja da netko drugi koristi Tvoj račun ili broj mobitela? Primijetio/primijetila si nešto neobično? Mobilni telefon putem kojeg koristiš Keks Pay je izgubljen ili ukraden? Tvoja obveza je da Nas obavijestiš o tome odmah. Za sve posljedice do trenutka kada si Nam prijavila/prijavio tu informaciju, odgovornost je na Tebi. Više o tome pronađi u poglavlju 30.

Mi možemo onemogućiti ili ograničiti Tvoj pristup Keks Pay-u ili pristup bilo kojem drugom korisniku, ukoliko sumnjamo ili imamo saznanja da Ti ili bilo koji drugi korisnik ne slijedite odredbe ovih Općih uvjeta ili bilo kojeg Zakona. Ako razlog za ograničenje pristupa i korištenja u nekom trenutku nestane ili prestane, možemo Tebi ili bilo kojem drugom korisniku ponovo omogućiti pristup Keks Pay-u.

Transakcije

Odgovornost za sve podatke koji su potrebni za izvršavanje transakcija je Tvoja. Uvjeti korištenja funkcionalnosti koje uključuju platne usluge (slanje novca, primanje novca, traženje novca, donacije i plaćanje na prodajnim mjestima) nalaze se u glavi "Platne transakcije u aplikaciji Keks Pay" ovih OU.

Isključenje od odgovornosti

Nismo odgovorni za štetu ili potencijalne gubitke uzrokovane :

- nedostupnosti Keks Pay-a i Naših usluga
- nedostupnosti internet povezivosti na Tvom telefonu
- nedostupnosti Usluga elektroničkog bankarstva nastalih kao posljedica tehničkih problema na Našoj ili Tvojoj opremi/uređajima
- ispadima ili smetnjama u telekomunikacijskim kanalima
- ispadanjem elektroenergetskog sustava
- ispunjavanjem Naših zakonskih obveza i uputa regulatora
- blokiranjem pristupa Tvojem Keks Pay-u (na primjer ukoliko ne poštuješ odredbe Općih uvjeta)
- nepredviđenim okolnostima (poput prirodnih katastrofa, više sile i slično)
- posljedicama neažuriranja aplikacije Keks Pay ili operativnog sustava Tvog uređaja
- virusima, *spywareom* ili *malwareom*
- *phishing*, *spoofing* i ostalim napadima
- prijavom i korištenjem aplikacije Keks Pay ako je prijava izvršena putem biometrijskog sredstva pohranjenog u mobitelu koji nije Tvoj
- prijavom i korištenjem aplikacije Keks Pay ako je prijava izvršena putem PIN broja kojeg namjerno ili slučajno podijeliš s nekim
- deaktiviranjem, nedostupnosti ili nezaprmanjem notifikacija na Tvom mobitelu, iz bilo kojeg razloga
- korištenjem uvredljivog, diskriminacijskog ili drugog neprimjerenog sadržaja
- korištenjem nelegalnog sadržaja, sadržaja zaštićenog autorskim pravima i slično
- gubicima koji mogu nastati ako nas ne obavijestiš na vrijeme o ukradenom ili izgubljenom Mobitelu
- gubicima koji mogu nastati ako nas ne obavijestiš na vrijeme o transakciji za koju smatraš da je sumnjiva ili imaš saznanja da je netočna
- gubicima ili šteti koja može nastati ako pokušaš koristiti Keks Pay na neprimjeren ili nelegalan način

Aplikacija i usluge

Preuzimanje, instalacija i korištenje aplikacije je Tvoja odgovornost i na Tvoj osobni rizik. Ne preuzimamo nikakvu odgovornost, niti jamčimo za funkcioniranje aplikacije ili apsolutnu točnost svih podataka dostavljenih putem aplikacije. Naše Usluge koriste sadržaj dobiven od trećih strana (npr od Tvojih Poznanika). Taj sadržaj je odgovornost treće strane koja ga stavlja na raspolaganje i korištenje te može biti zaštićena intelektualnim pravima. U određenim je periodima moguće djelomično ili potpuno deaktiviranje određenih usluga u aplikaciji, primjerice zbog održavanja ili sigurnosnih poboljšanja. Za to deaktiviranje tj. nedostupnost ne trebamo nikakvo posebno odobrenje s Tvoje strane te ne preuzimamo nikakvu odgovornost zbog posljedica tih nedostupnosti.

Zabranjene aktivnosti

Prihvatanjem ovih Općih uvjeta o korištenju Keks Pay-a Ti se obvezuješ kako nećeš :

- prekršiti (ili pomoći nekoj trećoj osobi u kršenju) odredbi važećih propisa RH ili EU
- namjerno pokušati prevariti (ili pomoći trećoj osobi u prijeviri) Nas ili bilo kojeg drugog korisnika Keks Pay-a
- dostaviti Nam netočne, zastarjele ili zavaravajuće informacije
- prilikom registracije unositi tuđe ime i prezime, iako za to možda imaš dozvolu osobe čije ime i prezime unosiš
- poduzimati radnje koje ometaju ili presreću bilo koji sustav, podatak ili informaciju
- učiniti ništa što bi moglo onemogućiti, preopteretiti ili oštetiti pravilno funkcioniranje ili izgled Keks Pay-a, poput napada uskrata ili usporavanja
- sudjelovati u transakciji koja uključuje sredstva stečena bilo kakvom nelegalnom i/ili nemoralnom aktivnosti
- prenijeti ili koristiti bilo koji virus, crv ili drugi zlonamjerni kod ili program
- pokušati dobiti neovlašteni pristup platnim sredstvima koja nisu Tvoja, Keks Pay aplikacijama drugih korisnika, web-adresi Keks Pay-a ili bilo koje povezane mreže ili sustava
- pokušati zaobići postavljene iznose limita na bilo koji način
- koristiti Keks Pay i povezane Usluge u ime bilo koje treće strane ili na neki drugi način djelovati kao posrednik između Keks Pay-a i bilo koje treće strane

- prikupljati sadržaj ili bilo kakve podatke o drugim korisnicima Keks Pay-a na bilo koji način (uključuje između ostalog i automatizirane načine prikupljanja poput *harvesting botova*, *robota*, *spidera* ili *scrapera*)
- klevetati, uznemiravati, zlostavljati, zastrašivati ili kršiti prava privatnosti bilo kojeg drugog korisnika Keks Pay-a
- kršiti prava Našeg intelektualnog vlasništva
- prenositi, prikazivati ili prenositi poruke, fotografije, videozapise ili druge medije koji sadrže ilegalne proizvode, pornografske, nasilne, opscene ili materijale zaštićene autorskim pravima
- objavljivati sadržaj komercijalne prirode (oglasi, spam poruke i slično)
- objavljivati dokumente i/ili podatke koji se mogu smatrati osobnim, osjetljivim, povjerljivim ili tajnim (Poglavlje 5)

Viša sila

Mi nismo odgovorni za bilo kakvu pogrešku, nedostupnost ili kašnjenje koje proizlazi iz bilo kakvih neuobičajenih ili nepredvidljivih okolnosti izvan naše kontrole, čije bi posljedice bile neizbježne usprkos svim naporima za suprotno, uključujući, ali ne ograničavajući se na akcije vlade ili terorističke akcije, potrese, požare, epidemije, poplave ili druge elementarne nepogode, uvjete rada, kašnjenja ili neuspjeha uzrokovanih problemima s drugim sustavima ili mrežom, mehaničkom pogreškom ili greškama u obradi podataka ili gdje smo obvezani drugim zakonskim obvezama.

Ograničeno pravo korištenja

Dajemo ti ograničeno, neekskluzivno, neprilagođeno i neprenosivo pravo na korištenje Keks Pay-a, ovisno o uvjetima i odredbama ovih Općih uvjeta, za pristup i korištenje Usluga isključivo za odobrene svrhe kako ih određujemo Mi. Mi zadržavamo sva prava na Keks Pay i povezane Usluge. Ovaj Ugovor Ti ne daje nikakva prava ili licence osim za ograničenu uporabu koja je navedena u ovim Općim uvjetima. Izričito ti je zabranjeno izravno, neizravno, djelomično, potpuno ili na bilo koji drugi način modificirati Keks Pay, vršiti obrnuti inženjering, kopirati, prepisivati, iznajmljivati, davati u zakup, posuđivati, prodavati, distribuirati ili stvarati izvedenice temeljene na Keks Pay-u. Ako prekršiš bilo koju od ovih odredbi ili bilo koji dio ovog Ugovora, Mi možemo onemogućiti tvoje korištenje Keks Pay-a te po potrebi pokrenuti i odgovarajuće postupke pred nadležnim tijelima. Naziv aplikacije Keks Pay i svi logotipi koji se odnose na Keks Pay su Naši zaštitni znakovi ili registrirane oznake. Ne smiješ ih kopirati, imitirati ili ih koristiti bez našeg prethodnog pismenog odobrenja.

Ovime Ti dajemo pravo na korištenje Keks Pay-a i Usluga, ali i dalje sva prava intelektualnog vlasništva na njima i povezano s njima pripadaju Nama.

Poglavlje 26 : Izmjene

Ove Opće uvjete možeš pronaći na internet stranicama [LINK](#)

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 o promjenama minimalno 15 dana prije nego stupe na snagu, a ukoliko ovi Opći uvjeti čine sastavni dio Okvirnog ugovora o platnim uslugama koji si sklopila/sklopio s Bankom, tada 2 mjeseca prije nego stupe na snagu. 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. U tim slučajevima (zakonska promjena) moramo poštovati odredbe propisa te stoga promjene Općih uvjeta mogu biti najavljene manje od 2 mjeseca prije nego stupe na snagu. Ako se ne slažeš s promjenama u Općim uvjetima, jednostavno prestani koristiti Keks Pay. To možeš napraviti trenutačno. Jednako tako, ako po stupanju na snagu novih OU nastaviš koristiti Keks Pay i naše usluge, smatrat ćemo da prihvaćaš odredbe tih novih Općih uvjeta.

Poglavlje 27 : Jezik

Želimo da nas razumiješ. Keks Pay koristi hrvatski jezik i namijenjen je za ljude koji koriste i razumiju hrvatski jezik u potpunosti. Ukoliko ne razumiješ hrvatski jezik, pogotovo ako Ti ove Opće uvjete mora prevesti neka druga osoba, Keks Pay nažalost nije dobro rješenje za tebe, i predlažemo Ti da ga ne koristiš.

Svi izbornici, opcije i funkcije u Keks Pay-u napisani su na hrvatskom jeziku. Jednako tako, naša komunikacija s Tobom uvijek će se odvijati na hrvatskom jeziku, osim ako Ti ne zatražiš drugačije.

Objavljeno 7.7.2020.

Erste&Steiermärkische Bank d.d. OIB: HR23057039320

Keks Pay nije dostupna u drugim jezicima. Ukoliko zatražiš komunikaciju s nama putem drugog jezika, on može biti isključivo engleski jezik. Za sve ostale jezike nažalost nismo u mogućnosti pružiti podršku. Ukoliko budeš unatoč tome željela/želio komunicirati s nama, morat ćeš o svom trošku angažirati sudski ovlaštenog prevoditelja koji će poslužiti kao posrednik u komunikaciji i prevođenju.

Poglavlje 28 : Pravo

Na ove Opće uvjete te međusobna prava i obveze Tebe i Nas primjenjuje se pravo Republike Hrvatske. Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz poslovnog odnosa Tebe i Nas mjesno će biti nadležni stvarno nadležni sudovi u Našem sjedištu, osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije, odnosno, ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela. Sastavni dio ovih Općih uvjeta čine Akti banke – Opći uvjeti koji se primjenjuju na tvoje Keks Pay transakcije (poglavlje 2), Terminski plan i Odluka o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom te OU KEKSice

Poglavlje 29 : Jamstvo

Potrudit ćemo se da Keks Pay uvijek ispunjava Tvoja očekivanja, ali za to ne možemo jamčiti. Kako se Keks Pay bude razvijao, moguće je da ćemo neke njegove funkcionalnosti mijenjati, neke uklanjati ili dodavati. Nadamo se kako će Ti se sve te promjene svidjeti, ali ne možemo pravno jamčiti da će to biti tako.

Također, Mi ne jamčimo za točnost identiteta bilo kojeg korisnika Keks Pay-a te bilo kojeg njegovog podatka unesenog u aplikaciju (Ime, prezime, broj telefona i slično).

Poglavlje 30 : 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 putem funkcije "Pomoć" u Keks Pay-u ili putem naših kontakata navedenih niže.

Ako smatraš da je prilikom korištenja Keks Pay-a povrijeđeno neko tvoje pravo, možeš poslati 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

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

Tvoj prigovor treba sadržavati detaljan opis događaja/situacije te ako je to moguće, dokaz iz kojeg proizlazi kako je Tvoj prigovor osnovan. 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.

Mi ćemo odgovoriti na Tvoj prigovor i obavijestiti Te o radnjama koje ćemo poduzeti pismenim putem 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, Zagreb, Rooseveltov trg 2, Internet adresa: www.hgk.hr

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 porukama koje su Ti poslali drugi korisnici Keks Pay-a

- obavijesti o Keks Pay transakcijama
- podsjetnici o vremenu isteka Keks Pay transakcija
- obavijesti o plaćanjima kod Trgovaca
- obavijesti o donacijama kod Primatelja donacija
- obavijesti o eventualnoj nedostupnosti
- i slično

Elektronički oblici komunikacije su : SMS, MMS, *push* notifikacije, ekrani u Keks Pay-u, email pošta te svi ostali oblici komunikacije dostupni putem Keks Pay-a ili korištenjem kontakt podataka koje nam dostaviš putem aplikacije (broj telefona, e-mail adresa i slično)