

# Opšte uslove korištenja SMS usluge

---

## I. Uvodne napomene

---

### I.1. Svrha

Opštim uslovima korištenja SMS usluge (u daljem tekstu: Opšti uslovi) utvrđuju se uslovi i način korištenja SMS usluge, kao i prava i obaveze Banke i Korisnika.

### I.2. Područje primjene

Ovi Opšti uslovi uređuju prava i obaveze i uslove korištenja usluge od strane Korisnika.

Ovi opšti uslovi primjenjuju se zajedno sa svim izmjenama i dopunama donesenim za vrijeme trajanja poslovnog odnosa između Banke i Korisnika usluge.

### I.3. Referentni dokumenti

Referentni dokumenti su:

1. Katalog proizvoda i usluga za fizička lica
2. Tarifa naknada u poslovanju sa stanovništvom (u daljem tekstu: Tarifa naknada)

### I.4. Termini i definicije

**Korisnici** - Korisnik je fizičko lice koje ima otvoren tekući račun u Banci i uspostavlja poslovnu saradnju radi korištenja usluga.

**SMS (Short Message Service) usluga** – omogućava slanje i prijem pisanih poruka putem mobilnih telefona, a podrazumijeva kontrolu tekućeg računa uz maksimalnu uštedu vremena jer sve informacije i

obaviještenja stižu direktno na mobilni telefon, kao što su informacije o stanju na računu, realizovanim promjenama po računu, obaviještenja o aktuелnoj ponudi Banke, novostima i sl.

**Zahtjev za korištenje SMS usluge** – Zahtjev ima karakter Ugovora a sastavni dio čine Opšti uslovi korištenja SMS usluge.

**Sredstvo identifikacije** – SMS šifra koja predstavlja jedinstvenu šifru za identifikaciju klijenta prilikom prijave za korištenje usluge.

## II. Korištenje SMS usluge

---

### II.1. Podnošenje zahtjeva

Podnosilac zahtjeva za korištenje SMS usluge može biti korisnik tekućeg računa, odnosno preduslov za korištenje usluge je otvoren i aktivan tekući račun u Banci, da posjeduje mobilni telefon i GSM karticu telekom operatera sa teritorije Bosne i Hercegovine i da prihvati ove Opšte uslove.

Potpisom zahtjeva podnosilac prihvata i Opšte uslove. Ugovor je zaključen prihvatom zahtjeva podnosioca od strane Banke, te izdavanjem SMS šifre (broja).

SMS šifru je Korisnik obavezan držati u tajnosti, te je ni pod kojim uslovima ne smije otkriti drugoj osobi niti drugoj osobi omogućiti da sazna ili dođe u posjed šifre. Korisnik usluge ne smije SMS šifru imati zapisanu ili zabilježenu u bilo kojoj formi, a naročito ne na mobilnom telefonu.

## II.2. Korištenje usluge

Banka može omogućiti korištenje usluge onim Korisnicima tekućih računa koji ispune propisane uslove i koji od Banke zatraže korištenje usluge podnošenjem zahtjeva na standardiziranom obrascu Banke. Usluga može biti korištena i za provjeru stanja na a vista računu.

Banka Korisnicima SMS usluge omogućava:

- direktan pristup tekućem računu i komunikaciju s Bankom 24h, odnosno provjeru stanja tekućeg i/ili a vista računa slanjem SMS poruke na preddefinisan broj u skladu s uputom za korištenje,
- prijem obavijesti o promjenama na tekućem računu,
- prijem marketinških poruka Banke,
- učešće u kvizovima, anketama i nagradnim igrama i sl.

Identifikacija korisnika usluge prije realizacije usluge se vrši sa SMS šifrom (brojem).

Banka može odrediti maksimalan broj SMS poruka uključenih u mjesečnu naknadu za korištenje SMS usluge, te ukupni broj koje se dnevno provode korištenjem usluge o čemu obavještava Korisnika na zvaničnoj web stranici Banke [www.pbs.ba](http://www.pbs.ba), te u prostorijama Banke.

O promjeni adrese i drugih matičnih podataka Klijent je obavezan odmah obavijestiti Banku a najduže u roku od 8(osam) radnih dana od dana nastale promjene prijaviti promjenu adresnih podataka stalnog prebivališta, promjenu kontakt telefona i drugih bitnih podataka.

U slučaju da Korisnik usluge ne obavijesti Banku o promjeni bilo kojeg od označenih podataka, Banka može Korisniku bez njegove posebne saglasnosti uskratiti pravo korištenja usluge.

Korisnici popunjavanjem zahtjeva za korištenje SMS usluge i potpisom na istom

daju saglasnost Banci da može poduzimati sve radnje vezano za obradu i razmjenu njihovih ličnih podataka navedenih u zahtjevu, a što obuhvata pravo Banke na prikupljanju, aktiviranju, snimanju, organiziranju, unosu i prenosu ličnih podataka u svrhu obavljanja redovnih poslova Banke, kao i prosljeđivati iste u svrhu sa zakonskom regulativom, a za vrijeme trajanja poslovnog odnosa.

Uputstvo za korištenje SMS usluge nalazi se na zvaničnoj web stranici Banke [www.pbs.ba](http://www.pbs.ba), te u prostorijama Banke.

## III. Naknade

Korisnik usluge se obavezuje platiti sve naknade i troškove u skladu s važećom Tarifom naknada.

Banka će obračunavati mjesečnu naknadu za korištenje usluge po tekućem računu Korisnika u skladu s važećom Tarifom naknada.

Svojim potpisom na Zahtjevu za korištenje SMS usluge Korisnik potvrđuje da je upoznat i da pristaje na njihovu promjenu.

Tarife naknada dostupne su na zvaničnoj web stranici Banke i u prostorijama Banke. Iznosi obračunatih naknada vezanih za SMS uslugu terete tekući račun i iskazuju se na izvodu/obavijesti po pomenutom računu.

U važećoj Tarifi naknada u poslovanju sa fizičkim licima sadržane su naknade za usluge i ista je u svako vrijeme dostupna Klijentima u prostorijama Banke i na zvaničnoj web stranici [www.pbs.ba](http://www.pbs.ba) i sa istim se može upoznati, uporediti ih sa tarifama drugih banaka slobodno i neuslovljeno izborom poslovne banke sa kojom će eventualno zaključiti ugovor korištenju SMS usluge o čemu odluku donosi potpuno neovisno i samostalno.

Tarifa naknada je promjenjiva kategorija i mijenja se s vremena na vrijeme. Tako promijenjena tarifa će se primjenjivati na

zaključeni ugovor bez obaveze zaključenja aneksa na ugovor i/ili pribavljanja saglasnosti za promjenu od strane Klijenta.

Visina naknade između ostalog utvrđuje se prema utrošku materijala, trošku vanjskih usluga i kadrovskih resursa Banke neophodnih za izvršenje Ugovora, odnosno prema godišnjoj stopi inflacije prema zvaničnim podacima koje objavljuje Agencija za statistiku BiH za proteklu godinu, i to primjenom istog objavljenog procenta povećanja pri čemu se usklađivanje visine naknada vrši samo ako stopa inflacije za proteklu godinu pređe stopu 5%.

Smatra se da je Korisnik prihvatio promjenu naknade ukoliko ne otkáže uslugu u roku od 15 dana od momenta prve naplate po novoj tarifi.

## IV. Izgubljene i ukradene identifikacijske šifre

U slučaju gubitka krađe ili sumnje na zloupotrebu SMS šifre ili mobilnog telefona Korisnik je obavezan odmah obavijestiti Banku elektronskim putem na e-mail adresu [operacije@pbs.ba](mailto:operacije@pbs.ba) ili dolaskom lično u prostorije Banke.

Banka je dužna po prijavi blokirati SMS šifru zbog sprječavanja mogućnosti eventualne zloupotrebe a na osnovu telefonskog zahtjeva Korisnika. Da bi se usluga ponovo aktivirala Korisnik je dužan lično doći u prostorije Banke i podnijeti zahtjev za deblokadu usluge ili zahtjevati zamjenu identifikacijske šifre kako bi mogao nastaviti koristiti uslugu.

Sveukupan rizik zloupotrebe SMS šifre snosi isključivo Korisnik.

## V. Reklamacije/Prigovor korisnika

U slučaju primjedbi na postupanje Banke po osnovu zaključenog poslovnog odnosa, dobrih poslovnih običaja, Opštih uslova poslovanja Banke i odredbi Zakona, korisnik ima pravo uputiti usmeni ili pisani prigovor neposredno ili dostavljanjem poštom na adresu banke, Privredna banka Sarajevo d.d. Sarajevo, na adresu Obala Kulina bana 18, 71000 Sarajevo ili elektronskim putem na e-mail adresu [info@pbs.ba](mailto:info@pbs.ba) i ostavljena je mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa. U slučaju da Korisnik uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom banke, banka je dužna da ga uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj i/ili elektronskoj formi.

Banka u roku 30 dana od dana prijema pritužbe odlučuje o istoj i odgovara klijentu. Banka ne može klijentu naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru. U slučaju da je klijent nezadovoljan odgovorom Banke, ima pravo uputiti pismenu obavijest i prigovor Agenciji za bankarstvo Federacije BiH, sa sjedištem u ul. Zmaja od Bosne 47b, 71000 Sarajevo ili na e-mail adresu ombudsmena za bankarstvo [ombudsmen@fba.ba](mailto:ombudsmen@fba.ba), u roku 3 mjeseca od dana dostavljanja odgovora, odnosno isticanja roka za odgovor.

U slučaju da se nastali spor nije mogao riješiti na predhodno navedeni način, korisnik ima pravo na sudsku zaštitu podnošenjem tužbe nadležnom sudu u mjestu zaključenja ugovora.

Za sve što nije izričito utvrđeno u ovim Opštim uslovima primjenjuju se odredbe zakona.

## VI. Informisanje korisnika usluge

---

Banka je u obavezi da informiše Korisnika o uslovima korištenja usluge u prostorijama Banke i na zvaničnoj web stranici Banke [www.pbs.ba](http://www.pbs.ba)

Banka je obavezna besplatno pružiti Korisniku sve informacije o uvjetima i svim bitnim karakteristikama i pojašnjenjima o uslovima pružanja usluge u pregovaračkoj i predugovornoj fazi. Korisnik ima pravo na standardni informacioni list na reprezentativnom primjeru usluge u pisanom ili elektronskom obliku

Podaci i informacije dostavljeni Korisniku SMS usluge su informativni i ne predstavljaju zamjenu za mjesečni izvod/obavijest o prometu po tekućem računu.

Svaki korisnik SMS usluge može jedanput mjesečno zahtijevati pregled korištenja SMS usluge ako je tokom obračunskog perioda bilo promjena sa kojima je došlo do terećenja tekućeg računa za naknadu iznad mjesečne naknade za korištenje usluge.

Za korištenje SMS usluge Korisniku se isključivo na zahtjev izdaje pregled o realizovanim SMS porukama, na način da se za svaku poruku Korisniku daju sljedeće informacije o korištenju usluge:

- tačan datum i vrijeme slanja SMS poruke (upit),
- ukupan broj proslijeđenih poruka (upit),
- iznosu naknade po pojedinačnoj poruci i ukupno za sve proslijeđene poruke (upite),
- podatak o broju poruka koje ulaze u mjesečnu naknadu za korištenje usluge (limiti).

## VII. Otkaz korištenja usluge

---

Korisnik može u svakom trenutku otkazati korištenje SMS usluge pismenom izjavom. On je tom prilikom obavezan izmiriti sve obaveze nastale korištenjem usluge do trenutka otkaza.

Otkaz korištenja usluge stupa na snagu podnošenjem zahtjeva.

Banka može privremeno blokirati korištenje usluge ukoliko postoji sumnja ili mogućnost zloupotrebe.

Banka Korisniku može otkazati uslugu u sljedećim slučajevima:

- kada Korisnik krši odredbe Opštih uslova ili drugog ugovora kojeg ima sklopljen s Bankom;
- u slučaju nepodmirenja redovnih naknada i troškova nastalih korištenjem usluge;
- ako je prilikom podnošenja zahtjeva dao neistinite podatke;
- na zahtjev zakonodavca ili nadzornog tijela;
- ako Korisnik svojim poslovanjem narušava ugled Banke;
- ako Korisnik postupuje suprotno propisima BiH i moralu društva.

Otkaz Korisnik mora predati najkasnije jedan dan prije predloženog datuma stupanja na snagu izmijenjenih Opštih uslova, odnosno početak važenja izmjena. Ako Korisnik u navedenom roku Banci ne saopšti da se s izmjenama ne slaže, smatra se da je saglasan s izmjenama.

U slučaju otkaza Korisnik je dužan u cijelosti izvršiti sve obaveze nastale do dana otkaza.

Eventualne sporove ili prigovore u vezi s obavljanjem usluga Korisnik i Banka će rješavati sporazumno.

## VIII. Pravo na odustanak

---

U slučaju da Korisnik SMS usluge nakon podnošenja zahtjeva za uslugu i aktiviranja iste, odustane od usluge, ima pravo raskinuti ugovor najkasnije 15 (petnaest) dana po aktiviranju usluge, bez obaveze plaćanja bilo kakve naknade zbog odustanka od ugovora uz podnošenje pismenog zahtjeva za otkaz usluge.

U periodu od dana aktiviranja usluge pa do dana podnošenja Zahtjeva za otkaz usluge, Banka neće naplaćivati naknadu.

## IX. Završne odredbe

---

Potpisom zahtjeva za korištenje usluge Korisnik potvrđuje da je unaprijed upoznat sa Opštim uslovima, uključujući naknade važeće u momentu potpisa zahtjeva, da su mu isti uručeni, da ih je pročitao i razumio i da ih u cijelosti prihvata.

Zahtjev za korištenje SMS usluge potpisan od strane Korisnika sa datumom odobrenja ima snagu ugovora.

Opšti uslovi korištenja SMS usluge su sastavni dio zahtjeva i imaju karakter ugovora. Opšti uslovi stupaju na snagu danom aktiviranja usluge.

Korisnik usluge je obavezan bez odlaganja, a najduže u roku od osam (8) radnih dana od dana nastale promjene, prijaviti promjenu.

Za sve što nije izričito utvrđeno u ovim Opštim uslovima primjenjuju se zakonski propisi koji regulišu poslovanje Banke sa fizičkim licima.

Opšti uslovi su dostupni u poslovnim prostorijama Banke i na zvaničnoj web stranici Banke [www.pbs.ba](http://www.pbs.ba).

U slučaju da odredbe ovih Opštih uslova budu izmijenjene novim zakonskim propisima primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i dopune ovih Opštih uslova tj., usklađivanja sa propisima.

Banka zadržava pravo izmjene Opštih uslova. Izmjene i dopune Opštih uslova Banka ističe u svojim poslovnim prostorijama na vidnom mjestu i službenoj web stranici Banke ([www.pbs.ba](http://www.pbs.ba)) najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene. Smatrat će se da je korisnik SMS prihvatio izmijenjene Opšte uslove ako ne otkáže ovaj ugovor u roku od 15 dana od dana kada su izmijenjeni Opšti uslovi postali dostupni.

Banka ne odgovara za prekide i smetnje nastale u telekomunikacijskim kanalima za prenos podataka, te putem istih za onemogućen pristup usluzi i eventualnu štetu nastalu zbog navedenog.

Potpisivanjem zahtjeva za korištenje SMS usluge i preuzimanjem SMS šifre kao izraza slobodno izražene volje i predhodne neovisne i lične procjene svih uslova poslovanja Banke, Korisnik potvrđuje da je prije podnošenja zahtjeva primio Opšte uslove, pročitao ih, razumio i prihvatio njihovu primjenu.

**Ovi Opši uslovi stupaju na snagu od 03.01.2020. godine.**