

Opći uvjeti Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Diners Club, Visa i Mastercard kartica za građane

1. Uvodne odredbe

Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Općim uvjetima Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Diners Club, Visa i Mastercard kartica za građane (dalje: Opći uvjeti), imaju sljedeće značenje:

- 1.1. **Banka** – izdavatelj Općih uvjeta je ERSTE&STEIERMÄRKISCHE BANK d.d., Rijeka, registrirana pri Trgovačkom sudu u Rijeci, pod matičnim brojem subjekta (MBS) 040001037, matični broj (MB) 3337367, sa sjedištem u Rijeci, Jadranski trg 3a, OIB: 23057039320, IBAN: HR9524020061031262160, račun: 2402006-1031262160, SWIFT: ESBCHR22, internetska stranica: erstebank.hr, info telefon: 0800 7890, e-mail: erstebank@erstebank.hr. Nadležno tijelo za superviziju poslovanja Banke jest Hrvatska narodna banka, Trg hrvatskih velikana 3, 10000, Zagreb.
- 1.2. **Kartica** – personalizirani platni instrument Banke kao izdavatelja s oznakom kartičnog brenda Diners Club, Visa ili Mastercard, koji je neprenosiv i omogućava Korisniku plaćanje proizvoda i usluga te korištenje Osnovnih funkcionalnosti.
- 1.3. **Osnovna kartica** – Osnovna Diners Club, Visa i Mastercard kartica izdana Osnovnom korisniku koji, s osnove korištenja te kartice, može zatražiti izdavanje Dodatnih kartica koje se uz nju vezuju.
- 1.4. **Dodatna kartica** – Dodatna Diners Club, Visa i Mastercard kartica izdana Dodatnom korisniku, na zahtjev Osnovnog korisnika, a vezana je uz Osnovnu karticu Osnovnog korisnika.
- 1.5. **Revolving kartica** – Kartica s Osnovnom funkcionalnošću revolving kredita čijim korištenjem svi troškovi nastali njezinim terećenjem na Prodajnim mjestima, kao i podizanje gotovog novca tijekom tekućeg Obračunskog razdoblja, dospijevaju na naplatu u idućem Obračunskom razdoblju u ugovorenom postotku.
- 1.6. **Co-brand kartica** – Kartica koju Banka izdaje u suradnji s drugim poslovnim subjektima, a koja Korisnicima uz redovne pogodnosti omogućava i korištenje određenih pogodnosti tih poslovnih subjekata.
- 1.7. **Korisnik** – fizička osoba koja djeluje izvan područja trgovačke, poslovne ili profesionalne djelatnosti i koja na temelju Okvirnog ugovora ima pravo korištenja Kartice, a može biti: Osnovni korisnik i Dodatni korisnik.
- 1.8. **Osnovni korisnik** – punoljetna, poslovno sposobna fizička osoba, kojoj je na njezin zahtjev, izdana Osnovna kartica.
- 1.9. **Dodatni korisnik** – fizička osoba kojoj je na zahtjev Osnovnog korisnika izdana Dodatna kartica. Dodatni korisnik je odgovoran za sve troškove nastale korištenjem Dodatne kartice izdane na njegovo ime, ako je tako ugovoreno.
- 1.10. **Limit** – podrazumijeva iznos kredita za Revolving kartice i Diners Club RateToGo kartice te maksimalni iznos dozvoljene potrošnje po pojedinoj Kartici.
- 1.11. **Obračunsko razdoblje** – vremensko razdoblje između izdavanja dvije Obavijesti o troškovima.
- 1.12. **Obavijest o troškovima** – obavijest o platnim transakcijama po Kartici te ostalim troškovima nastalima u Obračunskom razdoblju na koje se obavijest odnosi, a o kojima je Banka obaviještena do trenutka izdavanja te obavijesti. Ako Banka nakon formiranja Obavijesti o troškovima bude obaviještena o transakciji učinjenoj Karticom u Obračunskom razdoblju za koje je već izdana Obavijest o troškovima, iznos te transakcije bit će iskazan u prvoj idućoj Obavijesti o troškovima računajući od trenutka kad je Banka obaviještena o toj transakciji.
- 1.13. **On-line bankarstvo George** – mobilno i internetsko bankarstvo koje omogućuje ugovaranje proizvoda Banke, a Korisniku u skladu s Općim uvjetima korištenja *on-line* bankarstva George za građane, koji u odnosu na ove Opće uvjete predstavljaju Posebne opće uvjete, omogućuje i pregled ugovorenih proizvoda, uključujući i Kartica, korištenje drugih funkcionalnosti te gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa i platnog prometa s inozemstvom.
- 1.14. **Erste mBanking** – mobilna aplikacija koja omogućuje korištenje mTokena na mobilnim uređajima koji podržavaju njezino instaliranje i rad.
- 1.15. **mToken** – funkcionalnost mobilnog bankarstva George i Erste mBankinga, koja se aktivira unosom mPIN-a ili Prijavom otiskom prsta / Prijavom skenom lica i koristi za autentifikaciju Korisnika prilikom autorizacije transakcije

kupnje na internetskim prodajnim mjestima. Pojmovi **Otisak prsta**, **Sken lica**, **Prijava otiskom prsta** i **Prijava skenom lica** imaju isto značenje koje im je određeno u Općim uvjetima korištenja *On-line* bankarstva George za građane.

1.16. **Erste FonStart** – usluga telefonskog bankarstva Banke dostupna na broju 072 555 555, kojom Osnovni korisnik i Dodatni korisnik, između ostaloga, mogu saznati informacije o potrošnji po Kartici te o raspoloživom iznosu za potrošnju po Kartici.

1.17. **Autentifikacija** – postupak provjere identiteta Korisnika Kartice i/ili valjanosti Kartice, u svrhu provođenja transakcija ili pristupa *On-line* bankarstvu George ili usluzi Erste FonStart, uključujući, ali ne ograničavajući se na provjeru korištenja Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika.

1.18. **Pouzdana autentifikacija** – autentifikacija na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata, od kojih je jedan uvijek Kartica i koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna, primjerice, PIN, mPIN), posjedovanja (nešto što samo korisnik posjeduje, primjerice, mobilni uređaj) i svojstvenosti (nešto što korisnik jest, primjerice, Otisak prsta, autentifikacija prepoznavanja lica; Sken lica), a koji su međusobno neovisni, što znači da povreda jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost autentifikacijskih podataka, pri čemu najmanje dva od navedenih elemenata moraju pripadati različitoj kategoriji.

Banka može primijeniti izuzeće od Pouzdane autentifikacije, primjerice, u slučajevima:

- beskontaktna transakcije na Prodajnom mjestu;
- transakcije provedene na samouslužnim terminalima za plaćanje prijevoza i naknada za parkiranje;
- ponavljajuće transakcije s istim iznosom, na istom internetskom prodajnom mjestu i
- transakcije male vrijednosti na internetskom prodajnom mjestu.

1.19. **Personalizirane sigurnosne vjerodajnice** – personalizirana obilježja koja Banka daje Korisniku u svrhu Autentifikacije (broj Kartice, datum isteka Kartice, troznamenasti kontrolni broj otisnut na Kartici, PIN, identifikacijski kôd ili SMS kôd koji predstavljaju niz brojeva koje Banka dodjeljuje Korisniku, a služe za aktivaciju mTokena na Korisnikovom mobilnom uređaju, mToken, jednokratna zaporka koju generira mToken, serijski broj mTokena, mPIN te za uslugu Erste FonStart korisničko ime i zaporku).

1.20. **Primatelj plaćanja** – poslovni subjekt koji posluje kao pravna osoba, obrt ili drugi gospodarski subjekt, kojemu su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.

1.21. **Prodajno mjesto** – mjesto prodaje proizvoda i/ili usluga Primatelja plaćanja, uključujući i uređaj/validator koji prislanjanjem, provlačenjem ili na drugi način evidentira prihvaćanje transakcija iniciranih Karticama, uključujući i mobilne aplikacije.

1.22. **Isplatno prodajno mjesto** – prodajno mjesto Primatelja plaćanja koje prislanjanjem i/ili provlačenjem evidentira prihvaćanje transakcija isplate gotovog novca iniciranih Karticama.

1.23. **Internetsko prodajno mjesto** – prodajno mjesto Primatelja plaćanja koje omogućuje prodaju proizvoda i/ili usluga na internetu bez fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika te koje prihvaća Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja.

1.24. **Osoba koja podliježe sankcijama** – svaki pojedinac ili entitet (a) koji je naveden na bilo kojoj od javno dostupnih lista posebno označenih državljana i blokiranih osoba, ili pojedinaca ili osoba, entiteta ili skupina koje podliježu Sankcijama koje je izdalo Tijelo nadležno za sankcije, sa svim izmjenama, dopunama ili zamjenama, (b) koji posluje, osnovan je ili ima sjedište ili prebivalište/boravište u Sankcioniranoj državi, (c) koji je inače predmet Sankcija i (d) u vlasništvu ili pod kontrolom ili nastupa u ime bilo kojeg od prethodno navedenih pojedinaca ili entiteta.

1.25. **Sankcije** – sve ekonomske ili financijske sankcije, mjere ograničavanja ili trgovinski embargo koje u skladu s potrebama izriče, nameće ili provodi Tijelo nadležno za sankcije (zakoni, pravila i propisi koji se na njih odnose nazivaju se "propisi o sankcijama").

1.26. **Sankcionirana država** – zemlja ili teritorij koji je u svakom trenutku predmet bilo kojih državnih ili teritorijalnih sankcija.

1.27. **Tijelo nadležno za sankcije** – (a) Vijeće sigurnosti Ujedinjenih naroda, (b) Europska unija (EU), (c) Sjedinjene Američke Države (SAD), (d) nadležne vladine institucije i agencije u bilo kojem od prethodno navedenih i (e) svako drugo nadležno državno ili regulatorno tijelo, institucija, agencija koja nameće ekonomske i financijske sankcije, mjere ograničavanja ili trgovinski embargo uključujući, bez ograničenja, i Ured za nadzor strane imovine Ministarstva financija SAD-a (OFAC).

1.28. **Sankcijske liste** – bilo koja lista posebno utvrđenih državljana i blokiranih osoba, koje podliježu Sankcijama, a koju održava bilo koje Tijelo nadležno za sankcije.

1.29. **Referentni tečaj** – tečaj koji definiraju kartične kuće Visa Europe i Mastercard, a koji se koristi u preračunu originalnog iznosa kartične transakcije u iznos u valuti terećenja kartice. Kartična kuća Visa Europe pruža informaciju

o Referentnom tečaju na svojoj internetskoj stranici. Kartična kuća Mastercard pruža informaciju o Referentnom tečaju na svojoj internetskoj stranici.

1.30. **Okvirni ugovor** – označava Okvirni ugovor o izdavanju i korištenju Diners Club, Visa, Mastercard kartica kako je definiran u članku 2. ovih Općih uvjeta.

1.31. **Radni dan** - svaki dan koji nije blagdan u skladu s propisima Republike Hrvatske te koji nije subota ili nedjelja.

1.32. **T2** - znači sustav za bruto namiru u realnom vremenu kojim upravlja Eurosystem ili bilo koji sustav koji je nasljednik tog sustava.

2. Predmet i sastavni dijelovi Okvirnog ugovora

2.1. Okvirnim ugovorom uređuju se prava i obveze Banke kao pružatelja platnih usluga te Korisnika kao platitelja, u smislu Zakona o platnom prometu.

2.2. Okvirni ugovor sastoji se od:

- (a) Zahtjeva za izdavanje privatne Diners Club, Visa ili Mastercard kartice (dalje: Zahtjev za izdavanje kartice),
- (b) Obavijesti o prihvatu Zahtjeva za izdavanje kartice,
- (c) Ovih Općih uvjeta,
- (d) Posebnih uvjeta o izdavanju i korištenju te naknadama za Diners Club, Visa ili Mastercard kartice (dalje: Posebni uvjeti), ovisno o tome koju Karticu je Korisnik ugovorio,
- (e) Općih uvjeta korištenja *On-line* bankarstva George za građane,
- (f) Odluke o limitima ako se Limit definira takvom Odlukom i
- (g) Ugovora vezanog za odobravanje potrošačkih kredita (dalje: Potrošački kredit) ako je sklopljen kako je taj pojam definiran Zakonom o potrošačkom kreditiranju.

2.3. Banka će Korisniku na njegov zahtjev tijekom trajanja Okvirnog ugovora bez odgađanja dati odredbe Okvirnog ugovora na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka. Ovi Opći uvjeti i Posebni uvjeti dostupni su Korisniku na www.erstebank.hr i/ili u poslovnici Banke.

2.4. Okvirni ugovor ne služi isključivo za financiranje određenih proizvoda i/ili usluga, stoga nije povezan ugovor o kreditu u smislu Zakona o potrošačkom kreditiranju i drugih propisa koji uređuju zaštitu potrošača. Korisnik sam određuje, a Banka ne utječe na njegov izbor niti na jedan način, koji će proizvodi i/ili usluge biti kupljeni Karticom te kod kojeg Prodajnog mjesta će ih Korisnik kupiti.

3. Način i trenutak sklapanja Okvirnog ugovora

3.1. Zahtjev za izdavanje kartice predstavlja ponudu za sklapanje Okvirnog ugovora koju potencijalni Korisnik podnosi Banci. Banka ima pravo prema slobodnoj procjeni odbiti svaki Zahtjev za izdavanje kartice bez navođenja razloga odbijanja.

3.2. U slučaju prihvata Zahtjeva za izdavanje kartice, Banka će Korisniku dostaviti Obavijest o prihvatu Zahtjeva za izdavanje kartice, čime su Banka i Korisnik sklopili Okvirni ugovor.

4. Funkcionalnosti Kartice

4.1. Ovisno o vrsti Kartice koja se izdaje Korisniku, Kartica može imati jednu ili više od sljedećih funkcionalnosti (dalje: Osnovne funkcionalnosti):

- (a) jednokratna kupnja na prodajnim mjestima;
- (b) revolving kredit;
- (c) obročna kupnja;
- (d) potrošački kredit;
- (e) isplata gotovog novca na bankomatima i isplatom mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu.

4.2. Kartica s ugrađenim čipom za beskontaktno plaćanje ima funkcionalnost beskontaktnog plaćanja. Korisnik na Prodajnom mjestu može platiti Karticom kontaktno (umetanjem, odnosno provlačenjem Kartice na POS uređaju) ili beskontaktno (prisanjanjem Kartice na POS uređaj), ovisno o funkcionalnosti POS uređaja.

4.3. Posebnim uvjetima definirane su određene pogodnosti Kartica i njihovi uvjeti korištenja.

4.4. Pogodnosti koje osigurava Banka, odnosno poslovni partner Banke (primjerice, kod Co-brand kartica) podložne su izmjenama u skladu s poslovnom odlukom Banke, odnosno poslovnog partnera Banke.

4.5. Banka na zahtjev Osnovnog korisnika može ograničiti ili isključiti pojedine načine korištenja Osnovne kartice i/ili Dodatne kartice (primjerice, plaćanje na internetu, u inozemstvu, podizanje gotovog novca, plaćanje igara na sreću).

4.6. Banka je ovlaštena privremeno ili trajno mijenjati neke funkcionalnosti Kartice, a Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete radi takvih promjena.

5. Postupanje s Karticom, *On-line* bankarstvom George i Personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama

5.1. Za Korisnika koji koristi mToken unutar mobilnog bankarstva George korištenje i upravljanje mTokena definirani su Općim uvjetima korištenja *On-line* bankarstva George za građane. Ako Korisnik prethodno ne posjeduje mToken Banke, Banka mu može u poslovnici izdati mToken koji će koristiti za Autentifikaciju prilikom autorizacija transakcija kupnje na internetskim prodajnim mjestima.

5.2. Odmah nakon primitka PIN-a, odnosno kreiranja mPIN-a za mToken, Korisnik je obavezan postupati s njime strogo povjerljivo te ga ni u kojem slučaju ne smije učiniti dostupnim trećim osobama. U protivnom, ako dođe do zlouporabe PIN-a ili mPIN-a, Korisnik će snositi sve troškove nastale takvom zlouporabom.

5.3. Korisnik je obavezan poduzeti i sve ostale razumne mjere za zaštitu Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, mTokena i Kartice. Svako korištenje Kartice i/ili mTokena koje bi učinila treća osoba, a za koje je Korisnik znao ili morao znati, smatra se zlouporabom Kartice i/ili mTokena te Banka u navedenom slučaju ima pravo teretiti Korisnika za predmetne troškove, odnosno raskinuti Okvirni ugovor.

5.4. Korisnik Kartice s beskontaktnom funkcionalnošću obavezan je postupati s tom Karticom s pažnjom dobrog gospodara, onemogućiti njezino ustupanje drugim osobama, brinuti da se svi postupci Karticom na Prodajnom mjestu i/ili Isplatnom prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom.

5.5. S Personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama Korisnik je obavezan postupati s oprezom. Korisnik mora obratiti pozornost na to da su internetske stranice, na kojima plaća Karticom, zaštićene sigurnim enkripcijskim protokolom, čime se osigurava siguran prijenos podataka između računala Korisnika i pružatelja usluga internetskih plaćanja.

5.6. U slučaju da mToken aktivira Otiskom prsta ili Skenom lica, Korisnik je obavezan osigurati da su u svakom trenutku u aplikaciji za očitavanje otisaka prstiju / sken lica u Korisnikovom uređaju pohranjeni isključivo Korisnikovi otisci prstiju / sken lica jer će se za svaku Autentifikaciju bilo kojim otiskom prsta / skenom lica pohranjenog u navedenoj aplikaciji smatrati da ju je proveo Korisnik, kao i za sve eventualno provedene transakcije nakon takve Autentifikacije te Korisnik prihvaća potpunu odgovornost za sve tako nastale obveze.

5.7. Korisnik je obavezan poduzeti sve razumne mjere za zaštitu prilikom internetskih plaćanja i korištenja mTokena, kao što su korištenje antivirusnih programa, iniciranje plaćanja s računala kojemu pristupa ograničen broj osoba, aktiviranja opcije vatrozida unutar operativnog sustava, korištenja licenciranog softvera (operativni sustav, internetski preglednik) te pravilnog i redovnog održavanja računala. Upute za zaštitu sigurnosti pri internetskim plaćanjima objavljene su na www.erstebank.hr.

5.8. Korisnik razumije i prihvaća da svaka internetska stranica, na kojoj je moguće obavljati internetska plaćanja, ima svoja pravila i postupke koje Korisnik treba slijediti za iniciranje platne transakcije.

5.9. Ako je kartica spremljena na internetskoj stranici/*on-line* servisu/mobilnoj aplikaciji Prodajnog mjesta za buduća plaćanja, Korisnik je obavezan odjaviti se nakon korištenja i čuvati tajnost korisničkog imena i lozinke za prijavu i pristup.

5.10. Korisnik se obavezuje imati stalno pod neposrednim nadzorom mobilni uređaj na kojem je instalirano *On-line* bankarstvo George da bi se spriječio gubitak, krađa ili zlouporaba.

5.11. Korisnik kartice prihvaća da zaporka, uzorak i odabrano biometrijsko svojstvo (primjerice, Sken lica ili Otisak prsta) kod biometrijske autentifikacije za otključavanje zaslona pametnog telefona predstavlja, među ostalim, isključivu i nedvojbenu potvrdu njegovog identiteta te nedvojbeni dokaz da se Korisnik kartice koristi *On-line* bankarstvom George i autorizira transakciju.

5.12. Za troškove nastale upotrebom ukradene ili zloporabljene Kartice kod kojih je provedena Pouzdana autentifikacija Korisnika kartice tako da je transakcija autorizirana PIN-om, mTokenom ili nekim drugim sredstvom za autentifikaciju i autorizaciju transakcije (Prijavom otiskom prsta / Prijavom skenom lica), neovisno o trenutku prijave izgubljene, ukradene ili zloporabljene Kartice, Korisnik odgovara u cijelosti, obzirom da su navedeni troškovi nastali zbog krajnje nepažnje Korisnika, odnosno zbog nepoštivanja ugovornih obveza iz ovih Općih uvjeta.

5.13. Nije dozvoljeno korištenje Kartice kao sredstva osiguranja podmirenja duga, za podizanje gotovog novca simulacijom kupoprodaje, odnosno plaćanjem fiktivnih proizvoda ili usluga te za kupoprodaju koja je protivna propisima Republike Hrvatske. Kartica nije prenosiva na druge osobe i može je koristiti isključivo Korisnik čije je ime otisnuto na Kartici. Korisnik se obvezuje da Karticu neće koristiti za bilo kakve protuzakonite svrhe.

5.14. U slučaju gubitka ili krađe Kartice ili uređaja na kojem koristi mToken te po saznanju o izvršenim neautoriziranim transakcijama Korisnik je obvezan odmah o tome, bez odgode u najkraćem roku obavijestiti Banku radi sprečavanja zlouporabe i to na sljedeće telefonske brojeve: 0800 7890 ili 072 555 555 ili na telefonski broj autorizacijskog centra Erste Group Card Processora 01 3078 699 te je telefonsku prijavu obvezan, bez odgađanja, potvrditi Banci i u pisanom obliku, osobno u poslovnici Banke te, iznimno u dogovoru s Bankom, poštom ili e-mailom. Za pozive iz inozemstva za prijavu je dostupan telefonski broj 385 51 365 591. Ako Korisnik, nakon prijave gubitka ili krađe Kartice, pronađe Karticu, ne smije je koristiti, već je obvezan o tome odmah obavijestiti Banku na brojeve telefona iz ovog članka te postupiti u skladu s uputama Banke. U protivnom, Korisnik snosi odgovornost za sve troškove učinjene tom Karticom.

5.15. Korisnik je suglasan s mogućnošću da ga zaposlenik Prodajnog mjesta u svrhu provjere njegovog identiteta zatraži identifikacijsku ispravu sa slikom na uvid.

5.16. U slučaju opravdane sumnje na autentičnost priložene obavezne financijske dokumentacije nužne za izdavanje Kartice, kao i ostalih podataka na obrascu Zahtjeva za izdavanje kartice, na zahtjev Banke Korisnik se obvezuje dostaviti traženu dodatnu dokumentaciju kojom bi potvrdio autentičnost dokumentacije, priložene uz Zahtjev za izdavanje kartice.

6. Limit

6.1. Na temelju podnesenog Zahtjeva za izdavanje kartice i sve potrebne dokumentacije, kojom se utvrđuje kreditna sposobnost potencijalnog Osnovnog korisnika, Banka donosi odluku o prihvatu Zahtjeva za izdavanje kartice i utvrđuje Limit po Kartici. Radi izbjegavanja dvojbi, Dodatni korisnik koristi Limit utvrđen Osnovnom korisniku do visine koju može odrediti Osnovni korisnik, ako Osnovni korisnik ne ograniči iznos potrošnje Dodatnom korisniku, tada Dodatni korisnik može koristiti cjelokupni neiskorišteni Limit odobren Osnovnom korisniku.

6.2. Banka će za cijelo vrijeme trajanja Okvirnog ugovora periodično provjeravati kreditnu sposobnost Osnovnog korisnika te, ovisno o utvrđenoj kreditnoj sposobnosti, može Osnovnom korisniku smanjiti Limit ili otkazati Okvirni ugovor, a o čemu će obavijestiti Korisnika dva mjeseca ranije. Banka neće Korisniku samostalno povećavati važeći Limit.

6.3. Ako Osnovni korisnik nije suglasan s izmjenom Okvirnog ugovora i smanjenjem Limita, u roku od dva mjeseca od dana slanja obavijesti o smanjenju Limita iz prethodnog članka, obvezan je o tome pisano obavijestiti Banku i otkazati Okvirni ugovor dolaskom u bilo koju poslovnicu Banke, kad mu dospijevaju na naplatu svi troškovi po Kartici, i oni koje je učinio Osnovni korisnik i oni koje je učinio Dodatni korisnik. Ako Osnovni korisnik ne podnese Banci zahtjev za otkaz Okvirnog ugovora prije isteka roka primjene smanjenog Limita, u skladu s obavijesti o smanjenju Limita, na snagu stupa izmijenjeni Okvirni ugovor sa smanjenim iznosom Limita.

6.4. Osnovni korisnik može u svakom trenutku podnijeti zahtjev za smanjenje ili povećanje Limita. Banka će smanjiti Limit na temelju zahtjeva Osnovnog korisnika, dok će odluka Banke o povećanju Limita ovisiti o njegovoj kreditnoj sposobnosti, koja se utvrđuje u skladu s člankom 6.6. ovih Općih uvjeta. Banka ima pravo odbiti zahtjev Osnovnog korisnika za povećanje Limita bez navođenja razloga odbijanja zahtjeva.

6.5. Osnovni korisnik je obvezan obavijestiti Banku o okolnostima koje utječu ili bi mogle utjecati na visinu i mogućnost korištenja i uredne otplate odnosno ispunjenja obveza iz Okvirnog ugovora, a osobito ako je riječ o izostanku ili smanjenju redovnih mjesečnih primanja ili nekim drugim bitnim financijskim okolnostima Osnovnog korisnika, o kojima Banka nema saznanja. Banka ima pravo u svakom trenutku zatražiti od Osnovnog korisnika dodatnu dokumentaciju radi utvrđenja kreditne sposobnosti.

6.6. Banka utvrđuje kreditnu sposobnost Osnovnog korisnika na temelju njegovih primanja, obveza (dospjelih i nedospjelih) prema Banci i drugim vjerovnicima i urednosti u podmirivanju obveza prema Banci i drugim vjerovnicima u skladu s pozitivnim propisima te u skladu s poslovnom praksom Banke.

7. Blokada korištenja Kartice

7.1. Banka ima pravo u svako doba blokirati korištenje Kartice ako se za to steknu uvjeti, a posebno:

- u slučaju zaprimanja informacije o smrti Korisnika;
- u slučaju gubitka ili ograničenja poslovne sposobnosti Korisnika;
- u slučaju gubitka i/ili krađe Kartice;
- ako postoje opravdani razlozi koji značajno povećavaju rizik da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja, a naročito u slučaju blokade transakcijskog računa Osnovnog korisnika ili kašnjenja u plaćanju troškova iskazanih na Obavijesti o troškovima dulje od 15 dana;
- zbog sigurnosti Kartice kao platnog instrumenta, u slučaju sumnje na neovlašteno korištenje Kartice, odnosno korištenje Kartice s namjerom prijevare, što uključuje, ali ne ograničava se na situaciju kad Korisnik osporava da je autorizirao jednu ili više platnih transakcija po Kartici;
- u ostalim situacijama, a koje se odnose na sigurnost Kartice, odnosno u situacijama značajnim za sigurnost Banke ili za isključenje rizika ugovornih strana;
- kao ograničenje korištenja Kartice ako Korisnik u ostavljenom roku ne dostavi podatke/dokumente koje je zatražila Banka, potrebne radi provođenja mjera dubinske analize u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma;
- na zahtjev Korisnika.

7.2. U slučaju blokade Kartice na inicijativu Banke, Banka će o tome obavijestiti Korisnika *On-line* bankarstvom George ili e-mailom ili SMS-om ili telefonom ili dopisom ili na drugi način na podatke koje je Korisnik učinio dostupnima, osim ako je to protivno propisima ili Banka nije u mogućnosti obavijestiti Korisnika prije blokade Kartice. Ako Banka nije u mogućnosti obavijestiti Korisnika prije blokade Kartice, obavijestit će ga naknadno na prethodno opisani način.

7.3. Ako se steknu uvjeti, Banka će Korisniku u slučajevima blokade Kartice zbog obavijesti o neautoriziranoj platnoj transakciji izdati novu Karticu u što kraćem roku, odnosno osigurati deblokadu Kartice nakon što prestanu postojati razlozi koji su bili osnova za blokadu.

7.4. Kartica blokirana na zahtjev Korisnika može se deblokirati podnošenjem zahtjeva u poslovnici Banke ako su po isključivoj procjeni Banke otklonjeni uzroci blokade Kartice ili će Banka Korisniku izdati novu Karticu.

7.5. Karticu blokiranu na inicijativu Banke, Banka će deblokirati ili izdati novu Karticu nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu te Kartice.

7.6. Blokodom Kartica ne prestaje odgovornost Korisnika za transakcije nastale za vrijeme korištenja Kartice.

7.7. Svaki pokušaj korištenja Kartice nakon obavijesti o blokiranju Kartice predstavlja njezino neovlašteno korištenje i razlog je za raskid Okvirnog ugovora. Ako Banka blokira Osnovne kartice i Dodatne kartice zbog terećenja transakcijskog računa Osnovnog korisnika na temelju naloga Financijske agencije ili odluke drugih nadležnih tijela (blokada transakcijskog računa Osnovnog korisnika) ili zbog nepodmirenja dospjelog duga iskazanog na bilo kojoj Obavijesti o troškovima dulje od 15 dana, Korisniku će na *On-line* bankarstvu George biti vidljivo da nema raspoloživog iznosa za potrošnju neovisno o činjenici što možda odobreni Limit nije potrošen.

7.8. Blokiranje Kartice ne utječe na rok važenja izdane Kartice i obvezu plaćanja članarine te će Banka, ako ocijeni da su prestali razlozi za njezino blokiranje, omogućiti Korisniku ponovno korištenje Kartice i po potrebi izdati novu Karticu ako je blokiranoj Kartici istekao rok važenja, pod uvjetom da Okvirni ugovor za tu Karticu nije u međuvremenu otkazan ili raskinut. Ako Banka blokira Karticu na temelju zahtjeva Korisnika, Kartica će biti blokirana dok Osnovni korisnik ne podnese zahtjev za ponovnu aktivaciju, odnosno deblokadu Kartice ili dok se ne otkaže ili raskine Okvirni ugovor za tu Karticu.

7.9. Zbog zaštite imovinskih interesa Korisnika kartice Banka ili kartična platna shema Diners Club International, Visa i Mastercard pridržavaju pravo isključiti mogućnost upotrebe Kartice u pojedinim državama ili na određenim Prodajnim mjestima kad prema njihovoj profesionalnoj prosudbi nisu osigurani potrebni sigurnosni standardi u kartičnom poslovanju.

8. Suglasnost za platnu transakciju (autorizacija) i njezin opoziv

8.1. Korisnik autorizira, odnosno daje suglasnost za platnu transakciju, na jedan od sljedećih načina i ovisno o kategoriji mjesta prihvata Kartice:

- na bankomatu – umetanjem i/ili prislanjanjem Kartice uz unos PIN-a;
- na POS uređaju prodajnog, odnosno isplalnog mjesta – umetanjem, prislanjanjem i/ili provlačenjem Kartice uz ili bez unosa PIN-a i/ili potpisom;

- kod kataloške ili telefonske prodaje unosom i/ili davanjem Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kako zahtijeva Prodajno mjesto;
- na internetskom prodajnom mjestu unosom i/ili davanjem Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kako zahtijeva Prodajno mjesto te korištenjem mTokena, a što uključuje unos mPIN-a ili otisak prsta ili prepoznavanje lica pri autorizaciji platne transakcije ako to zahtjeva Prodajno mjesto i/ili Banka
- potpisom evidencije utroška (slipa) ili potpisom slipa na zaslonu pametnog uređaja;
- predajom Kartice djelatniku Prodajnog mjesta, na kojem zbog tehnologije ili procesa prodaje potpisivanje slipa nije moguće (primjerice, plaćanje cestarine);
- davanjem suglasnosti Prodajnom mjestu za izvršenje niza transakcija prilikom ugovaranja usluge na Prodajnom mjestu uz primjenu Pouzdane autentifikacije, nakon čega Prodajno mjesto inicira svaku sljedeću transakciju na temelju te suglasnosti Korisnika.

8.2. Pri davanju suglasnosti za transakciju PIN-om, Korisnik je obavezan unijeti svoj PIN te jedan primjerak potvrde o transakciji zadržati za sebe. Elektronički podaci o transakciji podizanja gotovog novca, autoriziranoj PIN-om, koje je isplatelj dostavio Banci, smatraju se nalogom Korisnika za izvršenje platne transakcije.

8.3. Prilikom davanja suglasnosti za transakciju potpisom slipa, Korisnik je obavezan potpisati se na isti način kao što se potpisao na zahtjevu za izdavanje Kartice. Korisnik je obavezan predati potpisani primjerak slipa Prodajnom mjestu, a jedan primjerak zadržati za sebe. Korisnik može potvrdu o transakciji primiti na e-mail adresu ili telefonski broj koji je dao Prodajnom mjestu prilikom nastanka transakcije. Ako se Korisniku podaci o transakciji iz bilo kojeg razloga ne dostave elektronički, Korisnik je suglasan da podatke o transakciji primi na Obavijesti o troškovima.

8.4. Maksimalan iznos transakcije, koja nastane Karticom beskontaktnim plaćanjem, a za koju nije potreban potpis potvrde o transakciji ili unos PIN-a, ovisi o svakoj pojedinoj državi prema okvirima koje propisuje kartična shema, a za područje Republike Hrvatske iznos je definiran prema smjernici regulatora. U tom slučaju ne postoji obveza Prodajnog mjesta za uručivanjem potvrde o transakciji (slipa), no ako Korisnik želi dobiti potvrdu o transakciji (slip), može je zatražiti. U svakom slučaju, bez obzira na iznos, Banka zadržava pravo zatražiti od Korisnika potpis slipa ili unos PIN-a.

8.5. Korisnik ne može opozvati suglasnost za izvršenje platne transakcije nakon što ju je dao na jedan od navedenih načina u skladu s ovim člankom, osim ako Prodajno mjesto dostavi Banci svoju pisanu suglasnost.

9. Odgovornost Korisnika za obveze po Kartici

9.1. Osnovni korisnik odgovara za obveze koje terete Osnovnu i Dodatnu karticu.

9.2. Korisnik Dodatne kartice odgovara za sve obveze koje terete Dodatnu karticu, ako je tako ugovoreno. Za obveze po Dodatnoj kartici, Banka prvo poziva na plaćanje Osnovnog korisnika te, ako on pravodobno ne ispuni te obveze, može pozvati Dodatnog korisnika, ako je ugovoreno da on odgovara za obveze po Kartici. Ako postoje okolnosti zbog kojih je izvjesno da Osnovni korisnik neće moći podmiriti obveze po Dodatnoj kartici, Banka može pozvati Dodatnog korisnika, ako on odgovara za obveze po Kartici, istodobno s Osnovnim korisnikom ili prije toga.

9.3. Za obveze koje terete Karticu odgovaraju i osobe koje su za tu svrhu izdale Banci sredstva osiguranja plaćanja, odnosno preuzele obvezu solidarnog jamstva.

9.4. Banka može izvršiti prijeboj bilo kojeg dospjelog duga Korisnika s osnove bilo koje Kartice/ Okvirnog ugovora i tražbine Korisnika prema Banci s osnove transakcijskih ili depozitnih računa koje Korisnik ima otvorene u Banci, bez obzira na mjesto plaćanja ili valutu međusobnih dugovanja i to bez prethodne obavijesti i bilo kakve prethodne suglasnosti, kao i bez intervencije suda. Ako su obveze denominirane u različitim valutama, Banka može konvertirati bilo koju od njih po kupovnom tečaju s dnevne tečajne liste Banke za prijeboj dugovanja.

10. Odgovornost za neautorizirane platne transakcije

10.1. Odredbe prethodnog članka primjenjuju se i na odgovornost za izvršene neautorizirane transakcije te Korisnik odgovara za te transakcije:

- a) najviše do 50 EUR ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljene ili ukradene Kartice ili posljedica druge zlouporabe Kartice, a Korisnik nije svojom nepažnjom ili postupanjem protivnim ovim Općim uvjetima pridonio njihovu gubitku, krađi ili zlouporabi te
- b) u punom iznosu transakcije ako je Korisnik postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza iz Okvirnog ugovora.

10.2. U slučajevima iz članka 10.1. a) Korisnik ne odgovara za iznos transakcije:

- ako gubitak, krađu ili zlouporabu platnog instrumenta Korisnik nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane platne transakcije,
- ako su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta Banke,
- ako Banka nije omogućila Korisniku svakodobno obavještanje o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta u skladu s ovim Općim uvjetima,
- ako Banka ne zahtijeva ili ne primijeni traženu Pouzdanu autentifikaciju klijenta.

10.3. Ako se nakon provedenog reklamacijskog postupka utvrdi da je Korisnik postupao prijeverno prema Banci ili se utvrdi da nije bilo osnove za povrat platne transakcije (na temelju podnesenog prigovora), Banka će teretiti Korisnika za iznos transakcije zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama.

10.4. Korisnik ne odgovara za iznos neautoriziranih platnih transakcija izvršenih nakon što je u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju, osim ako je Korisnik postupao s namjerom prijevare, u kojem slučaju odgovara za puni iznos tih transakcija.

11. Izvršenje platne transakcije

11.1. Potvrde o transakciji, kao i elektronički podaci o autoriziranoj transakciji, dostavljeni Banci, smatraju se nalogom Korisnika za izvršenje platne transakcije.

11.2. Vrijeme primitka naloga za plaćanje je bilo koji trenutak u kojem Banka primi elektroničke podatke o platnoj transakciji od Primatelja plaćanja, odnosno od kartične platne sheme. Banka će za iznos platne transakcije koja je inicirana upotrebom Kartice ili podataka s Kartice teretiti, odnosno odobriti Karticu odmah nakon primitka naloga za plaćanje.

11.3. Korisnik je obavezan obavijestiti Banku ako na Obavijesti o troškovima neki od troškova nije evidentiran. Obavijest mora sadržavati naziv Prodajnog mjesta, datum i iznos troška. Banka na temelju te obavijesti kontaktira Prodajno mjesto radi pribavljanja naloga za plaćanje. Ako Korisnik ne obavijesti Banku o nastalom, a neiskazanom trošku, razumije da ga Banka može pozvati na plaćanje takvog troška.

12. Obavijest o troškovima

12.1. Banka jednom mjesečno, bez naplate naknade, izdaje Osnovnom korisniku Obavijest o troškovima. Banka dostavlja Obavijest o troškovima Korisniku na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka na način ugovoren s Osnovnim korisnikom. Trajnim nosačima podataka, u smislu prethodno navedenog, smatraju se *On-line* bankarstvo George i e-mail. Osnovnim korisnicima, koji su korisnici *On-line* bankarstva George, Obavijesti o troškovima dostavljaju se i tom uslugom. Osnovni korisnici ugovoreni način dostave Obavijesti o troškovima mogu promijeniti u poslovnica Banke podnošenjem zahtjeva za izmjenu kanala dostave Obavijesti o troškovima, e-mailom s adrese evidentirane u Banci te na *On-line* bankarstvu George.

12.2. Neovisno o ugovorenom načinu dostave, na izričit zahtjev Osnovnog korisnika Banka će Obavijest o troškovima dostaviti i na papiru. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora ili otkaza *On-line* bankarstva George, Obavijesti o troškovima se nadalje šalju poštom ili e-mailom, ako je Korisnik prethodno izabrao e-mail za dostavu tih obavijesti. Dodatni korisnik, koji je ujedno i korisnik *On-line* bankarstva George, ima uvid u troškove po svojoj Dodatnoj kartici u *On-line* bankarstvu George.

12.3. Banka je obvezna na zahtjev Osnovnog korisnika dostaviti Obavijest o troškovima u papirnatom obliku jednom mjesečno bez naplate naknade za tu uslugu.

12.4. Osnovnim korisnicima, koji imaju ugovoren način dostave Obavijesti o troškovima u aplikaciji ECC Mobile / usluzi ECC online, a u trenutku prijenosa kartičnog poslovanja u Banku neće imati ugovoreno korištenje *On-line* bankarstva George, Obavijesti o troškovima dostavljat će se poštom do ugovaranja *On-line* bankarstva George. Ako Osnovni korisnik ugovori *On-line* bankarstvo George u roku od šest mjeseci od prijenosa kartičnog poslovanja u Banku, nastavit će primiti Obavijesti o troškovima samo tom uslugom, a ako to ne učini, smatrat će se da je ugovorio primanje Obavijesti o troškovima poštom.

12.5. Osnovni korisnik obavezan je platiti ukupan iznos naveden na Obavijesti o troškovima u roku dospijeća, pri čemu na postojanje i dospijeće obveze ne utječe okolnost da Korisnik uredno ne prima Obavijesti o troškovima.

12.6. U slučaju neplaćanja ukupnog iznosa iz Obavijesti o troškovima u dospijeću, Banka zaračunava zakonske zatezne kamate u skladu sa Zakonom o obveznim odnosima. Ako zadnji dan dospijeća troškova iskazanih na

Obavijesti o troškovima pada na dan koji nije Radni dan ili dan na koji T2 sustav nije otvoren za namiru transakcija u eurima, dospijeće se pomiče na idući Radni dan.

12.7. Opomene o postojanju dospjelog nepodmirenog duga prethodnog razdoblja po Karticama slat će se Osnovnom korisniku na Obavijesti o troškovima na način ugovoren s Osnovnim korisnikom o dostavi Obavijesti o troškovima.

12.8. Rok dospijeća za plaćanje ukupnog iznosa navedenog u Obavijesti o troškovima je 12 dana od dana izdavanja Obavijesti o troškovima, ako nije drukčije ugovoreno..

12.9. Osnovni korisnik može, pod uvjetom da nema dospjelog neplaćenog duga, podnijeti zahtjev za promjenu datuma izdavanja Obavijesti o troškovima.

12.10. Zahtjev za promjenu datuma izdavanja Obavijesti o troškovima, kao i za promjenu načina dostave Obavijesti o troškovima Osnovni korisnik može podnijeti e-mailom na erstebank@erstebank.hr ili vasemisljenje@erstebank.hr te unosom poruke u aplikaciju George. E-mail mora biti poslan s ažurirane e-mail adrese Osnovnog korisnika koju je dao Banci i koja je evidentirana za komunikaciju s Osnovnim korisnikom.

12.11. Iznos preplate koristi se za podmirenje budućih potraživanja s osnove te Kartice, osim u slučaju postojanja dospjelog nepodmirenog duga Korisnika prema Banci s bilo koje osnove te se u tom slučaju koristi za podmirenje dospjelog nepodmirenog duga Korisnika prema Banci.

13. Postupanje u slučaju neautoriziranih ili neuredno izvršenih platnih transakcija

13.1. Ako Korisnik smatra da je na Obavijesti o troškovima iskazana neautorizirana ili neuredno izvršena platna transakcija, obvezan je bez odgađanja, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja, podnijeti Banci pisanu izjavu ili prigovor poštom na adresu sjedišta Banke ili e-mailom, kojima osporava autoriziranje, odnosno urednost transakcije.

13.2. Banka će provesti istragu radi utvrđivanja osnovanosti prigovora na neautorizirane platne transakcije te će u slučaju opravdanosti prigovora postupiti u skladu sa zahtjevom Korisnika i zakonskim odredbama, odnosno vratiti mu iznos provedene transakcije odmah, a najkasnije do kraja prvog Radnog dana nakon zaprimanja prigovora. Ako Banka sumnja u prijevaru Korisnika, neće izvršiti povrat u navedenom roku, već će u istom roku pisano obavijestiti Hrvatsku narodnu banku o sumnji na prijevaru.

13.3. U slučaju ostalih prigovora (za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije) Banka će provesti istragu osnovanosti prigovora te će u slučaju osnovanosti prigovora postupiti u skladu sa zahtjevom Korisnika i zakonskim odredbama, odnosno uredno izvršiti traženu transakciju ili povrat iznosa pogrešno provedene transakcije.

U slučaju opravdanosti prigovora Banka će dovesti iznos terećene Kartice u stanje koje bi odgovaralo stanju te Kartice da sporna transakcija nije bila izvršena i to odmah, a najkasnije do kraja prvog Radnog dana nakon saznanja za takav propust.

13.4. U slučaju da Korisnik osporava uredno izvršenje platne transakcije zbog razloga koji proizlaze iz njegovog ugovornog odnosa s Prodajnim mjestom, Korisnik je obvezan prigovor riješiti izravno s Prodajnim mjestom.

13.5. Reklamacijski postupak je postupak koji Banka provodi na zahtjev ili prigovor Korisnika kojom Korisnik osporava da je autorizirao ili zadao kartičnu transakciju. Nakon podnesenog zahtjeva ili prigovora kojom Korisnik osporava transakciju, Banka provjerava je li osporena transakcija autentificirana, pravilno evidentirana i proknjižena te da na izvršenje platne transakcije nije utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak usluge koju je Banka pružila. Podnesenim zahtjevom ili prigovorom Korisnik daje nalog Banci da za potrebe rješavanja podatke iz podnesenog zahtjeva ili prigovora, kao i svaki drugi podatak potreban za rješavanje predmetnog zahtjeva ili prigovora, obrađuje i razmjenjuje s trećim osobama uključenima u predmetnu transakciju te Ministarstvom unutarnjih poslova Republike Hrvatske (MUP RH). Treće osobe uključene u predmetnu transakciju mogu, primjerice, biti kartični procesori banaka, kartične kuće, pružatelji platnih usluga Prodajnih mjesta/bankomata, trgovci relevantnih Prodajnih mjesta. Ako to zahtjeva provođenje reklamacijskog postupka, Banka će od Korisnika zatražiti dodatne podatke te je Korisnik obvezan te podatke dostaviti Banci. Dodatno, Banka će, ako u vezi osporene transakcije utvrdi da postoji sumnja u počinjenje kaznenog djela, obavijestiti o tome MUP RH ili druga nadležna tijela, odnosno poduzeti druge mjere u skladu sa svojim zakonskim obvezama. Ako se nakon provedenog reklamacijskog postupka utvrdi da je Korisnik postupao prijevarno prema Banci ili se utvrdi da nije bilo osnove za povrat osporene transakcije, Banka će teretiti Korisnika za iznos koji je Korisniku neosnovano vraćen na temelju podnesenog zahtjeva ili prigovora zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama.

14. Povrat novčanih sredstava za autorizirane transakcije koje je inicirao Primatelj plaćanja ili su inicirane preko Primatelja plaćanja

14.1. Ako nije drukčije određeno odredbama Okvirnog ugovora, Korisnik ima pravo u roku osam tjedana od datuma terećenja podnijeti zahtjev za povrat cjelokupnog novčanog iznosa autorizirane platne transakcije, koja je već izvršena ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

- a. autoriziranu Platnu transakciju inicirao je Primatelj plaćanja ili je inicirana preko njega,
- b. suglasnost za izvršenje u vrijeme kad je dana, nije dana za točan iznos platne transakcije i
- c. iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi Korisnik mogao razumno očekivati uzimajući u obzir svoje prijašnje navike potrošnje, odredbe Okvirnog ugovora i relevantne okolnosti tog slučaja.

14.2. Korisnik se ne može pozivati na pravo iz prethodnog članka ako je razlog za ostvarenje uvjeta iz podtočke c. prethodnog stavka primjena Referentnog tečaja ugovorenog s njegovim pružateljem platnih usluga.

14.3. Odredbe ovog članka Općih uvjeta ne primjenjuju se na međunarodne platne transakcije.

14.4. Korisnik nema pravo na povrat novčanih sredstava za izvršenu autoriziranu platnu transakciju ako je dao suglasnost za izvršenje platne transakcije izravno Banci i ako su Banka ili Primatelj plaćanja dostavili ili učinili raspoloživim Korisniku informacije o budućoj platnoj transakciji na ugovoreni način najmanje četiri tjedna prije datuma dospijeca.

14.5. Korisnik gubi pravo na povrat novčanih sredstava prema ovom članku ako Korisnik Banci ne podnese pisani zahtjev za povrat novčanih sredstava navođenjem identifikacijskog broja transakcije i razloga za povrat u roku od osam tjedana od datuma izdavanja Obavijesti o troškovima. Banka pridržava pravo zatražiti dodatne podatke od Korisnika da bi utvrdila ispunjavaju li se pretpostavke za povrat novčanih sredstava.

15. Rješavanje prigovora s Prodajnim i isplatnim mjestima

15.1. U slučaju eventualnih prigovora Korisnika, koji se odnose na nepotpunu isplatu i/ili pogrešno evidentiranje iznosa, a koji je isplaćen na Isplatnom prodajnom mjestu ili preko bankomata drugih pružatelja platnih usluga, kao i za održavanje bankomata, njegovu ispravnost, opskrbu gotovim novcem, zadržavanje ili oštećenje Kartice, Banka će u suradnji s poslovnim subjektima na čijim je bankomatima, odnosno isplatnim mjestima obavljena isplata gotovog novca provesti postupak rješavanja prigovora.

15.2. Sve eventualne nesuglasice i sporove oko kvalitete i isporuke proizvoda i/ili usluga, odnosno oko materijalnih ili pravnih nedostataka proizvoda i/ili usluga, Korisnik će riješiti isključivo s Prodajnim mjestom. Banka ne odgovara za bilo kakvu štetu nastalu Korisniku, kao posljedicu neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza Prodajnog mjesta.

16. Naknade i referentni tečaj za preračunavanje troška u eure

16.1. U slučaju da je originalna valuta transakcije jedna od valuta s tečajne liste Banke, troškovi nastali korištenjem Kartice na Prodajnim mjestima u inozemstvu ili u Republici Hrvatskoj, u slučaju kad se Karticom plaća proizvod i/ili usluga za koje terećenje pristiže u stranoj valuti, različitoj od eura, zbog toga što je izravni pružatelj usluga inozemno prodajno mjesto izvan euro valutnog područja, ili se koristi međunarodni rezervacijski sustav ili iz bilo kojeg drugog razloga (primjerice, zrakoplovne karte ili usluge hotelskog smještaja), neovisno o tečaju koji primjenjuje Prodajno mjesto, rezervacijski sustav ili bilo koja treća strana preračunavaju se u eure prema prodajnom tečaju za devize, objavljenom na www.erstebank.hr, primjenjivom na dan transakcije. Gotov novac i troškovi njegovog podizanja u inozemstvu preračunavaju se u eure prema prodajnom tečaju za devize, objavljenom na www.erstebank.hr, primjenjivom na dan transakcije. Tečajna lista Banke dostupna je u poslovnicama Banke i na www.erstebank.hr.

16.2. U slučaju da originalna valuta transakcije nije na tečajnoj listi Banke za transakcije Visa karticom, Visa Europe će po Referentnom tečaju preračunati originalni iznos transakcije u eure, za transakcije Mastercard karticom, Mastercard će po Referentnom tečaju preračunati originalni iznos u eure.

16.3. U slučaju da originalna valuta transakcije nije na tečajnoj listi Banke, za transakcije Diners Club karticom Banka će preračunati originalni iznos transakcije u eure, prema tečajnoj listi za Diners Club kartice objavljenoj na www.erstebank.hr.

16.4. Banka će teretiti Karticu u eurima na temelju gore opisanih preračuna.

16.5. Naknade za izdavanje i korištenje Kartice Banke, koje se odnose na Kartice, određuje Banka u Posebnim uvjetima.

16.6. Članarina za Kartice može biti obračunata godišnje ili mjesečno. Godišnja i mjesečna članarina za novog Korisnika obračunava se u roku 30 dana od dana prihvaćanja Zahtjeva za izdavanje kartice.

16.7. Godišnja članarina za postojeće Korisnike obračunava se nakon isteka 12 mjeseci od prethodnog datuma obračuna članarine. Kartice se Osnovnim i Dodatnim korisnicima mogu izdati s povlaštenim uvjetom korištenja, bez plaćanja članarine. Banka u bilo kojem trenutku zadržava pravo ukidanja povlaštenog uvjeta korištenja bez navođenja razloga, o čemu će Korisnik biti obaviješten pisanim putem najkasnije 2 mjeseca prije početka primjene redovnih uvjeta korištenja. Korisnik će Karticu moći nastaviti koristiti po redovnim uvjetima, a članarina će se početi naplaćivati na idućem obračunu članarine.

16.8. Korištenje Kartice na bankomatima i POS mrežama može podlijevati naplaćivanju dodatne naknade za platne transakcije vlasnika bankomatske i POS mreže, na koje Banka nema utjecaja.

16.9. Ako se originalna valuta transakcije razlikuje od valute kartice platitelja (ovdje Osnovni Korisnik), Banka će bez nepotrebnog odgađanja u najkraćem mogućem roku nakon primitka informacije o autorizaciji transakcije, obavijestiti Osnovnog korisnika o detaljima terećenja, ako je riječ valuti na tečajnoj listi Europske središnje banke. Banka će za dostavljanje navedene obavijesti koristiti jedan od sljedećih kanala:

- a) e-mail Osnovnog korisnika ili
- b) SMS na broj mobilnog telefona Osnovnog korisnika.

16.10. Obavijest iz prethodne točke sadržavat će minimalno podatke definirane mjerodavnim propisima.

16.11. Ako transakciju napravi Dodatni korisnik, poruka će biti dostavljena Osnovnom korisniku.

16.12. Osnovni korisnik u svakom trenutku može otkazati primanje poruka obavijesti o konverziji valute u poslovnicu.

17. Procjena financijskih mogućnosti, osiguranje potraživanja i redosljed ispunjenja

17.1. Banka je ovlaštena za čitavo vrijeme trajanja Okvirnog ugovora, u svrhu upravljanja rizikom, zatražiti od Korisnika podatke i isprave o redovnim i izvanrednim primanjima te bonitetu Korisnika pa je Korisnik obavezan osigurati dostavu zatraženih podataka Banci.

17.2. Ako Banka zatraži izdavanje sredstava osiguranja za obveze Korisnika prema Banci, Korisnik je obavezan u ostavljenom roku dostaviti tražena sredstva osiguranja. Dostavljena sredstva osiguranja mogu se koristiti za podmirenje obveza Korisnika s osnove bilo koje Kartice, osim ako instrument osiguranja nije izričito vezan za pojedinu Karticu.

17.3. Osnovni korisnik je obavezan bez odlaganja obavijestiti Banku o: (i) svakoj promjeni radnog statusa i poslodavca, odnosno isplatitelja mjesečnih primanja; (ii) okolnostima koje utječu ili bi mogle utjecati na visinu i mogućnost korištenja i uredne otplate, odnosno ispunjenja obveza iz Okvirnog ugovora, a osobito ako je riječ o izostanku ili smanjenju redovnih mjesečnih primanja ili nekim drugim bitnim financijskim okolnostima Osnovnog korisnika, o kojima Banka nema saznanja; (iii) pokretanju predstečajnog, stečajnog ili likvidacijskog postupka nad svojim poslodavcem; (iii) otvaranju postupka stečaja potrošača nad Osnovnim korisnikom.

17.4. Banka će dospjelo dugovanje Osnovnog korisnika zatvarati prema starosti duga, a ako su dugovanja jednako stara, zatvarat će se obveze kako slijedi: troškovi, naknade, zatezne kamate, redovne kamate, dospjela glavnica. Kod Osnovnih korisnika koji neuredno podmiruju svoje obveze, Banka zadržava pravo promijeniti redosljed zatvaranja dospjelih dugovanja bez da prethodno obavijesti Osnovnog korisnika.

18. Trajanje Okvirnog ugovora

18.1. Okvirni ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, bez obzira na rok važenja izdane Kartice. Ako niti jedna ugovorna strana ne otkáže Okvirni ugovor te ne postoje razlozi za blokiranje Kartice, odnosno raskid Okvirnog ugovora, Banka će Korisniku izdati Karticu s novim rokom važenja i tako sve do prestanka Okvirnog ugovora. Ako je u trenutku isteka roka važenja izdane Kartice, Kartica blokirana, neće biti ponovno izdana. Kartica će biti izdana ponovno kad se za to steknu uvjeti, tj. kad se Kartica deblokira.

18.2. U slučaju izdavanja Kartice s novim rokom važenja, koja ranije nije imala funkcionalnost beskontaktnog plaćanja, Banka može Korisniku izdati novu Karticu s beskontaktnom funkcionalnošću.

18.3. Neovisno o roku važenja Kartice, prestankom Okvirnog ugovora na bilo koji način, prestaje pravo na njezino korištenje te ju je Korisnik obavezan propisano uništiti, odnosno prerezati preko čipa i magnetske trake. Svako korištenje Kartice nakon prestanka Okvirnog ugovora smatrat će se neovlaštenim korištenjem Kartice i predstavlja

njezinu namjernu zlouporabu. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora, sve obveze koje terete Karticu, dospijevaju na naplatu u cijelosti na prvoj sljedećoj izdanoj Obavijesti o troškovima.

19. Izmjene, otkaz i raskid Okvirnog ugovora

19.1. Banka je ovlaštena jednostrano predlagati izmjene Okvirnog ugovora, najmanje dva mjeseca prije početka njihove primjene.

19.2. Obavijest o izmjeni Okvirnog ugovora (dalje: Obavijest) Banka dostavlja Osnovnom korisniku i Dodatnom korisniku najmanje dva mjeseca prije stupanja izmjena na snagu na način koji je ugovoren za slanje Obavijesti o troškovima ili na jedan od sljedećih načina: na adresu prebivališta, na adresu boravišta, na kontakt adresu, na adresu za dostavu Obavijesti o troškovima ili e-mailom koji je Osnovni korisnik učinio dostupnim. Korisnik je suglasan da mu Banka u slučaju prestanka izdavanja Kartice koju koristi, može omogućiti korištenje druge Kartice koja sadrži Osnovne funkcionalnosti postojeće Kartice. Banka će o tome Korisnika obavijestiti najmanje dva mjeseca prije prestanka izdavanja postojeće Kartice. U navedenom slučaju ne mora nužno doći i do fizičke zamjene Kartica.

19.3. Ako se Korisnik ne slaže s izmjenama Okvirnog ugovora, može bez otkaznog roka i plaćanja naknada otkazati Okvirni ugovor s bilo kojim datumom prije stupanja izmjena na snagu. Smatra se da je Banka obaviještena o neprihvaćanju izmjene Okvirnog ugovora ako je pisanu obavijest o neprihvaćanju primila najkasnije zadnji dan roka za primanje predmetne obavijesti. Ako u navedenom razdoblju Korisnik ne javi Banci da ne prihvaća promjene, smatrat će se da je s njima suglasan.

19.4. U slučaju da Korisnik pisano odbije predložene izmjene i pritom ne otkáže Okvirni ugovor, smatra se da je Banka otkazala Okvirni ugovor s datumom stupanja predloženih izmjena na snagu te svi iznosi koje Korisnik duguje ili će dugovati Banci po Okvirnom ugovoru / Kartici, uključujući glavnice, kamate, ako je ugovorena, naknade i druge troškove dospijevaju na naplatu na prvoj sljedećoj Obavijesti o troškovima nakon isteka otkaznog roka.

19.5. Korisnik može otkazati Okvirni ugovor bez navođenja razloga u svakom trenutku, a otkaz stupa na snagu s danom obrade zahtjeva za otkaz, a najkasnije u roku od sedam radnih dana od dana kad je Banka primila zahtjev za otkaz Okvirnog ugovora te svi iznosi koje Korisnik duguje ili će dugovati Banci po Okvirnom ugovoru / Kartici, uključujući glavnice, kamate, ako je ugovorena, naknade i druge troškove dospijevaju na naplatu na prvoj sljedećoj Obavijesti o troškovima nakon isteka otkaznog roka. U slučaju otkaza Dodatne kartice za Dodatnog korisnika, rate obročne kupnje i anuiteti za Diners Club RateToGo karticu prenose se na Osnovnog korisnika te se dalje vode na njega i tako iskazuju na Obavijesti o troškovima.

19.6. Banka može, bez navođenja razloga, otkazati Okvirni ugovor uz otkazni rok od dva mjeseca, koji počinje teći od dana slanja pisane obavijesti o otkazu preporučenom poštom na adresu prebivališta Korisnika te i svi iznosi koje Korisnik duguje ili će dugovati Banci po Okvirnom ugovoru / Kartici, uključujući glavnice, kamate, ako je ugovorena, naknade i druge troškove, dospijevaju na naplatu na prvoj sljedećoj Obavijesti o troškovima nakon isteka otkaznog roka a Banka ima pravo realizirati sredstva osiguranja dana Banci radi osiguranja obveza iz Okvirnog ugovora / Kartice.

19.7. Banka je ovlaštena raskinuti bilo koji Okvirni ugovor s Korisnikom:

- a) ako postoje dospjele novčane obveze Korisnika prema Banci s osnove bilo koje Obavijesti o troškovima koje nisu podmirene u cijelosti, u roku od 60 dana od dana dospijeca;
- b) u slučaju kad Banka osnovano sumnja na korištenje Kartice protivno Okvirnom ugovoru i/ili zakonu;
- c) ako se pokaže da je Okvirni ugovor sklopljen na temelju netočnih ili nepotpunih podataka;
- d) u slučaju otvaranja postupka stečaja potrošača nad Osnovnim korisnikom;
- e) ako Korisnik u ostavljenom roku nije dostavio podatke/dokumente zatražene od Banke, potrebne radi provođenja mjera dubinske analize u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma;
- f) ako Korisnik ne ispunjava bilo koju obvezu s osnove Okvirnog ugovora;
- g) ako je Korisnik Osoba koja podliježe sankcijama ili krši propise o Sankcijama;
- h) ako Korisnik krši obveze iz Okvirnog ugovora o Sankcijama;
- i) ako je protiv Korisnika, ili bilo koje povezane osobe Korisnika, Tijelo nadležno za sankcije podnijelo zahtjev/ tužbu ili poduzelo radnju ili pokrenuo istragu ili postupak u vezi ili radi primjene Sankcija;
- j) u slučaju gubitka ili ograničenja poslovne sposobnosti Korisnika.

19.8. Trenutkom raskida Okvirnog ugovora dospijevaju i odmah postaju plativima svi iznosi koje Korisnik duguje ili će dugovati Banci po Okvirnom ugovoru / Kartici, uključujući glavnice, kamate, ako je ugovorena, naknade i druge troškove, a Banka ima pravo realizirati sredstva osiguranja dana Banci radi osiguranja obveza iz Okvirnog ugovora / Kartice.

19.9. Banka će raskinuti Okvirni ugovor pisanom izjavom o raskidu upućenom Osnovnom korisniku preporučenim pismom na adresu prebivališta Osnovnog korisnika. Raskid Okvirnog ugovora nastupa predajom izjave o raskidu na poštu, odnosno drugoj osobi ovlaštenoj za obavljanje poštanskih usluga na slanje preporučenom poštom. Prihvatanjem ovih Općih uvjeta, Korisnik izrijekom pristaje da je Izvod iz poslovnih knjiga Banke relevantan dokaz o postojanju i visini tražbine Banke prema Korisniku s osnove Okvirnog ugovora / Kartice. U slučaju da postoji, isključivo prema procjeni Banke, sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zlouporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma, kršenje Sankcija, neprimjereno, neprihvatljivo, nemoralno postupanje, Banka je ovlaštena, bez navođenja posebnog obrazloženja, odgoditi ili odbiti pružanje tražene usluge, proizvoda ili bilo kakve druge transakcije, kao i poduzeti sve potrebne radnje da bi prestao bilo kakav poslovni odnos s Korisnikom, ako to smatra nužnim. Osim toga, Banka je ovlaštena (ali ne i obvezna) zatražiti bilo kakvo pojašnjenje ili informaciju ili dokumentaciju koju može, prema svojoj procjeni, smatrati potrebnom da bi se otklonila navedena sumnja. Kriteriji i metode po kojima Banka procjenjuje rizike od navedenih zlouporaba predstavljaju mjeru upravljanja rizicima i zaštitu Banke. Oni se kontinuirano ažuriraju i usavršavaju radi zaštite stabilnosti poslovanja i sigurnosti Korisnika te stoga Banka nije obvezna Korisnicima dostavljati niti pojašnjavati takve kriterije i metode.

19.10. Ako bilo koja informacija o financijskom statusu ili o drugoj bitnoj činjenici ili okolnosti koju je Korisnik dao Banci nije potpuna, točna, istinita ili ažurirana, Banka pridržava pravo ograničiti Korisniku korištenje Kartice, odnosno uskratiti pravo ponovnog odobrenja ili izmjene bilo kojih drugih uvjeta.

19.11. Banka zadržava pravo uskratiti Korisniku korištenje Kartice, odnosno uskratiti pravo ponovnog odobrenja ili izmjene bilo kojih drugih uvjeta, bilo da je prethodno ugovoreno ili se to čini ugovorom (poput ponovnog izdavanja Kartice zbog isteka roka važenja) ako je:

- a) Korisnik Osoba koja podliježe sankcijama ili krši propise o Sankcijama,
- b) Protiv Korisnika ili bilo koje povezane osobe podnesen zahtjev/tužba ili poduzeta radnja ili pokrenuta istraga ili postupak u vezi s ili radi primjene Sankcija od strane Tijela nadležnog za sankcije.

19.12. U slučajevima iz prethodna dva stavka, Banka može, neovisno o odredbama predmetnog ugovora s Korisnikom (osim ako izrijekom nije ugovoreno drukčije ili prisilni propisi ne određuju drukčije) jednostrano raskinuti ugovorni odnos s Korisnikom s učinkom od dana slanja obavijesti o raskidu ugovora preporučenom poštom na adresu prebivališta Korisnika.

19.13. Banka ima pravo u svakom trenutku zatražiti i dodatne informacije i dokumentaciju od Korisnika u skladu s internim procedurama i politikama.

19.14. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora, Korisnik ima pravo na povrat dijela neiskorištene godišnje članarine razmjerno vremenu od isteka mjeseca u kojemu je Okvirni ugovor prestao do kraja razdoblja za koje je članarina plaćena. Povrat razmjernog dijela članarine zaokružuje se na dvije decimale. Banka u odnosu na povrat razmjernog dijela članarine izjavljuje prijebos s dospjelim novčanim potraživanjem Banke prema Korisniku. Korisnik nema pravo na povrat mjesečne članarine koja je obračunata u kalendarskom mjesecu u kojem je zaprimljen zahtjev za otkaz.

19.15. Dodatni korisnik može otkazati ili raskinuti Okvirni ugovor samo u odnosu na sebe, odnosno Dodatne kartice izdane na njegovo ime, dok Osnovni korisnik može otkazati ili raskinuti Okvirni ugovor u odnosu na bilo koju Karticu izdanu na njegov Zahtjev, uključujući i Dodatne kartice.

19.16. Ako Osnovni korisnik otkazuje ili raskida Okvirni ugovor u odnosu na Osnovnu karticu, istovremeno se otkazuje i raskida Okvirni ugovor i u odnosu na sve Dodatne kartice. Ova se odredba primjenjuje i na otkaz, odnosno raskid Okvirnog ugovora od strane Banke. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora, Korisnik je obavezan podmiriti sve obveze koje terete Osnovnu i Dodatnu karticu.

19.17. Po saznanju za smrt Osnovnog korisnika, automatski se raskida Okvirni ugovor Osnovnog i svih Dodatnih korisnika te obveze po predmetnim Okvirnim ugovorima dopijevaju u cijelosti na naplatu na prvoj sljedeće izdanoj Obavijesti o troškovima. Informacije o Kartici Osnovnog korisnika dostavljaju se samo nasljednicima Osnovnog korisnika koji predmetno svojstvo dokažu na temelju pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju. Nasljednici Osnovnog korisnika odgovaraju za obveze Osnovnog korisnika u skladu s pozitivnim propisima Republike Hrvatske te su obvezni prerezati Kartice i dostaviti ih Banci.

19.18. U slučaju smrti Dodatnog korisnika, Osnovni korisnik obavezan je podnijeti zahtjev za otkaz Kartice za Dodatnog korisnika uz dostavu prerezane Kartice Dodatnog korisnika. U slučaju smrti Dodatnog korisnika ili otkaza njegove Kartice, obročni troškovi (rate) po Kartici Dodatnog korisnika prenose se na Osnovnog korisnika i nastaviti će se iskazivati na Obavijest o troškovima kao obročni troškovi Osnovnog korisnika.

20. Komunikacija i obavještavanje Korisnika

20.1. Okvirni ugovor sklapa se na hrvatskom jeziku i sva se komunikacija vezana uz Okvirni ugovor odvija na hrvatskom jeziku.

20.2. Ako nije drukčije utvrđeno, komunikacija s Bankom odvija se pisano na adresu sjedišta: Rijeka, Jadranski trg 3a; e-mailom na erstekartice@erstebank.hr; telefonski na brojeve: 0800 7890 i 072 555 555 te na www.erstebank.hr.

20.3. Banka će obavještavati Korisnike o činjenicama i događajima značajnima za korištenje Kartice na jedan od sljedećih načina: na adresu prebivališta, na adresu boravišta, na kontakt adresu, na adresu za dostavu Obavijesti o troškovima, na adresu za dostavu Kartice, e-mailom, SMS-om, telefonom na podatke koje je Korisnik učinio dostupnim ili *On-line* bankarstvom George. Dostava poštom može se vršiti isključivo na adresu u Republici Hrvatskoj.

20.4. PIN se dostavlja Korisnicima poštom ili SMS-om, ovisno o izboru Korisnika o načinu dostave PIN-a na Zahtjevu za izdavanje Kartice ili Zahtjevu za izdavanje zamjenskog PIN-a.

20.5. U slučaju promjene bilo kojeg podatka, Korisnik je obavezan bez odgode o tome obavijestiti Banku i dostaviti nove podatke. U protivnom, snosi sve posljedice takvog propuštanja.

20.6. Obavijesti o troškovima i sve ostale pošiljke koje se dostavljaju poštom, osim za koje je ovim Općim uvjetima drukčije utvrđeno, dostavljaju se običnom poštom.

21. Ustupanje prava i obveza iz Okvirnog ugovora

21.1. Sklapanjem Okvirnog ugovora, Korisnik potvrđuje da neće bez prethodne izričite pisane suglasnosti Banke založiti, ustupiti, ili na bilo koji drugi način opteretiti bilo koje svoje pravo iz Okvirnog ugovora, niti poduzeti bilo koju radnju kojom bi onemogućio naplatu Banke s osnove Okvirnog ugovora. Raspolaganje pravima i obvezama Korisnika iz Okvirnog ugovora iziskuje izričitu prethodnu pisanu suglasnost Banke u pisanoj formi.

21.2. Banka može u bilo koje doba ustupiti ili prenijeti bilo koje od ili sva svoja prava i/ili obveze iz Okvirnog ugovora i instrumenata osiguranja.

22. Postupak podnošenja prigovora

22.1. Ako Korisnik smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko pravo ili je nezadovoljan uslugom ili proizvodom Banke koje je ugovorio ili koje namjerava ugovoriti ili smatra da se Banka ne pridržava zakonskih odredbi kojima se uređuje pojedina usluga ili proizvod, može dostaviti Banci obrazloženi pisani prigovor na jedan od sljedećih načina:

- na poslovnu adresu ili poštom na ERSTE&STEIERMÄRKISCHE BANK d.d., Zagreb, Ivana Lučića 2
- na vasemisljenje@erstebank.hr
- preko online forme za prigovore dostupne na www.erstebank.hr
- u poslovnici Banke s naznakom da je riječ o prigovoru (prigovor će zaposlenici Banke proslijediti organizacijskoj jedinici za rješavanje određenog tipa prigovora).

22.2. Prigovor treba sadržavati ime i prezime Korisnika, detaljan opis događaja/situacije (sve činjenice i okolnosti uz navođenje relevantnih datuma) te, ako je to moguće, dokaz iz kojeg proizlazi da je prigovor osnovan. Poželjno je da prilikom podnošenja prigovora Korisnik navede svoj OIB. Ako je dostavljeni opis događaja / situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Korisnik prigovor upotpuni te ne odgovara za eventualne štetne posljedice nepotpunog prigovora.

22.3. Banka će odgovoriti na prigovor i/ili obavijestiti Korisnika o mjerama i radnjama koje poduzima pisano (poštom ili na e-mail).

22.4. Korisnik prigovor može uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci, Trg hrvatskih velikana 3, 10000, Zagreb. Ako Korisnik nije zadovoljan konačnim rješenjem prigovora iz područja platnog prometa, može se obratiti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, internetska adresa www.hgk.hr, kao tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova te je Banka obvezna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je u vezi tih pitanja potrošač pokrenuo pred navedenim tijelom.

22.5. Korisnik, koji smatra da se Banka ne pridržava bilo koje odredbe Uredbe (EU) 2021/1230 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. srpnja 2021. o prekograničnim plaćanjima u Uniji (kodificirani tekst) i Uredbe (EU) 2015/751 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2015. o međubankovnim naknadama za platne transakcije na temelju kartica, može:

- uputiti Banci pisani prigovor na jedan od načina definiranih u članku 22.1. na koji je Banka dužna odgovoriti u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora.
- uputiti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci.

22.6. U slučaju kada Banka ne može Korisniku dati odgovor u propisanom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, Korisniku će u navedenom roku dostaviti privremeni odgovor u kojem će Banka navesti do sada poduzete radnje i navesti razloge odgode dostave odgovora na prigovor i rok do kojeg će Korisniku dostaviti konačan odgovor na prigovor, a koji neće biti dulji od 35 dana.

22.7. Radi rješenja eventualnih sporova koji nastanu u vezi s primjenom Uredbe (EZ) br. 2021/1230 ili Uredbe (EU) 2015/751 Korisnik može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

23. Erste FonStart usluga

23.1. Banka će svim Korisnicima za vrijeme trajanja Okvirnog ugovora omogućiti korištenje usluge Erste FonStart telefonskog bankarstva kojom Korisnici mogu saznati informacije o Karticama. Za korištenje Erste FonStart usluge Korisnik je obavezan u poslovnici Banke ili pozivom korisničkoj podršci zatražiti korisničke podatke (korisničko ime i zaporku) kojima se identificira. Korisnik koji već koristi Erste FonStart uslugu po osnovi nekog drugog proizvoda ili usluge u Banci, ranije dodijeljeno korisničko ime i zaporku koristi i u slučaju Kartica.

23.2. Erste FonStart usluga se aktivira ispravnim unosom dodijeljenog korisničkog imena i zaporku u sustav govornog automata 072 555 555. Ako takav unos izostane, usluga ostaje neaktivna.

23.3. Korisnik je obavezan korisničko ime i zaporku držati u tajnosti te obavijestiti Banku o gubitku ili neovlaštenoj upotrebi.

23.4. Informacije koje će Osnovni Korisnik moći dobiti za Kartice uslugom Erste FonStart u sustavu govornog automata nakon uspješne identifikacije unosom korisničkog imena i zaporku su primjerice:

- informacije o trenutno raspoloživom iznosu za potrošnju
- informacije o Obavijestima o troškovima (primjerice, o podmirenim Obavijestima o troškovima, datumu formiranja sljedeće Obavijesti o troškovima, zatražiti ispis kopije posljednje izdane Obavijesti o troškovima)
- informacije o trenutnoj potrošnji (informacije o troškovima koji još nisu dospjeli),
- informacije o zaprimljenoj uplati (iznos zadnje uplate i datum uplate).

Dodatni korisnik će moći dobiti samo informacije vezane uz trenutno raspoloživi iznos za potrošnju i postojeću potrošnju po Dodatnoj kartici.

23.5. Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost usluge Erste FonStart nastale kao posljedica tehničkih problema na računalnoj opremi, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava ili kao posljedica više sile.

24. Završne odredbe

24.1. Za Okvirni ugovor mjerodavno je pravo Republike Hrvatske.

24.2. Za sve što nije uređeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. s građanima.

24.3. Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz Okvirnog ugovora mjesno će biti nadležan stvarno nadležni sud u mjestu sjedišta Banke, osim ako izriekom nije ugovoreno drukčije, odnosno ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

25. Stupanje na snagu

25.1. Očekivani datum stupanja na snagu ovih Općih uvjeta je 1.10.2024. Navedeni datum je planirani datum provedbe statusne promjene kojom će Banka postati pravni sljednik društva ERSTE CARD CLUB d.o.o. u odnosu na poslovanje uređeno Okvirnim ugovorom i pružatelj platnih usluga Korisnika u vezi s Karticama. Banka pridržava pravo da uslijed nepredvidivih okolnosti, datum stupanja na snagu ovih Općih uvjeta bude i kasnije od 1.10.2024., o čemu će pravodobno obavijestiti Korisnike na www.ersteinbank.hr. Po stupanju na snagu, ovi Opći uvjeti zamijenit će Opće uvjete okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Diners Club, Visa i Mastercard kartice broj OU-DC-MC-Visa/07-2023/01 važeće od 1.1.2024.

25.2. Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaje primjena Posebnih uvjeta za ugovorno terećenje za ASIST+ usluge važećih od 1.7.2023.