

Pročišćeni tekst Općih uvjeta korištenja Wave2Pay mobilne aplikacije čine Opći uvjeti korištenja Wave2Pay mobilne aplikacije (29. ožujak 2015. godine) te izmjene i dopune (22. veljače 2018. godine, 28. srpnja 2018. godine i 1. studenoga 2018. godine¹).

Opći uvjeti korištenja Wave2Pay mobilne aplikacije (pročišćeni tekst)

1. Značenje pojmova

- **Banka** – Privredna banka Zagreb d.d. 10000 Zagreb, Radnička cesta 50, Republika Hrvatska, BIC/SWIFT: PBZGHR2X, račun: HR6423400091000000013, OIB: 02535697732, internetska stranica: www.pbz.hr; Adrese za kontakt: pbz365@pbz.hr; Tel: 0800 365 365 ili 01 636 00 00; podružnice i poslovnice Banke, s tim da se popis podružnica i poslovnica Banke nalazi na internetskoj stranici Banke www.pbz.hr.
Banka posluje temeljem odobrenja za rad koje je izdala Hrvatska narodna banka koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke. Banka je upisana u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem upisa: 080002817.
- **Wave2Pay mobilna aplikacija** – aplikacija za mobilne telefone na kojima postoji mogućnost instaliranja dodatnih aplikacija, a koja korisniku omogućava plaćanje roba i usluga, prikupljanje nagradnih bodova, pregled troškova te izvršenje drugih usluga putem debitnih kartica Virtualne kartice ili Visa Inspire Sticker kartice, a koje je korisnik ugovorio s izdavateljem kartice. Banka omogućava korištenje Wave2Pay mobilne aplikacije temeljem ugovora s Korisnikom.
- **Virtualna debitna kartica** (dalje u tekstu: Virtualna kartica) – platni instrument na temelju kartice kojega čini skup personaliziranih elektronski pohranjenih podataka koji se koristi putem Wave2Pay mobilne aplikacije i kojega Korisniku, na njegov zahtjev i temeljem posebnog ugovornog odnosa, izdaje ovlašteni Izdavatelj virtualne kartice.
- **Visa Inspire Sticker debitna kartica** (dalje u tekstu: Sticker kartica) – međunarodno valjana personalizirana platna kartica koju Banka izdaje Korisniku temeljem posebnog ugovora.
- **Mobilni telefon** – mobilni telefon na kojem postoji mogućnost instaliranja dodatnih aplikacija i čiji operativni sustav podržava korištenje funkcionalnosti Wave2Pay mobilne aplikacije.
- **Ugovor o izdavanju virtualne kartice** – ugovorni odnos između Korisnika i izdavatelja njegove virtualne kartice u kojem su određene funkcionalnosti, odnosno način i uvjeti korištenja Virtualne kartice.
- **Izdavatelj virtualne kartice** – Banka ili poslovni subjekt koji je, temeljem ugovora koji je sklopio s Bankom, ovlašten Virtualne kartice kojih je izdavatelj, uključiti u Wave2Pay mobilnu aplikaciju.
- **Korisnik mobilne aplikacije** (dalje u tekstu: Korisnik) – fizička osoba koja je ugovorila korištenje Wave2Pay mobilne aplikacije s Bankom.
- **Primatelj plaćanja** – poslovni subjekt koji na svojem prodajnom mjestu prihvaća transakcije inicirane Virtualnim karticama.
- **POS uređaj** – elektronički uređaj na prodajnom mjestu koji podržava prijenos podataka putem NFC tehnologije, a namijenjen je izvršenju platnih transakcija plaćanja robe i/ili usluga Virtualnom karticom, odnosno izvršenje drugih transakcija i pogodnosti koje su dio funkcionalnosti Virtualne kartice.
- **NFC tehnologija** – "Near Field Communication" (NFC) tehnologija koja omogućava bežični prijenos podataka na malim udaljenostima između dva uređaja.
- **Personalizirane sigurnosne vjerodajnice** – podaci na Virtualnoj kartici/Sticker kartici ili podaci dobiveni od Izdavatelja kartice i Banke, u svrhu autentifikacije Korisnika i autorizacije platnih transakcija, korištenjem Virtualne kartice putem Wave2Pay mobilne aplikacije, osobito Identifikacijski ključ, Aktivacijski kod i Wave2Pay PIN.
- **Identifikacijski ključ** – jedinstveni osobni tajni identifikacijski broj koji zajedno sa Aktivacijskim kodom služi za aktivaciju Wave2Pay mobilne aplikacije. Identifikacijski ključ izdaje Banka te isti isporučuje Korisniku nakon prethodno provedene identifikacije Korisnika. Identifikacijski ključ je strogo povjerljiv podatak i Korisnik ga je obavezan čuvati za cijelo vrijeme korištenja Wave2Pay mobilne aplikacije.

¹ Usklađenje sa Odlukom HNB o najreprezentativnijim uslugama povezanim s računom za plaćanje i Uredbom EU 2018/32 s primjenom od 1.11.2018. godine.

- **Aktivacijski kod** – jednokratni, promjenjivi broj koji Banka izdaje Korisniku prilikom ugovaranja Wave2Pay mobilne aplikacije i koji zajedno sa Identifikacijskim ključem služi za aktivaciju Wave2Pay mobilne aplikacije.
- **Wave2Pay PIN** – osobni tajni broj Korisnika koji služi za autentifikaciju Korisnika prilikom pristupa aplikaciji i autorizaciju platnih transakcija izvršenih Virtualnom karticom putem Wave2Pay mobilne aplikacije.
- **Autentifikacija** – postupak identifikacije Korisnika putem personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica platnog instrumenta koji mu je izdan temeljem ugovora o izdavanju Virtualne kartice. Ovaj postupak omogućava provjeru korištenja određenog platnog instrumenta, uključujući provjeru njegovih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, te na taj način verifikaciju identiteta Korisnika.

2. Izdavanje i aktivacija Wave2Pay mobilne aplikacije

Banka će u poslovnici Banke na temelju prihvata potpisanog Zahtjeva za aktivaciju Wave2Pay mobilne aplikacije izdati Korisniku Identifikacijski ključ što Korisnik potvrđuje svojim potpisom.

Nakon izdavanja Identifikacijskog ključa Banka će Korisniku putem SMS poruke na telefonski broj Korisnikova mobilnog telefona navedenog u Zahtjevu za aktivaciju Wave2Pay mobilne aplikacije, isporučiti jednokratni Aktivacijski kod i link za instalaciju Wave2Pay mobilne aplikacije. Isporukom Aktivacijskog koda na telefonski broj Korisnikova mobilnog telefona Ugovor se smatra sklopljenim. SMS poruka smatra se potvrdom o sklopljenom Ugovoru i potvrdom prethodne suglasnosti Korisnika s činjenicom da nema pravo na jednostrani raskid ugovora sklopljenog na daljinu u roku od 14 dana od sklapanja ugovora, sukladno propisima koji uređuju zaštitu potrošača, s obzirom na predmet sklopljenog ugovora i činjenicu da je suglasnost za početak izvršavanja Ugovora dao u Zahtjevu za aktivaciju Wave2Pay mobilne aplikacije.

Instalacijom Wave2Pay mobilne aplikacije i Korisnikovog uspješnog unosa Identifikacijskog ključa i Aktivacijskog koda u Wave2Pay mobilnu aplikaciju, Korisnik sam određuje Wave2Pay PIN za daljnji pristup Wave2Pay mobilnoj aplikaciji.

Aktivacijom Wave2Pay mobilne aplikacije Korisnik potvrđuje da je primio i u cijelosti prihvatio ove Opće uvjete.

3. Pravila postupanja s mobilnim telefonom na kojem je instalirana Wave2Pay mobilna aplikacija i odgovornost Korisnika

Korisnik je u obvezi s dužnom pažnjom postupati s mobilnim telefonom na kojem je instalirana Wave2Pay mobilna aplikacija, te čuvati personalizirane sigurnosne vjerodajnice Virtualne kartice/Sticker kartice, Identifikacijski ključ, Aktivacijski kod, Wave2Pay PIN i mobilni telefon s instaliranom Wave2Pay mobilnom aplikacijom.

U slučaju promjene mobilnog telefona ili telefonskog broja mobilnog telefona na kojem se koristi Wave2Pay mobilna aplikacija, Korisnik je o istom dužan obavijestiti Banku, te zatražiti da mu dostavi novi Aktivacijski kod. Aktiviranjem Wave2Pay mobilne aplikacije na novom mobilnom telefonu, Wave2Pay mobilna aplikacija na mobilnom telefonu koji je zamijenjen prestaje biti aktivna, te ju je Korisnik dužan deinstalirati.

Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi Identifikacijskog ključa, Aktivacijskog koda, Wave2Pay PIN-a i/ili mobilnog telefona s instaliranom Wave2Pay mobilnom aplikacijom na adrese za kontakt: pbz365@pbz.hr; tel: 0800 365 365 ili 01 636 00 00; podružnice i poslovnice Banke. Po primitku prijave Banka će blokirati daljnje korištenje Wave2Pay mobilne aplikacije. Ako je prijava gubitka ili krađe izvršena putem telefona ili elektroničke pošte, Korisnik je dužan Banci bez odgađanja prijavu nestanka potvrditi pisanim putem u bilo kojoj poslovnici Banke.

Banka ne odgovara za nastalu štetu ako Korisnik Wave2Pay mobilne aplikacije drugoj osobi otkrije ili učini dostupnim Identifikacijski ključ, Aktivacijski kod, Wave2Pay PIN i/ili mobilni telefon s instaliranom Wave2Pay mobilnom aplikacijom.

Svaka uspješna autentifikacija smatra se učinjenom od strane Korisnika, osim ako je Korisnik prethodno prijavio gubitak, krađu ili zlouporabu Identifikacijskog ključa, Aktivacijskog koda, Wave2Pay PIN-a i/ili mobilnog telefona s instaliranom Wave2Pay mobilnom aplikacijom.

4. Funkcionalnosti Wave2Pay mobilne aplikacije

Wave2Pay mobilna aplikacija za mobilne telefone omogućava plaćanje roba i usluga, pregled troškova te druge funkcionalnosti Virtualne kartice sukladno uvjetima korištenja Virtualne kartice i ovim Općim uvjetima.

Wave2Pay mobilna aplikacija, u odnosu na Sticker karticu, omogućava pregled troškova po transakcijskom tekućem računu u kunama iz ugovora o Sticker kartici, a koje su izvršene putem Sticker kartice, uvid u stanje tekućeg računa te mogućnost aktivacije i deaktivacije Sticker kartice u bilo koje vrijeme.

Banka ne preuzima obvezu obavještanja Korisnika Virtualne kartice o aktivaciji pojedine Virtualne kartice u Wave2Pay mobilnoj aplikaciji.

5. Dostupnost usluge

Korisnik je odgovoran da u svakom trenutku na svojem mobilnom telefonu ima instaliranu aktualnu verziju Wave2Pay mobilne aplikacije, za održavanje kompatibilnim mobilnog telefona s kojeg pristupa Wave2Pay mobilnoj aplikaciji, njegovih postavki te software-a i mobilne mreže koje su mu potrebni za ispravan pristup Wave2Pay mobilnoj aplikaciji i njezino korištenje te snosi sve telekomunikacijske i druge troškove koje je prouzročio pristupanjem i korištenjem Wave2Pay mobilne aplikacije.

Pristup i korištenje Wave2Pay mobilne aplikacije odvija se putem mreže mobilnih operatera, odnosno drugih mreža koje su izvan kontrole Banke. Banka nije odgovorna za okolnosti koje su na bilo koji način dovele do sprječavanja prijenosa podataka i komunikacije s Wave2Pay mobilnom aplikacijom, uključivo, ali ne i ograničavajuće, nedostupnost, odnosno slaba pokrivenost mobilne mreže, kašnjenje u prenošenju podataka, kao i prekid ili smetnje na mobilnoj mreži.

Banka pridržava pravo onemogućiti Korisniku daljnje korištenje Wave2Pay mobilne aplikacije ako Korisnik nema na svojem mobilnom telefonu instaliranu aktualnu verziju Wave2Pay mobilne aplikacije, ako Korisnik na bilo koji način modificira tvornički instaliran operativni sustav (i/ili korisnička prava) ili njegovu službenu nadogradnju (i/ili korisnička prava) na mobilnom telefonu na kojem se nalazi instalirana Wave2Pay mobilna aplikacija, istu više neće biti moguće pokrenuti, čak niti nakon reaktivacije Wave2Pay mobilne aplikacije novim Aktivacijskim kodom te će njeno korištenje biti trajno onemogućeno na tom mobilnom telefonu.

6. Korištenje podataka

Banka prikuplja i koristi tehničke podatke, uključivo, ali ne i ograničavajuće, podatke o Korisnikovom uređaju i operativnom sustavu u svrhu izvršenja Ugovora o korištenju Wave2Pay mobilne aplikacije. Banka koristi ove podatke, u obliku koji ne omogućava osobnu identifikaciju Korisnika, kako bi poboljšala svoje proizvode i/ili usluge i/ili tehnička rješenja.

7. Prestanak Ugovora

Ugovor o korištenju Wave2Pay mobilne aplikacije sklapa se na neodređeno vrijeme. Korisnik i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno, u pisanoj formi raskinuti Ugovor s trenutnim učinkom.

Korisnik može u bilo kojem trenutku, jednostrano, u pisanoj formi, na adresu poslovnice Banke otkazati korištenje Wave2Pay mobilne aplikacije, uz otkazni rok od jednog mjeseca.

Korisnik koji je otkazao Wave2Pay mobilnu aplikaciju treba posebno otkazati i pojedini Ugovor o izdavanju virtualne kartice.

Banka ima pravo, uz otkazni rok od dva mjeseca, otkazati Ugovor o korištenju Usluge.

Banka ima pravo u bilo kojem trenutku raskinuti Ugovor o korištenju Wave2Pay mobilne aplikacije u slučaju kršenja njegovih odredaba od strane Korisnika.

Banka zadržava pravo izmijeniti, ograničiti, onemogućiti ili obustaviti korištenje Wave2Pay mobilne aplikacije u bilo koje vrijeme s trenutnim učinkom zbog nastupa okolnosti koje mogu dovesti do narušavanja sigurnosti te u slučaju više sile.

U slučaju prestanka Ugovora o korištenju Wave2Pay mobilne aplikacije, Korisnik se obvezuje sa svojeg mobilnog telefona ukloniti Wave2Pay mobilnu aplikaciju u cijelosti.

8. Odgovornost Banke

Banka pruža uslugu korištenja Wave2Pay mobilne aplikacije u dobroj vjeri, sukladno svojim najboljim znanjima i mogućnostima.

Banka ne preuzima odgovornost za (i) neometano korištenje aplikacije, (ii) da će Wave2Pay mobilna aplikacija raditi neprekinuto i bez greške, odnosno (iii) da će svi eventualni nedostaci/greške Wave2Pay mobilne aplikacije biti odmah uklonjeni.

Banka ne odgovara za transakcije izvršene Virtualnom karticom niti općenito za bilo što u vezi s funkcionalnostima Virtualne kartice drugih izdavatelja, te se na taj dio primjenjuje ugovor između Korisnika i Izdavatelja virtualne kartice, odnosno uvjeti korištenja Virtualne kartice.

Kada je Banka ujedno i izdavalatelj virtualne kartice, Banka odgovara za transakcije izvršene Virtualnom karticom sukladno Ugovornom odnosu o izdavanju virtualne kartice sklopljenim s korisnikom.

Banka nije odgovorna za bilo kakvu zlouporabu učinjenu od Korisnika i/ili trećih, niti za bilo koje odavanje povjerljivih podataka u slučaju da Korisnik nije poduzeo razumne mjere opreza za čuvanje svojih Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, osobito Wave2Pay PIN-a.

Banka ne odgovara za nedostupnost pojedine usluge Wave2Pay mobilne aplikacije zbog razloga koji su rezultat više sile ili djelovanja trećih osoba (štrajkovi, ratovi, neredi, teroristička djelovanja, odluke javnih tijela ili tijela s javnim ovlastima i sl.) ili pak zbog smetnji u telekomunikacijskom prometu koji nisu uzrokovani kvarovima ili nefunkcionalnostima Bančine opreme.

Banka ne odgovara za nedostupnost Wave2Pay mobilne aplikacije do koje je došlo radi manjkavosti ili kvarova na mobilnom telefonu Korisnika, neovisno o tome zbog kojih je razloga do njih došlo. Eventualne tehničke poteškoće u radu Wave2Pay mobilne aplikacije Banka će nastojati otkloniti u što kraćem roku.

9. Rješavanje prigovora

Sve prigovore koji proizlaze iz korištenja Wave2Pay mobilne aplikacije ili su s njome povezani, te ako Korisnik smatra da se Banka ne pridržava odredbi ugovora o korištenju ove usluge, pripadajućih općih uvjeta ili zakonskih odredbi kojima se uređuje ova usluga ili odredbi kojima se uređuje zaštita potrošača, Korisnik može uputiti Banci putem adresa za kontakt: pbz365@pbz.hr; tel. 0800 365 365 ili 01 636 00 00; podružnice i poslovnice Banke. Popis podružnica i poslovnica Banke nalazi se na Internet stranici Banke www.pbz.hr. Banka će na prigovore odgovoriti u roku od 10 dana.

Ukoliko je prigovor povezan s Virtualnom karticom, isti se podnosi Izdavalatelju virtualne kartice.

Ako je Korisnik nezadovoljan odgovorom ili rješenjem Banke na njegov uloženi prigovor, može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku.

U svim sporovima koji nastanu u vezi primjene odredaba ugovora, općih uvjeta ili mjerodavnih propisa može se podnijeti prijedlog za mirenje Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili bilo kojem centru za mirenje u Republici Hrvatskoj odnosno pokrenuti alternativno rješavanje domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova u skladu sa zakonom kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkog spora može se podnijeti Centru za mirenje HGK, Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr (<http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>) ili nekom od drugih tijela koje je nadležno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova nastalih u vezi s financijskim uslugama, prema informacijama dostupnima na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>.

Prijedlog za mirenje može se podnijeti Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili bilo kojem centru za mirenje u Republici Hrvatskoj.

Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je potrošač pokrenuo pred Centrom za mirenje HGK, Zagreb, Rooseveltov trg 2.

Korisnik ima pravo u svim sporovima s Bankom koji nastanu vezano uz primjenu odredaba iz prvog stavka ove točke pokrenuti postupak pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Sva sporna pitanja proizašla iz ovih Općih uvjeta, ugovorne strane će nastojati riješiti mirnim putem. U slučaju nepostizanja mirnog rješenja, ugovara se nadležnost suda u Zagrebu.

Na ove Opće uvjete primjenjuje se hrvatsko pravo.

10. Ništavost pojedine odredbe

Ako bi za neku od odredbi ovih Općih uvjeta naknadno bilo utvrđeno da je ništavna, to neće imati učinka na valjanost ostalih odredbi, s time da će ugovorne strane ništavnu odredbu zamijeniti valjanom koja će u najvećoj mogućoj mjeri omogućiti ostvarivanje cilja koji se htio postići odredbom za koju je ustanovljeno da je ništavna.

11. Završne odredbe

Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta.

Banka će obavijestiti Korisnika o izmjenama ovih Općih uvjeta dva mjeseca prije njihovog stupanja na snagu, kako bi korisnik imao vremena za donošenje odluke o prihvaćanju izmjene.

U slučaju iz prethodnog stavka, korisnik ima pravo prihvatiti ili odbiti izmjene, prije predloženog datuma njihova stupanja na snagu.

Ako korisnik nije suglasan s predloženim izmjenama, može bez otkaznog roka i bez plaćanja naknade otkazati ugovor s učinkom takvog otkaza s bilo kojim datumom prije datuma stupanja na snagu tih izmjena. Izjavu o otkazu korisnik mora dostaviti Banci u pisanoj formi najkasnije jedan dan prije dana koji je određen za početak važenja izmjene.

Ako korisnik u tom roku Banci ne dostavi izjavu da nije suglasan s izmjenama, smatra se da je prihvatio izmjene. U slučaju kad korisnik odbije predložene izmjene, Banka može otkazati ugovor.

Pročišćeni tekst ovih Općih uvjeta dostupan je u poslovnicama Banke, te na internet stranici www.pbz.hr s tim da je u preambuli ovih Općih uvjeta naznačeno vrijeme stupanja na snagu Općih uvjeta, kao i svih njegovih izmjena i dopuna.