

Opći uvjeti korištenja usluge e-otkup potraživanja

1. PODRUČJE PRIMJENE

1.1. Izdavatelj ovih Općih uvjeta korištenja usluge e-otkup potraživanja (dalje u tekstu „Opći uvjeti poslovanja“) je Zagrebačka banka d.d., Trg bana Josipa Jelačića 10, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska (dalje u tekstu „Banka“), upisana u sudski registar kod Trgovačkog suda u Zagrebu rješenjem broj Tt-95/1-2. od 17. ožujka 1995. g., MBS 080000014, OIB: 92963223473, zaba@unicreditgroup.zaba.hr.

1.2. Ovi Opći uvjeti poslovanja uređuju uvjete korištenje usluge e-otkup potraživanja te s time povezana prava i obveze Banke i Korisnika.

1.3. Ovi Opći uvjeti poslovanja ne uređuju komercijalne uvjete pod kojima Banka otkupljuje potraživanja koje joj Korisnik ponudi na otkup korištenjem usluge e-otkup potraživanja, već se na uvjete otkupa potraživanja od strane Banke i s time povezana prava i obveze Banke i Korisnika primjenjuju odredbe ugovora o otkupu potraživanja kojeg su Banka i Korisnik sklopili u tu svrhu.

1.4. Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke d.d. i Korisničkom uputom za uslugu e-otkup potraživanja te sa svim njihovim izmjenama i dopunama koje budu donesene za vrijeme korištenja usluge od strane Korisnika. U slučaju međusobnog neslaganja, ovi Opći uvjeti poslovanja imaju u pogledu materije koja je njima uređena prednost u primjeni pred Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke d.d.

1.5. Ovi Opći uvjeti poslovanja, Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d., Korisnička uputa za uslugu e-otkup potraživanja te sve njihove izmjene i dopune dostupne su na internetskim stranicama Banke www.zaba.hr.

2. POJMOVI

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

Aplikacija označava aplikaciju e-otkup potraživanja, uključujući sve njezine izmjene i nadogradnje;

Aplikacija m-zaba poslovno bankarstvo je aplikacija koja se instalira na mobilni uređaj i koja objedinjuje više različitih usluga koje su dostupne osobi koja je ugovorila m-zaba poslovno bankarstvo, te, dodatno, mobilni token kao sredstvo za identifikaciju Krajnjeg korisnika;

Korisnik označava osobu koja je s Bankom ugovorila korištenje usluge e-otkup potraživanja;

Krajnji korisnik označava fizičku osobu koju je Korisnik ovlastio za korištenje aplikacijom;

Korisnička uputa označava svaki dokument, neovisno o tome kako je nazvan, koji opisuje način korištenja aplikacije te usluge i način korištenja usluga koje aplikacija nudi;

Mobilni token („m-tokenPS“) označava sredstvo za identifikaciju Krajnjeg korisnika, instalirano na mobilni uređaj u sklopu aplikacije m-zaba poslovno bankarstvo, koje generira jednokratne lozinke ograničenog trajanja kojima se Krajnji korisnik identificira prilikom korištenja aplikacije;

Personalizirane sigurnosne vjerodajnice su tajni identifikacijski brojevi koji su poznati samo Krajnjem korisniku, a njima se u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja smatraju PIN, identifikacijski ključ i aktivacijski ključ;

PIN („Personal Identification Number“) je osobni tajni identifikacijski broj Krajnjeg korisnika koji je poznat isključivo Krajnjem korisniku, a koristi se u svrhu identifikacije Krajnjeg korisnika prilikom korištenja mobilnog tokena;

Identifikacijski ključ i aktivacijski ključ su osobni tajni identifikacijski brojevi koje Banka dodjeljuje Krajnjem korisniku, a koriste se u procesu aktiviranja mobilnog tokena;

Jednokratna lozinka (OTP - One Time Password) je niz brojeva vremenski ograničenog trajanja kojeg generira mobilni token, a koji služi za jednokratnu identifikaciju Krajnjeg korisnika prilikom korištenja aplikacije;

Radni dan u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja je svaki dan osim subote, nedjelje, blagdana i drugih neradnih dana u Republici Hrvatskoj određenih zakonom;

Sesija je jedinstvena i neprekinuta telekomunikacijska veza između Krajnjeg korisnika i Banke u sklopu koje Krajnji korisnik ima pristup aplikaciji. Sesija započinje identifikacijom Krajnjeg korisnika prilikom pristupa aplikaciji na način određen ovim Općim uvjetima poslovanja, te ju Krajnji korisnik završava odjavom iz aplikacije;

Ugovor označava ugovor o korištenju usluge e-otkup potraživanja sklopljen između Banke i Korisnika;

Ugovor o otkupu potraživanja označava ugovor o otkupu potraživanja sklopljen između Banke i Korisnika, neovisno o tome kako je nazvan, sukladno

kojem Banka kupuje novčane tražbine proizašle s osnove isporuke robe i/ili pružanja usluga, temeljem računa za isporučenu robu i/ili usluge ili temeljem druge komercijalne dokumentacije;

Uređaj označava računalo, tablet, mobilni uređaj ili drugi uređaj pomoću kojeg Krajnji korisnik pristupa aplikaciji i koristi se aplikacijom;

Usluga označava uslugu e-otkup potraživanja.

3. UVODNE ODREDBE

3.1. Korisnik u svrhu ugovaranja i korištenja usluge treba dostaviti Banci ispravno popunjen i potpisan obrazac Banke koji je predviđen za tu svrhu čime potvrđuje da je upoznat s ovim Općim uvjetima poslovanja i ostalim aktima koji se primjenjuju zajedno s ovim Općim uvjetima poslovanja te da pristaje na njihovu primjenu. Korisnik ugovara korištenje usluge prihvatom i odobrenjem podnesenog zahtjeva od strane Banke.

Banka je ovlaštena odbiti sklopiti Ugovor pri čemu ne mora obrazlagati razloge svoje odluke.

3.2. Korisnik je za potrebe korištenja usluge obvezan dostaviti Banci, na način i u obliku koje odredi Banka, sve podatke i isprave koje ga u tu svrhu zatraži Banka, kao što su, primjerice, broj telefona, broj i model mobilnog uređaja s kojeg će se Krajnji korisnik koristiti mobilnim tokenom, te poštanska adresa i/ili adresa elektroničke pošte Korisnika odnosno Krajnjeg korisnika. Korisnik odgovora za točnost i potpunost svih podataka koje je dostavio Banci u svrhu korištenja usluge te je dužan obavijestiti Banku o svakoj njihovoj promjeni.

3.3. Da bi se mogao koristiti uslugom, Korisnik odnosno Krajnji korisnik mora osigurati o svom trošku internetsku vezu s Bankom te odgovarajući uređaj koji udovoljava tehničkim karakteristikama koje su navedene u važećoj Korisničkoj uputi.

3.4. Banka je za vrijeme trajanja Ugovora ovlaštena mijenjati Korisničku uputu te opseg usluga koje Korisnik može obavljati korištenjem aplikacije, pri čemu će o takvim izmjenama Korisnika obavijestiti objavom na internetskim stranicama Banke www.zaba.hr i putem ugovorenog kanala dostave obavijesti, najmanje 15 (petnaest) dana prije stupanja izmjena i dopuna na snagu. Korisnik sklapanjem Ugovora pristaje na sve izmjene i dopune Korisničke upute. Smatrat će se da je Korisnik prihvatio izmjene opsega usluge ako u roku od 15 (petnaest) dana od dana njihove objave ne obavijesti Banku pisanim putem da ne prihvaća objavljene izmjene. Zaprimanjem pisane obavijesti Korisnika o neprihvatanju izmjena opsega usluge smatrat će se da je Korisnik otkazao Ugovor. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete zbog izmjene Korisničke upute ili izmjene opsega usluge.

3.5. Podaci u elektroničkom obliku koje Korisnik i Banka razmjene korištenjem aplikacije, odnosno koji su Korisniku i/ili Banci dostupni putem aplikacije, jednakovrijedni su kao i dokumentacija i podaci na papiru. Banka će Krajnjem korisniku koji je ovlašten za pregled podataka omogućiti putem aplikacije uvid u predmetne podatke te njihov ispis i/ili pohranu na trajni medij za pohranu podataka onoliko dugo koliko je to za pojedinu vrstu podataka predviđeno u Korisničkoj uputi.

3.6. Zahtjevi za otkup potraživanja koje je Korisnik podnio Banci korištenjem aplikacije čuvaju se u elektroničkom obliku u informacijskom sustavu Banke ili ovlaštene osobe kojoj je Banka u skladu s mjerodavnim propisima povjerala poslove čuvanja izvornika elektroničkih isprava. Prije nego što se prestane koristiti aplikacijom, Korisnik treba samostalno pohraniti na svoj uređaj sve podatke o podnesenim zahtjevima za otkup potraživanja jer u protivnom, nakon što se prestane koristiti aplikacijom, više neće imati izravan pristup navedenim podacima.

3.7. Banka će na zahtjev Korisnika ovjeriti ispis podataka, izvoda ili isprava u elektroničkom obliku koji su Korisniku dostupni putem aplikacije, pod uvjetom da je Korisnik zatražio ovjeru ispisa prije isteka roka čuvanja predmetnih podataka odnosno isprava u elektroničkom obliku. Za ovjeru ispisa podataka ili isprave u elektroničkom obliku Banka Korisniku može naplatiti naknadu u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke. Prilikom ovjere ispisa isprave u elektroničkom obliku Banka će naznačiti da se radi o preslici elektroničke isprave na papiru.

3.8. Korisnik i Krajnji korisnik su upoznati s time da Banka snima telefonske razgovore radi prijave i rješavanja reklamacija u vezi s korištenjem aplikacije i mobilnog tokena, kao i radi prijave okolnosti i/ili obavještanja Korisnika o okolnostima koje u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja predstavljaju osnovu za blokadu pristupa aplikaciji. Tonski zapis Banka može koristiti u svrhu upravljanja kvalitetom usluge te u svrhu rješavanja Korisnikovih prigovora.

3.9. Podaci i dokumentacija koje Banka dostavlja Korisniku odnosno Krajnjem korisniku u vezi s Ugovorom smatraju se uredno dostavljenima u sljedećim slučajevima:

- a) u slučaju slanja poštom, danom otposljanja pošiljke na adresu koju je Korisnik prijavio Banci kao adresu za dostavu pismena, a u slučaju da Korisnik nije prijavio Banci adresu za dostavu pismena, danom otposljanja pošiljke na adresu sjedišta koju je Korisnik prijavio Banci,
- b) u slučaju slanja elektroničkom poštom, danom otposljanja elektroničke pošte na adresu elektroničke

pošte Korisnika odnosno Krajnjeg korisnika koju je Korisnik prijavio Banci.

U slučaju da Korisnik nije prijavio Banci adresu za dostavu pismena, a Banka je iz dostupnih javnih evidencija saznala za promjenu adrese registriranog sjedišta Korisnika, Banka je ovlaštena, ali ne i obvezna, obaviti dostavu na novu adresu registriranog sjedišta Korisnika za koju je saznala iz dostupnih javnih evidencija.

3.10. Sva pitanja u vezi s ovim Općim uvjetima poslovanja, Korisničkom uputom i aplikacijom, kao i zahtjeve za pružanjem podrške u vezi s korištenjem aplikacije, Korisnici i Krajnji korisnici mogu postaviti odnosno podnijeti Banci putem podataka za kontakt i tijekom radnog vremena Banke koje Banka objavi u tu svrhu na svojim internetskim stranicama www.zaba.hr i/ili u Korisničkoj uputi, ili ih učini dostupnima na drugi način.

4. ODREĐIVANJE I PROMJENA KRAJNJIH KORISNIKA I NJIHOVIH OVLAŠTENJA

4.1. Korisnik mora odrediti jednog ili više Krajnjih korisnika koji će se u njegovo ime koristiti aplikacijom te dostaviti Banci njegove odnosno njihove važeće identifikacijske, kao i druge podatke i isprave koje zatraži Banka. Korisnik mora svakom Krajnjem korisniku dodijeliti jednu vrstu ovlaštenja ili kombinaciju više vrsta ovlaštenja između onih ovlaštenja koja mu ponudi Banka. Određivanje i opoziv Krajnjih korisnika te odabir, promjena i opoziv ovlaštenja Krajnjih korisnika temelje se na dostavi Banci ispravno popunjenih obrazaca Banke. Navedeni obrasci, nakon što ih Banka prihvati, čine sastavni dio Ugovora. Banka je ovlaštena kroz izmjene Korisničke uputa i obrazaca Banke uvoditi nove vrste ovlaštenja, mijenjati opseg pojedinih vrsta ovlaštenja, ili ukidati pojedine vrste ovlaštenja koje Korisnik može dodijeliti Krajnjim korisnicima.

4.2. Korisnik može samo specijalnom punomoći ovlastiti punomoćnika za potpisivanje obrazaca iz prethodne točke ovih Općih uvjeta poslovanja. Opunomoćene osobe ne mogu opozvati niti mijenjati opseg ovlaštenja Korisnikovih zakonskih zastupnika.

4.3. U slučaju da Banka iz bilo kojeg razloga odbije zahtjev kojim Korisnik odabire ili mijenja ovlaštenja Krajnjih korisnika, Banka će o tome obavijestiti Korisnika najkasnije u roku od pet radnih dana od dana primitka predmetnog zahtjeva, pisanim putem ili elektroničkom poštom na adresu odnosno e-mail adresu koju je Korisnik prijavio Banci.

4.4. U slučaju da Krajnji korisnik nema od ranije aktiviran mobilni token, Krajnji korisnik mora s internetske stranice u vlasništvu trećih osoba (tzv.

“store” kao što su npr. Apple Store, Windows Store ili Google Play Store), naznačene u Korisničkoj uputi, instalirati aplikaciju m-zaba poslovno bankarstvo na uređaj s kojeg će se koristiti mobilnim tokenom. Internetska stranica s koje Krajnji korisnik može instalirati aplikaciju m-zaba poslovno bankarstvo je različita, ovisno o vrsti operativnog sustava mobilnog uređaja kojim se Krajnji korisnik koristi.

4.5. Korisnik i Krajnji korisnik su upoznati s time da se aplikacija m-zaba poslovno bankarstvo treba instalirati s internetskih stranica koje ne pripadaju Banci te su suglasni da Banka ne odgovara za mogućnost i uvjete korištenja predmetnih internetskih stranica, kao ni za uvjete pod kojima se aplikacija m-zaba poslovno bankarstvo može instalirati na uređaj. Korisnik i Krajnji korisnik snose sve naknade i troškove povezane s instaliranjem i korištenjem aplikacije m-zaba poslovno bankarstvo i svih njenih nadogradnji.

4.6. Korisnik i Krajnji korisnik su obvezni poštovati autorska prava proizvođača aplikacije m-zaba poslovno bankarstvo te se obvezuju da instaliranu aplikaciju neće mijenjati ili dekompilirati niti omogućiti drugim osobama da je mijenjaju ili dekompiliraju.

4.7. Nadogradnje aplikacije m-zaba poslovno bankarstvo Banka će učiniti dostupnima isključivo putem neke od internetskih stranica u vlasništvu trećih osoba (tzv. “store” kao što su npr. Apple Store, Windows Store ili Google Play Store), na što se na odgovarajući način primjenjuju prethodne odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja.

4.8. Banka će dostaviti Krajnjem korisniku, na način koji je Korisnik odabrao u odgovarajućem obrascu Banke kojim tom Krajnjem korisniku dodjeljuje ovlaštenja za rad s aplikacijom, identifikacijski ključ i aktivacijski ključ kojima Krajnji korisnik može aktivirati mobilni token nakon što na odgovarajući uređaj instalira aplikaciju m-zaba poslovno bankarstvo. Krajnji korisnik je obvezan odmah nakon aktivacije mobilnog tokena, a prije njegovog prvog korištenja, odabrati i potvrditi PIN kojim će se nadalje identificirati prilikom korištenja mobilnog tokena. Ako Krajnji korisnik nije primio, ili je zaboravio ili je izgubio dodijeljeni aktivacijski i/ili identifikacijski ključ, Banka će mu ponovno dodijeliti aktivacijski odnosno identifikacijski ključ na temelju ispravno popunjenih odgovarajućih obrazaca Banke, potpisanih od strane Korisnika ili Krajnjeg korisnika.

4.9. Krajnji korisnik se može koristiti aplikacijom najkasnije od prvog radnog dana koji slijedi nakon sklapanja Ugovora i aktivacije mobilnog tokena. Krajnji korisnik koji već od ranije ima aktiviran mobilni token koristit će se aktiviranim mobilnim tokenom i odabranim PIN-om i prilikom pristupa aplikaciji.

5. KORIŠTENJE APLIKACIJOM

5.1. Krajnji korisnik pristupa aplikaciji preko internetskih stranica Banke www.zaba.hr, nakon što se identificira unosom u za to predviđena polja na ekranskom sučelju aplikacije serijskog broja svog mobilnog tokena i jednokratne lozinke (OTP1) koju generira mobilni token nakon što Krajnji korisnik u njega unese ispravan PIN. Korisnik i Krajnji korisnik su upoznati i suglasni s time da će se unos serijskog broja mobilnog tokena i jednokratne lozinke koju generira mobilni token u za to predviđena polja na ekranskom sučelju aplikacije smatrati nedvojbenim dokazom identiteta Krajnjeg korisnika, čime Korisnik preuzima odgovornost za sve transakcije i druge radnje koje je taj Krajnji korisnik obavio korištenjem aplikacije u skladu s dodijeljenim ovlaštenjima za rad u aplikaciji.

5.2. Krajnji korisnik koji je ovlašten na podnošenje zahtjeva za otkup potraživanja predmetne zahtjeve unosi samostalno u aplikaciju na bilo koji od sljedeća dva načina:

- a) unosom u za to predviđeno polje na ekranskom sučelju aplikacije svih zahtijevanih podataka o svakom pojedinom potraživanju koje je predmet otkupa, odnosno
- b) unosom u aplikaciju, na način koji omogućiti aplikacija, popunjene datoteke koja sadrži sve zahtijevane podatke o svakom pojedinom potraživanju koje je predmet otkupa.

5.3. Podaci u elektroničkom obliku o potraživanju odnosno potraživanjima koje je ovlaštenu Krajnji korisnik unio u aplikaciju, kao i datoteka s podacima o potraživanjima koju je ovlaštenu Krajnji korisnik unio u aplikaciju, u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja i Korisničkom uputom, predstavljaju zahtjev za otkup predmetnih potraživanja.

5.4. Zahtjev za otkup potraživanja kojeg je unio u aplikaciju u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja i Korisničkom uputom ovlaštenu Krajnji korisnik podnosi samostalno Banci klikom na odgovarajuće polje na ekranskom sučelju aplikacije. Podnošenjem Banci zahtjeva za otkup potraživanja smatrat će se da je Korisnik ponudio Banci da u skladu s odredbama pripadajućeg ugovora o otkupu potraživanja otkupi sva potraživanja na koja se odnosi predmetni zahtjev.

5.5. Zahtjevi za otkup potraživanja koji su putem aplikacije dostavljeni Banci radnim danom do 14:00 sati, smatrat će se dostavljenima Banci istog radnog dana, a zahtjevi za otkup potraživanja koji su putem aplikacije dostavljeni Banci neradnim danom ili radnim danom nakon 14:00 sati, smatrat će se dostavljenima Banci prvog narednog radnog dana.

5.6. Banka će po primitku zahtjeva za otkup potraživanja putem aplikacije obavijestiti Korisnika

odnosno ovlaštenog Krajnjeg korisnika o primitku podnesenog zahtjeva. Poruka Banke o primitku zahtjeva za otkup potraživanja ne znači da je Banka predmetni zahtjev odobrila i da će po njemu postupiti, već samo da ga je zaprimila.

5.7. U slučaju da je suglasna sa zaprimljenim zahtjevom za otkup potraživanja, Banka će postupiti po predmetnom zahtjevu na način, pod uvjetima i u rokovima koji su ugovoreni pripadajućim ugovorom o otkupu potraživanja.

6. ONEMOGUĆAVANJE PRISTUPA APLIKACIJI

6.1. Gubitak, krađu, saznanje ili sumnju na zlouporabu mobilnog tokena, mobilnog uređaja na kojem je instalirana m-zaba aplikacija s aktiviranim mobilnim tokenom ili personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, odnosno saznanje ili sumnju da je neovlaštena osoba imala pristup aplikaciji, Korisnik, a jednako tako i Krajnji korisnik, moraju odmah prijaviti Banci i zatražiti blokadu pristupa aplikaciji, pozivom na brojeve telefona navedene u Korisničkoj uputi, te prijavu bez odgode potvrditi pisanim putem. Banka će odgovarajuće postupiti bilo po prijavi Korisnika, bilo po prijavi Krajnjeg korisnika.

Korisnik i Krajnji korisnik odgovaraju za točnost i potpunost svih podataka koje su dali Banci u svrhu onemogućavanja pristupa aplikaciji.

6.2. U slučaju da Korisnik ili Krajnji korisnik prijavu podnesenu telefonom ili drugim sredstvom daljinske komunikacije ne potvrde pisanim putem najkasnije do kraja prvog idućeg radnog dana nakon njenog podnošenja telefonom ili drugim sredstvom daljinske komunikacije, Banka je ovlaštena po diskrecijskoj ocjeni te bez obveze davanja obavijesti Korisniku odnosno Krajnjem korisniku ponovno omogućiti korištenje aplikacije kojoj je prethodno blokirala pristup.

6.3. Krajnji korisnik je, neovisno o prethodnim obvezama, obvezan samostalno bez odgode promijeniti odabrani PIN ako ima saznanja ili sumnja da je neovlaštena osoba saznala PIN.

6.4. Banka će i bez prijave Korisnika ili Krajnjeg korisnika automatski onemogućiti pristup aplikaciji u slučaju da je u mobilni token tri puta uzastopno unesen pogrešan PIN.

Banka je ovlaštena i bez prijave Korisnika odnosno Krajnjeg korisnika onemogućiti pristup aplikaciji ili korištenje svih ili pojedinih usluga koje aplikacija nudi u sljedećim slučajevima:

- a) u slučaju sumnje na neovlašteno korištenje ili zlouporabu mobilnog tokena ili personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica,

- b) u slučaju sumnje da se aplikacija koristi za prijevaru ili zlouporabu,
- c) ako je Korisnik za potrebe korištenja aplikacije dao Banci pogrešne ili neistinite podatke,
- d) ako se Korisnik ne pridržava odredbi ugovora o otkupu potraživanja, ovih Općih uvjeta poslovanja ili ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti poslovanja ili su njihov sastavni dio,
- e) ako Korisnik postupa protivno prisilnim propisima.

U slučajevima kada su ispunjeni uvjeti za blokadu pristupa aplikaciji, Banka umjesto blokade pristupa aplikaciji može privremeno onemogućiti korištenje jedne ili više usluga koje aplikacija nudi.

6.5. Banka nije obvezna unaprijed obavijestiti Korisnika i/ili Krajnjeg korisnika o namjeravanoj blokadi korištenja aplikacije.

Obavijest o nemogućnosti korištenja aplikacije ili pojedine usluge koju aplikacija nudi Banka šalje Korisniku i Krajnjem korisniku pisanim putem ili elektroničkom poštom.

6.6. Banka može uz najavu od najmanje 24 (dvadesetčetiri) sata unaprijed privremeno onemogućiti korištenje aplikacije u slučaju testiranja, promjena i nadogradnji informacijskog sustava Banke, uključujući sustav njezine informacijske sigurnosti, ili u slučaju testiranja, promjena ili nadogradnji aplikacije ili usluga koje aplikacija nudi. Obavijest o privremenoj nemogućnosti korištenja aplikacije Banka će objaviti na internetskim stranicama Banke www.zaba.hr ili na drugi odgovarajući način.

6.7. Nakon prestanka razloga zbog kojih je Korisniku odnosno Krajnjem korisniku onemogućen pristup aplikaciji ili mu je onemogućeno korištenje pojedinih usluga koje aplikacija nudi, Banka će Korisniku odnosno Krajnjem korisniku ponovno omogućiti pristup aplikaciji i korištenje usluga koje aplikacija nudi samo na njegov zahtjev.

6.8. Banka će Krajnjeg korisnika prekinuti u korištenju aplikacijom ako Krajnji korisnik za vrijeme trajanja sesije ne obavi u roku koji je određen u Korisničkoj uputi niti jednu transakciju ili drugu radnju koju zahtjeva Banka. U tom slučaju Krajnji korisnik može ponovno pristupiti aplikaciji nakon što se ponovno identificira na način određen u ovim Općim uvjetima poslovanja.

7. NAKNADE I TROŠKOVI

7.1. Za korištenje usluge Banka Korisniku može obračunavati i od njega naplaćivati naknadu u skladu s Odlukom o Tarifi naknada za usluge Banke, s kojom je Korisnik upoznat i pristaje na njenu primjenu.

7.2. Naknade i troškovi koje Banka može obračunavati Korisniku su promjenjivi, a o njihovim promjenama Banka će obavijestiti Korisnika najmanje 15 (petnaest) dana prije stupanja promjena na snagu, objavom na internetskim stranicama Banke www.zaba.hr i putem ugovorenog kanala dostave obavijesti. Smatrat će se da je Korisnik suglasan s promijenjenim naknadama i troškovima ako se nastavi koristiti aplikacijom nakon što je obaviješten o navedenim promjenama.

7.3. Korisnik ovlašćuje Banku da dospjele naknade i troškove naplati iz svih njegovih sredstava po svim transakcijskim računima u Banci, njihovim izravnim terećenjem. U slučaju nedostatnosti pokrića u domaćoj valuti, Banka je ovlaštena naplatiti se iz deviznih sredstava Korisnika, njihovom konverzijom u domaću valutu po kupovnom tečaju Banke za tu valutu, važećem na dan terećenja Korisnikovog transakcijskog računa.

8. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

8.1. Korisnik i Krajnji korisnik su upoznati s time da Banka, u svrhu sprječavanja zloupotreba, prilikom korištenja aplikacije prikuplja i obrađuje, ovisno o tehničkoj dostupnosti, sljedeće podatke:

tehničke karakteristike uređaja s kojega Korisnik odnosno Krajnji korisnik pristupaju aplikaciji kao što su model uređaja, operativni sustav, internetski preglednik, dostupni jedinstveni identifikatori uređaja i podaci o mobilnoj mreži s koje se pristupa aplikaciji, IP adrese uređaja s kojega Korisnik odnosno Krajnji korisnik pristupaju aplikaciji, te lokacijske podatke (koristeći tehnike: GPS, IP adresu, SIM Geo-lokaciju).

8.2. Podatke o tehničkim karakteristikama uređaja s kojega Korisnik odnosno Krajnji korisnik pristupaju aplikaciji Banka prikuplja i obrađuje i u svrhu omogućavanja Korisniku odnosno Krajnjem korisniku boljeg korisničkog iskustva prilikom korištenja aplikacije.

8.3. Korisnik i Krajnji korisnik su upoznati s time da je obrada prethodno navedenih podataka u svrhe koje su navedene u prethodnim točkama ovih Općih uvjeta poslovanja neophodna za pružanje ugovorenih ili zatraženih usluga, odnosno za zaštitu zakonitih interesa Banke.

Podatke navedene u ovom poglavlju Općih uvjeta poslovanja Banka prikuplja pomoću kolačića (cookies). Kolačići predstavljaju tekstualne datoteke koje se putem internetskog preglednika pohranjuju na računalo ili drugi uređaj koji se koristi za pristup aplikaciji. Krajnji korisnik može prilagoditi postavke internetskog preglednika koji je instaliran na uređaju s

kojeg pristupa aplikaciji tako da onemogući instaliranje kolačića ili omogućiti instaliranje samo onih kolačića čije je instaliranje prethodno odobrio, kao i izbrisati već instalirane kolačiće. Banka će bez prethodne obavijesti onemogućiti Korisniku odnosno Krajnjem korisniku korištenje aplikacijom s uređaja koji ne podržavaju automatsko instaliranje sigurnosnih kolačića ili s kojih su prethodno instalirani sigurnosni kolačići izbrisani.

Uvjeti pod kojima Banka koristi kolačiće detaljnije su opisani u Izjavi o zaštiti privatnosti na internetskim stranicama Zagrebačke banke d.d. koja je dostupna na internetskim stranicama Banke www.zaba.hr.

9. OBVEZE KORISNIKA

9.1. Korisnik i Krajnji korisnik su dužni poduzeti sve razumne mjere zaštite tajnosti dodijeljenih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica i odabranog PIN-a. Primjerice, neće se smatrati da su Korisnik odnosno Krajnji korisnik poduzeli potrebne razumne mjere zaštite tajnosti odabranog PIN-a ako za PIN odaberu kombinaciju brojeva, slova ili znakova koja se može lako utvrditi, kao što su primjerice neprekinuti niz uzastopnih brojeva ili ako u razumnim rokovima ne bi mijenjali ranije odabrani PIN.

9.2. U slučaju da internetska adresa Banke ne započinje s <https://www.zaba.hr> Krajnji korisnik se ne nalazi na internetskim stranicama Banke te u tom slučaju mora bez odgađanja prestati s korištenjem aplikacije i o tome obavijestiti Banku. Klikom na ikonu lokota pored adresnog polja u internetskom pregledniku Korisnik odnosno Krajnji korisnik mora prilikom pristupa aplikacije, kao i tijekom korištenja aplikacije, provjeriti nalazi li se na internetskim stranicama Banke.

9.3. Korisnik i Krajnji korisnik se obvezuju:

- brižno čuvati personalizirane sigurnosne vjerodajnice tako da spriječe njihov gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno otkrivanje;
- da personalizirane sigurnosne vjerodajnice neće zapisivati na papir, elektroničke ili druge medije, niti ih priopćiti drugim osobama, uključujući Banku i njene zaposlenike. Korisnik i Krajnji korisnik su upoznati s time da Banka i njeni zaposlenici ni u kojem slučaju neće tražiti podatke o njihovim personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama;
- da personalizirane sigurnosne vjerodajnice neće prosljeđivati e-mailom te da neće otvarati, prosljeđivati i odgovarati na e-mail poruke koje stvaraju privid da potječu od Banke. Korisnik je upoznat s time da će mu svaka e-mail poruka koja potječe od Banke biti upućena isključivo sa službene e-mail adrese Banke koja završava s @unicreditgroup.zaba.hr.
- za pristup i rad u aplikaciji koristiti isključivo računalnu (strojnu i programsku) ili mobilnu

opremu koja je usklađena s preporučenom konfiguracijom objavljenom na internetskoj stranici Banke www.zaba.hr, te koja ima instalirane, ažurirane i nadograđene, u skladu sa svim dostupnim nadogradnjama, operativni sustav i pripadajući vatrozid (firewall), internetski preglednik i antivirusnu zaštitu;

- redovito provjeravati postojanje virusa i drugih malicioznih programa na uređaju kojeg koriste za rad s aplikacijom, te u slučaju njihovog postojanja koristiti aplikaciju tek nakon što su isti uklonjeni korištenjem nekog od pouzdanih programa za uklanjanje virusa i malicioznih programa;
- da u aplikaciju neće unositi datoteke koje bi bile zaražene virusima ili drugim malicioznim programima, kao i da će prije njihovog unosa u aplikaciju redovito provjeriti postojanje virusa ili drugih malicioznih programa korištenjem pouzdanog i ažurnog antivirusnog programa;
- pristupati aplikaciji isključivo izravno s internetske stranice Banke <https://www.zaba.hr>, a ne putem linkova iz drugih internetskih stranica ili e-mail poruka;
- pridržavati se svih uobičajenih i standardnih sigurnosnih mjera zaštite i korištenja uređaja kojeg koriste za pristup aplikaciji, uključujući i mjere koje im preporuči Banka;
- voditi računa o internetskim stranicama koje se posjećuju s uređaja pomoću kojih pristupaju aplikaciji, jer pristup nekim stranicama uključuje povećani rizik zaraze uređaja malicioznim programima;
- redovito dnevno osvježavati antivirusne definicije i skenirati sve aplikacije na uređaju ažuriranim antivirusnim programom;
- redovito nadograđivati instaliranu m-zaba aplikaciju svim nadogradnjama koje Banka učini dostupnima i o kojima ih obavijesti putem internetskih stranica Banke www.zaba.hr;
- Banku odmah obavijestiti o svim utvrđenim nepravilnostima ili netipičnom radu aplikacije;
- Banku odmah obavijestiti o nastanku svake okolnosti koja u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja predstavlja osnovu za blokadu pristupa aplikaciji i zatražiti od Banke blokadu pristupa aplikaciji;
- bez odgađanja obavijestiti Banku pisanim putem o promjenama svih podataka koje su prijavili Banci u svrhu sklapanja ugovora i korištenja usluge, kao što su, primjerice, promjena naziva i/ili sjedišta Korisnika i/ili osoba ovlaštenih za zastupanje Korisnika, odnosno promjena imena i adrese Krajnjeg korisnika te njihovih kontakt- podataka prijavljenih Banci, te na zahtjev Banke dostaviti Banci vjerodostojan dokaz o nastaloj promjeni.

10. ODGOVORNOST BANKE

10.1. Banka će osigurati dostupnost aplikacije 24 sata dnevno svih 365/366 dana u godini, osim u slučajevima predviđenima ovim Općim uvjetima

poslovanja, kao i u slučajevima više sile, tehničkih teškoća, te drugih neočekivanih događaja.

10.2. Banka ne odgovara za transakcije koje su izvršene i štetu koja je nastala prije primitka Korisnikove prijave gubitka, krađe, neovlaštenog korištenja, zloupotrebe ili sumnje na zloupotrebu mobilnog tokena, uređaja na kojem je instalirana aplikacija m-zaba poslovno bankarstvo ili personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, ili prije primitka Korisnikove prijave o saznanju ili sumnji da je neovlaštena osoba saznala bilo koju njegovu personaliziranu sigurnosnu vjerodajnicu ili imala pristup aplikaciji.

10.3. Korisnik ne odgovara za transakcije koje su izvršene nakon što je Banku obavijestio o gubitku ili krađi uređaja na kojem je instalirana m-zaba aplikacija odnosno nakon što je Banku obavijestio o zloupotrebi mobilnog tokena, osim ako su Korisnik ili Krajnji korisnik postupali s namjerom prijave.

10.4. Banka ne odgovara za štetu koja Korisniku i/ili Krajnjem korisniku nastane zbog:

- nepridržavanja od strane Korisnika i/ili Krajnjeg korisnika Ugovora, ovih Općih uvjeta poslovanja, Korisničke upute, ili ostalih akata koji se primjenjuju zajedno s ovim Općim uvjetima,
- nepridržavanja od strane Korisnika i/ili Krajnjeg korisnika posljednjih sigurnosnih uputa koje je Banka objavila na svojim internetskim stranicama i dostavila Korisniku putem ugovorenog kanala dostave obavijesti ili ugovorenim direktnim kanalom,
- prijave ili drugog protupravnog postupanja od strane trećih osoba na štetu Korisnika ili Krajnjeg korisnika,
- zloupotrebe strojne i/ili programske opreme koju Korisnik i/ili Krajnji korisnik koriste za pristup aplikaciji,
- nefunkcioniranja ili nepravilnog rada računala, mobilnog telefona ili drugog uređaja koji nije u vlasništvu Banke, a koristi se za pristup aplikaciji, ili nefunkcioniranja ili nepravilnog rada aplikativnog rješenja instaliranog na tom uređaju,
- zahvata Korisnika, Krajnjeg korisnika ili druge neovlaštene osobe na instaliranom mobilnom tokenu,
- postupanja ili propusta osobe koja Korisniku i/ili Banci pruža usluge pokretne i/ili nepokretne telekomunikacije,
- više sile, pod kojom se smatraju rat, nemiri, terorističko djelo, prirodna katastrofa, epidemija, štrajk, prestanak isporuke električne energije, smetnje u telekomunikacijskom i ostalom prometu, greške nastale u prijenosu podataka telekomunikacijskim mrežama, odluke i djelovanja organa vlasti, kao i sve druge slične okolnosti čiji se nastanak ne može pripisati Banci, odnosno koje su izvan kontrole Banke, a

zbog kojih je onemogućeno uredno korištenje aplikacije i/ili pojedinih usluga koje aplikacija nudi.

10.5. Isključena je odgovornost Banke za štetu koja je posljedica obične nepažnje Banke, njezinih zaposlenika ili trećih osoba koje je Banka angažirala da postupaju u ispunjenju njenih obveza.

Banka odgovara samo za običnu štetu. Banka ne odgovara za izmaklu korist, neimovinsku štetu, gubitak, uništenje ili promjenu podataka Korisnika i/ili Krajnjeg korisnika koji su pohranjeni na računalo ili mobilnom uređaju, kao i za štetu koja je nastala na računalnoj ili mobilnoj opremi s koje se koristi aplikacija.

10.6. Korisnik prihvaća da korištenje aplikacije uključuje prijenos podataka putem javne telekomunikacijske veze pa je stoga povezano s rizicima koji su uobičajeni za takav način komunikacije. Banka jamči Korisniku da je komunikacija s Korisnikom u sklopu korištenja aplikacije kriptirana.

11. PRIGOVORI, PRITUŽBE I RJEŠAVANJE SPOROVA

11.1. Prigovori u vezi s korištenjem usluge mogu se podnijeti Banci pisanim putem na adresu sjedišta Banke, organizacijskom dijelu nadležnom za vođenje poslovnog odnosa s Korisnikom, na važeću e-mail adresu Banke za prigovore objavljenoj na internetskim stranicama Banke, ili putem internetske stranice Banke. Na uredno zaprimljen prigovor Banka će odgovoriti Korisniku u roku 15 (petnaest) dana od dana primitka prigovora, i to pisanim putem ili bilo kojim ugovorenim direktnim kanalom koji omogućava razmjenu obavijesti između Banke i Korisnika, ovisno o načinu zaprimanja prigovora.

11.2. Korisnik može uputiti i pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci.

11.3. Prigovore koji su u vezi s korištenjem uređaja ili operativnih sustava koji su instalirani na uređaju kojeg Korisnik koristi za pristup aplikaciji Korisnik upućuje proizvođaču uređaja ili operativnog sustava koji je instaliran na uređaju.

11.4. Na Ugovore se primjenjuje hrvatsko materijalno pravo. Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s Ugovorom nadležan je stvarno nadležni sud sa sjedištem u Zagrebu.

12. TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA

12.1. Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.

12.2. Banka može otkazati Ugovor, bez navođenja razloga, uz otkazni rok od 7 (sedam) dana. Dan dostave otkaznog pisma je dan njegova otposljanja Korisniku preporučenom pošiljkom na adresu sjedišta

Korisnika odnosno na drugu adresu koju je Korisnik prijavio Banci za dostavu pismena.

12.3. Banka je ovlaštena otkazati Ugovor bez davanja otkaznog roka, na način opisan u prethodnoj točki ovih Općih uvjeta poslovanja:

- ako Korisnik ili Krajnji korisnik krši odredbe Ugovora ili ovih Općih uvjeta poslovanja ili Korisničke upute ili ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti poslovanja ili su njihov sastavni dio;
- ako je Korisnik ili Krajnji korisnik prilikom sklapanja Ugovora dostavio Banci pogrešne ili neistinite identifikacijske ili druge podatke bitne za pravilno i zakonito pružanje ugovorene usluge;
- ako Korisnik i/ili Krajnji korisnik postupaju suprotno prisilnim propisima Republike Hrvatske;
- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma i njegovih provedbenih propisa;
- ako Korisnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za uspostavu i nastavak zasnovanog ugovornog odnosa u skladu s propisima Republike Hrvatske i općim aktima Banke;
- ako Korisnik ne ispunji ili zakasni s ispunjenjem bilo koje novčane obveze po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom i/ili ako nastanu druge okolnosti ili prijeti nastanak drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da povećavaju rizik da Korisnik neće uredno ispunjavati obveze prema Banci po osnovi Ugovora.

12.4. Korisnik može pisanim putem otkazati Ugovor s otkaznim rokom od 7 (sedam) dana. Otkaz se predaje ili dostavlja poštom voditelju poslovnog odnosa/poduzetničkom bankaru.

12.5. Korisnik je upoznat s time da prestankom važenja Ugovora ne prestaje automatski važiti i ugovor o otkupu potraživanja kojeg je sklopio s Bankom.

12.6. S danom isteka otkaznog roka, odnosno s danom prestanka važenja Ugovora, Banka onemogućava korištenje aplikacije i obračunava sve nepodmirene obveze Korisnika u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.

U slučaju otkaza Ugovora, Banka će sve naknade za korištenje aplikacije koje obračunava periodički, obračunati i naplatiti u punom iznosu, u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke, neovisno o preostalom trajanju Ugovora. Korisnik koji je naknade za korištenje aplikacije platio unaprijed, nema pravo na povrat iznosa koji bi bio razmjerni vremenu od prestanka važenja Ugovora do kraja razdoblja za koje je naknada plaćena.

13. ZAVRŠNE ODREDBE

13.1. Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta poslovanja Banka će objaviti na internetskim stranicama Banke www.zaba.hr i putem ugovorenog kanala dostave obavijesti najmanje 15 (petnaest) dana prije njihovog stupanja na snagu.

Smatrat će se da je Korisnik suglasan s izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta poslovanja ako se nastavi koristiti aplikacijom nakon što su izmjene i dopune ovih Općih uvjeta poslovanja stupile na snagu.

Korisnik koji ne prihvaća izmjene i dopune ovih Općih uvjeta poslovanja ne smije se koristiti aplikacijom nakon što su predmetne izmjene i dopune ovih Općih uvjeta poslovanja stupile na snagu, već je u tom slučaju dužan otkazati ovaj Ugovor najkasnije do stupanja na snagu predmetnih izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta poslovanja. U tom slučaju Ugovor će prestati važiti najkasnije s danom stupanja na snagu izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta poslovanja.

13.2. Ugovor se sklapa, a komunikacija između Banke i Korisnika se odvija na hrvatskom jeziku.

13.3. Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se od 02.06.2022.