

# Opšti uslovi korišćenja SMS usluge za fizička lica

## 1. Uvodne odredbe

Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Opštim uslovima, imaju sljedeće značenje:

**1.1. Banka** – izdavalac Opštih uslova je Erste Bank AD Podgorica (u daljem tekstu: Banka), ul. Arsenija Boljevića 2A, MB 02351242, transakcioni račun broj 907-54001-10, SWIFT kod OPPOMEPG, internet stranica Banke: www.erstebank.me, info telefon: 020/ 440-440, e-mail: info@erstebank.me. Organ ovlašćen za nadzor nad poslovanjem Banke kao pružaoca platnih usluga je Centralna banka Crne Gore.

**1.2. Akti Banke** – u smislu odredbi Opštih uslova su svi dokumenti i odluke koje po propisanoj proceduri donose ovlašćena tijela Banke i koja su Klijentu dostupna putem pojedinih distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlašćenja i obaveze Klijenta i svih ostalih lica koja preuzimaju prava i obaveze prema Banci kao i Banke same (Opšti uslovi vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica, Odluka o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju sa fizičkim licima, i sl. ). Banka će Klijentu na njegov zahtjev učiniti dostupnima sve Akte Banke koji se primjenjuju na njegov konkretan ugovorni odnos sa Bankom.

**1.3. Klijent** – Klijentom se za potrebe ovih Opštih uslova smatra fizičko lice - potrošač koji je sa Bankom zaključio Okvirni ugovor o platnim uslugama, a u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj djelatnosti, poslovanju ili zanimanju.

**1.4. Račun** – transakcioni račun koji Banka, na osnovu Ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa i Opštih uslova računa, otvara korisniku platnih usluga, a koji se koristi za izvršenje platnih transakcija. Transakcioni račun u smislu ovih Opštih uslova je račun za obavljanje transakcija u nacionalnom platnom prometu.

**1.5. Opšti uslovi računa** – Opšti uslovi vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica.

**1.6. SMS usluga** – Erste SMS usluga za fizička lica.

**1.7. Opšti uslovi** – Opšti uslovi korišćenja Erste SMS usluge za fizička lica.

**1.8. Pristupnica** – predstavlja Zahtjev za korišćenje/izmjenu/otkaz Erste SMS usluge za fizička lica (u zavisnosti od toga koju opciju Klijent izabere na formularu).

**1.9. Podnosilac pristupnice** – Klijent ili Punomoćnik koji predajom potpisane Pristupnice od Banke traži mogućnost korišćenja/izmjene/otkaza Erste SMS usluge.

**1.10. Punomoćnik** - Podnosilac pristupnice može biti i Punomoćnik, tj. drugo fizičko lice koje je Klijent ovlastio za korišćenje/izmjenu/otkaz Erste SMS usluge za Račun po kojem to lice ima Punomoćje.

**1.11. Punomoćje** - punomoćje koje je prihvatljivo za Banku je jedino u slučaju da ga je potpisao Klijent i ovjerio u nadležnom Sudu ili kod Notara, iz razloga kada je Klijent opravdano onemogućen da neposredno pristupi u neku od filijala Banke. U tom slučaju, punomoćje ne smije biti starije od 3 mjeseca od dana njegovog izdavanja. Ukoliko je punomoćje potpisano na stranom jeziku, potrebno je da bude prevedeno i ovjereno od strane Sudskog tumača i dostavljeno u obje jezičke forme.

**1.12. Ugovor** – Ovi Opšti uslovi zajedno sa potpisanom i odobrenom Pristupnicom čine Ugovor o korišćenju Erste SMS usluge koji Klijent sklapa sa Bankom.

**1.13. Korisnik** – Klijent kojem je Banka odobrila korišćenje Erste SMS usluge. Korisnikom može postati Klijent koji u Banci ima otvoren Račun.

**1.14. Dodatni korisnik** – drugo fizičko lice koje je Korisnik ovlastio za korišćenje Erste SMS usluge za Račun po kojem to lice ima punomoćje.

**1.15. Broj mobilnog telefona** – na Pristupnici naveden Korisnikov broj mobilnog telefona ili broj mobilnog telefona Dodatnog korisnika na koji se šalju SMS poruke, registrovani u mobilnim mrežama u kojima Banka podržava primanje SMS poruka. U slučaju da se Broj mobilnog telefona odnosi na SMS servis po platnim karticama on mora biti isključivo u nekoj od crnogorskih mobilnih mreža.

## 2. Opšte odredbe

**2.1.** U odnosu na Opšte uslove računa ovi Opšti uslovi smatraju se posebnim, a regulišu prava i obaveze Korisnika u korišćenju SMS usluge te prava i obaveze Banke u pružanju SMS usluge. Potpisom Pristupnice, Podnosilac pristupnice izjavljuje da je pročitao ove Opšte uslove, da pristaje na njihovu primjenu i da prihvata sva prava i obaveze koje iz istih proizlaze.

**2.2.** Ovi Opšti uslovi zajedno sa potpisanom i odobrenom Pristupnicom čine Ugovor, a Ugovor, Opšti uslovi računa, Ugovor o otvaranju i vođenju transakcionog računa koji je Korisnik prethodno sklopio sa Bankom, Odluka o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju sa fizičkim licima i Terminski plan sastavni su djelovi Okvirnog ugovora o platnim uslugama (dalje u tekstu: Okvirni ugovor).

**2.3.** U slučaju kolizije Ugovora i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim ugovora o transakcionom računu pa Opšti uslovi vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa te na kraju ostali Akti Banke, osim ako nije ugovoreno drugačije.

## 3. Postupak ugovaranja SMS usluge

**3.1.** Podnosilac pristupnice ugovara korišćenje SMS usluge predajom potpisane Pristupnice u filijali Banke.

**3.2.** Podnosilac pristupnice svojim potpisom potvrđuje tačnost podataka navedenih na Pristupnici. Podnosilac pristupnice dozvoljava Banci da provjeri sve podatke navedene na Pristupnici, kao i da prikupi dodatne informacije.

**3.3.** Banka, u skladu sa uslovima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti Pristupnicu, odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja SMS usluge. U slučaju da Banka odbije da pruži Uslugu elektronskog bankarstva, o tome će obavijestiti podnosioca pod uslovom da se time na krše pozitivnopravni propisi.

**3.4.** Trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak odobrenja Pristupnice od strane Banke. Ovi Opšti uslovi, kao i Pristupnica, uz uslov da je potpisana od strane Podnosioca pristupnice te odobrena od strane Banke, čine sadržaj Ugovora.

**3.5.** Korišćenje SMS usluge se ugovara na neodređeno vrijeme.

## 4. Korišćenje i opseg SMS usluge

**4.1.** SMS usluga, u skladu sa odobrenom Pristupnicom, Korisniku i Dodatnom korisniku omogućuje primanje SMS poruka sa sljedećim informacijama:

- Automatsko obavještenje / alarm o stanju na računu najviše dva puta dnevno u odabranom terminu od strane Korisnika;
- Automatsko obavještenje o promjeni stanja na računu sa precizno definisanim iznosom praga – stanje veće od / manje od, koji Korisnik navodi na Pristupnici;
- Obavještenje o stanju na računu / zahtjev slanjem poruke SEB (skraćeno od S – stanje, EB – Erste Bank) na broj +382(0)67880044, a kao odgovor dobija poruku sa stanjem na računu kao i posljednje tri promjene po računu;
- Automatsko obavještenje / alarm o prilikama na računu, ako je priliv veći od iznosa koji Korisnik navede na Pristupnici;
- Automatsko obavještenje / alarm o odlivima sa računa, ako je iznos odliva veći od iznosa koji je Korisnik naveo na Pristupnici;
- Automatsko obavještenje / alarm o transakcijama po platnim kartica.

**4.2.** Ostale SMS poruke Banke, bilo informativnog ili drugog karaktera, a koje nisu opisane u članu 4.1. ovih Opštih uslova nisu predmet ovih Opštih uslova.

**4.3.** SMS usluga je isključivo informativna i obavještenja primljena putem SMS poruka nemaju jednaku pravnu snagu kao pisani izvod ili potvrda.

**4.4.** Banka ima pravo da naknadno promijeni ugovoreni obim i sadržaj SMS usluge o čemu će Korisnika obavijestiti putem svoje internet stranice.

## 5. Zaštita ličnih podataka i povjerljivih informacija

**5.1.** Podaci Korisnika i Dodatnog korisnika vezani za korišćenje SMS usluge (na primjer: lični podaci Korisnika, finansijski podaci i sl.) su tajni i Banka će tako prikupljene podatke koristiti u skladu sa važećom regulativom.

**5.2.** Banka koristi lične podatke Korisnika i Dodatnog korisnika prikupljene u skadu sa Ugovorom isključivo u svrhu pružanja SMS usluge.

**5.3.** Banka i Korisnik se obavezuju da će preduzeti visoki stepen sigurnosnih mjera koje će osigurati što manji rizik pristupa podacima, promjene i gubitka podataka.

## 6. Obaveze i odgovornosti Korisnika i Banke

**6.1.** Korisnik se obavezuje:

- da se, u slučaju promjene Broja mobilnog telefona ili bilo kojeg drugog podatka sa Pristupnice, odmah javi u najbližu filijalu Banke i preda potpisanu Pristupnicu sa opcijom izmjena usluge;
- dođe li do gubitka ili krađe mobilnog telefona, odmah javi u filijalu Banke kako bi se obustavilo slanje SMS poruka;
- u slučaju bilo kakve promjene ili opoziva Punomoćja, Korisnik je dužan da o istome obavijesti Banku pismenim putem u najkraćem roku opozivajući ugovorenu SMS uslugu, u protivnom će se podrazumijevati da Korisnik želi da nastavi sa prethodno ugovorenom uslugom koju je u njegovo ime i za njegov račun ugovorio Punomoćnik.

**6.2.** Banka se obavezuje:

- postupiti po zatraženoj promjeni Broja mobilnog telefona ili bilo kojeg drugog podatka sa Pristupnice u roku 5 (pet) dana od Korisnikove predaje Pristupnice u filijali Banke;
- onemogućiti korišćenje SMS usluge u slučaju da je mobilni telefon ukraden ili izgubljen u roku 5 (pet) dana od Korisnikovog obavještenja.

**6.3.** Banka nije odgovorna za tajnost informacija nakon njihovog primanja na Broj mobilnog telefona te se neće smatrati odgovornom za zloupotrebe nastale tim putem. Banka nije dužna provjeriti vlasništvo Broja mobilnog telefona navedenog na Pristupnici.

**6.4.** Banka nije odgovorna za kašnjenje ili neizvršenje SMS usluge, neposredno ili posredno, ako je isto nastupilo usljed:

- greške Korisnika, odnosno neispravnog unosa SMS upita od strane Korisnika;
- kašnjenja završetka dnevnih ili mjesečnih obrada u bankarskom sistemu
- više sile – tu se podrazumijevaju slučajevi koji se mogu pojaviti nakon uspostavljanja SMS usluge, a nisu pod kontrolom nijedne strane niti se mogu objektivno predvidjeti, a sprečavaju pružanje SMS usluge.

**6.5.** Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlašćenog korišćenja ili promjene Broja mobilnog telefona na koji se primaju obavještenja putem SMS usluge te nepridržavanja odredbi ovih Opštih uslova.

## 7. Naknade i obavještanje

**7.1.** Naknade za korišćenje SMS usluge naplaćuju se sa Računa Korisnika ili drugim oblikom naplate u skladu sa Odlukom o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju sa fizičkim licima, bez dodatne saglasnosti od strane Korisnika.

**7.2.** Naknade su objavljene na internet stranici Banke i u filijalama Banke.

## 8. Blokada korišćenja i otkaz SMS usluge

**8.1.** Banka će blokirati korišćenje SMS usluge ako procijeni da je iz bilo kojeg razloga ugrožena sigurnost Korisnikovih podataka ili korišćenje SMS usluge od strane Korisnika ili Dodatnog korisnika, a po isključivoj procjeni Banke, predstavlja sigurnosnu prijetnju ili ugrožava poslovanje Banke.

**8.2.** Korisnik ima pravo otkazati korišćenje SMS usluge predajom potpisane Pristupnice sa opcijom otkaz usluge u bilo kojoj filijali Banke.

**8.3.** Banka će Korisniku otkazati SMS uslugu u slučaju da Korisnik zatvori Račun po kojem je SMS usluga ugovorena te u slučaju smrti Korisnika.

**8.4.** Banka može raskinuti Ugovor bez otkaznog roka ukoliko Korisnik krši odredbe pozitivnih propisa ili Okvirnog ugovora o platnim uslugama.

**8.5.** Banka zadržava pravo da Korisniku bez posebnog obavještenja otkáže korišćenje SMS usluge ukoliko se Korisnik ne pridržava ovih Opštih uslova i ako se ne može naplatiti provizija ili naknada sa njegovog računa.

## **9. Postupak podnošenja prigovora**

**9.1.** Korisnik ima pravo podnijeti prigovor odnosno reklamirati funkcionalnost SMS usluge na način definisan u Opštim uslovima računa u poglavlju „Postupak podnošenja prigovora“.

## **10. Završne odredbe**

**10.1.** Opšti uslovi su objavljeni na internet stranici Banke i dostupni u svim filijalama Banke.

**10.2.** Banka je dužna predložiti Korisniku izmjene ovih Opštih uslova dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene.

**10.3.** Banka je dužna obavijestiti Klijenta pri svakoj izmjeni Opštih uslova i navesti da Klijent ima pravo otkazati Ugovor ili Okvirni ugovor bez ikakve naknade za izvršavanje otkaza do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatraće se da je Klijent prihvatio navedene izmjene, ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Opštih uslova pisanim putem ne obavijesti Banku da ih ne prihvata.

**10.4.** Sve predložene izmjene Opštih uslova Banka objavljuje na internet stranici Banke, kao i u filijalama Banke. Na zahtjev, Klijentu se mogu uručiti sve izmjene u papirnom ili u elektronskom obliku.

**10.5.** Ako se Korisnik ne slaže sa izmjenama ovih Opštih uslova, može bez otkaznog roka i plaćanja naknade za otkazivanje usluge otkazati Ugovor. Smatra se da je Banka obaviještena o neprihvatanju izmjena, ako je pisano obavještenje o neprihvatanju primila najkasnije zadnji dan roka za primanje predmetnog obavještenja. Ukoliko u navedenom periodu Korisnik ne javi Banci da ne prihvata izmjene smatraće se da je saglasan s njima.

**10.6.** U slučaju da Korisnik pisanim putem odbije predložene izmjene i pri tome ne otkáže Ugovor ili Okvirni ugovor o platnim uslugama, smatra se da je Banka otkazala Ugovor s dvomjesečnim otkaznim rokom koji počne teći od dana slanja obavještenja o izmjeni ovih Opštih uslova.

**10.7.** Na odnose, međusobna prava i obaveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Crne Gore.

**10.8.** Način rješavanja međusobnih sporova Korisnika i Banke definisan je Opštim uslovima računa, u poglavlju Postupak podnošenja prigovora.

**10.9.** Međusobne sporove Banka i Korisnik će rješavati sporazumno, u protivnom se ugovara nadležnost suda u sjedištu Banke.

**10.10.** Odredbe ovih Opštih uslova stupaju na snagu 4. aprila 2016. godine. Stupanjem na snagu i početkom primjene ovih Opštih uslova prestaju da važe raniji Opšti uslovi korišćenja SMS usluge za fizička lica.