

# Opći uvjeti korištenja KEKS računa

Pozdrav, drago nam je da te zanima KEKS račun, naš novi proizvod koji ti omogućava brojne pogodnosti kao korisniku KEKS Pay aplikacije. U tekstu ispod smo pokušali objasniti sve detalje o KEKS računu, i to jednostavnim, razumljivim jezikom. Više o tome što je KEKS račun i kako ga možeš koristiti pronađi u nastavku.

Kako bi mogla/mogao otvoriti i koristiti KEKS račun moraš ispunjavati uvjete navedene u poglavljima 2, 3 i 4.

## Uvodne odredbe

### Značenje riječi

U daljnjem tekstu ovih Općih uvjeta možemo koristiti riječi :

- **"Opći uvjeti"** - za ove Opće uvjete korištenja KEKS računa.
- **"Ti", "Tvoj", "Tebi" ili "Tebe"** - kako bismo označili da se radi o tebi kao korisniku aplikacije KEKS Pay i KEKS računa.
- **„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](http://www.erstebank.hr), info telefon: 0800 7890, e-mail: [erstebank@erstebank.hr](mailto:erstebank@erstebank.hr).
- **"KEKS Pay"** - odnosi se na aplikaciju KEKS Pay namijenjenu mobilnim uređajima na iOS i Android platformi.
- **„KEKS račun“** - odnosi se na prepaid račun elektroničkog novca koji se nalazi u KEKS Pay aplikaciji gdje je elektronički pohranjena novčana vrijednost, s ili bez izdane debitne kartice.
- **„KEKSICA“** - odnosi se na prepaid debitnu karticu, izdanu Tebi kao korisniku KEKS računa. KEKSICA je platni instrument s kojim možeš plaćati robu i/ili usluge te podizati gotovinu na Bankomatu. KEKSICOM raspolažeš sredstvima koja imaš pohranjena na Svojem KEKS računu. Mi smo izdavatelji i vlasnici KEKSICA.
- **„OU KEKS-a“** - odnosi se na Opće uvjete korištenja aplikacije KEKS Pay.
- **"RH"** - Republika Hrvatska
- **"EU"** - Europska Unija
- **„Informacije“** - odnosi se na dokument „Informacije o prikupljanju i obradi podataka u procesu otvaranja KEKS računa“.
- **"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 banci u Republici Hrvatskoj
- **„Politički izložena osoba“** - odnosi se na sve osobe koje se sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma smatraju politički izloženom osobom
- **„Odluka o naknadama“** - odnosi se na Odluku o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom
- **„Opći uvjeti Računa“** - odnosi se na Opće uvjete vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane
- **„Opći uvjeti kartica“** - odnosi se na Opće uvjete izdavanja i korištenja platnih kartica za građane
- **„Okvirni ugovor“** - odnosi se na Okvirni ugovor o KEKS računu, koji se sastoji od: Ovih općih uvjeta, Terminskog plana, OU KEKS-a, Općih uvjeta Računa i Odluke o naknadama -, a ako Ti je uz KEKS račun izdana i debitna kartica tada dio Okvirnog ugovora čine i Opći uvjeti kartica.
- **„E-ključevi“** - su personalizirana obilježja (tzv. „personalizirane sigurnosne vjerodajnice“) koje ti Mi izdajemo u svrhu autentifikacije, tj. Tvoje ime i prezime, broj KEKSICE, datum isteka KEKSICE, troznamenasti kontrolni broj otisnut na KEKSICI, PIN ili jednokratna zaporka.

Objavljeno 1.12.2021.

- **"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
- **"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 ili plaćanje od strane Platitelja ili Primatelja kroz KEKS Pay
- **"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](http://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.)
- **„Prodajno mjesto“** - poslovni subjekt koji prihvaća KEKS Pay ili Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga
- **„EFTPOS“** - uređaj instaliran na Prodajnom mjestu koji služi za elektroničko provođenje platnih transakcija
- **„Bankomat“** - samouslužni uređaj namijenjen za isplatu gotovine
- **„Terminski plan“** - odnosi se na Terminski plan Erste banke za izvršenja platnih transakcija za građane
- **„Trajni medij“** – jest svako sredstvo koje Ti omogućuje pohranjivanje informacija upućenih Tebi osobno na način da su Ti one dostupne za buduću uporabu u razdoblju koje odgovara svrsi informacija i koje omogućuje reproduciranje pohranjenih informacija u nepromijenjenom obliku.

## Tko ili što je KEKS račun?

KEKS račun je ime koje koristimo za naš novi KEKS proizvod – prepaid račun elektroničkog novca. KEKS račun je u biti tvoja KEKS-kasica, kutijica, škrinjica, posudica, škrabica, u koju možeš trenutačno primiti novac putem KEKS Pay-a (da, i poslije podne i vikendom), spremiti dio svog novca za putovanje/poklon ili odvojiti neki iznos za sigurno kupovanje internetom. Uz to, i limiti koji su Ti na raspolaganju u KEKS Pay-u (ako otvoriš KEKS račun) su nešto veći nego do sada, pogotovo ako ne koristiš Naše usluge od prije. KEKS račun nema IBAN broj. Uz KEKS račun možeš zatražiti i KEKSICU, a više o tome pronađi u tekstu ispod.

## Erste Banka?

Da, KEKS račun i 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, niti KEKS Pay niti KEKS račun nisu namijenjeni samo Našim klijentima. Možeš instalirati i koristiti KEKS Pay, pa i otvoriti KEKS račun, čak i ako su tvoji računi u nekoj drugoj banci.

## Opće odredbe

### Na samom početku

Drago nam je što Te zanima otvaranje i korištenje KEKS računa. Ovi Opći uvjeti će Ti objasniti osnovne funkcionalnosti KEKS računa, preduvjete i pravila vezana uz njeno otvaranje i korištenje te ostale sigurnosne i pravne detalje. Molimo Te da ove Opće uvjete pročitaš u cijelosti. Jako nam je važno da razumiješ sve što smo napisali. Upravo zato smo se trudili da sve napišemo jasnim i razumljivim jezikom. Ali naravno, 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 24. Sve informacije o KEKS Pay aplikaciji možeš pronaći u Općim uvjetima korištenja same aplikacije.

Objavljeno 1.12.2021.

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

## 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](http://www.erstebank.hr)

[erstebank@erstebank.hr](mailto:erstebank@erstebank.hr)

## Poglavlje 2 : O Tebi

Kako bi mogla/mogao otvoriti i koristiti KEKS račun, Ti:

- moraš imati instaliranu KEKS Pay aplikaciju,
- moraš biti punoljetna fizička osoba s prebivalištem u Republici Hrvatskoj,
- moraš ispunjavati tehničke i druge preduvjete (vidi poglavlje 3),
- moraš pročitati, prihvatiti i pridržavati se ovih Općih uvjeta.

Prilikom registracije za korištenje KEKS računa, morat ćeš proći proces otvaranja KEKS računa koji je detaljno opisan u Poglavlju 4. U tom procesu prijave biti će nam potrebne neke informacije o Tebi. Zašto? U prvom redu, zbog propisa koji su na snazi u RH i EU. Više o tome koje informacije su Nam potrebne potraži u Informacijama o obradi podataka prilikom otvaranja KEKS računa koje su Ti dostupne na Internetskoj stranici [ovdje](#) i/ili u Našoj poslovnici.

Mi možemo odbiti otvaranje KEKS računa Tebi ili bilo kojoj drugoj osobi bez navođenja posebnog obrazloženja.

## Poglavlje 3 : Što ti je potrebno?

### Aplikacija

Korištenje KEKS računa moguće je isključivo kroz KEKS Pay. To znači da moraš imati instaliranu aplikaciju KEKS Pay i završen proces prijave u aplikaciju kako bi otvaranje KEKS računa i njeno korištenje bilo moguće.

### Osobna iskaznica

Prilikom otvaranja KEKS računa prolaziš kroz proces prijave (opisan u poglavlju 4). Na samom početku tog procesa potrebna je tvoja važeća osobna iskaznica.

Proces otvaranja KEKS računa je brz, i u pravilu vrlo jednostavan. Predlažemo ti da odvojiš nekoliko minuta slobodnog vremena za ovaj proces , i to u prostoriji s dovoljno svjetla.

Objavljeno 1.12.2021.

## Poglavlje 4 : Proces otvaranja KEKS računa

Otvaranje KEKS računa moguće je unutar aplikacije KEKS Pay.

Kao što smo naveli u poglavlju 2, prilikom otvaranja KEKS računa bit će nam potrebne neke informacije o Tebi tj. neki Tvoji osobni podaci. Proces prikupljanja tih informacija i otvaranja KEKS računa opisan je u tekstu ispod. Nakon što otvoriš svoj prvi KEKS račun, moći ćeš otvoriti još dva, dakle ukupno maksimalno tri. Dakle, ukupan broj KEKS računa koje možeš otvoriti je tri, neovisno o tome jesi li u međuvremenu zatvorio neku od KEKS računa.

### Korak 1 - Informacije o KEKS računu

Na samom početku procesa, objasniti ćemo Ti ukratko što je KEKS račun. Izuzetno Nam je bitno da razumiješ čemu Ti može poslužiti, koje su njene prednosti te kakve su Tvoje i Naše obveze vezane uz KEKS račun, i to prije nego odlučiš početi proces otvaranja. Ako ti bilo koji detalj o samom KEKS računu, ovim Općim uvjetima ili nekoj povezanoj temi nije u potpunosti jasan – kontaktiraj Nas putem kontakata navedenih u poglavlju 24.

### Korak 2 - Opći uvjeti i Okvirni ugovor o KEKS računu

Odmah nakon informacija o KEKS računu, u aplikaciji će Ti biti prikazani ovi Opći uvjeti te sljedeći akti Banke:

Terminski plan, Odluka o naknadama, Opći uvjeti Računa te Opći uvjeti Kartica ukoliko se uz KEKS račun izdaje i debitna kartica, koji zajedno čine Okvirni ugovor o KEKS računu. Molimo Te još jednom da ove Opće uvjete i druge akte koji čine Okvirni ugovor o KEKS računu pročitaš u cijelosti. Jako Nam je važno da razumiješ sve što smo napisali. Ako Ti bilo koji dio ovih Općih uvjeta ili drugih akata koji čine Okvirni ugovor o KEKS računu nije u potpunosti jasan, nemoj nastaviti s procesom otvaranja već Nas slobodno kontaktiraj i pojasnit ćemo Ti sve odredbe koje Te zanimaju ili Ti nisu u potpunosti jasne.

Ako prihvatiš ove Opće uvjete i druge akte koji čine Okvirni ugovor o KEKS računu, time ćeš nam potvrditi da si ih pročitala/pročitao i razumjela/razumio u potpunosti te da prihvaćaš sva Tvoja prava i obveze koje su navedene u njima.

Okvirni ugovor o KEKS računu sklapaš prihvaćanjem ovih Općih uvjeta i drugih akata koji čine Okvirni ugovor o KEKS računu u KEKS Pay aplikaciji. Ugovor je sklopljen kada kroz KEKS Pay aplikaciju dobiješ informaciju "Uspješno si otvorio KEKS račun".

Odredbe ovih Općih uvjeta i svih dijelova koji čine Okvirni ugovor o KEKS računu na zahtjev možeš dobiti na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Ovi Opći uvjeti i svi akti koji čine Okvirni ugovor o KEKS računu bit će ti dostavljeni putem e-maila koji si navela/naveo u procesu otvaranja KEKS računa. Oni su Ti dostupni prije i nakon sklapanja Okvirnog ugovora o KEKS računu na Internetskoj stranici [ovdje](#) i/ili u Našoj poslovnici.

### Korak 3 – Informacije o obradi podataka

Na trećem koraku čekaju Te informacije o tome koje osobne podatke prikupljamo, u koju svrhu te kako ih obrađujemo i koristimo. U procesu otvaranja koristimo biometrijska sredstva, pa zato na ovom koraku ujedno tražimo Tvoju suglasnost za korištenje biometrije (objašnjenje možeš pronaći u opisu koraka 6 – Verifikacija lica).

### Korak 4 – skeniranje Tvoje osobne iskaznice

Nakon što prihvatiš ove Opće uvjete i obradu biometrijskih podataka, očekuje Te sljedeći korak – prikupljanje podataka s Tvoje osobne iskaznice. Proces prikupljanja podataka sa Tvoje osobne iskaznice provodi se naprednom tehnologijom optičkog prepoznavanja znakova. Jednostavnije rečeno – kamera Tvog telefona pročitat će sadržaj

Objavljeno 1.12.2021.

Tvoje osobne iskaznice. Kao što smo naveli u Poglavlju 2, ti podaci su nam potrebni u svrhu otvaranja Tvojeg KEKS računa iz zakonskih razloga tj. radi identifikacije Tebe kao korisnika KEKS računa.

KEKS Pay će te uputiti da prvo okreneš prednju, a zatim stražnju stranu Tvoje osobne iskaznice. Molimo Te da pokušaš ovo „skeniranje“ obaviti u dobrim svjetlosnim uvjetima. U pravilu, ovaj proces traje samo nekoliko sekundi, i zato Te molimo da pratiš naputke na ekranu – okreni pravu stranu osobne iskaznice (prednju ili stražnju, u određenom trenutku) kada te aplikacija zatraži, aktiviraj dodatno svjetlo na Mobitelu, pomakni se bliže izvoru svjetlosti (prozor, svjetiljka) ili slično. Aplikacijom možeš skenirati samo svoju pravu, ispravnu i važeću hrvatsku osobnu iskaznicu, a ne prikaz na ekranu, presliku (fotokopiju) ili ispisani dokument.

Tehnologija optičkog prepoznavanja znakova nije savršena, ali Ti može pomoći da uneseš tražene podatke brže i jednostavnije. Nakon provedenog skeniranja Tvoje osobne iskaznice, svakako temeljito pročitaj sve podatke (ime, prezime, adresu i sve ostale) te ih ispravi ili ponovi skeniranje ako je to potrebno.

Tvoja osobna iskaznica je isprava tj. dokument kojim dokazuješ svoj identitet, hrvatsko državljanstvo, spol, datum rođenja i prebivalište u Republici Hrvatskoj. Iako možda imaš važeću osobnu iskaznicu, ali nemaš prebivalište u Republici Hrvatskoj, nažalost nećeš moći otvoriti KEKS račun.

Tvoja osobna iskaznica je Tvoja osobna isprava, dakle Tvoj službeni dokument. Ne možeš otvoriti KEKS račun za roditelje, djedove/bake, sestru/brata, blizanku/blizanca, rođake, prijatelje, poznanike, kolege ili bilo koju drugu osobu.

Ako je Tvoja osobna iskaznica istekla, oštećena, nečitljiva, savijena ili na bilo koji način nevažeća, nećeš s njom moći otvoriti KEKS račun.

## Korak 5 - Obrazac za unos podataka

Nakon uspješnog prikupljanja podataka s Tvoje osobne iskaznice, na ekranu aplikacije će Ti se prikazati obrazac za unos podataka. U njemu će se već nalaziti podaci prikupljeni s Tvoje osobne iskaznice i trebat ćeš popuniti samo ostatak potrebnih informacija. Mi prikupljamo one osobne podatke koji su nam potrebni kako bismo Ti mogli otvoriti KEKS račun, a više informacija o tome možeš pronaći u Informacijama.

Obrati pažnju kako iz sigurnosnih razloga nećeš moći promijeniti većinu unesenih podataka prethodno prikupljenih s Tvoje osobne iskaznice te kako nećeš moći nastaviti s procesom otvaranja dok ne uneseš ispravno sve potrebne podatke. Također, kako je KEKS račun namijenjen samo osobama s navršених 18 godina, ukoliko još nemaš navršених 18 godina, nažalost nećeš moći otvoriti KEKS račun. Ako iz bilo kojeg razloga ne možeš unijeti ili ispraviti navedene podatke, molimo Te da nam se javiš putem kontakata iz Poglavlja 24.

Jedno od potrebnih polja za nastavak procesa otvaranja KEKS računa je i Tvoja E-mail adresa. Na tu adresu ćemo Ti dostaviti svu dokumentaciju vezanu uz KEKS račun, stoga Te molimo da svoj E-mail uneseš pažljivo.

Politički izložene osobe, kao i porezni obveznici države koja nije RH, nažalost ne mogu otvoriti KEKS račun te stoga, ukoliko jesi Politički izložena osoba ili si poreznik obveznik neke države koja nije RH, nećeš moći nastaviti s procesom otvaranja.

Ukoliko u obrascu navedeš da želiš KEKSICU, Mi ćemo je izraditi i poslati je na Tvoju adresu prebivališta (s osobne iskaznice). Ako želiš dostavu kartice na drugu adresu, u obrascu odaberi opciju dostave na drugu adresu. Molimo Te za maksimalnu pažnju i oprez. Tvoja KEKSICA je platni instrument, s njom možeš kupovati na Prodajnim mjestima, podizati gotovinu na Bankomatima i slično. Upravo zato, molimo Te da oprezno i pažljivo uneseš točnu adresu na koju želiš da isporučimo Tvoju KEKSICU. Ulica, kućni broj, poštanski broj i naziv mjesta koji sada uneseš i potvrdiš postat će Tvoja glavna kontakt adresa za poslovanje s Nama.

## Korak 6 - Verifikacija lica

Objavljeno 1.12.2021.

Na samom kraju procesa identifikacije, spremi se za „selfie“ – tj. za biometrijsku usporedbu slike Tvog lica i slike osobne iskaznice. Ne brini, ne zanimaju nas podočnjaci ili kada imaš *bad hair day*, mi jednostavno moramo potvrditi da upravo Ti, u tom trenutku, pokušavaš otvoriti KEKS račun korištenjem svoje osobne iskaznice.

Ovaj proces (u daljnjem tekstu „Verifikacija lica“) je vrlo jednostavan i brz. Nećemo Te tražiti da se smiješ, trepćeš, pjevaš ili plešeš pred Mobitelom. Samo okreni kameru Mobitela prema sebi, smjesti lice u okvir na ekranu i prati upute.

Informacije o tom procesu, Tvojim biometrijskim i drugim podacima pronađi u Informacijama.

### Pravo na odbijanje otvaranja KEKS računa

Ukoliko ne završiš uspješno sve gore navedene korake, nećemo ti moći otvoriti KEKS račun. Također, u određenim slučajevima možemo odbiti ponuditi otvaranje, otvoriti ili aktivirati Tvoj prvi ili bilo koji naknadni KEKS račun. Više o tome potraži u koracima 4,5 i 6 te poglavlju 17.

## Poglavlje 5 : KEKSICA

U procesu otvaranja KEKS računa morat ćeš odlučiti želiš li da Ti izdamo KEKSICU. Ako zatražiš izdavanje KEKSICE i uspješno završiš proces otvaranja KEKS računa, Mi ćemo naručiti izradu Tvoje KEKSICE sukladno Općim uvjetima za izdavanje i korištenje platnih kartica za građane.

## Poglavlje 6 : Vođenje KEKS računa

Mi ćemo za Tebe obavljati različite Usluge – omogućit ćemo Ti provedbu plaćanja na Prodajnim mjestima, isplatu na Bankomatu i slično, ali uvijek u okviru iznosa koje pohraniš na svoj KEKS račun. Obrati pažnju kako ne možeš potrošiti više novca od onog koje imaš na KEKS računu. S KEKS računom dakle – ne možeš „u minus“. S novcima koje pohraniš na KEKS računu možeš raspolagati samo Ti, i to u okviru Limita koji su navedeni u poglavlju 14.

Za KEKS račun ne možeš ovlastiti nikoga tj. nitko osim Tebe ne može raspolagati Tvojom KEKS računom.

Sve transakcije koje napraviš KEKS računom (navedene u poglavlju 11) bit će spremljene u Tvoj KEKS Pay, i tamo ih uvijek možeš pregledati, a ujedno ćeš te informacije dobiti i putem e-maila jednom mjesečno. Za KEKS račun Mi nećemo dostavljati klasičan papirnat izvod jer ćeš njega uvijek imati na raspolaganju u svom KEKS Pay-u. Međutim, ako nam pošalješ zahtjev na kontakte iz Poglavlja 24, jednom mjesečno imaš pravo dobiti izvod s transakcijama po KEKS računu u papirnatom obliku.

## Poglavlje 7 : Nedopušteno prekoračenje

Kako smo naveli u Poglavlju 6, s KEKS računom (u pravilu) ne možeš „u minus“ tj. ne možeš potrošiti više od raspoloživog stanja. Ako u nekoj izvanrednoj situaciji tvoj KEKS račun ipak dođe „u minus“ tj. dovedeš svoj KEKS račun u negativno stanje, Mi ćemo to smatrati nedopuštenim prekoračenjem. U tom slučaju, daješ Nam ovlasti da sa bilo kojeg Tvojeg Računa kod Nas, Kartice ili KEKS računa putem KEKS Pay aplikacije naplatimo iznos prekoračenja, zajedno sa svim dodatnim troškovima i zateznim kamatama, ako ih bude.

## Poglavlje 8 : Sigurnost

Želimo da Tvoje korištenje KEKS računa bude maksimalno sigurno. Mi ulažemo izniman trud kako bi Tvoj KEKS račun 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 Tvojeg KEKS računa te zaštitili sve Tvoje informacije i osobne podatke. Upravo za tu svrhu, pripremili smo smjernice za sigurnost kojih se svi moramo pridržavati :

Objavljeno 1.12.2021.

- Pristup i korištenje KEKS računa moguće je kroz KEKS Pay, stoga je izuzetno važno da osiguraš tajnost podataka za prijavu. Više o tome pročitaj u OU KEKSa.
- 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.
- Provjeri podatke o transakcijama napravljenih KEKS računom najmanje jednom dnevno. Ako Ti bilo koja transakcija izgleda čudno ili smatraš da nije ispravna, obavezno Nas odmah kontaktiraj (vidi poglavlje 24 za detalje).
- Ako primijetiš bilo kakvu nepravilnost u KEKS računu, KEKS Pay aplikaciji ili njenom ponašanju, prijavi nam je odmah (vidi poglavlje 24 za detalje).

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 i KEKS račun ostali sigurni, 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 9 : Savjesno korištenje

KEKS račun je namijenjen bržem i jednostavnijem slanju i primanju novca te plaćanju ili doniranju u KEKS Pay-u. Kao i KEKS Pay, KEKS račun je primarno zamišljena za svakodnevne potrebe u kojima želiš izbjeći korištenje gotovine. Ako odlučiš koristiti KEKS račun, pristaješ ga koristiti samo za te i slične svrhe. Nadalje, ovu i sve ostale funkcionalnosti i mogućnosti KEKS računa 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 računu, KEKS Pay-u, Nama, drugim korisnicima KEKS računa, KEKS Pay-a ili bilo kojoj trećoj pravnoj ili fizičkoj osobi.

Ako ti bude izdana KEKSICA, moraš je također koristiti savjesno. To znači da je moraš upotrebljavati u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta, Općih uvjeta Kartica i drugih Akata Erste banke. Moraš Nas odmah obavijestiti ako izgubiš Mobitel ili KEKSICU ili primijetiš da netko tvoj KEKS Pay, KEKS račun ili KEKSICU koristi neovlašteno. Naši kontakti navedeni su u Poglavlju 24.

## Poglavlje 10 : Privatnost

Tvoje osobne podatke prikupljamo kako bismo Ti mogli pružiti funkcionalnosti KEKS računa i povezanih Usluga (npr. slanje novca). Prilikom otvaranja i korištenja KEKS računa, moraš koristiti točne i potpune podatke (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. Ukoliko ne slijediš ove upute, sve 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 Informacije.

## Što možeš raditi s KEKS računom

### Poglavlje 11 : Korištenje KEKS računa

KEKS račun možeš koristiti za :

- Nadoplatu („punjenje“) KEKS računa – platnu transakciju u kojoj si Ti u ulozi Platitelja i u ulozi Primatelja. Ti kao Platitelj šalješ novac sa nekog svojeg platnog sredstva samom sebi kao Primatelju (na KEKS račun). Smisao nadoplate je povećanje raspoloživog iznosa na KEKS računu – npr. ako želiš odvojiti neki iznos za štednju, staviti više novca na KEKS račun prije kupovine na internetu ili slično.
- Isplatu („pražnjenje“) KEKS računa – platnu transakciju u kojoj si Ti u ulozi Platitelja. Novac koji imaš na KEKS računu možeš tako prebaciti samom sebi kao Primatelju na neki svoj Račun, poslati nekom Poznaniku

Objavljeno 1.12.2021.

(vidi „Slanje novca“), platiti nekom trgovcu (vidi „Plaćanje“), donirati nekoj udruzi (vidi „Donacija“) ili podići na Bankomatu.

- Slanje novca - platna transakcija u kojoj si Ti u ulozi Platitelja i šalješ novac sa svojeg KEKS računa nekom Poznaniku.
- Primanje novca - platne transakcije u kojima si Ti u ulozi Primatelja, a primaš novac na svoj KEKS račun od svojih Poznanika.
- Plaćanje - plaćanje roba i/ili usluga dostupnih kroz KEKS Pay, kod podržanih Trgovaca u kojima si Ti u ulozi Platitelja, a plaćaš svojim KEKS računom.
- Donacija – dar Primatelju donacije putem KEKS računa kroz KEKS Pay, u kojoj si Ti u ulozi donatora, i ne očekuješ pritom nikakvu naknadu ili protuuslugu.
- Potpuni iskup –sva sredstva na KEKS računu možeš prebaciti na neki svoj Račun ili tražiti isplatu u poslovnici Banke. Ako u ovom slučaju želiš zatvoriti KEKS račun, možeš to napraviti kroz KEKS Pay aplikaciju putem opcije "Zatvori račun". Ako ti je uz KEKS račun izdana KEKSICA, dužan si nam vratiti KEKSICU u bilo koju Našu poslovnicu. Više o potpunom iskupu i zatvaranju KEKS računa pronađi u Poglavlju 17 „Kraj korištenja“. Ako ipak želiš nastaviti koristiti KEKS račun, možeš ga ponovno nadopuniti i zadržati KEKSICU, ako ti je ista izdana.
- Djelomični iskup – dio sredstava s KEKS računa možeš podići na Bankomatu, prebaciti na svoj Račun ili tražiti isplatu u poslovnici Banke. KEKS račun i KEKSICU možeš nastaviti koristiti.

Korištenje KEKS računa 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. Ako ćeš koristiti KEKS račun u svrhu donacija, kupnje nekog proizvoda ili usluge te ukoliko ćeš imati problem ili prigovor na tu donaciju, plaćeni proizvod ili uslugu, količinu ili kvalitetu, Mi ne snosimo nikakvu odgovornost za taj problem ili prigovor, te ćeš to morati riješiti s onime od koga si kupio taj proizvod ili uslugu i kome si poslao ili donirao novac. KEKS račun nema IBAN te na njega ne možeš primati uplate klasičnim putem (klasičnim platnim nalogima putem mobilnog/Internet bankarstva, papirnatu u poslovnici, uplatom gotovine na bankomatu ili na bilo koji drugi način). Na KEKS račun možeš primati uplate samo na načine navedene gore. Na KEKS račun ne možeš primati plaću ili bilo koji drugi oblik stalne, povremene ili jednokratne naknade za zaposlenje.

KEKS Pay transakcije KEKS računom izvršavaju se isključivo u kunama.

Za iskup sredstava po KEKS računu se ne naplaćuje naknada.

## Poglavlje 12 : Autorizacija i izvršenje transakcija KEKS računom

Sredstva s KEKS računa možeš trošiti kroz KEKS Pay ili putem KEKSICE, ako ti je ista izdana. Kako bi mogao provesti transakciju, ista mora biti uredno autorizirana tj. moraš dati suglasnost za izvršenje Naloga za plaćanje.

Ako sredstva sa Svoje KEKSICE odlučiš trošiti kroz KEKS Pay, na Tvoje transakcije primjenjuju se Opći uvjeti računa i Opći uvjeti KEKS-a (u glavi „Platne transakcije u aplikaciji KEKS Pay“) u kojima smo regulirali način na koji možeš pravilno zadati i autorizirati transakciju. Također, u Općim uvjetima KEKS-a smo definirali i način odustajanja od transakcija.

Ako sredstva s KEKS računa koristiš putem plaćanja KEKSICOM, na Tvoje transakcije KEKSICOM se primjenjuju Opći uvjeti Kartica i Opći uvjeti Računa.

U gore navedenim općim uvjetima određeno je :

- na koji način i uz koje uvjete provodimo transakcije putem KEKS računa i KEKSICE za Tebe kao Platitelja ili Primatelja i
- način na koje možeš opozvati Nalog za plaćanje.

Neovisno na koji način koristiš sredstva s KEKS računa:

Objavljeno 1.12.2021.

- Terminskim planom određeni su rokovi izvršenja transakcija i
- Odlukom o naknadama određene su naknade i troškovi provođenja transakcija.

Kada ispuniš i dostaviš Nam Nalog za plaćanje, Mi ćemo ga izvršiti sukladno Terminskom planu i onim općim uvjetima koji su primjenjivi za tu transakciju.

Mi smatramo da si Ti dala/dao autorizaciju (suglasnost) za izvršenje neke platne transakcije ako je prije izvršenja te transakcije ispunjen jedan od sljedećih uvjeta:

- Ako se uspješno prijaviš u KEKS Pay sukladno OU KEKSa
- Ako koristiš KEKSICU na bankomatu, uz unos PIN-a
- Ako daš, umetneš ili prisloniš KEKSICU na EFTPOS ili samouslužni uređaj. Ovisno o sustavu, potvrda transakcije može biti bez ili sa unosom PIN-a
- Ako uneseš ili daš svoj E-Ključ na zahtjev trgovca pri plaćanju putem interneta, kataloške ili telefonske prodaje.

Ako zaprimimo Nalog za plaćanje u korist tvog KEKS računa, a provedbom tog Naloga utvrdimo da ćeš prekoračiti neki od Limita, imamo pravo odbiti provesti taj Nalog i sredstva vratiti u banku od koje je Nalog zaprimljen. Limiti su navedeni u Poglavlju 14. Također, Mi možemo odbiti izvršenje Naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uvjeti za njegovo izvršenje. O takvim slučajevima ćemo Te obavijestiti, osim u slučajevima kad je to zabranjeno na osnovi propisa.

Odustanak od KEKS Pay transakcija je reguliran OU KEKS-a.

Odustanak od transakcija napravljenih KEKSICOM:

- Za transakcije plaćanja na prodajnom mjestu (putem EFTPOS ili samouslužnog uređaja), možeš odustati do trenutka provedbe autorizacije plaćanja, kako je navedeno gore
- Za transakcije putem interneta, kataloške ili telefonske prodaje, možeš odustati do trenutka provedbe autorizacije putem unosa E-ključa, kako je navedeno gore

## Poglavlje 13 : Naknade i troškovi

Za otvaranje i korištenje tvog prvog KEKS računa nismo predvidjeli naknadu, tj. otvaranje prvog KEKS računa, njegovo korištenje te izdavanje i slanje prve KEKSICE za Tebe su besplatni. Ukoliko Ti otvaranje dodatnog KEKS računa bude omogućeno (što ćeš saznati u aplikaciji), naknada za otvaranje i korištenje dodatnog KEKS računa, kao i naknada za izdavanje Kartice može postojati. Visina te naknade, kao i naknade za Usluge objavljene su u Aktima banke te predstavljaju dio ovih Općih uvjeta.

Naknade vezane uz izdavanje i korištenje KEKSICE regulirane su Općim uvjetima Kartica.

Moguće je da u nekom trenutku moramo izvršiti promjene na visini 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, možeš otkazati Okvirni ugovor o KEKS računu i zatvoriti KEKS račun, bez otkaznog roka i plaćanja ikakvih naknada. To možeš napraviti u bilo kojem trenutku do stupanja na snagu novih naknada.

## Poglavlje 14 : Limiti

Želimo da Tvoje korištenje KEKS računa bude jednostavno, ali ujedno i sigurno. Upravo zato smo uveli neke limite tj. ograničenja koja se odnose na to koliko novca možeš primiti, poslati ili spremiti („pohraniti“) na svoj KEKS račun. 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. Također, KEKS račun je račun elektroničkog novca namijenjen za neformalne životne potrebe (putovanje, skupljanje za neki veći trošak, kupovinu na internetu i slično). Upravo iz tih razloga, ali i velike želje da sve bude sigurno i sukladno sa Zakonskim propisima, odredili smo

Objavljeno 1.12.2021.

maksimalne iznose transakcija i stanja KEKS računa (u daljnjem tekstu možemo koristiti riječ "Limiti") i maksimalni iznos stanja (salda) na tvojem KEKS računu.

Limiti za KEKS račun odnose se isključivo na tvoje korištenje KEKS računa i nisu nikako povezani s limitima koji su postavljeni na tvoj KEKS Pay te Tvoje druge Račune ili Kartice. Ukoliko su limiti na Tvojim Računima/Karticama ili limiti u KEKS Payu niži od Limita koje smo naveli, primjenjivat će se limiti tvojih Računa i/ili Kartica i/ili KEKS Pay aplikacije.

## Pregled limita

### Limiti za nadoplatu KEKS računa

Svoj KEKS račun možeš samostalno nadoplatiti (ili „napuniti“) putem KEKS Paya. To znači da možeš prebaciti neki iznos sa svog Računa/Kartice putem KEKS Paya ili na nju možeš primiti/zatražiti novac od svojih Poznanika u nekoj KEKS Pay transakciji.

Nadoplatu Svojeg KEKS računa možeš izvršiti sve dok ne dosegneš maksimalni iznos (mjesečni Limit) od 20.000 kn u jednom kalendarskom mjesecu. Ovaj iznos odnosi se na sve Tvoje KEKS račune kumulativno (ukupno), što znači da ga moraš podijeliti na više svojih KEKS računa (ako ih imaš više).

Maksimalni saldo (tj. iznos ili stanje) koji u bilo kojem trenutku možeš imati pohranjen na svojem KEKS računu (ako imaš jednu) ili svim KEKS računima ukupno (ako ih imaš više) je 100.000 kn.

Uz mjesečni Limit i maksimalni saldo (stanje), limit postoji i na maksimalni iznos koji možeš primiti na svoj KEKS račun ili sve KEKS račune ukupno u jednoj kalendarskoj godini. Tvoj godišnji Limit iznosi 150.000 kn. Unutar jedne kalendarske godine dakle ne možeš na svoj KEKS račun (ili KEKS račune) primiti uplate, bilo kojim putem, u ukupnom iznosu većem od 150.000 kn.

Mjesečni Limit, godišnji Limit te maksimalni saldo se ne povećava s brojem otvorenih KEKS računa.

Uplate na KEKS račun ili primanje novca na KEKS račun neće biti moguće ukoliko dosegneš gore navedene iznose na svojem KEKS računu ili svim Tvojim KEKS računima ukupno. Također, ako Tvoj mjesečni Limit, godišnji Limit ili maksimalni saldo još nije iskorišten, ali bi uplatom na KEKS račun ili primanjem novca kroz KEKS Pay bio prekoračen, Mi ćemo takvu transakciju odbiti i nećemo je provesti, a novac će biti vraćen Platitelju.

Maksimalni mjesečni Limit, godišnji Limit i maksimalno stanje (saldo) tvojeg KEKS računa umanjuju tj konzumiraju sve KEKS Pay transakcije primanja i traženja novca.

### Limiti za isplatu s KEKS računa

Sredstva sa svojeg KEKS računa možeš koristiti u KEKS Pay transakcijama navedenim u Poglavlju 15. Ukoliko ćeš imati više otvorenih KEKS računa, slanje sredstava s jednog na drugi Tvoj KEKS račun odvija se bez limita. Obrati. Međutim, pažnju na to da postoje limiti na maksimalni saldo (stanje) u nekom trenutku te godišnji Limit tj. iznos koji unutar jedne godine možeš primiti na svoj KEKS račun ili sve KEKS račune ukupno (ukoliko ih imaš više).

Pregled limita za isplatu :

- Za slanje sa Tvojeg KEKS računa na Tvoj drugi KEKS račun putem KEKS Paya ne postoji određen limit (osim maksimalnog salda i godišnjeg limita navedenog gore).
- Za slanje sa Tvojeg KEKS računa ili svih Tvojih KEKS računa zajedno (ako ih imaš više) na drugi KEKS račun (koja nije Tvoja) i/ili bilo koji IBAN putem KEKS Paya, maksimalni limit je 5.000 kn u jednom danu te 20.000 kn u jednom kalendarskom mjesecu. Ovaj limit dodatno umanjuju tj konzumiraju :

Objavljeno 1.12.2021.

- Transakcije plaćanja na prodajnom mjestu (EFTPOS ili samouslužni uređaj),
- Donacije putem KEKS Paya,
- Transakcije putem interneta, kataloške ili telefonske prodaje,
- Podizanje gotovine na Bankomatima,
- Sve ostale transakcije koje umanjuju Tvoje raspoloživo stanje na KEKS računa, a ne odnose se na slanje na Tvoj drugi KEKS račun.

Limit za isplatu se ne povećava s brojem otvorenih KEKS računa.

### Ostali limiti

Sukladno zakonskim propisima, Mi ćemo aktivno nadzirati transakcije u kojima se koristi Tvoj, ali i svi drugi KEKS računi. 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 uplatu ili isplatu s bilo kojeg KEKS računa.

Za KEKS račun ne možeš ugovoriti dodatno ograničenje potrošnje tj. limit.

Mi zadržavamo pravo promjene ovih Limita kroz izmjene ovih Općih uvjeta uz prethodnu najavu.

Također, zadržavamo pravo privremeno ili trajno ograničiti broj transakcija, transakcijski, dnevni, mjesečni ili bilo koji drugi limit 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 15 i 17.

## Poglavlje 15 : Zabranjene transakcije

Prihvatanjem ovih Općih uvjeta Ti se obvezuješ kako nećeš koristiti KEKS račun za :

- kupovinu ili prodaju oružja bilo koje vrste,
- kupovinu ili prodaju kontroliranih stvari, uključujući ali ne ograničavajući se na narkotike ili srodne lijekove/stvari 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,
- bilo kakvu aktivnost prijenosnika novca za treće osobe. Ako prihvaćaš sredstva od drugih 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 roba i/ili usluga od fizičkih ili pravnih osoba koje nisu Trgovci,
- kupovinu ili prodaju sadržaja za odrasle,
- transakcije koje su na bilo koji način suprotne odredbama ovih Općih uvjeta, Općih uvjeta korištenja aplikacije KEKS Pay ili bilo kojeg drugog Akta Banke.

U slučaju da primijetimo izvršavanje takvih zabranjenih transakcija, možemo privremeno ili trajno ograničiti Tvoje korištenje KEKS računa te postupiti po zakonskim uputama.

## Poglavlje 16 : Porez

Objavljeno 1.12.2021.

Povijest Tvojih transakcija napravljenih KEKS računom dostupna ti je u KEKS Pay-u.

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.

## Poglavlje 17 : Naše odgovornosti, Tvoje odgovornosti i povrat iznosa transakcija

Ukoliko Tvoja transakcija s KEKS računa ne bude izvršena ili bude izvršena neuredno, Mi smo u određenim slučajevima odgovorni za navedeno i imamo određene obveze prema Tebi.

Ako izvršimo neautoriziranu transakciju, Mi ćemo izvršiti povrat te transakcije odmah ili najkasnije do kraja sljedećeg radnog dana od zaprimanja pisane obavijesti s Tvoje strane. Ti imaš pravo tražiti povrat neautorizirane transakcije u roku 13 mjeseci od dana terećenja KEKS računa. U ovom slučaju imaš pravo i na zateznu kamatu i na razliku do pune naknade štete ako smo Mi odgovorni za neautoriziranu transakciju prema općim pravilima o odgovornosti za štetu.

Ti u cijelosti odgovaraš za izvršenje neautorizirane transakcije ako :

- a) postupiš prijevarno,
- b) namjerno ili zbog krajnje nepažnje ne ispuniš svoju obvezu očuvanja sigurnosti iz Poglavlja 8,
- c) namjerno ili zbog krajnje nepažnje ne ispuniš obvezu čuvanja KEKSICE ili E-ključa,
- d) budeš krajnje nepažljiva/nepažljiv u ispunjenju obveza iz Okvirnog ugovora o KEKS računu.

Krajnjom nepažnjom u smislu prethodno navedenog između ostalog smatra se neispunjenje ugovornih obveza koje reguliraju sigurnost KEKS računa i/ili E-ključeva odnosno neispunjenje obveza iz Okvirnog ugovora o KEKS računu.

Ako je Banka odgovorna za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje transakcije obvezuje se vratiti iznos neizvršene ili neuredno izvršene transakcije kao i sve zaračunate naknade te će isplatiti kamatu na koju imaš pravo sukladno Aktima Banke ako pisanim putem obavijestiš Banku o takvom neizvršenju ili neuređenom izvršenju transakcije odmah nakon saznanja za takvu transakciju, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja odnosno od dana odobrenja njegova Računa. Ova odredba se ne primjenjuje na zakašnjenje u izvršenju transakcije.

Međutim napominjem da snosiš odgovornost za neautorizirane transakcije do iznosa od 375,00 kn, ako je njihovo izvršenje posljedica korištenja izgubljene ili ukradene Kartice ili drugog platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe, u skladu s Općim uvjetima računa.

Detaljnije Tvoja prava i obveze kod neautoriziranih, neuredno izvršenih, neizvršenih platnih transakcija te u slučaju zakašnjenja u izvršenju platne transakcije definirana su Općim uvjetima računa i Općim uvjetima Kartice.

Mi nismo obavezni izvršiti Ti povrat iznosa neautorizirane, neizvršene i/ili neuredno izvršene transakcije i naknada, ako po Našoj procjeni nastupi bilo koji od sljedećih slučajeva:

- Ako su uzrok za to bile iznimne i nepredvidive okolnosti na koje Mi nismo mogli utjecati
- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje transakcije posljedica :
  - Naše obveze poštovanja propisa,
  - posljedica poslovnih procesa i odluka banaka posrednika,
  - posljedica poslovnih procesa i odluka pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja na koje Mi ne možemo utjecati,
  - Tvoje prijevare ili ako Ti namjerno ili zbog krajnje nepažnje ne ispuniš Svoje obveze u svezi s KEKSICOM,

Objavljeno 1.12.2021.

- Toga da Nam prijaviš neuredno izvršenu transakciju prekasno, tj. kasnije od 13 mjeseci od dana od dana terećenja KEKS računa,
- postupanja Tvog Pružatelja platnih usluga,
- neizvršenja ili neurednog izvršenja transakcije u odnosu na klijenta banke koji je primatelj plaćanja.

Mi nismo odgovorni ako je Tvoj Pružatelj usluge plaćanja proveo neautoriziranu transakciju, ako ju je izvršio neuredno, kasno ili ju nije izvršio uopće.

Mi također nismo odgovorni za neizvršenje, odnosno neuredno izvršenje Tvoje transakcije Naloga zbog izvanrednih događaja i okolnosti na koje nemamo utjecaja, npr:

- prirodni događaji – potresi, poplave, oluje, požari, epidemije
- politički događaji – pobune, oružani sukobi, teroristički napadi, neredi, promjene zakona ili donošenje odluka javne vlasti, bilo u zemlji ili inozemstvu
- događaji koji onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa zbog prekida telekomunikacijskih veza, nefunkcioniranja NKS, Euro NKS, HSVP, FINA-e, SWIFT, Target sustava
- zbog primjene propisa vezanih uz sprječavanje pranja novca, financiranja terorizma, suzbijanje korupcije i organiziranog kriminala
- kao i u drugim slučajevima više sile
- te u drugim slučajevima navedenim Općim uvjetima Računa i Općim uvjetima Kartica.

## Prijelazne i završne odredbe

### Poglavlje 18 : Kraj korištenja

Kada otvoriš KEKS račun, ona nema rok trajanja tj. njeno važenje neće isteći nakon nekog vremena. Ako tako odlučiš, možeš prestati koristiti KEKS račun tj. zatvoriti račun. Ako u tom trenutku još uvijek imaš sredstava na KEKS računu, morat ćeš izvršiti Potpuni iskup iz Poglavlja 11. Potpuni iskup ćeš moći provesti kroz KEKS Pay samo ukoliko za to imaš dovoljno raspoloživog Limita. Ako je iznos za Potpuni iskup veći od Limita koji ti je trenutno na raspolaganju, morat ćeš iskup obaviti u nekoj od Naših poslovnica. Potpuni iskup i zatvaranje KEKS računa neće biti moguće kroz KEKS Pay u slučajevima kada Mi odlučimo ograničiti ili ukinuti Ti mogućnost korištenja, bez obzira na Limite (navedeno niže u tekstu).

Također, postoje situacije kada Mi možemo odlučiti da ćemo privremeno ili trajno ograničiti ili ukinuti tvoje korištenje KEKS računa i/ili Usluga koje su povezane s njom. Neke od tih situacija mogu se dogoditi ako :

- ne poštuješ odredbe Okvirnog ugovora o KEKS računu,
- od nas tako budu zahtijevali 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 KEKS Pay,
- posumnjamo ili potvrdimo Tvoje sudjelovanje u prijevarama, pranju novca, financiranju terorizma ili drugim nelegalnim ili nemoralnim aktivnostima,
- posumnjamo ili potvrdimo da si prilikom otvaranja KEKS računa koristila/koristio netočne ili neistinite podatke,
- posumnjamo ili potvrdimo da netko neovlašteno koristi Tvoj KEKS Pay ili KEKS račun,
- posumnjamo ili potvrdimo mogućnost stvaranja rizika za Naše poslovanje,
- ćeš koristiti KEKS račun ili KEKS Pay kako bi promovirao ili provodio bilo kakav oblik vrijeđanja, mržnje ili nasilja,
- ćeš pokušati koristiti KEKS račun na više od jednog Mobitela ili broja telefona,
- ćeš pokušati nadoplatiti KEKS račun platnim sredstvom izdanim 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 račun za poslovne ili komercijalne potrebe bez Našeg odobrenja,

Objavljeno 1.12.2021.

- na svojem KEKS računu imaš iznos manji od 100,00 kn i ne napraviš niti jednu transakciju iz poglavlja 11 duže od 18 mjeseci,
- u slučaju Tvoje smrti.

Kako bismo zaštitili Tebe, Sebe i ostale korisnike KEKS računa, 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 Informacijama i Politici privatnosti KEKS Pay-a.

Kako bismo osigurali sigurnost platnog instrumenta, Mi možemo blokirati korištenje KEKS računa i/ili KEKSICE Tebi i bilo kojem drugom korisniku, u bilo kojem trenutku, i to bez ikakve odgovornosti ili obveze prema Tebi ili drugim korisnicima, i to iz zbog objektivno opravdanih razloga:

- koji se odnose na sigurnost KEKS računa i/ili KEKSICE kao platnog instrumenta,
- koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje KEKS računa i/ili KEKSICE s namjerom prijevare ili
- u slučaju platnog instrumenta s kreditnom linijom, koji se odnose na značajno povećanje rizika da platitelj neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.

## Poglavlje 19 : 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.

### Zabranjene aktivnosti

Prihvatanjem ovih Općih uvjeta 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 prijevari) Nas ili bilo kojeg drugog korisnika KEKS računa
- dostaviti Nam netočne, zastarjele ili zavaravajuće informacije,
- prilikom otvaranje KEKS računa unositi tuđe ime i prezime, iako za to možda imaš dozvolu osobe čije ime i prezime unosiš,
- prilikom otvaranja KEKS računa koristiti tuđe osobne dokumente, iako za to možda imaš dozvolu osobe čije dokumente koristiš,
- na bilo koji način pokušati preskočiti, prevariti ili manipulirati procesom Verifikacije lica tj. provjere biometrijskih podataka opisane u poglavlju 4,
- 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 računa, 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 zaobići postavljene iznose Limita na bilo koji način,
- koristiti KEKS račun i povezane Usluge u ime bilo koje treće strane ili na neki drugi način djelovati kao posrednik između Nas, KEKS računa i bilo koje treće strane,
- prikupljati sadržaj ili bilo kakve podatke o drugim korisnicima KEKS računa na bilo koji način (uključuje između ostalog i automatizirane načine prikupljanja poput *harvesting botova*, *roboti*, *spidera* ili *scrapera*),
- klevetati, uznemiravati, zlostavljati, zastrašivati ili kršiti prava privatnosti bilo kojeg drugog korisnika KEKS računa,
- kršiti prava Našeg intelektualnog vlasništva.

### Viša sila

Mi ne preuzimamo nikakvu odgovornost 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, epidemije, potrese, požare, poplave ili druge elementarne nepogode, uvjete rada, kašnjenja ili neuspjeha uzrokovanih problemima s drugim

Objavljeno 1.12.2021.

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 računa, 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 račun i povezane Usluge. Ovaj Ugovor Ti ne daje nikakva prava ili licence osim za ograničenu uporabu koja je navedena u ovim Općim uvjetima. Osim ako to nije izričito dopušteno s Naše strane, izjavljuješ da nećeš izravno, neizravno, djelomično ili potpuno modificirati KEKS račun, vršiti obrnuti inženjering, kopirati, prepisivati, iznajmljivati, davati u zakup, posuđivati, prodavati, distribuirati ili stvarati izvedenice temeljene na KEKS računu. Ako prekršiš bilo koju od ovih odredbi ili bilo koji dio ovih Općih uvjeta, Mi možemo onemogućiti tvoje korištenje KEKS računa i/ili KEKSICE.

Naziv KEKS računa i svi logotipi koji se odnose na KEKS račun i KEKSICU 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 računa, KEKSICE i Usluga, ali i dalje sva prava intelektualnog vlasništva na njima i povezano s njima pripadaju Nama.

## Poglavlje 20 : Izmjene

Moguće je da u nekom trenutku moramo izvršiti promjene na ovim Općim uvjetima ili drugim aktima koji čine Okvirni ugovor o KEKS računu. U svim takvim slučajevima, obavijestit ćemo Te putem aplikacije KEKS Pay, Tvoje e-mail adrese i Naših Internet stranica o promjenama minimalno 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 Okvirnog ugovora o KEKS računu. Ako se ne slažeš s promjenama u Okvirnom ugovoru o KEKS računu, jednostavno prestani koristiti KEKS račun. Ako nisi suglasna/suglasan s izmjenama, možeš otkazati Okvirni ugovor o KEKS računu bez otkaznog roka i plaćanja ikakvih naknada. Otkaz možeš izvršiti putem KEKS Pay-a odabirom opcije „Zatvori račun“, najkasnije do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatrat ćemo da prihvaćaš navedene izmjene ako Nas do datuma kada izmjene Okvirnog ugovora o KEKS računu stupaju na snagu ne obavijestiš da ih ne prihvaćaš.

## Poglavlje 21 : Jezik

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

KEKS račun nije dostupan 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 22 : Pravo

Na ove Opće uvjete i Okvirni ugovor o KEKS računu 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. Na Okvirni ugovor KEKS računa primjenjuju se i drugi Akti Erste banke. U slučaju neusklađenosti ovih Općih uvjeta i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe ovih Općih uvjeta, zatim Općih uvjeta Kartica ako je izdana KEKSICA, zatim Opći uvjeti KEKS-a, a te naposljetku ostali Akti Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije

## Poglavlje 23 : Jamstvo

Objavljeno 1.12.2021.

Potrudit ćemo se da KEKS račun uvijek ispunjava Tvoja očekivanja, ali za to ne možemo jamčiti. Kako se KEKS račun 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.

## Poglavlje 24 : Komunikacija i prigovori

Kako smo i naveli u Poglavlju 3, za korištenje KEKS računa preduvjet jest to da imaš instaliran KEKS Pay. U OU KEKS-a smo definirali koji tehnički preduvjeti su Ti potrebni kako bi mogla/mogao imati instaliranu aplikaciju.

Informacije o transakcijama koje napraviš KEKS računom dostupne su ti u KEKS Pay-u 24 sat dnevno/7 dana tjedno/365 dana u godini.

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 računa povrijeđeno neko tvoje pravo uključujući i prava iz Zakona o elektroničkom novcu, Zakona o platnom prometu, Uredbe (EZ) br. 924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012 i Uredbe (EU) 2015/751, ili si nezadovoljan uslugom ili proizvodom Erste banke koje si ugovorio ili koje namjeravaš ugovoriti, možeš poslati pisani prigovor:

- na Našu poslovnu adresu ili adresu Erste&Steiermärkische Bank d.d., 10000 Zagreb, Ivana Lučića 2,
- na Našu e-mail adresu [vasemisljenje@erstebank.hr](mailto:vasemisljenje@erstebank.hr),
- sredstvima mrežne komunikacije – na Našu online/web formu za prigovore dostupnu na Našoj internetskoj stranici [www.erstebank.hr](http://www.erstebank.hr) ili
- pisani prigovor predati u poslovnicu Erste banke s naznakom da je riječ o prigovoru.

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

Tvoj prigovor treba sadržavati ime i prezime, detaljan opis događaja/situacije (sve činjenice i okolnosti uz navođenje relevantnih datuma) te ako je to moguće, dokaz iz kojeg proizlazi kako je Tvoj prigovor osnovan. Poželjno je da navedeš Tvoj OIB. 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 pisanim putem (ili na drugom trajnom nosaču podataka tj. trajnom mediju) 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 kao tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, na adresu Rooseveltov trg 2, Zagreb, Internet adresa: [www.hgk.hr](http://www.hgk.hr). Banka je dužna sudjelovati u tom postupku.

Možeš i pisani prigovor uputiti Hrvatskoj narodnoj banci.

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 transakcijama,

Objavljeno 1.12.2021.

- obavijesti o KEKS računu,
- obavijesti o plaćanjima kod Trgovaca, donacijama i slično,
- 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 u procesu otvaranja KEKS računa.

Objavljeno 1.12.2021.