Opći uvjeti korištenja Erste Smart Cash usluge za Poslovne subjekte

Opći uvjeti stupaju na snagu 17.03.2020.

1. Uvodne odredbe
Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

1.1. Akti Banke - su svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koji su Klijentu dostupni pojedinim Distributivnim kanalima, a uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci, kao i Banke same (primjerice: Opći uvjeti, Odluke o naknadama i tome sl.). Banka će Klijentu na njegov zahtjev učiniti dostupnima sve Akte Banke koji se primjenjuju na njegov konkretan ugovorni odnos s Bankom.

1.2. Banka – izdavatelj Općih uvjeta je Erste&Steiermärkische Bank d.d. Rijeka, registrirana pri Trgovačkom sudu u Rijeci, pod matičnim brojem subjekta (MBS) 040001037, matični broj (MB) 3337367, sa sjedištem u Rijeci, Jadranski trg 3a, OIB: HR23057039320, IBAN: HR9524020061031262160, SWIFT/BIC: ESBCHR22, REUTERS ESZH; internetska stranica: www.erstebank.hr, info telefon: 0800 7890, e-mail: erstebank@erstebank.hr.

1.3. Erste Smart Cash uređaj - je samouslužni uplatni uređaj za prihvat papirnatog i kovanog domaćeg novca instaliran u poslovnici Erste Banke.

1.4. Erste Smart Cash polog – gotovinski polog položen u Erste Smart Cash uređaj te se odnosi na polog dnevnog utrška domaćeg gotovog novca Klijenta čime se položeni iznos uplaćuje na transakcijski kunski račun Klijenta u Banci.

1.5. Kartica – debitna kartica za Poslovne subjekte (dalje u tekstu Kartica) koja Klijentu omogućuje raspolaganje sredstvima s računa na bankomatima, EFT-POS terminalima i Internet prodajnim mjestima, a koristi se i za pristup Erste Smart Cash uređaju.

1.6. Opći uvjeti – Opći uvjeti korištenja Erste Smart Cash usluge za Poslovne subjekte.

1.7. Opći uvjeti računa - Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za Poslovne subjekte.

1.8. Podnositelj zahtjeva – Poslovni subjekt koji predajom potpisanog Zahtjeva od Banke traži mogućnost korištenja Erste Smart Cash usluge.

1.9. Poslovni subjekt – je pravna osoba, tijelo državne vlasti, tijelo državne uprave, jedinica lokalne samouprave, udruga i društvo (sportsko, kulturno, dobrotvorno, i sl.) te fizička osoba koja djeluje u području svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja. Poslovnog subjekta zastupa njegov zakonski zastupnik ili osoba ovlaštena od strane zakonskog zastupnika.

1.10. Klijent – Poslovni subjekt koji je s Bankom sklopio ugovor o korištenju Erste Smart Cash usluge.

1.11. Korisnik - fizička osoba koju je Klijent ovlastio da u njegovo ime i za njegov račun koristi Erste Smart Cash uslugu sukladno Zahtjevu.

1.12. Kontakt osoba za poslovanje s Bankom - fizička osoba koju je Klijent ovlastio za komunikaciju s Bankom u smislu korištenja ove usluge sukladno Zahtjevu.

1.13. Račun – je svaki transakcijski račun Klijenta otvoren u Banci, a koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u domaćoj i stranoj valuti kao i u druge svrhe vezane uz platno-prometne usluge.

1.14. Korisnička oznaka - je broj od 5 znamenki koji će Banka dodijeliti Klijentu za svakog Korisnika za korištenje ove usluge, sukladno Zahtjevu. Korisničku oznaku može preuzeti zakonski zastupnik ili potpisnik po Potpisnom kartonu poslovnog subjekta.

1.15. Listić potvrde - ispis potvrde obavljene transakcije uplate u Erste Smart Cash uređaj na Klijentov transakcijski račun.

1.16. Ugovor – ugovor o korištenju Erste Smart Cash usluge za poslovne subjekte, koji se sastoji od Zahtjeva i ovih Općih uvjeta. Ovaj Ugovor je sastavni dio Okvirnog ugovora o platnim uslugama sklopljenog između Banke i Klijenta, dostupnih na stranici Banke www.erstebank.hr i u poslovnicama Banke.

1.17. Zahtjev – Zahtjev za korištenje Erste Smart Cash usluge za poslovne subjekte čiji je sadržaj propisan od strane Banke, koji je ispravno popunjen i potpisan od strane osoba ovlaštenih za zastupanje Podnositelja zahtjeva.

1.18. Zahtjev za promjenu Erste Smart Cash usluge – Zahtjev za promjenu podataka o Korisnicima, drugih podataka sa Zahtjeva ili zatvaranje Erste Smart Cash usluge. Klijent je dužan predmetni zahtjev ispuniti i predati Banci u slučaju kad želi promijeniti podatke o Korisnicima ili druge podatke sa Zahtjeva ili otkazati Erste Smart Cash uslugu.

2. Opće odredbe

2.1. Ovi Opći uvjeti reguliraju prava i obveze Klijenta u korištenju Erste Smart Cash usluge te prava i obveze Banke u pružanju navedene usluge. Potpisom Zahtjeva Podnositelj zahtjeva izjavljuje da je pročitao Opće uvjete te da pristaje na njihovu primjenu i da prihvaća sva prava i obveze koje iz istih proizlaze.

2.2. Ovi Opći uvjeti zajedno sa Zahtjevom čine Ugovor, a Ugovor, Opći uvjeti računa, Ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa, Odluka o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju s poslovnim subjektima i Terminski plan sastavni su dijelovi Okvirnog ugovora o platnim uslugama.

2.3. U slučaju kolizije Ugovora i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim Ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa, Opći uvjeti računa te naposljetku ostali Akti Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije.

3. Postupak ugovaranja Erste Smart Cash usluge

3.1. Podnositelj zahtjeva ugovara korištenje Erste Smart Cash usluge potpisom Zahtjeva. O svim promjenama podataka u Zahtjevu, Podnositelj zahtjeva odnosno Klijent se obvezuje bez odlaganja pisanim putem obavijestiti Banku.

3.2. Podnositelj zahtjeva dozvoljava Banci da provjeri sve podatke navedene u Zahtjevu, kao i da prikupi dodatne informacije.

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

3.4. Trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak odobrenja Zahtjeva od strane Banke i uručenja Korisničke oznake Klijentu za svakog Korisnika.

3.5. Uvjeti za korištenje usluge su otvoren Račun Klijenta u Banci, sklopljen Ugovor, posjedovanje Kartice i preuzeta Korisnička oznaka.

3.6. Ukoliko Klijent želi omogućiti korištenje Erste Smart Cash usluge dodatnom Korisniku dužan je Banci podnijeti potpisan Zahtjev za promjenu Erste Smart Cash usluge za poslovne subjekte, a koji se u trenutku odobrenja Banke smatra dodatkom postojećeg Ugovora.

4. Korištenje Erste Smart Cash usluge

4.1. Korištenje Erste Smart Cash usluge podrazumijeva polaganje gotovog domaćeg novca u Erste Smart Cash uređaj Banke radi daljnje obrade i odobrenja Računa Klijenta odnosno uplate na Račun Klijenta.

4.2. Korisnik pristupa Erste Smart Cash uređaju unosom Korisničke oznake i ubacivanjem Kartice u čitač kartica. Nakon pristupa uređaju Korisnik odabire Račun Klijenta na koji se izvršava uplata.

4.3. Prihvat i uplata gotovog domaćeg novca na Račun Klijenta izvršavat će se polaganjem gotovog novca u Erste Smart Cash uređaj, koji prihvaća novčanice i kovanice te ih obrađuje prema njihovoj autentičnosti.

- Erste Smart Cash uređaj prepoznaje novčanice od 10 HRK, 20 HRK, 50 HRK, 100 HRK, 200 HRK, 500 HRK, 1.000 HRK i kovanice od 1 lp, 2 lp, 5 lp, 10 lp, 50 lp, 1 HRK, 2 HRK i 5 HRK,
- Maksimalan broj novčanica koji se može položiti u jednom stavljanju u za to predviđeni pretinac je najviše 300 komada novčanica,
- Maksimalan broj kovanica koji se može položiti je 20 komada,
- Dnevni limit je 100.000 HRK po klijentu po uređaju

4.4. Za svaki polog gotovog domaćeg novca u Erste Smart Cash uređaj, Korisnik će dobiti Listić potvrde o obavljenoj uplati kojeg je obavezan čuvati sve do isteka roka reklamacija. Ukoliko je printer Listića potvrde u kvaru ili nema papira, Korisnik neće dobiti Listić potvrde o obavljenoj uplati te se u tom slučaju obraća Banci.

Obrada Erste Smart Cash pologa

4.5. Položen gotov domaći novac Klijenta u Erste Smart Cash uređaj odmah se broji, provjerava i pohranjuje u sigurnosne kazete te je kunski račun Klijenta odobren nakon pologa novčanica i/ili kovanica u Erste Smart Cash uređaj.

4.6. Klijent se obvezuje da neće umetati oštećene, zgužvane/presavijane novčanice i kovanice kao ni one koje imaju strani predmet na sebi. Ukoliko Erste Smart Cash prilikom polaganja novca ne prihvati određenu novčanicu ili kovanicu uslijed nedostatka autentičnosti, Klijent će preuzeti te novčanice i/ili kovanice iz pretinaca za odbačeni novac.

4.7. Ukoliko Erste Smart Cash prilikom prihvata gotovog domaćeg novca zaplijeni određenu novčanicu ili kovanicu pod sumnjom na krivotvorinu, vrijednost te novčanice i/ili kovanice neće se odobriti na račun Klijenta, te će se po obradi gotovog domaćeg novca iz kazeta Erste Smart Cash u trezoru zaplijenjena novčanica i/ili kovanica poslati na vještačenje u skladu s propisima Hrvatske narodne banke (HNB). Prema Zapisniku o izvršenom vještačenju HNB, nalaz može upućivati da se zaista radi o krivotvorini ili je novčanica i/ili kovanica ispravna. Ukoliko se radi o ispravnom novcu Banka će naknadno odobriti račun Klijenta.

4.8. Banka je dužna obilježiti Erste Smart Cash uređaj oznakom da je uređaj van funkcije. Klijent nije u mogućnosti koristiti uslugu Banke putem Erste Smart Cash uređaja za prihvat i polog gotovog domaćeg novca prilikom pada komunikacije (off line mode rada) i kod tehničkog zastoja rada Erste Smart Cash uređaja.

Reklamacije

4.9. Za reklamacije vezane uz prijavljene razlike zaprimljene od strane Klijenta, Banka će utvrditi opravdanost reklamacije provjerom usklađenosti stvarnog stanja gotovog domaćeg novca zatečenog u kazetama Erste Smart Cash uređaja s knjigovodstvenim stanjem proknjiženih transakcija uplata u Banci, evidencijom stavki uplata i Listićima potvrda, a koje Erste Smart Cash uređaj ispisuje prilikom pojedinačnih uplata i pražnjenja.

4.10. Banka prema navedenoj provjerenoj usklađenosti zatečenog gotovog novca s pratećom dokumentacijom donosi zaključak rješenja reklamacije i/ili ostalih neusklađenosti kojeg dostavlja Klijentu.

4.11. Klijent prihvaća rješenje reklamacije dostavljeno od strane Banke te potpisom Ugovora ovlašćuje Banku da može naknadno teretiti/odobravati njegov transakcijski račun u skladu s rješenjem reklamacije. Klijent prihvaća rješenje reklamacije kao konačno.

4.12. Reklamaciju je potrebno prijaviti odmah po nastaloj nepravilnosti, no maksimalan vremenski period za prijavu iste je 8 radnih dana računajući od vremena nastanka nepravilnosti, a rok za rješavanje iste je do 10 radnih dana.

5. Naknade

5.1. Na usluge iz ovih Općih uvjeta obračunavaju se i naplaćuju naknade regulirane dokumentom Naknade za usluge platnog prometa u poslovanju s poslovnim subjektima.

6. Odgovornosti Banke

6.1. Banka se obvezuje da će Erste Smart Cash uređaj održavati u ispravnom stanju. U slučaju nemogućnosti upotrebe uslijed kvara Erste Smart Cash uređaja ili nekog drugog razloga, Banka se obvezuje preuzeti gotov novac na vlastitim šalterima ili šalterima FINA-e (za klijente koji imaju ugovoren taj kanal) u skladu s važećim naknadama, propisima i radnim vremenom.

7. Odgovornosti Klijenta i Korisnika

7.1. Klijent i/ili Korisnik je dužan odmah prijaviti Banci gubitak Kartice.

7.2. Klijent i/ili Korisnik se obvezuje da će upotrebljavati Kartice u skladu s ovim Općim uvjetima.

7.3. Klijent odgovara Banci za štetu koja bi nastala zbog neovlaštenog i nepravilnog rukovanja Erste Smart Cash uređajem i Karticom.

7.4. Klijent i/ili Korisnik je dužan odmah i neizostavno obavijestiti Banku o neovlaštenoj upotrebi usluge i o svakom drugom obliku kršenja sigurnosti za koji dozna.

7.5. Po izvršenju pologa u Erste Smart Cash uređaj prestaje odgovornost Klijenta za uplatu te odgovornost prelazi na stranu Banke.

8. Otkaz Ugovora

8.1. Ukoliko Klijent želi otkazati Ugovor, dužan je Banci dostaviti pisani otkaz osobno u bilo kojoj poslovnici Banke ili preporučenom poštanskom pošiljkom na adresu Banke. Ugovor se smatra otkazanim prvog radnog dana koji slijedi nakon zaprimanja pisanog otkaza u Banci.

8.2. Banka ima u svakom trenutku pravo otkazati ovaj Ugovor slanjem pisanog otkaza na adresu Klijenta navedenu u Zahtjevu uz otkazni rok od 8 dana.

8.3. Ukoliko Klijent krši ili ne postupa u skladu s odredbama Ugovora, Banka ima pravo otkazati ovaj Ugovor odmah bez otkaznog roka.

8.4. Banka zadržava pravo otkazati Ugovor odmah bez otkaznog roka, ukoliko korištenje usluge od strane Klijenta, a po isključivoj procjeni Banke predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke, ili ukoliko Klijent neuredno podmiruje svoje obveze prema Banci po bilo kojoj osnovi.

9. Postupak podnošenja prigovora

9.1. Ukoliko Klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom, povrijeđeno neko njegovo pravo, ovlašten/dužan je što skorije, a najkasnije u roku od 5 radnih dana od navedenog događaja/situacije, dostaviti Banci obrazloženi pisani prigovor na njenu poslovnu adresu ili poštom na Erste&Steiermärkische Bank d.d., Službu za upravljanje kvalitetom usluge, Zagreb, Ivana Lučića 2 ili elektroničkom poštom na adresu

vasemisljenje@erstebank.hr ili pisani prigovor predati u poslovnicu Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje prigovora.

9.2. Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije kao i dokaz iz kojeg je razvidno kako je Klijentov prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Klijent prigovor upotpuni.

9.3. Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse i smatra se da Klijent nema dodatnih zahtjeva, pored onih koji iz samog poslovnog odnosa proizlaze. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost Banka će pozvati Klijenta da u tom smislu dopuni svoj prigovor te ukoliko Klijent to ne učini u roku od 8 (osam) dana od poziva, Banka će smatrati da je odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Klijenta s prigovorom ili s dopunom prigovora.

9.4. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Klijenta pisano u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana zaprimanja prigovora.

9.5. Banka određuje tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti.

10. Završne odredbe

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

10.2. Banka zadržava pravo jednostrano izmijeniti i dopuniti ove Opće uvjete, način pružanja usluge, uvesti naknade i/ili izmijeniti njihovu visinu, kao i druge uvjete pružanja usluge. Izmjene i dopune Općih uvjeta ili drugih uvjeta pružanja usluge objavljuju se na internetskim stranicama Banke, najmanje 8 (osam) dana prije stupanja na snagu. Ukoliko Klijent do dana stupanja na snagu objavljenih izmijenjenih Općih uvjeta ne otkaže Ugovor, smatrat će se da prihvaća predloženu izmjenu Općih uvjeta. Klijent nema pravo zahtijevati naknadu štete nastale uslijed izmjene Općih uvjeta.

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

Objavljeno **09.03.2020.**
Erste&Steiermärkische Bank d.d. OIB: HR23057039320