

Opći uvjeti o prihvatu Keks Pay donacija

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. 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 Primatelju donacija dostupni pojedinim distributivnim kanalima, a uređuju prava, ovlasti i obveze Primatelj donacija i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i Banke same.

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

Primatelj donacija: U smislu ovih Općih uvjeta je fizička ili pravna osoba ili drugi subjekt koji prihvaća donacije putem aplikacije Keks Pay u okviru njegove registrirane djelatnosti koja nije protivna propisima te koji s Bankom ima sklopljen Ugovor o prihvatu Keks Pay donacija. Primatelj donacija 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 doniranje putem Keks Pay aplikacije. 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 doniranje Primatelju donacija.

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 donacija za Primatelje donacija.

Podnositelj zahtjeva: Primatelj donacija koji predajom ispravno, uredno popunjenog i potpisanog Zahtjeva za ugovaranje prihvata od Banke traži sklapanje ugovora o prihvatu Keks Pay donacija.

Račun: U smislu ovih Općih uvjeta to je/su račun/računi Primatelja donacija 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 Primatelja donacija, a koji se ne može opozvati.

Poziv na doniranje: Poruka Primatelja donacija upućena Korisniku kojom se Korisnik poziva da izvrši donaciju Primatelju donacija

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

Mjesto donacije: mjesto zaprimanja donacije na kojem su omogućene donacije putem Keks Pay sustava. Mjesto donacije Primatelja donacije može biti web stranica, organizirani humanitarni događaj i/ili fizičko mjesto prikupljanja donacija.

Platforma: Sustav koji je razvio i implementirao Posrednik ili Dobavljač. Platforma omogućuje kreiranje Poziva na doniranje od strane Primatelja donacija i iniciranje Transakcije od strane Korisnika pri doniranju kod Primatelja donacija kao primatelja plaćanja te izdavanje potvrde o izvršenom plaćanju.

Terminal: Za potrebe ovih Općih uvjeta Terminal je samostalna Keks Pay mobilna aplikacija za Primatelja donacija (razvijena od strane Banke) ili dodatna funkcionalnost integrirana unutar već postojećeg programa Primatelja donacija (razvijena od strane Primatelja donacija ili Dobavljača) ili funkcionalnost internet sučelja Primatelja donacija (razvijena od strane Banke ili Primatelja donacija ili Dobavljača), a koje služe Primatelju donacija 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 Primatelji donacija na Mjestima donacije vrše prikupljanje donacija putem Keks Pay aplikacije. Sama Platforma tj. skup tehničkih rješenja koji omogućavaju Primateljima donacija prikupljanje donacija, njeno održavanje i otklanjanje pogrešaka predmet je odnosa Primatelja donacija i Dobavljača, na koji Banka ne utječe.

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

Ugovor: u smislu ovih Općih uvjeta ugovor o prijemu Keks Pay donacija između Banke, kao pružatelja usluge prihvaćanja platnih transakcija i Primatelja donacija 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 prijema od strane Banke, Primatelj donacija i Banka sklapaju Ugovor o prijemu Keks Pay donacija (dalje u tekstu: Ugovor) koji čine:

- Ovi Opći uvjeti
- Zahtjev za ugovaranje prijema
- 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 izriječno nije ugovoreno drugačije. Na ovaj Ugovor se ne primjenjuju odredbe glave II. Zakona o platnom prometu (OBVEZE INFORMIRANJA KORISNIKA PLATNIH USLUGA).

3. Postupak ugovaranja prijema Keks Pay donacija

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

3.2. Podnositelj Zahtjeva za ugovaranje prijema svojim potpisom potvrđuje točnost podataka navedenih u Zahtjevu za ugovaranje prijema. Banka će provjeriti točnost svih podataka navedenih u Zahtjevu za ugovaranje prijema, 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 prijema / promjenu odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja usluge prijema Keks Pay donacija, bez obveze da Podnositelju Zahtjeva obrazloži svoju odluku.

3.4. Trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak odobrenja Zahtjeva za ugovaranje prijema od strane Banke. Zahtjev za ugovaranje prijema zajedno sa svojim priložima, uz uvjet da je potpisan od strane Primatelja donacija

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 donacija. Prihvat Keks Pay donacija Primatelju donacija omogućuje iniciranje i izvršenje donacija Primatelja donacija od strane Korisnika Keks Pay aplikacije.

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 Primatelja donacija 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 Primatelj donacija i Banka obvezuju da će njegove odredbe držati u tajnosti.

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

5.3. Primatelj donacija se obvezuje Banci naknaditi svaku štetu koju bi Banka mogla pretrpjeti u slučajevima nepridržavanja izjava i obveza Primatelja donacija utvrđenih u ovim Općim uvjetima i Ugovoru prema općim pravilima o naknadi štete.

5.4. U slučaju bio kakve zloupotrebe podataka o Transakcijama učinjenim putem Keks Pay donacija na Mjestima donacija Primatelja donacija, sve troškove nastale takvom zloupotrebom odnosno povredom snosit će Primatelj donacija.

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

5.6. Primatelj donacija 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 Primatelja donacija

6.1 Za prihvat Keks Pay donacija Primatelj donacija treba osigurati Terminal tj. odgovarajuću opremu i/ili tehničko rješenje (Platformu) pomoću kojeg će primiti Keks Pay donacija, bilo samostalno ili uz suradnju s Bankom ili Dobavljačem.

6.2 Primatelj donacija se obvezuje osigurati da njegova Mjesta donacije te zaposlenici, suradnici, volonteri ili bilo koje drugo osoblje Primatelja donacije u svemu slijede upute koje Banka prije početka korištenja usluge prihvata Keks Pay donacija dostavi Primatelju donacija u svrhu upoznavanja s postupkom korištenja Keks Pay sustava i/ili drugim radnjama ili propuštanjima koje je Primatelj donacija dužan osigurati na Mjestima donacija u svrhu urednog prihvata Transakcija.

6.3 U slučaju sumnje na ispravnost te moguću zlouporabu Keks Pay sustava od strane Korisnika ili djelatnika/zaposlenika/suradnika/volontere/osoblja Primatelja donacija, Primatelj donacija je dužan o tome obavijesti Banku I to bez odgode.

6.4 Primatelj donacija je dužan unositi točne podatke prilikom kreiranja Poziva na doniranje te snosi rizik unosa netočnih podataka i zlouporabe u vlastitom okruženju.

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

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

- 6.7 Primatelj donacija je dužan prijaviti promjenu svih svojih podataka neophodnih za prihvata Keks Pay donacija.
- 6.8 Primatelj donacija je dužan na zahtjev Banke dostaviti Banci račun za prodanu robu i/ili usluge na kojoj se temelji Transakcija donacija 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 Primatelja donacija i/ili njegova Mjesta donacija i/ili djelatnika/zaposlenika/suradnika/volontere/osoblja Primatelja donacija ili njegove povezane osobe, a koje obveze proizlaze iz ovog ugovornog odnosa i/ili iz propisa, snosi Primatelj donacija.
- 6.10 Primatelj donacija je dužan na svakom svom Mjestu donacija vidljivo izložiti materijal koji mu Banka dostavi u svrhu obavještanja Korisnika o prihvatu i uvjetima prihvata Keks Pay donacija 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 donacija, 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, Primatelj donacija je dužan odmah, o svom trošku, ukloniti sav materijal iz prethodnog stavka ovog članka i vratiti ga Banci.
- 6.12 Primatelj donacija 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 Primatelj donacija je obvezan 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 Primatelj donacija 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 Primatelj donacija se obvezuje osigurati da su svi njegovi djelatnici/zaposlenici/suradnici/volonteri/osoblje 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 Primatelj donacija može u Zahtjevu za ugovaranje prihvata ugovoriti Uslugu skupnih transakcija kojom se raspoloživa sredstva Transakcija uplaćena Primatelju donacija u jednom danu prikupljaju na tehničkom računu Banke te prenose skupno na Račun prvi sljedeći radni dan Banke. Primatelj donacija 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. Primatelj donacija 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 Primatelju donacija.
- 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 prijave od strane Korisnika, Primatelja donacija, prijave njegovog djelatnika/zaposlenika/suradnika/volontere/osoblja ili ako Primatelj donacija ili njegov djelatnik/ zaposlenik/suradnik/volonter/osoblje 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 doniranje kojeg je Banci predao Primatelj donacija ili njegov djelatnik/zaposlenik/suradnik/volonter/osoblje (primjerice ako je Transakciju zadao djelatnik/zaposlenik/suradnik/volonter/osoblje Primatelja donacija kojeg Primatelj donacija nije ovlastio);
- ako je izvršenje neautorizirane Transakcije posljedica uporabe ukradenoga ili izgubljenoga platnog instrumenta ili platnog instrumenta koji je bio zloporabljjen ako Primatelj donacija ili njegov djelatnik/zaposlenik/suradnik/volonter/osoblje nisu osigurali sve elemente zaštite platnog instrumenta;
- ako Primatelj donacija 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/zaposlenik/suradnik/volonter/osoblje Primatelja donacija odgovoran je isključivo Primatelj donacija te Banka ne odgovara za štetu koju je prouzročio njegov djelatnik/zaposlenik/suradnik/volonter/osoblje.

7.5 Banka ne snosi odgovornost:

- u slučaju nemogućnosti izvršenja Transakcija uslijed greške Korisnika i/ ili Primatelja donacija;
- ako Korisnik nema raspoloživih sredstava na Korisnikovom računu za doniranje;
- za nedostupnosti Keks Pay aplikacije ili Keks Pay donacija ili Keks Pay sustava, nastalih kao posljedica tehničkih problema na računalnoj i/ili komunikacijskoj opremi Banke i/ili Korisnika i/ili Primatelja donacija, 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 Primatelj donacija koristi za pristup Keks Pay sustavu;
- u slučaju gubitka ili uništenja podataka i/ili opreme Primatelja donacija te zbog troškova uzrokovanih instaliranjem i/ili upotrebom Keks Pay sustava;
- za štetu nastalu uslijed neprijavlivanja promjene podataka Primatelja donacija koji su po isključivoj procjeni Banke, neophodni za ispravno funkcioniranje prihvata Keks Pay donacija;
- ako Primatelj donacija 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 donacija putem Keks Pay donacija, Primatelj donacija se obvezuje Banci platiti naknadu po izvršenoj Transakciji koja se utvrđuje u Zahtjevu za ugovaranje prihvata.

8.2. Banka se obvezuje, u roku i na način utvrđen Zahtjevom za ugovaranjem prihvata, isplatiti Primatelju donacija iznos izvršene Transakcije na Račun, umanjeno za naknadu.

8.3. Svi iznosi naknada, kamate ili bilo koji drugi iznosi neovisno o nazivu koje Banka po bilo kojoj osnovi naplaćuje od Primatelja donacija ugovoreni su u neto iznosu. Primatelj donacija 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 isplatiti iznos Transakcije iz članka 8.2. ako Banka ima saznanja iz kojih po isključivoj procjeni Banke proizlazi da osnova za Poziv na doniranje Primatelja donacija koji je temelj za Transakciju:

- je suprotna pozitivnim propisima
- se tiče stjecanja bilo kakve protupravne imovinske koristi
- je namijenjena nekom drugom primatelju donacija ili nekoj trećoj osobi
- donatora dovodi u zabludu glede cilja i namjene doniranih sredstava
- se može povezati uz nedozvoljene transakcije
- se ne odnosi se na donaciju već neki drugi pravni posao.

U slučaju saznanja Banke opisanih u ovom članku, Banka ima pravo jednostrano raskinuti Ugovor sukladno članku 14. ovih Općih uvjeta.

8.5. Banka zadržava pravo teretiti Primatelja donacija za svaki iznos koji mu je isplaćen sukladno članku 8.2 ovih Općih uvjeta, ako se naknadno utvrdi da se djelatnici/zaposlenici/suradnici/volonteri/osoblje Primatelja donacija, povezane osobe ili sam Primatelj donacija 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 Mjestu donacija. U slučaju da je Banka već isplatila sporni iznos Primatelju donacija, Primatelj donacija je suglasan da Banka za taj iznos umanjí sljedeće doniranje koje je nastalo temeljem bilo koje obveze Banke prema Primatelju donacija.

8.6. Ako postoji više novčanih obveza Primatelja donacija prema Banci, a nije izrijekom drugačije ugovoreno, bilo koje doniranje Primatelja donacija ili bilo koje druge osobe za obveze Primatelja donacija, 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, Primatelj donacija je suglasan da mu se specifikacija iz članka 9.1 dostavlja jednom u obračunskom razdoblju putem emaila na zadnju email adresu koju je Primatelj donacija dostavio Banci kao adresu za kontakt u Zahtjevu za ugovaranje prihvata.

10. Povrat iznosa Transakcije po nalogu Primatelja donacija

10.1. Ugovorne strane su suglasne da, u slučaju kada je iznos Transakcije od strane Primatelja donacija pogrešno unesen ili Korisnik vrši povrat kupljene robe i/ili usluge koje su kupljenje u sklopu donacije zbog njezinih nedostataka ili bilo kojeg drugog razloga, u dogovoru s Korisnikom, Primatelj donacija 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 Primatelj donacija ostvaruje kroz Termina I i/ili Platformu (ovisno o načinu implementacije). Primatelj donacija 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, Primatelj donacija ne ostvaruje pravo povrata naplaćene naknade iz članka 8.1 ovih Općih uvjeta.

11. Isticanje Primatelja donacija u Keks Payu

11.1. Uz odobrenje Primatelja donacija Banka može u Keks Pay-u i/ili drugim komunikacijskim kanalima Banke tekstualno i/ili vizualno privremeno istaknuti Primatelja donacija s ciljem povećanja njegove vidljivosti.

11.2. Primatelj donacija Ugovorom o prihvatu Keks Pay donacija ne stječe automatski pravo da bude istaknut u Keks Payu ili drugim komunikacijskim kanalima Banke. Kriteriji za isticanje definirani su internim pravilima Banke. Banka zadržava diskrecijsko pravo ponuditi određenom Primatelju donacija mogućnost isticanja u Keks Pay-u i/ili drugim komunikacijskim kanalima Banke .

11.3. Tekstove i/ili vizuale povezane s ovim isticanjem Banka usklađuje s Primateljem donacija, pri čemu konačnu odluku o primjeni teksta i/ili vizuala ima Banka. U slučaju da Banka u Keks Payu koristi vizuale koje mu je dostavio Primatelj donacija, Primatelj donacija se obvezuje da će Banci ustupiti isključivo vizuale kojima je vlasnik ili koje koristi propisima o zaštiti autorskih prava.

11.4. Primatelj donacija je dužan obavijestiti Banku o promjenama koje mogu imati utjecaj na istinitost, potpunost ili legalnost istaknutih tekstova/vizuala u Keks Payu i/ili drugim komunikacijskim kanalima.

11.5. Banka je ovlaštena promijeniti ili u cijelosti prestati s isticanjem pojedinog Primatelja donacije u Keks Payu ili drugim komunikacijskim kanalima Banka u bilo kojem trenutku bez navođenja razloga.

11.6. Primatelj donacija se obvezuje u najvećoj mogućoj mjeri promovirati Keks Pay kao kanal prihvata donacija u odgovarajućim komunikacijskim kanalima koje mu stoje na raspolaganju.

11.7. Banka i Primatelj donacija mogu dogovoriti zajedničke ili jednostrane promotivne i druge aktivnosti i akcije u Keks Pay-u i izvan njega s ciljem povećanja broja i volumena donacija u korist Primatelja donacija, odnosno povećanja vidljivosti Keks Pay-a ili povećanja broja novih korisnika Keks Pay-a ili sl. Primatelj donacija se obvezuje da će sve svoje promotivne aktivnosti uskladiti s Bankom te koristiti sve vizuale Banke isključivo uz prethodno odobrenje Banke.

12. Prigovori

12.1. Ako Primatelj donacija 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 izrijekom 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 Poslovnicu s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje reklamacija.

12.2. Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije kao i dokaz iz kojeg je razvidno kako je prigovor Primatelja donacija osnovan. Ako je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Primatelj donacija prigovor upotpuni.

12.3. Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse i smatra se da Primatelj donacija 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 Primatelja donacija da u tom smislu dopuni svoj prigovor te ako Primatelj donacija 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 Primatelja donacija s prigovorom ili s dopunom prigovora.

12.4. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Primatelja donacija pisano u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora.

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

12.6. Primatelj donacija razumije i prihvaća da Korisnik ima pravo osporavati Transakciju. Ako Korisnik s uspjehom ospori Transakciju, Primatelj donacija razumije i prihvaća da isplata Primatelju donacija iz članka 8.2., a koja se isplata odnosi na spornu Transakciju, neće biti izvršena, a ako je već izvršena, Primatelj donacija je suglasan da Banka umanjí bilo koju sljedeću uplatu temeljem bilo koje obveze Banke prema Primatelju donacija za iznos osporene Transakcije.

12.7. Banka ne odgovara ni za kakvu štetu koja može nastati Korisniku kao posljedica neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza od strane Primatelja donacija. Primatelj donacija 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 Mjestu donacija 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 Primatelja donacija.

12.8. Primatelj donacija se obvezuje da će sve eventualne reklamacije ili prigovore Korisnika vezane uz kvalitetu i isporuku robe i/ili usluga prodanih u sklopu donacije, odnosno pravne ili materijalne nedostatke takve robe i/ili usluga, riješiti neposredno s Korisnikom u skladu s važećim propisima.

12.9. Primatelj donacija se obvezuje, u slučaju da bilo koji zahtjev ili prigovor Korisnika vezan uz kvalitetu i isporuku robe i/ili usluga prodanih u sklopu donacije, 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.

12.10. Ako Korisnik uputi prigovor Banci vezan uz kvalitetu i isporuku robe i/ili usluga prodanih u sklopu donacije, odnosno pravne ili materijalne nedostatke robe i/ili usluga, Banka će uputiti Korisnika da se obrati Primatelju donacija bez odgađanja.

12.11. Prigovor Korisnika smatrat će se opravdanim ako Banka ne zaprimi pisano obrazloženje Primatelja donacija po isteku roka naznačenog u Bančinoj obavijesti o prigovoru ili ako iz obrazloženja Primatelja donacija, proizlazi da Primatelj donacija nije poštivao odredbe Ugovora i/ili ovih Općih uvjeta. U tom slučaju Banka ima pravo postupiti sukladno članku 8.5. ovih Općih uvjeta.

12.12. Ugovorne strane su suglasne da će Primatelj donacija 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 Mjestu donacija sukladno članku 10. ovih Općih uvjeta ili
- doniranjem Korisniku iznosa u gotovini ako povrat nije moguće izvršiti putem Keks Pay sustava.

13. Izmjene Općih uvjeta

13.1. 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 i u poslovnicama Banke najmanje 15 dana prije stupanja na snagu objavljenih izmjena Ugovora. Na zahtjev, Primatelju donacija se mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku, poštom ili u elektroničkom obliku.

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

14. Prestanak važenje Ugovora

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

14.2. Primatelj donacija i Banka mogu otkazati Ugovor bez navođenja razloga uz otkazni rok od mjesec dana od dana slanja izjave o otkazu preporučenim putem.

14.3. Banka može jednostrano raskinuti Ugovor bez pridržavanja otkaznog roka ako Primatelj donacija 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 Primatelja donacija da je Ugovor raskinut. Raskid nastupa s danom slanja izjave o raskidu preporučenim putem.

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

14.5. Banka nije u obvezi udovoljiti zahtjevu Primatelja donacija za otkaz Ugovora ako Primatelj donacija ima dospjelih nepodmirenih obveza prema Banci ili je u obvezi vraćanja stvari koje su vlasništvo Banke, a isti nije pravno prestao postojati.

15. Prijelazne i završne odredbe

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

15.2. Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz poslovnog odnosa Primatelja donacija 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.

15.3. 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 Primatelj donacija 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.

15.4. Odredbe ovih Općih uvjeta stupaju na snagu i primjenjuju se od 19. lipnja 2020, a za Primatelje donacija koji su do tog dana sklopili Ugovore, ovi Opći uvjeti stupaju na snagu protekom 15 dana od navedenog datuma.

15.5. Za sve što nije uređeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. za Poslovne subjekte u odnosu na pravne osobe i druge subjekte koji djeluju u okviru svoje poslovne djelatnosti te Opći uvjeti poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. s građanima u odnosu na fizičke osobe koje djeluju izvan svoje poslovne djelatnosti.