

Temeljem članka 48. Statuta Karlovačke banke d.d. Karlovac, Uprava Banke na sjednici od 18. prosinca 2013. godine donijela je

OPĆE UVJETE KORIŠTENJA e-Kaba SERVISA ZA GRAĐANE

1. OPĆE ODREDBE

Ovim Općim uvjetima korištenja e-Kaba servisa za građane (u nastavku teksta: Opći uvjeti) uređuju se međusobna prava i obveze Banke i Korisnika pri korištenju e-Kaba servisa te uvjeti za uporabu servisa.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s važećim zakonskim propisima, Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima građana, Općim uvjetima poslovanja s građanima te pojedinačno sklopljenim ugovorima između Banke i Korisnika s pripadajućim općim uvjetima, Odlukom o naknadama za obavljanje bankarskih usluga i ostalim aktima Banke.

U slučaju međusobnog neslaganja obvezujuće su najprije ugovorne obveze, potom Opći uvjeti i na kraju akti Banke. U dijelu koji nije uređen ovim Općim uvjetima i aktima Banke primjenjuju se pozitivni zakonski i podzakonski propisi.

Opći uvjeti izrađuju se na hrvatskom jeziku na kojem će se odvijati i komunikacija s Korisnikom za vrijeme trajanja ugovornog odnosa.

Opći uvjeti izrađuju se u pisanom obliku i dostupni su svim korisnicima u poslovnoj mreži, putem e-Kaba servisa, na internetskim stranicama Banke www.kaba.hr i putem drugih distribucijskih kanala.

Banka, odnosno sve osobe koje sudjeluju u pružanju usluge korištenja e-Kaba servisa, dužne su čuvati kao bankovnu tajnu sve podatke o Korisniku i njegovim računima do kojih su došli na temelju pružanja usluga Korisniku.

Obrada osobnih podataka Korisnika obavlja se u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka.

Banka će u ispunjenju svojih obveza postupati s povećanom pažnjom rukovodeći se načelima povjerenja, sigurnosti ulaganja i obostrane koristi.

Banka može obavljanje poslova platnog prometa povjeriti trećoj osobi. U tom slučaju odredbe ovih Općih uvjeta vrijedit će na odgovarajući način i za treću osobu kojoj je povjereno obavljanje poslova platnog prometa.

2. IZMJENE I DOPUNE OPĆIH UVJETA

Izmjene i dopune Općih uvjeta izrađuju se i objavljuju na isti način kao i Opći uvjeti. Banka će Korisniku, putem e-Kaba servisa, internetske stranice www.kaba.hr i u poslovnoj mreži učiniti dostupnim prijedlog izmjena i dopuna Općih uvjeta dva (2) mjeseca prije početka njihove primjene.

Smatra se da je Korisnik suglasan s izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta, ako do datuma početka njihove primjene ne otkáže Ugovor.

Ukoliko Korisnik nije suglasan s predloženim izmjenama i dopunama Općih uvjeta, ima pravo otkazati Ugovor, bez naknade. Zahtjev za otkaz Ugovora Korisnik mora dostaviti Banci u pisanom obliku najkasnije do dana početka primjene izmijenjenih Općih uvjeta.

3. ZNAČENJE POJMOVA

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

Banka – Karlovačka banka d.d. sa sjedištem u Ivana Gorana Kovačića 1, 47000 Karlovac, Republika Hrvatska, registrirana pri Trgovačkom sudu u Zagrebu, Stalna služba u Karlovcu, MBS: 20000334, OIB: 08106331075, broj računa/IBAN: HR52 2400 0081 0111 11116, SWIFT oznaka (BIC): KALCHR2X, info web: www.kaba.hr, e-mail adresa: info@kaba.hr

Banka je navedena na popisu banaka objavljenom na internetskim stranicama Hrvatske narodne banke koja je ujedno i nadzorno tijelo za provođenje nadzora za pružanje platnih usluga.

Opći uvjeti – Opći uvjeti korištenja e-Kaba servisa za građane

Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima građana – opći uvjeti Banke kojima se definira postupanje po transakcijskim računima

e-Kaba servis – informatička usluga Banke koja Korisnicima omogućuje obavljanje transakcija i komunikaciju između Korisnika i Banke elektroničkim putem

Korisnik – potrošač (fizičke osobe – građani), vlasnik računa ili punomoćnik po računu kojem Banka omogući poslovanje preko e-Kaba servisa za svoje osobne potrebe

Račun – transakcijski račun u Banci za koji je ugovoreno korištenje servisa e-Kaba: tekući račun i žiro račun koji se vode u domaćoj ili stranoj valuti

Ugovor – ugovorni odnos između Banke i Korisnika o korištenju e-Kaba servisa na kojeg se primjenjuju Opći uvjeti, a sastoji se od Pristupnice i Općih uvjeta

Pristupnica – obrazac putem kojeg Korisnik podnosi zahtjev, a Banka odobrava korištenje e-Kaba servisa za građane. Pristupnica ima karakter Ugovora od trenutka njenog potpisa od strane Banke. Korisnik potpisom Pristupnice prihvaća ove Opće uvjete i Opće uvjete poslovanja po transakcijskim računima građana.

Nalog za plaćanje – instrukcija koju Korisnik daje Banci i kojom traži izvršenje platne transakcije (u nastavku teksta: nalog)

Transakcija – nalozi platnog prometa i zahtjevi zadani putem e-Kaba servisa. Sve transakcije zadane putem e-Kaba servisa jednake su onima potpisanim vlastoručnim potpisom.

Terminski plan izvršenja naloga – dokument kojim je definirano vrijeme primitka i izvršenje naloga (u nastavku teksta: Terminski plan)

Radni dan – svaki dan na koji Banka posluje, odnosno dan na koji posluje banka primatelja plaćanja i svi sudionici u platnoj transakciji te platni sustavi da bi se transakcija mogla izvršiti

Jedinstvena identifikacijska oznaka – kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga odredi korisniku platnih usluga, a koju korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje drugog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji.

U smislu ovih Općih uvjeta jedinstvena identifikacijska oznaka je IBAN, a ako isti nije u primjeni u zemlji platitelja/primatelja plaćanja, onda broj računa. Za nacionalne platne transakcije u kunama do 1.6.2014. to je i konstrukcija računa s kombinacijom VBDI banke i broja računa primatelja plaćanja.

VBDI – vodeći broj, identifikacijski broj koji bankama dodjeljuje Hrvatska narodna banka prema posebnom popisu

Platni instrument – svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između Korisnika i Banke koje Korisnik primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje

Trajni nosač podataka – svako sredstvo koje Korisniku omogućava pohranjivanje informacija upućenih osobno Korisniku na način da su mu one dostupne za buduću uporabu u razdoblju koje odgovara svrsi informacija i koje omogućuju reproduciranje pohranjenih informacija u nepromijenjenom obliku (CD, USB key, elektronska izvješća u PDF obliku, papirnati oblik)

Digitalni certifikat – skup podataka u elektroničkom obliku koji su pridruženi ili povezani s drugim podacima u elektroničkom obliku i koji služe za identifikaciju Korisnika i vjerodostojnost zadanog elektroničkog naloga

Zaporka – niz alfanumeričkih znakova odabranih od strane Korisnika kojim se Korisnik identificira pri ulasku u e-Kaba servis ili kod promjene inicijalne zaporke

Kaba mToken – aplikacija instalirana u mobilnom uređaju, a služi za identifikaciju Korisnika i potvrdu izvršavanja (verifikaciju) platnih transakcija pri korištenju e-Kaba servisa za građane

Upute za korištenje - Upute za korištenje e-Kaba servisa - građani

Tehničke upute - Tehničke upute korisnicima e-Kaba servisa – građani

Izvadak po računu – izvješće kojim Banka izvješćuje Korisnika o stanju i svim promjenama na računu

Odluka o naknadama za obavljanje bankarskih usluga – popis naknada Banke za vršenje bankarskih usluga (u nastavku teksta: Odluka o naknadama)

4. OPSEG OPĆIH UVJETA

Ovim Općim uvjetima uređuje se: ugovaranje, usluge i korištenje e-Kaba servisa, informacije o e-Kabu servisu, provođenje naloga za plaćanje, ograničenja korištenja servisa, naknade, informiranje i izvješćivanje, reklamacije, prigovori i odgovornosti, prestanak Ugovora, pravna zaštita i valjanost Općih uvjeta.

5. UGOVARANJE e-Kaba SERVISA

Ugovor između Banke i Korisnika sklapa se na neodređeno vrijeme, a smatra se zaključenim u trenutku kada Banka svojim potpisom odobri zahtjev iz Pristupnice koju je prethodno potpisao Korisnik.

Banka zadržava pravo ne odobriti zahtjev Korisnika, bez posebnog obrazloženja, pri čemu ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koju bi Korisnik zbog toga mogao pretrpjeti.

Svojim potpisom na Pristupnici Korisnik potvrđuje istinitost i točnost navedenih podataka te ujedno potvrđuje da su mu uručeni Opći uvjeti koje u cijelosti prihvaća.

Obveza je Korisnika pisanim putem odmah, odnosno najkasnije u roku osam dana od dana nastanka promjene, obavijestiti Banku o svakoj promjeni podataka navedenih u Pristupnici čime se pokreće postupak njene izmjene.

Korisnik je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka na Pristupnici te je dužan nadoknaditi Banci svaku štetu, gubitak ili trošak koji bi nastao kao posljedica dostave neistinitih i/ili nepotpunih podataka.

Korisnici usluga e-Kaba servisa dužni su se pridržavati odredbi zakona i akata Banke koji uređuju korištenje ovog servisa.

6. USLUGE e-Kaba SERVISA

Usluga e-Kaba servisa omogućuje Korisniku:

- uvid u stanje računa i oročenih sredstava u Banci,
- provođenje i pregled platnih transakcija u kunama,
- kupoprodaju deviza,
- primanje izvotka o stanju i prometu po računima.

Ujedno se omogućava autorizirana komunikacija Banke i Korisnika, davanje informacija i izvješćivanje Korisnika te korištenje drugih usluga koje Banka učini dostupnim kroz e-Kaba servis.

Način korištenja usluga e-Kaba servisa naveden je i opisan u Uputama za korištenje koje su dostupne putem e-Kaba servisa i putem internetskih stranica Banke www.kaba.hr.

Banka pridržava pravo izmjene obujma i sadržaja usluga o čemu izvješćuje Korisnika putem e-Kaba servisa odnosno drugim distribucijskim kanalima. Ove izmjene ne smatraju se izmjenama i dopunama Općih uvjeta.

7. KORIŠTENJE e-Kaba SERVISA

Za korištenje ovog servisa Korisnik sam osigurava i održava minimalne tehničke uvjete, uključujući računalo i pristup internetu.

Banka odobrava korištenje servisa ukoliko Korisnik:

- dostavi popunjenu Pristupnicu,
- vlasnik je ili punomoćnik po transakcijskom računu u Banci,
- posluje po računima sukladno Općim uvjetima za poslovanje po transakcijskim računima građana,
- uredno podmiruje sve svoje obveze prema Banci.

S obzirom na pristup e-Kaba servisu, Korisniku je na raspolaganju:

- pristup e-Kaba servisu korištenjem digitalnog certifikata
- pristup e-Kaba servisu korištenjem digitalnog certifikata i Kaba mToken aplikacije
- pristup e-Kaba servisu korištenjem Kaba mToken aplikacije

Svi oblici korištenja e-Kaba servisa zadani elektroničkim putem uz primjenu propisane korisničke dokumentacije, izjednačeni su s vlastoručnim potpisivanjem i obvezuju Korisnika.

Korisnik je dužan poduzeti sve mjere opreza kako bi izbjegao zlouporabu servisa, a naročito čuvati tajnost zaporke te ostalih identifikacijskih podataka i brinuti se da ne dođu u posjed treće osobe.

7.1. Pristup e-Kaba servisu korištenjem digitalnog certifikata

Korisnik, kome je Banka odobrila korištenje e-Kaba servisa putem digitalnog certifikata, nakon predaje Pristupnice na šalteru Banke, primit će:

- poštanskom pošiljkom dopis o registraciji koji sadrži kratki naputak i inicijalnu zaporku te šifru identifikacije Korisnika
- elektroničkom poštom referencu certifikata.

Referenca certifikata i inicijalna zaporka služe za pokretanje procesa generiranja i prijenos digitalnog certifikata na računalo Korisnika te, zajedno sa šifrom za identifikaciju, za identifikaciju Korisnika od strane Odjela podrške korisnicima.

Nakon preuzimanja potrebnih elemenata, moguće je generiranje i aktivacija digitalnog certifikata na osobnom računalo Korisnika. Postupak je opisan u Tehničkim uputama koje su dostupne putem e-Kaba servisa, na internetskim stranicama Banke www.kaba.hr i u poslovnoj mreži Banke.

Digitalni certifikat vrijedi dvije godine od dana aktivacije i isti predstavlja sigurnosni ključ koji osigurava ovlašteno korištenje usluge te omogućuje elektronsko potpisivanje financijskih transakcija.

7.2. Pristup e-Kaba servisu korištenjem digitalnog certifikata i Kaba mToken aplikacije

Ukoliko je Korisnik ugovorio pristup e-Kaba servisu korištenjem digitalnog certifikata i Kaba mToken aplikacije, uz pristup iz točke 7.1., treba izvršiti i aktivaciju usluge putem mobilnog uređaja opisane u točki 7.3.

7.3. Pristup e-Kaba servisu korištenjem Kaba mToken aplikacije

Nakon ugovaranja pristupa e-Kaba servisu putem Kaba mToken aplikacije Korisnik će zaprimiti:

- na mobilni uređaj dvije SMS poruke: jednu s linkom za preuzimanje (download) Kaba mToken aplikacije, i drugu s identifikacijskim kodom
- poštanskom pošiljkom: dopis o registraciji koji sadrži kratki naputak i inicijalnu zaporku te šifru identifikacije Korisnika.

Identifikacijski kod iz druge SMS poruke je 8-znamenasti broj koji zajedno s inicijalnom zaporkom služi za pokretanje Kaba mToken aplikacije.

Šifra za identifikaciju, zajedno sa serijskim brojem koji se prilikom aktivacije registrira na mobilnom uređaju, služi za identifikaciju Korisnika od strane Odjela podrške korisnicima.

Nakon primitka navedenog moguće je preuzimanje i aktivacija Kaba mToken aplikacije na mobilnom uređaju. Postupak iste opisan je u Uputama za korištenje Kaba mToken aplikacije koje su dostupne putem e-Kaba servisa, na internetskim stranicama Banke www.kaba.hr i u poslovnoj mreži.

8. INFORMACIJE O e-Kaba SERVISU

Sve dodatne informacije i pomoć u vezi e-Kaba servisa Korisnik može dobiti na adresi:

Karlovačka banka d.d.
Odjel podrške korisnicima
V. Mačeka 8
47000 Karlovac

na besplatni telefon: 0800 417 336

ili upitom na e-mail adresu: e-kaba@kaba.hr.

9. PROVOĐENJE NALOGA ZA PLAĆANJE

Provođenje naloga obuhvaća:

- zadavanje naloga za plaćanje
- suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje
- izvršenje naloga za plaćanje i rokove izvršenja
- odbijanje izvršenja naloga za plaćanje
- opoziv zadanih naloga za plaćanje

9.1. Zadavanje naloga za plaćanje

Način zadavanja, sadržaj kao i način provedbe naloga za plaćanje opisan je u Uputama za korištenje.

Korisnik je dužan postupati u skladu s Uputama za korištenje te je odgovoran za ispravan unos podataka. U svrhu pravilnog izvršenja naloga za plaćanje Korisnik je obavezan unijeti najmanje sljedeće podatke: ime i prezime/naziv te adresu primatelja, broj računa/IBAN primatelja plaćanja, iznos i opis plaćanja te datum izvršenja.

Banka zaprima naloge za plaćanja u svoj sustav na datum izvršenja ili do 60 dana unaprijed od datuma zadavanja naloga.

Banka potvrđuje Korisniku formalnu ispravnost unesenog naloga.

Unesene naloge Korisnik prosljeđuje na izvršenje elektroničkim potpisom - autorizacijom. Autorizacijom naloga smatra se da je Korisnik dao Banci suglasnost za izvršenje transakcije. Banka potvrđuje prihvatanje naloga i njegovo provođenje odgovarajućim porukama servisa opisanim u Uputama za korištenje.

Nakon provedene autorizacije, sustav nalogu dodjeljuje broj transakcije (referencu) koja omogućuje Korisniku naknadnu identifikaciju svake platne transakcije.

Nalozima za plaćanje provode se sukladno propisima koji uređuju njihovo provođenje i objavljenom Terminskom planu, pod uvjetom da su na računu Korisnika osigurana novčana sredstva te da je nalog uredno popunjen.

Korisnik je odgovoran za točnost i potpunost podataka naloga za plaćanje, a ukoliko navede pogrešnu jedinstvenu identifikacijsku oznaku (broj računa/IBAN) primatelja plaćanja, odnosno bilo koji obavezni element naloga, Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje takvog naloga.

Korisnik odgovara za zakonitost zadanog naloga imajući u vidu odredbe zakona i podzakonskih akata koje se odnose na određen vrste plaćanja i zakonske prepreke u odnosu na njihovu dozvoljenost.

Klijent je dužan pratiti izvršenje naloga uvidom u promet po računu.

Ako je račun Korisnika blokiran, e-Kaba servis će odbiti unos naloga.

9.2. Suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje

Platna transakcija smatra se autoriziranom ako je Korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije ili ako je dao suglasnost za izvršenje niza platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija.

Suglasnost za izvršenje naloga putem e-Kaba servisa Korisnik daje ugovorenim i razmijenjenim elektroničkim ključem, odnosno autorizacijom Korisnika.

Nalozi za plaćanje za čiju provedbu Banka zaprimi suglasnost na gore opisani način smatraju se autoriziranim platnim nalogima.

Smatra se da je provedena platna transakcija autorizirana te da je Banka postupala s dužnom pažnjom dok se ne dokaže suprotno.

9.3. Izvršenje naloga za plaćanje i rokovi

Banka izvršava nalog za plaćanje sukladno Terminskom planu koji je dostupan Korisniku na internetskim stranicama Banke www.kaba.hr, putem e-Kaba servisa i u poslovnoj mreži.

Banka će izvršiti nalog za plaćanje za nacionalnu transakciju u kunama ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- nalog sadrži sve obvezne elemente
- osigurano je pokriće za izvršenje cjelokupnog naloga
- suglasnost za izvršenje dana je na ugovoreni način
- ne postoje zakonske ni druge zapreke za provođenje naloga

Banka izvršava naloge plaćanja prema redoslijedu primitka do visine raspoloživog stanja na računu. Banka neće provoditi naloge djelomično.

Ukoliko je na nalogu određen datum izvršenja unaprijed, Banka provjerava raspoloživost sredstava na računu na dan izvršenja naloga poštujući pri tom prioritete izvršavanja naloga.

9.3.1. Nalozi za kupnju/prodaju deviza

Korisnik servisa može obavljati poslove kupnje/prodaje deviza u korist i na teret računa, a sve u skladu sa zakonskim propisima.

Nalozi za kupnju/prodaju deviza mogu se zadavati samo na dan izvršenja.

Pri preračunavanju valuta Banka primjenjuje kupovne i prodajne tečajeve za devize s važeće tečajne liste. Tečajna lista je objavljena i dostupna putem e-Kaba servisa, internetske stranice www.kaba.hr i u poslovnoj mreži Banke.

Autorizacijom izvršenja transakcije putem e-Kaba servisa, Korisnik daje svoju suglasnost s tako izvršenim obračunom.

9.3.2. Terminski plan

Zadavanje i izvršavanje naloga za plaćanje i naloga kupnje/prodaje deviza podliježe Terminskom planu koji je Korisniku dostupan putem e-Kaba servisa.

Naloga za plaćanje zadane u najavi, Banka provodi nastupom obračunskog datuma valute sukladno Terminskom planu.

Nakon završetka obračunskog dana Banka povlači iz daljnje obrade naloga za koje nije bilo raspoloživog stanja na računu za izvršenje i o istom obavještava Korisnika putem e-Kaba servisa i dostavom e-mail poruke na adresu Korisnika.

9.4. Odbijanje izvršenja naloga za plaćanje

Banka može odbiti izvršenje naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje i u slučaju ovrhe na novčanim sredstvima te u ostalim slučajevima utvrđenim zakonom.

O odbijanju naloga za plaćanje, a ako je moguće i o razlozima, Banka će obavijestiti Korisnika putem e-Kaba servisa, odnosno putem Izvatka po računu, osim ako to nije zabranjeno drugim propisima.

Banka ima pravo naplatiti obavijest o objektivno opravdanom odbijanju izvršenja naloga.

9.5. Opoziv zadanih naloga za plaćanje

Korisnik može opozvati zadane naloga za plaćanje. Opoziv se vrši putem e-Kaba servisa u skladu s rokovima navedenim u Terminskom planu.

Naloga za plaćanje nad kojima je Banka, u skladu s Terminskim planom, započela izvršenje, Korisnik ne može opozvati.

Nalog u najavi može se opozvati do nastupa datuma izvršenja naloga u skladu s Terminskim planom. Nakon početka izvršenja, nalog se ne može opozvati.

Opozivom naloga ukida se suglasnost za izvršenje predmetnog naloga.

Autorizirani nalozi kupnje/prodaje deviza ne mogu se opozvati.

Banka ima pravo naplatiti opoziv zadanih naloga za plaćanje.

10. OGRANIČENJA KORIŠTENJA e-Kaba SERVISA

Banka može blokirati korištenje usluge e-Kaba servisa zbog:

- razloga koji se odnose na sigurnost servisa,
- u slučaju opravdane sumnje na neovlašteno korištenje,
- korištenja s namjerom prijevare ili
- u slučaju značajnog povećanja rizika poslovanja Korisnika i procjene da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja troškova e-Kaba servisa.

O istom Banka pisanim putem izvještuje Korisnika, osim kad je takva obavijest u suprotnosti sa sigurnosnim razlozima ili protivna zakonu.

Banka će izvršiti deblokadu platnog instrumenta ili zamjenu novim nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu istog.

U slučaju gubitka, krađe, neovlaštenog korištenja i/ili neodgovarajuće primjene platnog instrumenta odnosno mobilnog uređaja, Korisnik je dužan, bez odlaganja, zatražiti obustavu korištenja e-Kaba servisa dojavom na:

Karlovačka banka d.d.
Odjel podrške korisnicima
V. Mačeka 8
47000 Karlovac

ili na besplatni telefon: 0800 417 336.

Dojava se može obaviti u vremenu od 8:00-20:00 pri čemu se Korisnik identificira referencom certifikata i šifrom identifikacije.

Zahtjev za obustavom e-Kaba servisa Korisnik je dužan prvog radnog dana i pisanim putem potvrditi u najbližoj organizacijskoj jedinici Banke. Dokaz o podnesenom zahtjevu Korisnika za obustavu korištenja e-Kaba servisa, Banka je dužna čuvati osamnaest (18) mjeseci i dostaviti ga Korisniku na njegov zahtjev.

Banka će odmah po dojadi obustaviti korištenje e-Kaba servisa Korisniku koji to zatraži.

Sve troškove nastale neovlaštenim korištenjem e-Kaba servisa do trenutka prijave o neovlaštenoj i/ili neodgovarajućoj uporabi platnog instrumenta snosi vlasnik računa.

Na temelju pisane prijave o neovlaštenoj uporabi i/ili neodgovarajućoj primjeni platnog instrumenta, Korisniku se na njegov zahtjev izdaje novi certifikat. Trošak izdavanja novog certifikata naplaćuje se terećenjem transakcijskog računa za koji je ugovoren e-Kaba servis.

11. NAKNADE

Banka obračunava Korisniku naknadu za pristup i uporabu e-Kaba servisa te provođenje naloga za plaćanje i ostalih usluga servisa u visini, rokovima i na način utvrđen objavljenom važećom Odlukom o naknadama koja je Korisniku dostupna putem e-Kaba servisa, na internetskim stranicama www.kaba.hr i u poslovnoj mreži Banke.

Visina naknade i uvjeti za njihovu primjenu promjenjivi su u skladu s navedenom Odlukom o naknadama i Metodologijom načina promjene visine administrativnih kamatnih stopa i naknada. Promjenjivost naknada ovisi o kretanju visine naknada u dvije najveće banke u RH objavljenih na njihovim internetskim stranicama. Kao bazna vrijednost uzima se visina naknada za prosinac prethodne godine. Visina naknada se usklađuje šestomjesečno, 01. siječnja odnosno 01. srpnja, ukoliko je promjena visine naknada banaka 10% ili više.

Banka naplaćuje naknadu za pristup i uporabu e-Kaba servisa te provođenje naloga za plaćanje i ostalih usluga servisa terećenjem transakcijskog računa za koji je ugovoren e-Kaba servis.

Naknade za opoziv i odbijanje provođenja naloga za plaćanje te naknade po nalogu za plaćanje zadane od strane Korisnika s pogrešnom identifikacijskom oznakom, Banka obračunava i naplaćuje sukladno Odluci o naknadama.

Potpisom Pristupnice i prihvaćanjem ovih Općih uvjeta Korisnik izjavljuje da je prethodno upoznat sa svim naknadama i drugim troškovima koje Banka obračunava kod korištenja servisa te ujedno daje suglasnost Banci za terećenje njegova računa za iznos obračunatih naknada.

Informacije o promjenama naknada e-Kaba servisa bit će objavljene i dostupne Korisniku u poslovnoj mreži Banke, putem e-Kaba servisa, na internetskim stranicama Banke i putem drugih distribucijskih kanala dva (2) mjeseca prije stupanja na snagu.

12. INFORMIRANJE I IZVJEŠĆIVANJE

Informacije i izvješća o provedenim transakcijama e-Kaba servisom, Banka stavlja Korisniku na raspolaganje u vidu pojedinačne potvrde o izvršenom nalogu, uvida u promete računa i izvratke po računu.

Izvadak po računu stavlja se na raspolaganje najmanje jedanput mjesečno, putem e-Kaba servisa.

Informacije i izvješća dostavljena putem e-Kaba servisa jednako su valjani kao i oni u papirnatom obliku te omogućuju Korisniku pohranjivanje, dostupnost za buduću uporabu i reproduciranje u nepromijenjenom obliku.

Na osobni zahtjev Korisnika u poslovnoj mreži Banke, Banka može dostaviti sve informacije koje dostavlja u elektronskom obliku i u papirnatom obliku. Dostavu dodatnih izvješća Banka naplaćuje sukladno važećoj Odluci o naknadama za obavljanje bankarskih usluga.

Korisnik servisa je suglasan da ga Banka putem servisa izvješćuje o svim izmjenama i novostima te posebnim ponudama u poslovanju.

13. REKLAMACIJE I PRIGOVORI

Korisnik mora bez odgađanja provjeriti točnost i potpunost izvješća zaprimljenih putem e-Kaba servisa, a eventualne reklamacije uložiti isključivo pisanim putem, najkasnije u roku od osam dana od dana njihova zaprimanja.

Korisnik mora bez odgađanja provjeriti točnost i potpunost transakcije, a eventualne reklamacije može podnijeti Banci isključivo pisanim putem, najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja/odobrenja računa.

Banka će Korisniku dostaviti odgovor u roku sedam (7) radnih dana od dana zaprimanja reklamacije.

U slučaju opravdanosti reklamacije, Banka će u roku od sedam dana od dana zaprimanja iste postupiti na jedan od načina:

- uredno izvršiti platnu transakciju ili
- izvršiti povrat iznosa pogrešno provedene transakcije i svih obračunatih naknada.

Zbog kršenja bilo koje od odredaba Zakona o platnom prometu koje se odnose na obvezu informiranja ili na prava ili obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, Korisnik može:

- uputiti Banci prigovor, koja na isti treba odgovoriti u roku sedam radnih dana od dana njegova zaprimanja
- uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci, koja može uputiti Korisnika na mogućnost provođenja postupka mirenja pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

Reklamacije i prigovori upućuju se na adresu:

Karlovačka banka d.d.
Odjel podrške korisnicima
V. Mačeka 8
47000 Karlovac

Faks: +385 (0)47 417 351
e-mail adresa: e-kaba@kaba.hr

14. ODGOVORNOSTI

14.1. Odgovornost Korisnika

Pri korištenju e-Kaba servisa, Korisnik je dužan:

- uredno upotrebljavati e-Kaba servis i postupati u skladu s Tehničkim uputama, Uputama za korištenje i Uputama za korištenje Kaba mToken aplikacije
- brižno čuvati sredstva za identifikaciju i verifikaciju (platni instrument servisa), PIN, te ih štititi tako da spriječi oštećenje, krađu ili zlouporabu,
- osigurati tajnost zaporka i PIN-a na način da iste ne smije zapisivati na papirni, elektronski ili neki drugi medij niti ih priopćavati trećim osobama,
- jednom mjesečno promijeniti zaporku,
- redovito provjeravati podatke i obavijesti koje dostavlja Banka,
- pravovremeno obavještavati Banku o uočenim nepravilnostima ili netipičnom radu servisa,
- bez odlaganja izvijestiti Banku o možebitnoj neovlaštenoj uporabi ili sumnji na neovlaštenu uporabu servisa,
- obavijestiti Banku o prestanku i/ili promjeni punomoći,
- unositi točne podatke i spriječiti zlouporabu korištenja servisa u vlastitom okruženju,
- odmah obavijestiti Banku o promjenama osobnih informacija neophodnih za ispravno i sigurno funkcioniranje Kaba mTokena (promjena broja mobilnog telefona za dostavu SMS poruka, e-mail adrese i drugo),
- u slučaju promjene mobilnog uređaja, ponovno instalirati i aktivirati Kaba mToken aplikaciju na mobilni uređaj

14.2. Odgovornost Banke

Banka je dužna Korisniku osigurati i staviti na raspolaganje sve uvjete potrebne za nesmetano, neprekidno i neometano korištenje servisa, uključujući i raspoloživost sredstava komunikacije potrebnih za dostavu zahtjeva Korisnika za obustavu korištenja servisa i ponovno pokretanje.

Banka jamči da sigurnosna obilježja platnog instrumenta nisu dostupna neovlaštenim osobama.

Isključena je odgovornost Banke za neuredno korištenje servisa od strane Korisnika te neizvršenje naloga u sustavu platnog prometa, kada ga nije moguće izvršiti točno i na vrijeme uslijed pogreške Korisnika ili u slučajevima kada nastupe objektivne smetnje u dostupnosti e-Kaba servisa.

Smetnje u korištenju e-Kaba servisa su svi oni događaji, pojave, radnje ili akti koji otežavaju ili onemogućavaju dostupnost istog, a prouzročeni su djelovanjem više sile, rata, pobune, nemira, terorističkih djela, prirodnih i ekoloških katastrofa, epidemija, štrajkova, prestanka isporuke električne energije i prekida telekomunikacijskih veza, tehničkih problema na računalnoj opremi Korisnika kao i svih drugih sličnih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

Smetnje koje isključuju odgovornost Banke u korištenju ove usluge su i nefunkcioniranje ili nepravilno funkcioniranje Nacionalnog klirinškog sustava, Hrvatskog sustava velikih plaćanja i SWIFT-a.

Banka ne preuzima odgovornost u slučaju gubitka ili uništenja podataka ili opreme Korisnika.

15. PRESTANAK UGOVORA

Ugovor o korištenju usluge e-Kaba servisa otkazuje se pisanim putem.

Ukoliko otkaz daje Korisnik, otkaz se predaje neposredno ili na adresu:

Karlovačka banka d.d.
Odjel podrške korisnicima
V. Mačeka 8
47000 Karlovac

uz otkazni rok od najduže mjesec dana počevši od datuma zaprimanja otkaza.

Banka može jednostrano otkazati Ugovor pisanim putem s otkaznim rokom od dva mjeseca. Banka može otkazati Ugovor i bez otkaznog roka u slučajevima kada Korisnik krši odredbe Općih uvjeta, ugovornih i zakonskih odredbi.

Banka može jednostrano otkazati Ugovor uz prethodnu obavijest Korisniku u slučaju da Korisnik jedan mjesec nema raspoloživih sredstava za naplatu naknade iz točke 11.

U navedenim slučajevima Ugovor prestaje danom otposljanja otkaznog pisma na posljednju poznatu adresu Korisnika, preporučenom pošiljkom.

16. DOSTUPNOST OPĆIH UVJETA I ODLUKE O NAKNADAMA

Ovi Opći uvjeti kao i Odluka naknadama Banke dostupni su Korisniku u poslovnoj mreži, putem e-Kaba servisa i na internetskoj stranici www.kaba.hr te će Banka, na zahtjev Korisnika, učiniti dostupnim presliku istih (na snazi i prethodno važećih) i to u roku od petnaest (15) dana od upućenog zahtjeva, bez naknade.

17. IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPORA, SUDSKA NADLEŽNOST I MJERODAVNO PRAVO

U svim sporovima između Banke i Korisnika, koji nastanu u primjeni odredbi Zakona o platnom prometu može se staviti prijedlog za izvansudsko rješavanje spora Centru za Hrvatske gospodarske komore. Nagodba sklopljena u tom postupku mirenja ima svojstvo ovršne isprave.

U slučaju da se rješavanje spora povjeri sudu, ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Karlovcu uz primjenu prava Republike Hrvatske.

18. ZAVRŠNE ODREDBE

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 1. siječnja 2014. godine. Datumom početka primjene ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti korištenja e-Kaba servisa za građane od 30. siječnja 2013. godine broj: OU-2013/27/19.

Na ugovorne odnose sklopljene do stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, primjenjuju se odredbe ovih Općih uvjeta.

Karlovac, 18. prosinca 2013.

PREDSJEDNIK UPRAVE

Ivan Vrljić