

Opći uvjeti o prihvatu Keks Pay plaćanja

1. Uvodne odredbe

Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju slijedeće značenje:

Banka: Izdavatelj ovih Općih uvjeta je Erste&Steiermärkische Bank d.d. Rijeka, registrirana pri Trgovačkom sudu u Rijeci, sa sjedištem 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.

Akti Banke: U smislu odredbi ovih Općih uvjeta jesu svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koji su Trgovcu dostupni pojedinim distributivnim kanalima, a uređuju prava, ovlasti i obveze Trgovaca i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i Banke same.

Opći uvjeti: Ovi Opći uvjeti Ugovora o prihvatu plaćanja putem aplikacije Keks Pay.

Poslovni subjekt: 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.

Trgovac: u smislu ovih Općih uvjeta je Poslovni subjekt koji prihvaća plaćanja robe i/ili usluga putem aplikacije Keks Pay u okviru njegove registrirane djelatnosti koja nije protivna javnom poretku i moralu društva te koji s Bankom ima sklopljen Ugovor o prihvatu Keks Pay plaćanja

Korisnik: u smislu ovih Općih uvjeta je fizička osoba, korisnik aplikacije Keks Pay koji putem iste vrši plaćanje na prodajnim mjestima Trgovca. Korisnikom može postati fizička osoba s otvorenim transakcijskim računom u bilo kojoj banci koja posluje i ima sjedište u Republici Hrvatskoj.

Keks Pay: u smislu ovih Općih uvjeta je mobilna aplikacija Banke na Apple iOS i Android platformi kojom se, između ostalog, omogućuje plaćanje roba i/ili usluga Trgovcu

Keks Pay sustav: Cjelokupna tehničko-tehnološka infrastruktura razvijena od strane Banke u cilju omogućavanja ispravnog funkcioniranja Keks Pay aplikacije.

Zahtjev za ugovaranje prihvata: Zahtjev za ugovaranje prihvata Keks Pay plaćanja za Trgovce

Podnositelj zahtjeva: Trgovac koji predajom potpisanog Zahtjeva za ugovaranje prihvata od Banke traži sklapanje ugovora o prihvatu Keks Pay plaćanja.

Transakcija: za potrebe ovih Općih uvjeta pod pojmom Transakcija smatra se svako plaćanje odnosno prijenos novčanih sredstava radi plaćanja, inicirana od strane Korisnika putem Keks Pay aplikacije ili Trgovca putem Keks Pay sustava na teret Korisnika u korist Trgovca.

Prodajno mjesto: Mjesto prodaje roba i/ili usluga Trgovca na kojem se omogućava plaćanje putem Keks Pay sustava. Prodajno mjesto Trgovca može biti web trgovina/stranica i/ili fizičko prodajno mjesto.

Platforma: sustav koji je razvio i implementirao Posrednik ili Vendor. Platforma omogućuje zaprimanje zahtjeva Krajnjih korisnika za plaćanjem roba i usluga kod Trgovca primatelja plaćanja te izdavanje potvrde o izvršenom plaćanju.

Terminal: Za potrebe ovih Općih uvjeta Terminal je samostalna Keks Pay mobilna aplikacija za Trgovca (razvijena od strane Banke) ili dodatna funkcionalnost integrirana unutar već postojećeg blagajničkog programa (razvijena od strane Trgovca ili Vendara) ili funkcionalnost web sučelja Trgovca (razvijena od strane Trgovca ili Vendara), a koje služe Trgovcu za iniciranje prihvata transakcija Korisnika izvršenih putem Keks Pay sustava.

Vendor: Za potrebe ovih Općih uvjeta Vendor je pravna osoba koja razvija, implementira i održava Platformu putem koje Trgovci na svojim prodajnim mjestima vrše naplatu roba i usluga Korisnicima između ostalih načina plaćanja i putem Keks pay aplikacije. Sama Platforma tj. skup tehničkih rješenja koji omogućavaju Trgovcima

naplatu roba i usluga, njeno održavanje i otklanjanje pogrešaka predmet je odnosa Trgovca i Vendara, na koji Banka ne utječe.

Posrednik: Za potrebe ovih Općih uvjeta Posrednik je pravna osoba koja je posredničkim ugovorom ovlaštena u ime Banke sklapati ugovore o prihvatu Keks Pay plaćanja s Trgovcima, i to kako bi se omogućilo plaćanje roba i usluga Trgovca od strane Korisnika putem Keks pay aplikacije. Posrednik je predmetne ugovore ovlašten sklapati isključivo prema obrascu tih ugovora koji propisuje Banka. Bilo kakvi ugovori koji nisu sklopljeni temeljem obrasca definiranog od strane Banke, neće ni na koji način obvezivati Banku. Posrednik može, ali i ne mora biti Vendor.

Mobilni uređaj: Za potrebe ovih Općih uvjeta pod pojmom Mobilni uređaj smatraju se svi mobilni uređaji koji koriste Apple iOS ili Android operativni sustav.

Ugovor: u smislu ovih Općih uvjeta je ugovor o prihvatu Keks Pay plaćanja kojeg Trgovac sklapa s Bankom.

2. Opće odredbe

Prilikom odobrenja Zahtjeva za ugovaranje prihvata od strane Banke, Trgovac i Banka sklapaju Ugovor o prihvatu Keks Pay plaćanja (dalje u tekstu: Ugovor) koji čine:

- Ovi Opći uvjeti
- Ugovor

U slučaju kolizije Ugovora i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim odredbe ovih Općih uvjeta te naposljetku ostali Akti Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije.

3. Postupak ugovaranja prihvata Keks Pay plaćanja

3.1. Podnositelj Zahtjeva ugovara prihvata Keks Pay plaćanja predajom Posredniku ili Banci potpisanog Zahtjeva za ugovaranje prihvata.

3.2. Podnositelj Zahtjeva za ugovaranje prihvata svojim potpisom potvrđuje točnost podataka navedenih u Zahtjevu za ugovaranje prihvata. Banka će provjeriti točnost svih podataka navedene u Zahtjevu za ugovaranje prihvata, te će po potrebi zatražiti od Trgovca dodatne informacije potrebne za odobravanje zahtjeva i sklapanje Ugovora.

3.3. Banka, sukladno uvjetima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti svaki Zahtjev za ugovaranje / promjenu odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja prihvata Keks Pay plaćanja, bez obveze da Podnositelju Zahtjeva obrazloži svoju odluku.

3.4. Trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak odobrenja Zahtjeva za ugovaranje prihvata od strane Banke. Zahtjev za ugovaranje prihvata zajedno sa svojim priložima, uz uvjet da je potpisan od strane Trgovca te odobren od strane Banke čini sadržaj Ugovora.

4. Predmet Ugovora

Predmet Ugovora je prihvata Keks Pay plaćanja. Prihvata Keks Pay plaćanja Trgovcu omogućuje:

- iniciranje i izvršenje plaćanja roba i/ili usluga Trgovca od strane Korisnika Keks Pay aplikacije;
- pregled pojedinačnih Transakcija iniciranih od strane Trgovca korištenjem Keks Pay sustava;
- pregled zbirnih Transakcija iniciranih od strane Trgovca korištenjem Keks Pay sustava;
- storniranje Transakcija pod određenim uvjetima

Transakcija zadana putem Keks Pay aplikacije smatra se autoriziranom ukoliko je Trgovac putem Keks Pay sustava na svoj Terminal primio potvrdnu informaciju o njoj provedbi od strane Banke.

Transakcija zadana putem Keks Pay plaćanja izvršit će se u korist Trgovca u roku i na način utvrđen Zahtjevom za ugovaranje prihvata.

5. Zaštita bankovne i poslovne tajne

5.1. Podaci Korisnika kao i podaci o Transakcijama (primjerice osobni podaci Korisnika, financijski podaci i sl.) su bankovna tajna (dalje u tekstu: Bankovna tajna) te se potpisom Zahtjeva za ugovaranje prihvata, Trgovac obvezuje iste čuvati u najvećoj tajnosti i poduzeti sve mjere i radnje potrebne za sprječavanje njihovog korištenja ili uporabe, a koje nije u vezi s Ugovorom i/ili je protivno svrsi istog.

5.2. Ugovor, sa svim izmjenama i dopunama, predstavlja poslovnu tajnu (dalje u tekstu: Poslovna tajna) te se Trgovac i Banka obvezuju da će njegove odredbe držati u tajnosti.

5.3. Trgovac je odgovoran Banci za svako neovlašteno otkrivanje Bankovne i/ili Poslovne tajne kako od strane zaposlenika Trgovca, tako i od strane drugih osoba koje Trgovac koristi tijekom poslovne suradnje s Bankom, bez obzira da li je za korištenje usluga tih osoba Banka dala svoju prethodnu pisanu suglasnost ili ne.

5.4. Trgovac se obvezuje Banci naknaditi svaku štetu koju bi Banka mogla pretrpjeti u slučajevima nepridržavanja izjava i obveza Trgovca utvrđenih u ovim Općim uvjetima i Ugovoru, prema općim pravilima o naknadi štete.

5.5. U slučaju bio kakve zloupotrebe podataka o Transakcijama učinjenim putem Keks Pay plaćanja na Prodajnim mjestima Trgovca, sve troškove nastale takvom zloupotrebom odnosno povredom snosit će Trgovac.

5.6. Odredbe iz ovog članka obvezuju Trgovca kako za vrijeme trajanja Ugovora tako i u slučaju njegovog prestanka iz bilo kojeg razloga.

5.7. Trgovac i Banka se obvezuju da će poduzimati visoki stupanj sigurnosnih mjera koje će osigurati što manji rizik pristupa podacima, mijenjanje podataka i gubitka podataka.

6. Obveze i odgovornost Trgovca

6.1 Za prihvata Keks Pay plaćanja Trgovac treba osigurati Terminal tj. odgovarajuću opremu i/ili tehničko rješenje (Platformu) pomoću kojeg će primiti Keks Pay plaćanja, bilo samostalno ili uz suradnju s Vendorom.

6.2 Trgovac se obvezuje osigurati da njegova Prodajna mjesta u svemu slijede upute koje Banka prije početka korištenja usluge prihvata Keks Pay plaćanja dostavi Trgovcu u svrhu upoznavanja s postupkom korištenja Keks Pay sustava i/ili drugim radnjama ili propuštanjima koje je Trgovac dužan osigurati od strane Prodajnih mjesta u svrhu urednog prihvata Transakcija.

6.3 U slučaju sumnje na ispravnost te moguću zlouporabu Keks Pay sustava od strane Korisnika ili djelatnika Trgovca, Trgovac je dužan osigurati da Prodajno mjesto o tome odmah obavijesti Banku najbržim mogućim putem.

6.4 Trgovac je dužan unositi točne podatke prilikom zadavanja Transakcije te snosi rizik unosa netočnih podataka i zlouporabe u vlastitom okruženju.

6.5 Trgovac je dužan Banku odmah obavijestiti o svim utvrđenim nepravilnostima ili netipičnom radu Keks Pay plaćanja.

6.6 Trgovac je dužan redovito pratiti i pregledavati sve obavijesti koje mu Banka šalje.

6.7 Trgovac je dužan prijaviti promjenu svih svojih podataka neophodnih za prihvata Keks Pay plaćanja.

6.8 Trgovac je dužan na zahtjev Banke dostaviti Banci račun za prodanu robu i/ili usluge na kojoj se temelji Transakcija plaćanja roba i/ili usluga u roku od 8 (osam) dana od dana kada Banka to zatraži.

6.9 Sve troškove koji mogu proizići iz nepoštivanja obveza Trgovca i/ili njegova Prodajnog mjesta, a koje obveze proizlaze iz ovog ugovornog odnosa i/ili iz propisa, snosi Trgovac.

6.10 Trgovac je dužan na svakom svom Prodajnom mjestu vidljivo izložiti materijal koji mu Banka dostavi u svrhu obavještanja Korisnika o prihvatu i uvjetima prihvata Keks Pay plaćanja kao i u svrhu marketinga, između ostalog materijal potreban za ispunjenje obveza Banke sukladno propisima koji reguliraju, između ostalog, prihvata platnih instrumenata, potrošačko kreditiranje i zaštitu potrošača, vizualne oznake Keks Pay plaćanja,

zaštitni znak kao i druga obilježja Banke te oznake koje promoviraju eventualne akcije koje će se povremeno organizirati, na način na koji to Banka zatraži.

6.11 Ako iz bilo kojih razloga prestane prihvaćati platne instrumente putem Keks Pay sustava, Trgovac je dužan odmah, o svom trošku, ukloniti sav materijal iz prethodnog stavka ovog članka i vratiti ga Banci.

6.12 Trgovac je dužan naziv, logotip, zaštitni znak ili neku drugu zaštićenu oznaku Banke i/ili Keks Pay aplikacije koristiti isključivo uz prethodno odobrenje Banke te na način koji čuva poslovni ugled Banke te se obvezuje da neće koristiti naziv, logotip, zaštitni znak ili neku drugu zaštićenu oznaku Banke i/ili Keks Pay aplikacije, osim u svoje promotivne svrhe i to temeljem prethodne pisane suglasnosti Banke.

6.13 Trgovac je obavezan odmah u pisanom obliku obavijestiti Banku o svakoj promjeni osobnih podataka, naziva, adrese (fizičke ili adrese web trgovine/stranice), sjedišta, podataka o statusu, podataka o promjeni vlasničke strukture, ovlastima za zastupanje prema Banci (osobama ovlaštenima za zastupanje i opsegu njihovih ovlasti), uspostavi ili prestanku odnosa povezanosti (prema odredbama propisa o trgovačkim društvima), podnošenju prijedloga za pokretanje stečajnog postupka i/ili predstečajnog postupka, otvaranju stečajnog postupka ili predstečajnog postupka te ostalih relevantnih podataka.

6.14 Trgovac odgovara za sve propuste ili štetu koja može nastati zbog nepridržavanja obveze dostave podataka o nastalim promjenama, kao i zbog nepridržavanja obveze dostave bilo kojih drugih podataka zatraženih od strane Banke.

6.15 Trgovac se obvezuje osigurati da su svi djelatnici Prodajnih mjesta koji imaju pristup Terminalu osposobljeni za njegovo korištenje te da su za isto ujedno ovlašteni, i to od osobe koja je u Poslovnom subjektu ovlaštena za zastupanje.

7. Odgovornosti Banke

7.1 Banka će izvršiti sve pravilno zadane i autorizirane Transakcije te odobriti račun Trgovca u roku i na način utvrđen Zahtjevom za ugovaranje prihvata.

7.2 U slučaju kada je Banka odgovorna za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Transakcije obvezuje se vratiti iznos neizvršene ili neuredno izvršene Transakcije kao i sve zaračunate naknade Trgovcu

7.3 Banka nije u obvezi izvršiti povrat iznosa neautorizirane, neizvršene i/ili neuredno izvršene Transakcije, i obračunate naknade i kamate ukoliko po procjeni Banke nastupi bilo koji od sljedećih slučajeva:

- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Transakcije posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka ne može ili usprkos svim nastojanjima ne uspije utjecati;
- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz drugih za Banku obvezujućih propisa;
- ako je izvršenje, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Transakcije posljedica prijevare od strane Korisnika, Trgovca, prijevare njegovog djelatnika ili ako Trgovac ili njegov djelatnik slučajno ili zbog nemara ne ispune svoje obveze u svezi s platnim instrumentom;
- ako je Banka izvršila odnosno neuredno izvršila Transakciju na osnovi krivotvorenog Naloga za plaćanje kojeg je Banci predao Trgovac ili njegov djelatnik (primjerice ukoliko je Transakciju zadao djelatnik Trgovca kojeg Trgovac nije ovlastio);
- ako je izvršenje neautorizirane Transakcije posljedica uporabe ukradenoga ili izgubljenoga platnog instrumenta ili platnog instrumenta koji je bio zloporabljjen ako Trgovac ili njegov djelatnik nisu osigurali sve elemente zaštite platnog instrumenta;
- ako Trgovac nije odmah bez odlaganja obavijestio Banku o neautoriziranoj i/ili neuredno izvršenoj Transakciji, kad je utvrdio da je došlo do takvih Transakcija, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana izvršenja Transakcije.

7.4 Za sve propuste i radnje djelatnika Trgovca odgovoran je isključivo Trgovac te Banka ne odgovara za štetu koju je prouzročio njegov djelatnik.

7.5 Banka ne snosi odgovornost:

- u slučaju nemogućnosti izvršenja Transakcija uslijed greške Korisnika i/ ili Trgovca;

- ukoliko Korisnik nema raspoloživih sredstava na Korisnikovom računu za plaćanje;
- za nedostupnosti Keks Pay plaćanja ili Keks Pay sustava, nastalih kao posljedica tehničkih problema na računalnoj i/ili komunikacijskoj opremi Banke i/ili Korisnika i/ili Trgovca, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava ili kao posljedica više sile;
- za računalnu (strojnu i programsku) i komunikacijsku opremu koju Korisnik ili Trgovac koristi za pristup Keks Pay sustavu;
- u slučaju gubitka ili uništenja podataka i/ili opreme Trgovca te zbog troškova uzrokovanih instaliranjem i/ili upotrebom Keks Pay sustava;
- za štetu nastalu uslijed neprijavlivanja promjene podataka Trgovca koji su po isključivoj procjeni Banke, neophodni za ispravno funkcioniranje prihvata Keks Pay plaćanja;
- ako Trgovac nije izdao račun za plaćenu robu i/ili uslugu od strane Korisnika zadanih putem Keks Pay aplikacije.

8. Naknade

8.1. Za omogućavanje prihvata plaćanja roba i/ili usluga izvršenih od strane Korisnika putem Keks Pay plaćanja, Trgovac se obvezuje Banci platiti naknadu po izvršenoj Transakciji koja se utvrđuje u Zahtjevu za ugovaranje usluge.

8.2. Ukoliko je Transakcija zadana u skladu s Ugovorom, Banka se obvezuje, u roku i na način utvrđen Zahtjevom za ugovaranjem prihvata, isplatiti Trgovcu iznos izvršene Transakcije, umanjen za naknadu.

8.3. Svi iznosi naknada, kamate ili bilo koji drugi iznosi neovisno o nazivu koje Banka po bilo kojoj osnovi naplaćuje od Trgovca ugovoreni su u neto iznosu. Trgovac je dužan platiti po obračunu Banke sve poreze, prireze, pristojbe, stornirane Transakcije i eventualna druga davanja i obveze koje je Banka dužna obračunati, ustegnuti, predujmiti, ili na bilo koji drugi način preuzeti na temelju pozitivnih propisa takvog korištenja proizvoda i usluga Banke.

8.4. Banka nije obavezna izvršiti plaćanje iz članka 8.2 ukoliko Banka ima saznanja iz kojih po isključivoj procjeni Banke proizlazi da osnova za izdavanje računa Trgovca nije ugovor o kupoprodaji roba i/ili usluga u skladu s propisima Republike Hrvatske, poslovnim moralom ili moralom društva, radi osiguranja plaćanja odnosno osiguranja duga, radi stjecanja protupravne imovinske koristi uslijed teškog imovinskog stanja ili neznanja Korisnika (dalje skupno: Nedožvoljene transakcije).

8.5. Banka zadržava pravo teretiti Trgovca za svaki iznos koji mu je isplaćen sukladno članku 8.2 ovih Općih uvjeta, a za koji ga je Banka odobrila, ukoliko se naknadno utvrdi da se Prodajno mjesto nije pridržavalo odredbi Ugovora ili ovih Općih uvjeta, a posebice ako se utvrdi da je trošak nastao zloupotrebom Keks Pay sustava na Prodajnom mjestu Trgovca. U slučaju da je Banka već isplatila sporni iznos Trgovcu, Trgovac je suglasan da Banka za taj iznos umanjí sljedeće plaćanje koje je nastalo temeljem bilo koje obveze Banke prema Trgovcu.

8.6. Ukoliko bude pokrenut kazneni postupak protiv djelatnika Trgovca zbog sumnje na omogućavanje, pomaganje ili sudjelovanje pri zloupotrebi Keks Pay sustava i/ili Keks Pay plaćanja, obveza plaćanja Trgovcu iznosa iz stavka 8.2. ovih Općih uvjeta, u visini koja se pripisuje zloupotrebi dostiže na dan pravomoćnog okončanja kaznenog postupka te ovisno o ishodu istog.

8.7. Ukoliko postoji više novčanih obveza Trgovca prema Banci, a nije izrijekom drugačije ugovoreno, bilo koje plaćanje Trgovca ili bilo koje druge osobe za obveze Trgovca, uračunavat će se na način koji je definiran u Općim uvjetima poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. s poslovnim subjektima.

9. Specifikacija izvršenih platnih transakcija i naplaćenih naknada

Osim ukoliko je drugačije ugovoreno, Banka jednom u obračunskom razdoblju izdaje specifikaciju iznosa izvršenih Transakcija iz članka 8.2 te iznosa naplaćenih naknada iz članka 8.1 ovih Općih uvjeta, a koju naknadu naplaćuje temeljem svake Transakcije.

Na specifikaciji iz prethodnog stavka ovog članka Banka će navesti podatke koje je sukladno propisima dužna navesti nakon izvršenja pojedine platne transakcije.

Osim ukoliko je drugačije ugovoreno, Trgovac je suglasan da mu se specifikacija iz članka 9.1 dostavlja jednom u obračunskom razdoblju putem emaila na zadnju email adresu koju je Trgovac dostavio Banci kao adresu za kontakt u Zahtjevu za ugovaranje usluge.

10. Povrat iznosa Transakcije po nalogu Trgovca

10.1. Ugovorne strane su suglasne da, u slučaju kada je iznos Transakcije od strane Trgovca pogrešno unesen ili Korisnik vrši povrat kupljene robe ili usluge zbog njezinih nedostataka ili bilo kojeg drugog razloga, u dogovoru s Korisnikom, Trgovac može izvršiti povrat iznosa Transakcije samo onom Korisniku koji je spomenutu Transakciju izvršio putem svoje Keks Pay mobilne aplikacije. Spomenuti povrat može biti :

- cjelokupan – tj. cjelokupan iznos originalne transakcije, jednokratno
- djelomičan – tj. djelomičan iznos originalne transakcije, do maksimalno dva puta, s time da kumulativni iznos jednog ili oba djelomična povrata mora biti manji ili jednak iznosu originalne Transakcije

10.2. Povrat iznosa Transakcije izvršene putem Keks Pay mobilne aplikacije Trgovac ostvaruje kroz Terminal. Trgovac ovlašćuje Banku da, sukladno člancima 8.2. i 8.3. ovih Općih uvjeta, djelomično ili potpuno umanja kumulativni iznos svih izvršenih, a još neisplaćenih Transakcija, u svim obračunskim razdobljima definiranih Zahtjevom za ugovaranjem prihvata, do trenutka dok iznos Transakcije čiji se djelomični ili potpuno povrat traži ne bude ispunjen, a u korist Korisnika.

10.3. Povrat sredstava na način iz prethodnog stavka moguć je uz uvjet da je povrat iznosa Transakcije zatražen najkasnije u roku od 30 dana računajući od dana iniciranja Transakcije

10.4. Povratom plaćenog iznosa Korisniku, Trgovac ne ostvaruje pravo povrata naplaćene naknade iz članka 8.1 ovih Općih uvjeta.

11. Prigovori

11.1. Ukoliko Trgovac smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom, povrijeđeno neko njegovo pravo, ovlašten/dužan je što skorije, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana (osim ako izrijeком nije ugovoren drugačiji rok) 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 erstebank@erstebank.hr ili pisani prigovor predati u Poslovnici s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje reklamacija.

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

11.3. Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse i smatra se da Trgovac 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 Trgovca da u tom smislu dopuni svoj prigovor te ukoliko Trgovac 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 Trgovca s prigovorom ili s dopunom prigovora.

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

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

11.6. Trgovac razumije i prihvaća da Korisnik ima pravo osporavati davanje suglasnosti za Transakciju. Ukoliko Korisnik s uspjehom ospori Transakciju, Trgovac razumije i prihvaća da isplata Trgovcu iz članka 8.2., a koja se isplata odnosi na spornu Transakciju, neće biti izvršena, a ukoliko je već izvršena, Trgovac je suglasan da Banka umanja bilo koje slijedeće plaćanje koje je nastalo temeljem bilo koje obveze Banke prema Trgovcu za iznos osporene Transakcije.

11.7. Banka ne odgovara ni za kakvu štetu koja može nastati Korisniku kao posljedica neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza od strane Trgovca. Trgovac je suglasan da sam snosi isključivu odgovornost za poslovanje sa Korisnicima, osobito za potpunost, integritet i kvalitetu svih proizvoda i/ili usluga koje nude u svom prodajnom prostoru odnosno njihovih materijalnih ili pravnih nedostataka te se obvezuje nadoknaditi Banci svaku štetu koja bi Banci mogla nastati s osnove neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza od strane Trgovca.

11.8. Trgovac se obvezuje da će sve eventualne reklamacije ili prigovore Korisnika vezane uz kvalitetu i isporuku robe i/ili usluga, odnosno pravne ili materijalne nedostatke robe i/ili usluga, riješiti neposredno s Korisnikom u skladu s važećim propisima.

11.9. Trgovac se obvezuje, u slučaju da bilo koji zahtjev ili prigovor Korisnika vezan uz kvalitetu i isporuku robe i/ili usluga, odnosno pravne ili materijalne nedostatke robe i/ili usluga, bude usmjeren protiv Banke u bilo kojem postupku, umiješati se ili preuzeti taj postupak te također naknaditi Banci svaku štetu koja za Banku može nastati iz tog postupka, uključujući i troškove i bilo koji iznos koji Banka mora platiti Korisniku ili trećoj osobi kao rezultat takvog postupka.

11.10. Ukoliko Korisnik uputi prigovor Banci vezan uz kvalitetu i isporuku robe i/ili usluga, odnosno pravne ili materijalne nedostatke robe i/ili usluga, Banka će uputiti Korisnika da se obrati Trgovcu bez odgađanja.

11.11. Prigovor Korisnika smatrat će se opravdanim ako Banka ne zaprimi pisano obrazloženje Trgovca po isteku roka naznačenog u Bančinoj obavijesti o prigovoru ili ukoliko iz obrazloženja Trgovca, proizlazi da Trgovac nije poštivao odredbe Ugovora i/ili ovih Općih uvjeta. U tom slučaju Banka ima pravo postupiti sukladno članku 8. ovih Općih uvjeta.

11.12. Ugovorne strane su suglasne da će Trgovac reklamacije Korisnika, u slučaju kada je iznos troška pogrešno unesen ili Korisnik vrši povrat kupljene robe zbog njezinih nedostataka ili bilo kojeg drugog razloga, tehnički rješavati na sljedeći način:

- Putem Terminala na kojem je izvršena spomenuta Transakcija napravljena isključivo na fizičkom prodajnom mjestu sukladno članku 10. ovih Općih uvjeta ili
- plaćanjem Korisniku iznosa u gotovini ukoliko povrat nije moguće izvršiti putem Keks Pay sustava.

12. Izmjene Ugovora

12.1. Banka zadržava diskrecijsko pravo izmjene i dopune ovog Ugovora u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima te poslovnom politikom Banke. U slučaju izmjene Ugovora od strane Banke, Banka će Obavijest o izmjenama Ugovora, objaviti na Internet stranici i u poslovnicama Banke najmanje 15 dana prije stupanja na snagu objavljenih izmjena Ugovora. Na zahtjev, Trgovcu se mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku, poštom ili u elektroničkom obliku.

12.2. Trgovac ima pravo otkazati Ugovor do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatrat će se da je Trgovac prihvatio objavljene izmjene, ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Ugovora pisano ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća. Ukoliko Trgovac pisano obavijesti Banku da ne prihvaća izmjene Ugovora smatrat će se da je Trgovac otkazao Ugovor.

13. Prestanak važenje Ugovora

13.1. Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme te ga svaka strana može otkazati sukladno odredbama ovog članka.

13.2. Trgovac može otkazati Ugovor bez obzira da li je sklopljen na određeno ili neodređeno vrijeme podnošenjem zahtjeva, uz otkazni rok od mjesec dana od dana primitka njegovog zahtjeva od strane Banke.

13.3. Banka može jednostrano raskinuti Ugovor bez pridržavanja otkaznog roka ukoliko Trgovac po procjeni Banke krši odredbe Ugovora ili pozitivnih propisa te ukoliko svojim poslovanjem narušava ugled Banke. U slučaju jednostranog raskida Ugovora od strane Banke, Banka će izvijestiti Trgovca da je Ugovor raskinut.

13.4. Ugovor otkazuje se pisanom izjavom upućenoj drugoj ugovornoj strani na zadnju poznatu kontakt adresu, a otkazni rok počinje teći danom predaje preporučene pošiljke pošti.

13.5. Banka nije u obvezi udovoljiti zahtjevu Trgovca za otkaz Ugovora ukoliko Trgovac ima dospjelih nepodmirenih obveza prema Banci ili je u obvezi vraćanja stvari koje su vlasništvo Banke, a isti nije pravno prestao postojati.

14. Prijelazne i završne odredbe

Na odnose, međusobna prava i obveze Trgovca i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske, osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije.

Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz poslovnog odnosa Trgovca i Banke mjesno će biti nadležni stvarno nadležni sudovi u sjedištu Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije, odnosno, ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

Ako, u bilo kojem trenutku bilo koja odredba ovih Općih uvjeta jest ili postane nezakonita, neprovediva ili ništetna, ta činjenica neće imati učinka na ostale odredbe ovih Općih uvjeta. U navedenom slučaju Banka i Trgovac obvezuju se takvu nezakonitu, neprovedivu ili ništetnu odredbu u mjeri dopuštenoj prema mjerodavnom pravu zamijeniti valjanom odredbom, koja će u najvećoj mjeri omogućiti ostvarenje cilja koji se htio postići odredbom za koju je ustanovljeno da je nezakonita, neprovediva ili ništetna.

Odredbe ovih Općih uvjeta stupaju na snagu i primjenjuju se od dana potpisivanja Zahtjeva za ugovaranje prihvata.

Za sve što nije uređeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti obavljanja usluga platnog prometa za Poslovne subjekte.