

Opšti uslovi korišćenja NovoMob usluge za fizička lica

1. Uvod

NovoMob je usluga elektronskog bankarstva Erste Banka a.d. Novi Sad (u daljem tekstu: Banka) koja korisniku omogućava uvid u stanje i promene na računu putem SMS poruka na mobilnom telefonu. Ovim Opštim uslovima regulišu se prava i obaveze u korišćenju NovoMob usluge.

2. Ugovaranje korišćenja Novomob usluge

Korisnikom NovoMob usluge može postati fizičko lice koji u Banci ima otvoren račun (u daljnjem tekstu: Korisnik). Korisnik ugovara korišćenje Novomob usluge potpisom Pristupnice koja ujedno predstavlja Zahtev za korišćenjem Novomob usluga. Korisnik svojim potpisom potvrđuje tačnost navedenih podataka.

3. Vrsta usluga

NovoMob uslugama obuhvaćene su usluge elektronskog bankarstva koje je Korisnik izabrao popunjavanjem Pristupnice. Banka zadržava pravo izmene obima i sadržaja NovoMob usluga o čemu blagovremeno obaveštava Korisnika preko sadržaja svojih Internet stranica ili putem SMS poruke. Ukoliko Korisnik ne otkáže korišćenje NovoMob usluge do dana primene izmena, smatraće se da ih u celosti prihvata. Korisnik nema pravo zahtevati naknadu štete u slučaju izmene sadržaja NovoMob usluga.

4. Korišćenje Novomob usluge

Nakon odobrenja zahteva od strane Banke servis je aktivan i Korisnik započinje korišćenje NovoMob usluge.

5. Odgovornosti

Korisnik se obavezuje da svaki zahtev za stanjem na računu uredno popuni ključnom reči „Stanje“ ili „Balance“ i pošalje SMS porukom na kratki broj korisničkog servisa. Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost NovoMob usluge koja je nastupila kao posledica tehničkih problema na računarskoj opremi, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sistema, na koje Banka nije mogla da utiče, ili kao posledica više sile.

6. Obaveštavanje

O platno prometnim ili drugim transakcijama Korisnik se obaveštava putem SMS-a shodno vrsti servisa izabranog na pristupnici. Korisnik je saglasan s primanjem dodatnih obaveštenja, informativnog ili drugog karaktera, putem različitih kanala distribucije Banke.

7. Naknade

Banka ne naplaćuje mesečnu naknadu za korišćenje Novomob usluge u skladu sa Cenovnikom proizvoda i usluga za stanovništvo i RPG. Alarm poruke naplaćuju se po tarifi koja je definisana Cenovnikom proizvoda i usluga za stanovništvo i RPG.

Opis naknade	Visina naknade	Vrsta naknade	Dinamika plaćanja
Korišćenje usluge po uključenom računu	Bez naknade	promenljiva	mesečno
Inicirana poruka	Prema tarifi mobilnog operatera	promenljiva	jednokratno po poruci
Alarm poruka	5,00 RSD	promenljiva	jednokratno po poruci

Naknade vezane za Novomob uslugu naplaćuju se preko računa Korisnika saglasno Cenovniku proizvoda i usluga za stanovništvo i RPG. Korisnik daje pristanak da Banka može da tereti njegove račune bez pribavljanja posebnog potpisa i bez obaveze da ga prethodno o tome obavesti.

Banka zadržava pravo izmene cena naknada, te Korisnik prihvata njihovu primenu s, bez zaključenja posebnog aneksa.

Banka o izmeni naknada obaveštava Korisnika elektronskim putem, odnosno putem pošte, najkasnije dva meseca pre početka primene.

Smatraće se da se Korisnik saglasio sa izmenama naknada, ukoliko do dana početka primene izmenjenih naknada ne obavesti Banku pisanim putem da ih ne prihvata.

8. Otkaz usluge

Korisnik ima pravo otkazati korišćenje Novomob usluge, predajom pisanog zahteva. Banka takođe zadržava pravo odbiti Zahtev Korisnika za korišćenje Novomob usluga i može u bilo kojem trenutku povući sva prava za korišćenje Novomob usluga ukoliko utvrdi da je Korisnik ne ispunjava uslove za korišćenje NovoMob usluge. Ako Korisnik propusti plaćanje obaveza prema Banci kada one dospeju, Banka ima pravo, po vlastitoj diskrecionoj oceni, privremeno onemogućiti njegovo korišćenje NovoMob usluge.

9. Ostale odredbe

Korisnik ima pravo da uputi pisani prigovor Banci ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, Opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz ovih Opštih uslova korišćenja, u roku od tri godine od kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa. Banka je dužna da na prigovor odgovori u roku od 15 dana od dana prijema. Način podnošenja prigovora detaljno je regulisan Opštim uslovima poslovanja banke dostupnim na internet prezentaciji Banke.

Ukoliko Korisnik nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor ili ukoliko Banka nije dostavila odgovor u roku od 15 dana, može Narodnoj Banci Srbije podneti pritužbu u pismenoj formi u roku od 6 (šest) meseci od dana dobijanja odgovora od banke ili protoka roka za davanje odgovora od strane Banke, i to na adresu Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd ili preko internet prezentacije Narodne banke Srbije www.nbs.rs izborom opcije "podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga".

Korisnik ima pravo da radi rešavanja spornog odnosa iz ovih Opštih uslova Korišćenja podnese Narodnoj Banci Srbije predlog za pokretanje vansudskog postupka – postupka posredovanja. Nakon pokretanja postupka posredovanja, Korisnik više ne može podneti pritužbu, osim ako je posredovanje okončano obustavom ili odustankom. Ukoliko je pritužba podneta u toku postupka posredovanja Narodna banka Srbije će zastati sa postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom. Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja. Postupak posredovanja je poverljiv i hitan i besplatno za strane u tom postupku i pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana.

10. Primena propisa

Opšti uslovi se primenjuju zajedno s važećim zakonskim propisima – Zakon o platnim uslugama u zemlji, te Zakon o deviznom poslovanju, kao i normativnim aktima Banke koji regulišu depozitne, kreditne, kartične transakcijske i ostale oblike bankarskog poslovanja. Banka zadržava pravo izmene i dopune ovih Opštih uslova koje objavljuje na Internet stranici Banke dva meseca pre početka primene izmena i dopuna Opštih uslova. Ukoliko Korisnik nije saglasan sa izmenama i dopunama može otkazati uslugu do početka važenja izmene Opštih uslova. Ukoliko se u tom roku Korisnik ne izjasni da ne prihvata Opšte uslove smatraće se da je saglasan sa njihovom primenom.

11. Rešavanje spora

U slučaju spora povodom i uvezi ovih Opštih uslova i nemogućnosti njegovog rešavanja putem sporazuma ugovornih strana, isti će rešavati stvarno i mesno nadležni sud u skladu sa Zakonom.

12. Važenje Opštih uslova

Opšti uslovi poslovanja važe od 03.05.2023.