

Opći uvjeti korištenja RaiPay mobilne platne aplikacije

(Datum primjene 27.10.2021.)

PODRUČJE PRIMJENE

Opći uvjeti uređuju ugovaranje, i korištenje aplikacije za mobilne telefone koja Korisniku aplikacije omogućuje plaćanje roba i usluga, prikupljanje nagradnih bodova, pregled troškova te eventualne druge usluge putem virtualne kartice. Ovi Opći uvjeti zajedno sa dokumentima: „Naknade za kartično poslovanje za fizičke osobe“ koji su u prilogu ovih Općih uvjeta, čine Okvirni ugovor o korištenju RaiPay mobilne platne aplikacije (dalje: Okvirni ugovor). Odredbe ovog Okvirnog ugovora primjenjuju se zajedno sa odredbama Okvirnog ugovora za izdavanje i korištenje Osobne MasterCard i/ili Visa kartice i/ili odredbama Okvirnog ugovora o poslovanju po računima za plaćanje fizičkih osoba, ovisno o tome koristi li se RaiPay mobilna aplikacija uz kreditu ili debitnu karticu.

DEFINICIJE

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

Banka	Raiffeisenbank Austria d.d. Magazinska cesta 69 10000 Zagreb Hrvatska Tel: +385 1 45 66 466 Fax: +385 1 48 11 624 INFO telefon: 072 62 62 62 INFO e-mail: info@rba.hr INFO web: www.rba.hr Banka je upisana u sudski registar kod Trgovačkog suda u Zagrebu pod matičnim brojem upisa MBS: 080002366, OIB: 53056966535. Sve poslovnice Banke navedene su na službenoj web stranici Banke www.rba.hr. Banka se nalazi na popisu banaka objavljenom na stranici Hrvatske narodne banke čije odobrenje za rad posjeduje i koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke.
RaiPay mobilna platna aplikacija	Aplikacija za mobilne telefone na kojima postoji mogućnost instaliranja dodatnih aplikacija, a koja Korisniku RBA MasterCard i/ili Visa kartice omogućava plaćanje roba i usluga, prikupljanje nagradnih bodova, pregled troškova učinjenih aplikacijom te izvršenje drugih usluga koje je korisnik ugovorio s Bankom. Banka omogućava korištenje RaiPay mobilne platne aplikacije temeljem instalacije aplikacije na mobilni telefon Korisnika te prihvaćanjem Općih uvjeta korištenja.
Korisnik aplikacije	Fizička osoba korisnik RBA Mastercard i/ili Visa kartice koja je s Bankom sklopila Okvirni ugovor o korištenju RaiPay mobilne platne aplikacije.
Mobilni telefon	Mobilni telefon na kojem postoji mogućnost instaliranja dodatnih aplikacija i čiji operativni sustav i sigurnosne postavke podržavaju korištenje funkcionalnosti RaiPay mobilne platne aplikacije.
Broj mobilnog telefona Korisnika	Telefonski broj Korisnika koji je registriran u Banci a nužan je za verifikaciju kreditne ili debitne kartice koju Korisnik želi dodati unutar RaiPay aplikacije.
RBA MasterCard i/ili Visa kartica	Međunarodno priznata Mastercard i/ili Visa kartica koja Korisniku omogućuje plaćanje roba i usluga.
Virtualna kartica	Kriptirana digitalna verzija fizičke kartice koja je postupkom potpunog uklanjanja osjetljivih podataka kod unosa u aplikaciju zamijenjena s nasumično generiranim brojem.
Personalizirana sigurnosna obilježja	Odabrani RaiPay PIN od strane Korisnika i/ili podaci dobiveni od Banke koji Korisniku aplikacije omogućavaju korištenje RaiPay mobilne aplikacije kao što su primjerice, ali ne isključivo: Jednokratni SMS aktivacijski kod, podaci sa fizičke kartice i sl.
RaiPay PIN	Osobni tajni identifikacijski broj koji određuje Korisnik i koji služi za autentifikaciju Korisnika RaiPay aplikacije i za autorizaciju platnih transakcija izvršenih virtualnom

	karticom putem aplikacije ili promjenu određenih postavki sigurnosnih obilježja unutar RaiPay aplikacije.
Biometrija	Utvrdivanja identiteta Korisnika temeljena na metodi prepoznavanja lica ili otiska prsta pohranjenog na mobilnom uređaju koji služe za autentifikaciju Korisnika RaiPay aplikacije, autorizaciju platnih transakcija izvršenih virtualnom karticom putem aplikacije ili promjenu određenih postavki sigurnosnih obilježja unutar RaiPay aplikacije.
Jednokratni SMS aktivacijski kod	SMS poruka koju će Korisnik zaprimiti u svoj korisnički pretinac mobilnog telefona a u kojoj će biti naveden aktivacijski kod za verifikaciju dodane kreditne ili debitne kartice u RaiPay mobilnoj aplikaciji.
NFC tehnologija	"Near Field Communication" tehnologija koja omogućuje bežični prijenos podataka na malim udaljenostima između dva uređaja

1. UGOVARANJE RAIPAY MOBILNE PLATNE APLIKACIJE

Ugovaranje RaiPay mobilne platne aplikacije Korisnik provodi samostalno instaliranjem RaiPay aplikacije sa Google Play Store ili Huawei AppGallery te prihvaćanjem ovih Općih uvjeta na inicijalnom ekranu aplikacije.

Prihvaćanjem Općih uvjeta korištenja RaiPay aplikacije od strane Korisnika sklopljen je Okvirni ugovor o korištenju RaiPay mobilne platne aplikacije i Korisnik aplikacije potvrđuje da je primio i u cijelosti prihvatio ove Opće uvjete. Korisnik sam određuje RaiPay PIN za daljnji pristup i moguću promjenu svih postavki unutar RaiPay mobilne aplikacije.

Korisnik može dodati bilo koju Mastercard i/ili Visa karticu koju mu je Banka izdala temeljem odgovarajućeg Okvirnog ugovora. Dodavanje kartice za provođenje plaćanja provodi se unutar aplikacije na tri načina (i) ručnim unosom podataka s kartice u RaiPay aplikaciju (ii) slikanjem kartice (iii) približavanjem kartice NFC čitaču. Nakon dodavanja kartice, aplikacija zamjenjuje podatke sa fizičke kartice sa virtualnim brojem kartice te na broj mobilnog telefona Korisnika Banka šalje jednokratni SMS aktivacijski kod čijim unosom u RaiPay aplikaciju Korisnik verificira svoju Mastercard i/ili Visa karticu za korištenje kao sredstvo plaćanja.

Korisnik može instalirati i koristiti RaiPay mobilnu aplikaciju na više mobilnih telefona. U tom slučaju za svaki pojedini mobilni telefon treba samostalno provesti instalaciju te prihvaćanjem Općih uvjeta na inicijalnom ekranu aplikacije smatra se da je sklopljen zaseban Okvirni ugovor za svaki uređaj.

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

2. KORIŠTENJE RAIPAY MOBILNE PLATNE APLIKACIJE I SUGLASNOST ZA IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA

RaiPay mobilna aplikacija omogućuje beskontaktno plaćanje roba i/ili usluga na prodajnim mjestima.

Suglasnost za izvršenje platne transakcije inicirane putem RaiPay mobilne aplikacije daje se prislanjanjem mobilnog telefona na kojem je instalirana RaiPay mobilna aplikacija na POS/EFT POS uređaj ili samoposlužni uređaj koji podržava prijenos podataka NFC tehnologijom, na Prodajnim mjestima za platne transakcije iznosa maksimalno do 250,00 kn u Republici Hrvatskoj, odnosno maksimalno do 50,00 EUR u inozemstvu, te dodatno unosom RaiPay PIN-a ili korištenjem biometrijskih obilježja pohranjenih u mobilnom telefonu za transakcije iznad navedenog iznosa, čime se transakcija smatra autoriziranom.

O izvršenju transakcije Korisnik aplikacije bit će obaviješten ispisivanjem poruke na zaslonu svog mobilnog telefona u okviru RaiPay mobilne aplikacije, te potvrdom koju generira POS/EFT POS uređaj ili samoposlužni uređaj Prodajnog mjesta. Korisnik kartice ne može opozvati platnu transakciju iniciranu RaiPay mobilnom aplikacijom nakon što je autorizirana.

Za iznos platne transakcije inicirane putem RaiPay mobilne aplikacije Banka će teretiti račun po kojem je izdana RBA Mastercard i/ili Visa kartica, ovisno kojom karticom je obavljeno plaćanje. Korisnik aplikacije smije koristiti RaiPay mobilnu aplikaciju samo do visine raspoloživog salda na računu odnosno ugovorenog limita po kreditnim karticama, sukladno odredbama odgovarajućeg Okvirnog ugovora

3. SIGURNOST PLATNOG INSTRUMENTA

Korisnik je u obvezi s dužnom pažnjom postupati s mobilnim telefonom na kojem je instalirana RaiPay mobilna aplikacija. U slučaju promjene mobilnog telefona na kojem se koristi RaiPay mobilna aplikacija Korisnik je dužan postupiti na način propisan ovim Općim uvjetima.

Postupanje s dužnom pažnjom podrazumijeva poduzimanje svih razumnih mjera za zaštitu mobilnog telefona sa instaliranom mobilnom aplikacijom, RaiPay PIN-a, jednokratnog SMS aktivacijskog koda, kao i svih drugih

personaliziranih sigurnosnih obilježja. Sprječavanjem odnosno onemogućavanjem trećih osoba da dođu u posjed mobilnog telefona i/ili svakog od navedenih sigurnosnih obilježja, što se odnosi i na članove obitelji, kao i svako drugo postupanje propisano odredbama o zaštiti platnih instrumenata odgovarajućeg Okvirnog ugovora temeljem kojega je izdana RBA kreditna i/ili debitna kartica, a koje se po prirodi stvari može primijeniti na RaiPay mobilnu aplikaciju. Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi mobilnog telefona na kojem je instalirana RaiPay mobilna aplikacija, RaiPay PIN-a i/ili jednokratnog aktivacijskog koda pozivom na broj telefona: 072 62 62 62 (za pozive iz inozemstva +385 1 6591 562) koji je dostupan od 00:00 do 24:00 sata, a telefonsku obavijest o gubitku ili krađi odmah potvrditi i pisano. Banka ne odgovara za nastalu štetu ako Korisnik drugoj osobi otkrije ili učini dostupnim RaiPay PIN, jednokratni aktivacijski kod ili bilo koje drugo personalizirano sigurnosno obilježje, i/ili mobilni telefon s instaliranom RaiPay mobilnom aplikacijom. U slučaju promjene mobilnog telefona na kojem se koristi RaiPay mobilna aplikacija, Korisnik je dužan aplikaciju deinstalirati sa starog mobilnog telefona. Korisnik aplikacije odgovoran je za svu štetu koja može nastati zbog nepoštivanja naprijed navedene obveze. Svaka platna transakcija autorizirana na način opisan u ovim Općim uvjetima smatra se učinjenom od strane Korisnika aplikacije, osim ako je Korisnik prethodno prijavio gubitak, krađu ili zlouporabu RaiPay PIN-a, jednokratnog aktivacijskog koda, i/ili mobilnog telefona s instaliranom RaiPay mobilnom aplikacijom. Odgovornost za neautorizirane platne transakcije odgovarajuće se primjenjuju odredbama Okvirnog ugovora temeljem kojega je izdana RBA kreditna i/ili debitna kartica.

Banka ima pravo blokirati RaiPay mobilnu aplikaciju, određenu transakciju i/ili Mastercard i Visa karticu iz sigurnosnih razloga, neovisno o prijavi Korisnika aplikacije sukladno odredbama Okvirnog ugovora za izdavanje i korištenje Osobne MasterCard i/ili Visa kartice i/ili odredbama Okvirnog ugovora o poslovanju po računima za plaćanje fizičkih osoba, ovisno o tome koristi li se mobilna aplikacija uz kreditu ili debitnu karticu. Blokada RaiPay mobilne aplikacije onemogućava njeno daljnje korištenje kao i korištenje svih virtualnih kartica koje su u nju dodane i verificirane. Deblokadom RaiPay mobilne aplikacije ponovno je omogućeno njeno daljnje korištenje kao i korištenje svih virtualnih kartica koje su u nju dodane i verificirane.

4. DOSTUPNOST USLUGE

Korisnik je odgovoran da u svakom trenutku na svojem mobilnom telefonu ima instaliranu aktualnu verziju RaiPay mobilne aplikacije, za održavanje kompatibilnim mobilnog telefona s kojeg pristupa RaiPay mobilnoj aplikaciji, njegovih postavki te software-a, mobilne mreže ili WiFi Internet veze koje su mu potrebni za ispravan pristup RaiPay mobilnoj aplikaciji i njezino korištenje te snosi sve telekomunikacijske i druge troškove koje je prouzročio instaliranjem i korištenjem RaiPay mobilne aplikacije. Pristup i korištenje RaiPay 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 RaiPay mobilnom aplikacijom, uključivo, ali ne i ograničavajuće, nedostupnost, odnosno slaba pokrivenost mobilne mreže, kašnjenje u prijenosu podataka, kao i prekid ili smetnje na mobilnoj mreži ili WiFi internetskoj vezi. Banka pridržava pravo onemogućiti Korisniku daljnje korištenje RaiPay mobilne aplikacije ako Korisnik nema na svojem mobilnom telefonu instaliranu aktualnu verziju RaiPay 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 RaiPay mobilna aplikacija, ako ne prihvati sigurnosna obilježja i posebne dozvole unutar RaiPay aplikacije, u tom slučaju više neće biti moguće pokrenuti aplikaciju

5. NAKNADA ZA KORIŠTENJE RAIPAY MOBILNE PLATNE APLIKACIJE

Naknade za korištenje RaiPay mobilne aplikacije te sve druge moguće naknade koje proizlaze korištenjem RaiPay mobilne aplikacije Banka naplaćuje Korisniku, propisane su Odlukom o visini naknada za usluge Banke.

6. KORIŠTENJE PODATAKA

Korištenjem RaiPay mobilne aplikacije Korisnik je suglasan da Banka može prikupljati i koristiti tehničke podatke, uključivo, ali ne i ograničavajuće, podatke o Korisnikovom uređaju i operativnom sustavu radi unapređenja RaiPay mobilne aplikacije, pružanja korisničke podrške te druge usluge. Banka pridržava pravo koristiti ove podatke, sve dok je to u obliku koji ne omogućava osobnu identifikaciju Korisnika, kako bi poboljšala svoje proizvode i/ili usluge i/ili tehnička rješenja.

7. PRESTANAK UGOVORA

Okvirni ugovor o korištenju RaiPay mobilne aplikacije sklapa se na neodređeno vrijeme, a prestaje otkazom ili raskidom. Korisnik RaiPay aplikacije i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno raskinuti Okvirni ugovor s trenutačnim učinkom. Korisnik može u bilo kojem trenutku deinstalacijom aplikacije sa svojeg Mobilnog telefona jednostrano otkazati korištenje RaiPay mobilne aplikacije.

Banka ima pravo, otkazati Okvirni ugovor uz otkazni rok od 2 mjeseca. Banka ima pravo u bilo kojem trenutku raskinuti Okvirni ugovor bez ostavljanja otkaznog roka, u slučaju povrede bilo koje njegove odredbe od strane Korisnika aplikacije, kao i ako se Korisnik ne pridržava zakonskih propisa koji se primjenjuju na ovaj ili bilo koji drugi ugovorni odnos sa Bankom.

Ovaj ugovor automatski prestaje prestankom važenja Okvirnog ugovora za izdavanje i korištenje Osobne MasterCard i/ili Visa kreditne kartice i/ili Okvirnog ugovora o poslovanju po računima za plaćanje fizičkih osoba, ovisno o tome koristi li se RaiPay mobilna aplikacija uz kreditu ili debitnu karticu. Banka zadržava pravo izmijeniti, ograničiti, onemogućiti ili obustaviti korištenje RaiPay 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 RaiPay mobilne aplikacije, Korisnik se obvezuje sa svojem mobilnog telefona ukloniti RaiPay mobilnu aplikaciju u cijelosti.

8. ODGOVORNOST BANKE

Banka pruža uslugu korištenja RaiPay mobilne aplikacije u dobroj vjeri, sukladno svojim najboljim znanjima i mogućnostima. Banka ne preuzima odgovornost za (i) neometano korištenje aplikacije, (ii) da će RaiPay mobilna aplikacija raditi neprekinuto i bez greške, odnosno (iii) da će svi eventualni nedostaci/greške RaiPay mobilne aplikacije biti odmah uklonjeni. 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 obilježja, osobito RaiPay PIN-a. Banka ne odgovara za nedostupnost pojedine usluge RBA 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 RBA 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 RBA mobilne aplikacije Banka će nastojati otkloniti u što kraćem roku.

9. PRIMJENA OSTALIH AKATA

Na sva pitanja koja nisu izričito regulirana ovim Općim uvjetima, kao što su npr. vrijeme primitka naloga za plaćanje, maksimalni rok za izvršenje platne transakcije, ograničenje trošenja za platne instrumente, naknade, komunikacija, zaštitne mjere, odgovornost za neautorizirane, neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije, na odgovarajući način primjenjuju se odredbe Okvirnog ugovora za izdavanje i korištenje Osobne MasterCard i/ili Visa kreditne kartice i/ili odredbe Okvirnog ugovora o poslovanju po računima za plaćanje fizičkih osoba, ovisno o tome koristi li se mobilna aplikacija uz kreditnu ili debitnu karticu.

10. RJEŠAVANJE PRIGOVORA I SPOROVA

Sve prigovore koji proizlaze iz korištenja RaiPay mobilne aplikacije ili su s njome povezani, Korisnik može uputiti Banci putem adresa za kontakt: INFO telefon: 072 62 62 62 (za pozive iz inozemstva +385 1 6591 562), INFO e-mail: info@rba.hr, INFO web: www.rba.hr, podružnice i poslovnice Banke te putem usluge RBA iDIREKT internetskog bankarstva i RBA mobilnog bankarstva. Popis podružnica i poslovnica Banke, nalazi se na Internet stranici Banke www.rba.hr.

Banka će na prigovore odgovoriti na način koji je sporazumno utvrđen za komunikaciju, u roku od 10 dana, odnosno iznimno ako iz opravdanih razloga koji su izvan kontrole Banke to ne bude u mogućnosti, najkasnije u roku od 35 dana, Ukoliko nije zadovoljan odgovorom na prigovor, Korisnik aplikacije može uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci.

Korisnik može i pokrenuti postupak alternativnog rješavanja sporova pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, u kojem postupku je Banka dužna sudjelovati.

Tijela za alternativno rješavanje potrošačkih sporova navedena su na internetskim stranicama Ministarstva gospodarstva, kao npr. Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, adresa web stranice: <https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-mirenju>.

U slučaju nemogućnosti postizanja mirnog rješenja, ugovara se nadležnost suda u Zagrebu. Za tumačenje odredaba Okvirnog ugovora, kao i u slučaju spora, primjenjuje se hrvatsko pravo.

11. OBAVJEŠTAVANJE

O izvršenim platnim transakcijama iniciranim putem RaiPay mobilne aplikacije, Banka obavještava Korisnika sukladno točki 2. ovih općih uvjeta. Sve druge obavijesti koje Banka temeljem ugovora ili zakonskih odredaba dostavlja Korisniku aplikacije, dostavljaju se sukladno odredbama Okvirnog ugovora za izdavanje i korištenje

Osobne MasterCard i/ili Visa kreditne kartice i/ili Okvirnog ugovora o poslovanju po računima za plaćanje fizičkih osoba, ovisno o tome koristi li se RaiPay mobilna aplikacija uz kreditu ili debitnu karticu.

12. 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, sukladno odredbama Okvirnog ugovora za izdavanje i korištenje Osobne MasterCard i/ili Visa kreditne kartice i/ili Okvirnog ugovora o poslovanju po računima za plaćanje fizičkih osoba, ovisno o tome koristi li se RaiPay mobilna aplikacija uz kreditnu ili debitnu karticu. Ukoliko Korisnik RaiPay aplikacije ne prihvati izmjene Općih uvjeta, aplikaciju može prestati koristiti, ukloniti sa svojeg mobilnog telefona, od kojeg trenutka Banka smatra da Korisnik ne prihvaća izmjene i otkazuje Okvirni ugovor o korištenju RaiPay mobilne platne aplikacije.

Ovi Opći uvjeti korištenja RaiPay mobilne platne aplikacije stupaju na snagu 27.10.2021.