

# 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](http://www.erstebank.hr), info telefon: 0800 7890, e-mail: [erstebank@erstebank.hr](mailto:erstebank@erstebank.hr). U smislu ovih Općih uvjeta Banka je pružatelj platnih usluga koji pruža uslugu prihvaćanja platnih transakcija.

**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 propisima te koji s Bankom ima sklopljen Ugovor o prihvatu Keks Pay plaćanja. Trgovac je ujedno i primatelj plaćanja po Transakcijama iz ovih Općih uvjeta.

**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. Korisnik je platitelj po Transakcijama iz ovih Općih uvjeta.

**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 ispravno, uredno popunjenog i potpisanog Zahtjeva za ugovaranje prihvata od Banke traži sklapanje ugovora o prihvatu Keks Pay plaćanja.

**Račun:** U smislu ovih Općih uvjeta to je/su račun/računi Trgovca navedeni na Zahtjevu za ugovaranje prihvata na koji/e će se prenositi Transakcije sukladno ovim Općim uvjetima.

**Transakcija:** Za potrebe ovih Općih uvjeta pod pojmom Transakcija smatra se prijenos novčanih sredstava od strane Korisnika iniciran od strane Korisnika putem Keks Pay aplikacije na teret Korisnika u korist Trgovca, a koji se ne može opozvati.

**Poziv na plaćanje:** Poruka Trgovca upućena Korisniku kojom se Korisnik poziva da izvrši uplatu Trgovcu kao primatelju plaćanja.

**Usluga skupnih transakcija:** Ovom uslugom Banka omogućuje Trgovcu da sve Transakcije zadane u jednom danu, Banka prikuplja na tehničkom računu te ih prenosi skupno na Račun Trgovca slijedeći radni dan. Banka ovu Uslugu pruža isključivo Trgovcima koji su istu ugovorili odabirom odgovarajuće opcije na Zahtjevu za ugovaranje prihvata. Iznos skupnih Transakcija Banka umanjuje za naknade, ako su one ugovorene.

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

**Platforma:** Sustav koji je razvio i implementirao Posrednik ili Dobavljač. Platforma omogućuje kreiranje Poziva na plaćanje od strane Trgovca i iniciranje Transakcije od strane Korisnika pri plaćanju roba i/ili usluga kod Trgovca kao 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 Trgovca (razvijena od strane Trgovca ili Dobavljača) ili funkcionalnost internet sučelja Trgovca (razvijena od strane Banke ili Trgovca ili Dobavljača), a koje služe Trgovcu za korištenje usluga prihvata Transakcija Korisnika izvršenih putem Keks Pay sustava.

**Dobavljač:** Za potrebe ovih Općih uvjeta Dobavljač je pravna osoba koja razvija, implementira i održava Platformu putem koje Trgovci na svojim Prodajnim mjestima vrše naplatu roba i/ili usluga Korisnicima između ostalih načina plaćanja i putem Keks Pay aplikacije. Sama Platforma tj. skup tehničkih rješenja koji omogućavaju Trgovcima naplatu roba i/ili usluga, njeno održavanje i otklanjanje pogrešaka predmet je odnosa Trgovca i Dobavljača, 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 prijehu Keks Pay plaćanja s Trgovcima i/ili obavljati druge poslove u vezi sa sklapanjem tih ugovora, 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 Dobavljač.

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

**Prihvata Keks Pay plaćanja:** Prihvata Keks Pay plaćanja je platna usluga prihvaćanja i obrade platnih transakcija zadanih putem Keks Paya, koji ima za posljedicu prijenos novčanih sredstava Trgovcu kao primatelju plaćanja

**Ugovor:** u smislu ovih Općih uvjeta ugovor o prijehu Keks Pay plaćanja između Banke, kao pružatelja usluge prihvaćanja platnih transakcija i Trgovca kao primatelja plaćanja.

**Terminski plan Banke:** pod Terminskim planom Banke podrazumijevaju se akti Banke kojim se definiraju rokovi, načini i uvjeti izvršavanja platnih transakcija i to Terminski plan izvršenja platnih transakcija građana koji se primjenjuje na korisnike usluga koji djeluju izvan poslovne djelatnosti i Terminski plan izvršenja platnih transakcija poslovnih subjekata koji se primjenjuje na korisnike usluga koji djeluju u okviru svoje poslovne djelatnosti.

## 2. Opće odredbe

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

- Ovi Opći uvjeti
- Zahtjev za ugovaranje prijeha
- Terminski plan Banke

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. Na ovaj Ugovor se ne primjenjuju odredbe glave II. Zakona o platnom prometu (OBVEZE INFORMIRANJA KORISNIKA PLATNIH USLUGA).

## 3. Postupak ugovaranja prijeha Keks Pay plaćanja

3.1. Podnositelj zahtjeva traži sklapanje Ugovora predajom Banci uredno popunjenog i potpisanog Zahtjeva za ugovaranje prijeha.

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

3.3. Banka, sukladno uvjetima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti svaki Zahtjev za ugovaranje prihvata / promjenu odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja usluge 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. Banka obavještava Podnositelja zahtjeva o odobrenju Zahtjeva za ugovaranje prihvata putem kontakt podataka definiranih tim zahtjevom.

## 4. Predmet Ugovora

4.1. Predmet Ugovora je Prihvat Keks Pay plaćanja. Prihvat 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 Korisnika korištenjem Keks Pay sustava;
- pregled skupnih Transakcija iniciranih od strane Korisnika korištenjem Keks Pay sustava;
- storniranje Transakcija pod određenim uvjetima

4.2. Transakcije putem Keks Pay aplikacije zadaju se i izvršavaju sukladno Općim uvjetima korištenja Keks Pay aplikacije i pripadajućim im aktima te sukladno ovim Općim uvjetima i Ugovoru.

4.3. Pri izvršenju Transakcija u korist Trgovca primijenit će se rokovi utvrđeni Ugovorom.

## 5. Zaštita povjerljivih podataka i poslovne tajne

5.1. Ugovor sa svim izmjenama i dopunama u dijelu koji regulira komercijalne uvjete (primjerice naknade), predstavlja poslovnu tajnu (dalje u tekstu: Poslovna tajna) te se Trgovac i Banka obvezuju da će njegove odredbe držati u tajnosti.

5.2. Trgovac je odgovoran Banci za svako neovlašteno otkrivanje Poslovne tajne kako od strane zaposlenika Trgovca, tako i od strane drugih osoba koje Trgovac koristi tijekom poslovne suradnje s Bankom.

5.3. 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.

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

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

5.6. Trgovac i Banka se obvezuju da će poduzimati visoki stupanj sigurnosnih mjera koje će osigurati što manji rizik pristupa podacima, mijenjanja podataka i gubitka podataka koji su predmet Ugovora.

## 6. Obveze i odgovornost Trgovca

6.1 Za prihvat 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 Dobavljačem.

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 na i 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 o tome obavijesti Banku i to bez odgode.

6.4 Trgovac je dužan unositi točne podatke prilikom kreiranja Poziv na plaćanje 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 i/ili djelatnik Trgovca, 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 i materijal potreban za ispunjenje obveza Banke sukladno propisima koji reguliraju, između ostalog, platne transakcije, 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 Transakcije 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 na način dogovore s Bankom te 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 internet trgovine), 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 prenijeti sve pravilno zadane i autorizirane Transakcije na Račun u roku i na način utvrđen Terminskim planom Banke s time da Trgovac može u Zahtjevu za ugovaranje prihvata ugovoriti Uslugu skupnih transakcija kojom se raspoloživa sredstva Transakcija uplaćena Trgovcu u jednom danu prikupljaju na tehničkom računu Banke te prenose skupno na Račun prvi sljedeći radni dan Banke. Trgovac može u svakom trenutku opozvati ovu opciju pisanom obavijesti upućenoj Banci. Nakon primitka obavijesti Banka će Transakcije prenositi pojedinačno na Račun u skladu s Terminskim planom Banke. Trgovac može pisanim upitom ili u poslovnici Banke zatražiti uvid u iznos sredstava na tehničkom računu Banke koja su mu uplaćena korištenjem Keks Pay aplikacije te može u svakom trenutku dati nalog da se predmetna sredstva prenesu na njegov Račun, s time da, je Račun otvoren kod Banke sredstva će se po tom nalogu prenijeti isti dan kad su evidentirana na tehničkom računu Banke, a ako je Račun otvoren kod druge Banke, sredstva će se po takvom nalogu prenijeti u rokovima iz Terminskog plana Banke.

7.2 U slučaju kada je Banka odgovorna za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje Transakcije obvezuje se vratiti iznos neizvršene ili neuredno izvršene Transakcije Korisniku 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 ako 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 ako 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 zloporabljen 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;
- ako Korisnik nema raspoloživih sredstava na Korisnikovom računu za plaćanje;
- za nedostupnosti Keks Pay aplikacije ili 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 putem Keks Pay aplikacije ili Keks Pay sustava.

## 8. Naknade

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

8.2. Banka se obvezuje, u roku i na način utvrđen Zahtjevom za ugovaranjem prihvata, isplatiti Trgovcu iznos izvršene Transakcije na Račun, 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 ako Banka ima saznanja iz kojih po isključivoj procjeni Banke proizlazi da osnova za izdavanje računa Trgovca koji je temelj za Transakciju nije ugovor o kupoprodaji roba i/ili usluga između tog konkretnog Trgovca kao prodavatelja ili pružatelja usluge i Korisnika kao kupca ili primatelja usluge, a sve u skladu s propisima Republike Hrvatske, moralom društva ili pravilima javnog poretka već da se radi o osnovi za plaćanje koja

- se odnose na neki drugi ugovor o kupoprodaji roba i/ili usluga
- su suprotna pozitivnim propisima
- se tiču stjecanja bilo kakve protupravne imovinske koristi
- su namijenjena nekom drugom primatelju plaćanja
- se mogu povezati uz nedozvoljene transakcije.

U slučaju saznanja Banke opisanih u ovom članku, Banka ima pravo raskinuti Ugovor sukladno članku 13.3. ovih Općih uvjeta.

8.5. Banka zadržava pravo teretiti Trgovca za svaki iznos koji mu je isplaćen sukladno članku 8.2 ovih Općih uvjeta, ako se naknadno utvrdi da se Prodajno mjesto ili djelatnici Trgovca ili sam Trgovac nije/nisu pridržavalo/li odredbi Ugovora ili ovih Općih uvjeta, a posebice ako se utvrdi da je trošak nastao zloupotrebom Keks Pay sustava na bilo koji način, a pogotovo 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. Ako 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

9.1. Obračunsko razdoblje definirano je Zahtjevom za ugovaranje prihvata. Osim ako 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 koje naknade naplaćuje temeljem svake Transakcije.

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

9.3. Osim ako 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 i/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 sukladno prethodnom stavku izvršene putem Keks Pay mobilne aplikacije Trgovac ostvaruje kroz Termina I i/ili Platformu (ovisno o načinu implementacije). Trgovac ovlašćuje Banku da, djelomično ili potpuno umanjí kumulativni iznos svih izvršenih, a još neisplaćenih Transakcija 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. Ako 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 izriekom 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](mailto: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. Ako 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 ako 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 10 (deset) 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 Transakciju. Ako 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 ako je već izvršena, Trgovac je suglasan da Banka umanjuje 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 na svom Prodajnom mjestu 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. Ako 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 ako iz obrazloženja Trgovca, proizlazi da Trgovac nije poštivao odredbe Ugovora i/ili ovih Općih uvjeta. U tom slučaju Banka ima pravo postupiti sukladno članku 8.5. ovih Općih uvjeta.

11.12. Ugovorne strane su suglasne da će Trgovac reklamacije Korisnika, u slučaju kada je iznos Transakcije 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 ako povrat nije moguće izvršiti putem Keks Pay sustava.

## 12. Izmjene Općih uvjeta

12.1. Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta i Ugovora u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima te poslovnom politikom Banke. U slučaju izmjene ovih Općih uvjeta i/ili Ugovora od strane Banke, Banka će obavijest o izmjenama Općih uvjeta / Ugovora, objaviti na Internet stranici 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. Ako 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 i Banka mogu otkazati Ugovor bez navođenja razloga uz otkazni rok od mjesec dana od dana slanja izjave o otkazu preporučenim putem.

13.3. Banka može jednostrano raskinuti Ugovor bez pridržavanja otkaznog roka ako Trgovac po procjeni Banke krši odredbe Ugovora, primjenjivih općih uvjeta Banke i drugih Akata Banke ili pozitivnih propisa te ako svojim poslovanjem narušava ugled Banke. U slučaju jednostranog raskida Ugovora od strane Banke, Banka će izvijestiti Trgovca da je Ugovor raskinut. Raskid nastupa s danom slanja izjave o raskidu preporučenim putem.

13.4. Ugovor se otkazuje ili raskida pisanom izjavom o otkazu ili raskidu upućenoj drugoj ugovornoj strani.

13.5. Banka nije u obvezi udovoljiti zahtjevu Trgovca za otkaz Ugovora ako 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

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

14.2. 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.

14.3. 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.

14.4. Odredbe ovih Općih uvjeta stupaju na snagu i primjenjuju se od 5. lipnja 2020., a za Trgovce koji su do tog dana sklopili Ugovore, ovi Opći uvjeti stupaju na snagu protekom 15 dana od navedenog datuma.

14.5. Za sve što nije uređeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. za Poslovne subjekte.