

# Opći uvjeti Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Diners Club, Visa i Mastercard kartica za poslovne subjekte

## 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 poslovne subjekte (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.

1.2. **Kartica** – personalizirani platni instrument Banke kao izdavatelja s oznakom kartičnog brenda Diners Club, Visa ili Mastercard, koji je neprenosiv, izdana na zahtjev Poslovnog klijenta osobama koje Poslovni klijent odredi u zahtjevu za njezino izdavanje, a koja omogućava Poslovnom korisniku plaćanje proizvoda i usluga te korištenje Osnovnih funkcionalnosti.

1.3. **PIN** – osobni identifikacijski broj koji se dodjeljuje uz Karticu i služi za identifikaciju Poslovnog korisnika.

1.4. **Revolving kartica** – Kartica koja ima Osnovnu funkcionalnost 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.

1.5. **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.

1.6. **Korisnik** – Poslovni korisnik i Poslovni klijent.

1.7. **Poslovni korisnik** - punoljetna, poslovno sposobna fizička osoba kojoj je na zahtjev Poslovnog klijenta izdana Kartica. Poslovni korisnik može biti svaka domaća fizička osoba, strana fizička osoba koja je državljanin države članice Europske Unije (dalje: EU), neovisno o tome ima li prijavljen boravak u Republici Hrvatskoj te strana fizička osoba koja nije državljanin države članice EU, a koja mora imati prijavljen boravak u Republici Hrvatskoj.

1.8. **Poslovni klijent** - Poslovni subjekt na čiji je zahtjev izdana Kartica.

1.9. **Limit** - podrazumijeva iznos kredita za Revolving kartice te maksimalni iznos dozvoljene potrošnje Korisnika.

1.10. **Obračunsko razdoblje** – razdoblje između izdavanja dvije Obavijesti o troškovima.

1.11. **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 na prvoj idućoj Obavijesti o troškovima računajući od trenutka kad je Banka obaviještena o toj transakciji.

1.12. **On-line bankarstvo George** – mobilno i internetsko bankarstvo koje fizičkim osobama omogućuje ugovaranje proizvoda Banke, a Poslovnom korisniku kao korisniku *On-line* bankarstva George u skladu s Općim uvjetima korištenja *On-line* bankarstva George za građane, omogućuje i pregled ugovorenih proizvoda, uključujući i Kartica, korištenje drugih funkcionalnosti te gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa i platnog prometa s inozemstvom.

1.13. **Erste mBanking** – usluga mobilnog bankarstva koja omogućuje korištenje gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa.

1.13. **Erste NetBanking** – usluga internetskog bankarstva koja omogućuje ugovaranje i/ili korištenje određenih proizvoda Banke, uključujući i Kartica i gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa i platnog prometa s inozemstvom.

1.14. **mToken** – funkcionalnost mobilnog bankarstva George i Erste mBankinga, koja se mPIN-om ili otiskom prsta / skenom lica koristi za autentifikaciju Poslovnog korisnika prilikom autorizacije transakcije na internetskim prodajnim mjestima.

1.15. **Erste FonStart** – usluga telefonskog bankarstva Banke dostupna na broju 072 555 555, kojom Poslovni korisnik, između ostaloga, može saznati informacije o potrošnji po svojoj Kartici koja nije Revolving kartica te o raspoloživom iznosu za potrošnju po svojoj Kartici koja nije Revolving kartica.

1.16. **Autentifikacija** – postupak provjere identiteta Poslovnog korisnika Kartice i/ili valjanosti Kartice, radi provođenja transakcija ili pristupa uslugama *On-line* bankarstvu George, Erste mBankingu ili Erste FonStartu, uključujući, ali ne ograničavajući se na provjeru korištenja Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Poslovnog korisnika.

1.17. **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), posjedovanja (nešto što samo korisnik posjeduje, primjerice, mobilni uređaj) i svojstvenosti (nešto što korisnik jest, primjerice, otisak prsta, autentifikacija prepoznavanja 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 autentifikacije podataka, pri čemu najmanje dva od navedenih elemenata moraju pripadati različitoj kategoriji. Banka može primijeniti izuzeće od Pouzdane autentifikacije, primjerice, u slučajevima:

- beskontaktno 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.

1.18. **Personalizirane sigurnosne vjerodajnice** – personalizirana obilježja koje Banka daje Korisniku radi autentifikacije (ime i prezime Poslovnog korisnika kartice, broj Kartice, datum isteka Kartice, troznamenkasti kontrolni broj otisnut na Kartici, PIN, identifikacijski kôd, SMS kôd, mPIN te za uslugu Erste FonStart korisničko ime i zaporku).

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

1.20. **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.

1.21. **Isplatno prodajno mjesto** – prodajno mjesto Primatelja plaćanja koje prislanjanjem i/ili provlačenjem evidentira prihvaćanje transakcija isplate gotovog novca iniciranih Karticama. 1.22. Internetsko prodajno mjesto – prodajno mjesto koje omogućuje prodaju proizvoda i/ili usluga na internetu bez fizičke prisutnosti Kartice i Poslovnog korisnika te koje prihvaća Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja.

1.23. **Sankcionirana osoba / Osoba koja podliježe sankcijama** – podrazumijeva svakog pojedinca 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.

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

1.25. **Sankcionirana država** – podrazumijeva u svakom trenutku zemlju ili teritorij koji je predmet bilo kojih državnih ili teritorijalnih Sankcija.

1.26. **Tijelo nadležno za sankcije podrazumijeva** – (a) Vijeće sigurnosti Ujedinjenih naroda, (b) EU, (c) SAD, (d) nadležne vladine institucije i agencije u bilo kojem od prethodno navedenih i (e) svako drugo nadležno državno ili regulatorno tijelo, instituciju, agenciju 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).

1.27. **Sankcijske liste** – javno dostupne liste 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.

1.28. **Referentni tečaj** – tečaj koji definiraju kartične kuće Visa Europe i Mastercard, a koji se koristi u preračunu originalnog iznosa kartične transakcije u iznosu i 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.

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

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

1.31. **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 poslovne Diners Club, Visa ili Mastercard kartice (dalje: Zahtjev za izdavanje kartice);
- (b) Obavijesti o prihvatu Zahtjeva za izdavanje kartice, koje nisu Revolving 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) Odluke o limitima ako se Limit definira takvom Odlukom;
- (f) Ugovora o revolving kreditu, ako Kartica ima Osnovnu funkcionalnost revolving kredita kako je to definirano u Posebnim uvjetima;
- (g) Posebnih odredbi u odnosu na sljedeće Revolving kartice: (i) Visa Business Revolving kartica ugovorene do 30.11.2018.; (ii) Visa Croatia Airlines Business kartica ugovorene do 31.5.2022.;
- (h) Ugovora o poslovnoj suradnji kojim se reguliraju posebni uvjeti izdavanja i korištenja Kartica Poslovnih korisnika, ako je takav ugovor sklopljen s Poslovnim klijentom.

2.3. Ovi Opći uvjeti, Posebni uvjeti i Posebne odredbe dostupni su Korisniku na [www.erstebank.hr](http://www.erstebank.hr) i/ili u poslovnici Banke.

## 3. Način i trenutak sklapanja Okvirnog ugovora

3.1. Zahtjev za izdavanje Kartice, osim u odnosu na Revolving karticu, predstavlja ponudu za sklapanje Okvirnog ugovora koju potencijalni Korisnik podnosi Banci.

3.2. U Zahtjevu za izdavanje Kartice Poslovni klijent određuje jednog ili više Poslovnih korisnika za koje pojedinačno može predložiti limite potrošnje Kartica izdanih na ime Poslovnih korisnika u okviru Limita.

3.3. Sve osobe navedene na Zahtjevu za izdavanje kartica svojim potpisom potvrđuju točnost navedenih podataka. Poslovni klijent dozvoljava Banci da provjeri sve podatke navedene u Zahtjevu za izdavanje Kartica, kao i da prikupi dodatne informacije.

3.4. Odluku o izdavanju Kartice Banka donosi prema slobodnoj procjeni, bez obveze davanja obrazloženja u slučaju odbijanja izdavanja Kartice.

3.5. U slučaju prihvata Zahtjeva za izdavanje kartice, osim u odnosu na Revolving kartice, Banka će Poslovnom klijentu dostaviti Obavijest o prihvatu Zahtjeva za izdavanje kartice, čime su Banka i Korisnik sklopili Okvirni ugovor.

3.6. U slučaju prihvaćanja zahtjeva za izdavanje Revolving kartice, Banka i Poslovni klijent će sklopiti zasebni ugovor o revolving kreditu (dalje: Ugovor o revolving kreditu) kojim će urediti međusobne odnose. Zahtjev za izdavanje Revolving kartice zajedno s Ugovorom o revolving kreditu, Općim uvjetima i Posebnim uvjetima čini Okvirni ugovor.

3.7. Nakon sklapanja Okvirnog ugovora, Banka izdaje Karticu i PIN koju preuzima Poslovni

klijent ili Poslovni korisnik u poslovnici Banke ili prima poštom, u skladu s odabranim načinom dostave navedenom u Zahtjevu za izdavanje kartice.

3.8. Ako Poslovni klijent preuzima Kartice za Poslovne korisnike u poslovnici Banke ili ako se Kartice za Poslovne korisnike šalju poštom na adresu sjedišta Poslovnog klijenta, Poslovni klijent je obavezan osigurati predaju Kartice Poslovnom korisniku te je odgovoran za sve transakcije i zlouporabe do kojih bi došlo prije predaje Kartice Poslovnom korisniku. Poslovni korisnik u poslovnici Banke može preuzeti isključivo Karticu koja glasi na njegovo ime. Kartica je neaktivna i ne može se koristiti prije nego li se aktivira na način opisan u dopisu koji je Banka poslala uz Karticu.

3.9. Uz Karticu se dodjeljuje PIN koji se odvojeno od Kartice dostavlja u poslovnicu Banke, poštom na adrese Korisnika ili SMS-om Poslovnom korisniku, ovisno o izboru načina dostave PIN-a odabranom na Zahtjevu za izdavanje Kartice ili zahtjevu za izdavanje zamjenskog PIN-a. Ako se PIN šalje na adresu Poslovnog klijenta, Poslovni klijent je odgovoran za predaju PIN-a Poslovnom korisniku.

## 4. Funkcionalnosti Kartice

4.1. Ovisno o vrsti Kartice koja se izdaje Poslovnom 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) 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. Poslovni 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 Poslovnog klijenta može ograničiti ili isključiti pojedine načine korištenja 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, Erste mBankingom i Personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama

5.1. Za Korisnika koji koristi mToken, korištenje i upravljanje mTokenom definirano je Općim uvjetima korištenja proizvoda i usluga *On-line* bankarstva za poslovne subjekte Erste

NetBanking, Erste mBanking i Erste FonStart ili Općim uvjetima korištenja *On-line* bankarstva

George za građane. Ako Korisnik prethodno ne posjeduje mToken, Banka mu može u poslovnici izdati mToken koji će koristiti za Autentifikaciju prilikom autorizacija transakcija na internetskim prodajnim mjestima.

5.2. Odmah nakon primitka PIN-a, odnosno kreiranja mPIN-a za mToken, Korisnik je obvezan postupati 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 obvezan 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. Personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama Korisnik je obvezan 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.

5.5. U slučaju da mToken aktivira otiskom prsta ili skenom lica, Korisnik je obvezan 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.

5.6. Korisnik je obvezan 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](http://www.erstebank.hr).

5.7. 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.

5.8. Ako je Kartica spremljena na internetskoj stranici / online 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.

5.9. Korisnik se obvezuje imati stalno pod neposrednim nadzorom mobilni uređaj na kojem je instalirano *On-line* bankarstvo George ili Erste mBanking i mToken da bi se spriječio gubitak, krađa ili zloporaba.

5.10. Korisnik 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 koristi *On-line* bankarstvom George ili Erste mBankingom i mTokenom i autorizira transakciju.

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

5.12. 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.

5.13. U slučaju gubitka ili krađe Kartice ili uređaja na kojem koristi mToken te po saznanju o izvršenim neautoriziranim transakcijama Korisnik je obavezan odmah o tome, bez odgode u najkraćem roku obavijestiti Banku radi sprečavanja zloporabe 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 obavezan, 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 obavezan o tome odmah obavijestiti Banku na brojeve telefona iz ovog članka te postupiti u skladu s uputama Banke. U protivnom snosi odgovornost za sve troškove učinjene tom Karticom.

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

5.15. 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 Poslovnog klijenta, Banka donosi odluku o prihvatu Zahtjeva za izdavanje kartice i utvrđuje Limit po Kartici te u slučaju Revolving kartica sklapa Ugovor o revolving kreditu. Radi izbjegavanja dvojbi, Poslovni korisnici koriste Limit utvrđen Poslovnom klijentu do visine koju može odrediti Poslovni klijent, ako Poslovni klijent ne ograniči iznos potrošnje Poslovnom korisniku, tada Poslovni korisnik može koristiti cjelokupni neiskorišteni Limit odobren Poslovnom klijentu.

6.2. Banka će za cijelo vrijeme trajanja Okvirnog ugovora periodično provjeravati kreditnu sposobnost Poslovnog klijenta te, ovisno o utvrđenoj kreditnoj sposobnosti, može Poslovnom klijentu smanjiti Limit ili otkazati Okvirni ugovor, a o čemu će obavijestiti Poslovnog klijenta mjesec dana ranije. Banka neće Poslovnom klijentu samostalno povećavati važeći Limit.

6.3. Ako Poslovni klijent nije suglasan s izmjenom Okvirnog ugovora i smanjenjem Limita, u roku od mjesec dana od dana slanja obavijesti o smanjenju Limita iz prethodnog članka, obavezan je o tome pisano obavijestiti Banku i otkazati Okvirni ugovor dolaskom u bilo koju poslovnicu Banke, kad mu dospijevaju na naplatu svi troškovi po Karticama svih Poslovnih korisnika. Ako Poslovni klijent 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. Poslovni klijent može u svakom trenutku podnijeti zahtjev za smanjenje ili povećanje Limita. Banka će smanjiti Limit na temelju zahtjeva Poslovnog klijenta, dok će odluka Banke o povećanju Limita ovisiti o njegovoj kreditnoj sposobnosti. Banka ima pravo odbiti zahtjev Poslovnog klijenta za povećanje Limita bez navođenja razloga odbijanja zahtjeva.

## 7. Blokada korištenja Kartice

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

- u slučaju zaprimanja informacije o smrti Poslovnog korisnika;
- u slučaju gubitka i/ili krađe Kartice;
- ako postoje opravdani razlozi koji značajno povećavaju rizik da Poslovni klijent neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja, a naročito u slučaju blokade transakcijskog računa Poslovnog klijenta 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 Poslovnog korisnika ili Poslovnog klijenta e-mailom, telefonom, dopisom ili na drugi način na podatke koje je Poslovni korisnik ili Poslovni klijent učinio dostupnima, osim ako je to protivno propisima ili Banka nije u mogućnosti obavijestiti Poslovnog korisnika ili Poslovnog klijenta prije blokade Kartice. Ako Banka nije u mogućnosti obavijestiti Poslovnog korisnika ili Poslovnog klijenta prije blokade Kartice, obavijestit će ga naknadno na prethodno opisani način.

7.3. Ako se steknu uvjeti, Banka će Poslovnom 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 Poslovnog klijenta u poslovnicu Banke ako su po isključivoj procjeni Banke otklonjeni uzroci blokade Kartice ili će Poslovnom 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 Kartice zbog terećenja transakcijskog računa Poslovnog klijenta na temelju naloga Financijske agencije ili odluke drugih nadležnih tijela (blokada transakcijskog računa Poslovnog klijenta) ili zbog nepodmirenja dospjelog duga iskazanog na bilo kojoj Obavijesti o troškovima dulje od 15 dana, Korisniku će na *On-line* bankarstvu George, Erste mBankingu, Erste NetBankingu biti vidljivo da nema raspoloživog iznosa za potrošnju neovisno o tome 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 Poslovnom 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 Poslovni klijent 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, Banka ili Kartična platna shema 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. Poslovni 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 isplatnog mjesta – umetanjem, prislanjanjem i/ili provlačenjem Kartice uz ili bez unosa PIN-a i/ili potpisom;
- kod kataloške ili telefonske prodaje ili na internetskom prodajnom mjestu koje ne omogućava Pouzdanu autentifikaciju - unosom i/ili davanjem Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kako zahtijeva Prodajno mjesto;
- na internetskom prodajnom mjestu koje omogućava primjenu Pouzdane autentifikacije – korištenjem mTokena, a što uključuje unos mPIN-a, otisak prsta ili prepoznavanje lica pri autorizaciji platne transakcije;
- 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 Poslovnog korisnika.

8.2. Pri davanju suglasnosti za transakciju PIN-om, Poslovni 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 Poslovnog korisnika za izvršenje platne transakcije.

8.3. Prilikom davanja suglasnosti za transakciju potpisom slipa, Poslovni korisnik je obavezan potpisati se na isti način kao što se potpisao na Zahtjevu za izdavanje Kartice. Poslovni korisnik je obavezan predati potpisani primjerak slipa Prodajnom mjestu, a jedan primjerak zadržati za sebe. Poslovni korisnik može potvrdu o transakciji primiti na e-mail 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 da uruči potvrdu o transakciji (slipa), no ako Poslovni korisnik želi dobiti potvrdu o transakciji (slip), može je zatražiti. U svakom slučaju, bez obzira na iznos, Banka zadržava pravo zatražiti od Poslovnog korisnika potpis slipa ili unos PIN-a.

Poslovni 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. Poslovni klijent odgovara za sve obveze koje terete Kartice izdane na njegov zahtjev.

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

9.3. Banka može izvršiti prijebaj bilo kojeg dospjelog duga Poslovnog klijenta s osnove bilo koje Kartice/ Okvirnog ugovora i tražbine Poslovnog klijenta prema 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 prijebaj dugovanja Poslovnog klijenta.

9.4. Sklapanjem Okvirnog ugovora, Poslovni klijent ovlašćuje i upućuje Banku te joj dozvoljava da sva njegova novčana sredstva položena na (namjenski ili nenamjenski, oročeni ili neoročeni) depozit kod Banke ili koja se vode na transakcijskim računima koje trenutno ima ili će ubuduće otvoriti kod Banke, bez prethodne obavijesti i bilo kakve prethodne suglasnosti, kao i bez intervencije suda, koristi za naplatu svih dospjelih tražbina Banke zajedno s nastalim troškovima.

## 10. Odgovornost za neautorizirane platne transakcije

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

- a) do 50 EUR ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljene ili ukradene Kartice ili posljedica druge zlouporabe Kartice te
- b) u punom iznosu ako je Korisnik postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza iz Okvirnog ugovora.

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

10.3. Odredbe prethodnog članka ne primjenjuju se na odgovornost za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene nakon što je Korisnik obavijestio Banku, osim ako je Korisnik postupao prijevarno.

## 11. Izvršenje platne transakcije

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

11.2. 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 Poslovnom klijentu Obavijest o troškovima. Banka dostavlja Obavijest o troškovima Poslovnom klijentu na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka na način ugovoren s Poslovnim klijentom. Trajnim nosačima podataka, u smislu prethodno navedenog, smatra se i e-mail. Poslovni klijent ugovoreni način dostave Obavijesti o troškovima može promijeniti u poslovnica Banka podnošenjem zahtjeva za izmjenu kanala dostave Obavijesti o troškovima.

12.2. Neovisno o ugovorenom načinu dostave, na izričit zahtjev Poslovnog klijenta, Banka će Obavijest o troškovima dostaviti i na papiru. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora, Obavijesti o troškovima se šalju poštom ili e-mailom, ako je Poslovni klijent prethodno izabrao e-mail za dostavu tih obavijesti. Poslovni korisnik, koji je ujedno i korisnik Erste NetBankinga i/ili Erste mBankinga i/ili *On-line* bankarstva George, ima uvid u troškove po Kartici izdanoj na njegovo ime na Erste NetBankingu i/ili Erste mBankingu i/ili *On-line* bankarstvu George.

12.3. Poslovni klijent obavezan je platiti ukupan iznos naveden na Obavijesti o troškovima u roku dospijeća, pri čemu na postojanje i dospijeće obveze ne utječe okolnost da Poslovni klijent uredno ne prima Obavijesti o troškovima.

12.4. U slučaju neplaćanja ukupnog iznosa iz Obavijesti o troškovima u dospijeću, Banka zaračunava zakonske zatezne kamate u skladu sa Zakonom o obveznim odnosima.

12.5. Rok dospijeća za plaćanje ukupnog iznosa navedenog u Obavijesti o troškovima je 15 dana od dana izdavanja Obavijesti o troškovima, ako nije drukčije ugovoreno. 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.

12.6. Poslovni klijent može, pod uvjetom da nema dospelog neplaćenog duga, podnijeti zahtjev za promjenu datuma izdavanja Obavijesti o troškovima.

12.7. Iznos preplate koristi se za podmirenje budućih potraživanja s osnove te Kartice, osim u slučaju postojanja dospelog nepodmirenog duga Poslovnog klijenta prema Banci s bilo koje osnove te se u tom slučaju koristi za podmirenje dospelog nepodmirenog duga Poslovnog klijenta 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, obavezan je bez odgađanja, a najkasnije u roku od 2 mjeseca 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 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.

13.2. 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.

13.3. 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 obavezan prigovor riješiti izravno s Prodajnim mjestom.

### 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 i izvršene platne transakcije, 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 dospijea.

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. Poslovni korisnik koristi Karticu na bankomatu i isplatnim mjestima na vlastitu odgovornost. U slučaju eventualnih prigovora Korisnika, koji se odnose na nepotpunu isplatu i/ili pogrešno evidentiranje iznosa, a koji je isplaćen na isplatnom mjestu ili na bankomatima, 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](http://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](http://www.erstebank.hr), primjenjivom na dan transakcije. Tečajna lista Banke dostupna je u poslovnicama Banke i na [www.erstebank.hr](http://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 preračunati originalni iznos transakcije 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](http://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 određuje Banka u Posebnim uvjetima. 16.6. Članarina za Kartice obračunava se godišnje. Godišnja članarina za novog Poslovnog korisnika obračunava se u roku 30 dana od dana prihvaćanja Zahtjeva za izdavanje kartice.

16.7. Godišnja članarina za postojeće Poslovne korisnike obračunava se nakon isteka 12 mjeseci od prethodnog datuma obračuna članarine.

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

## 17. Izjave i jamstva te obveze Poslovnog klijenta

17.1. Podnošenjem Zahtjeva za izdavanje kartice, Poslovni klijent izjavljuje i jamči:

- (i) da ima sva potrebna ovlaštenja i suglasnosti za sklapanje i izvršenje Okvirnog ugovora i davanje instrumenata osiguranja te da je poduzeo sve radnje potrebne za zakonitost i valjanost Okvirnog ugovora i instrumenata osiguranja te za obvezatnost i utuživost tražbina Banke koje nastanu na temelju i u vezi s Okvirnim ugovorom;
- (ii) da sklapanje Okvirnog ugovora i davanje instrumenata osiguranja nije protivno propisima koji se na njega primjenjuju i/ili njegovim općim aktima (uključujući i osnovni ustrojstveni akt) i/ili ugovorima čija je strana i/ili odlukama suda/arbitraže/nadležnog tijela koje se na njega odnose;
- (iii) da su sve odluke, odobrenja i suglasnosti koje su potrebne za sklapanje i/ili izvršenje Okvirnog ugovora i davanje instrumenata osiguranja pravovremeno ishodene i pravovaljane, te da ne postoji razlog ili okolnosti koje bi mogli dovesti u pitanje njihovu valjanost;
- (iv) da nisu pokrenuti sudski, upravni, arbitražni ili drugi postupci protiv Poslovnog klijenta ili članova njegove uprave ili nadzornog odbora ili njegovih povezanih društava čiji ishod bi mogao ugroziti sposobnost Poslovnog klijenta da uredno izvršava obveze iz Okvirnog ugovora, niti su mu poznate okolnosti koje bi mogle dati povod za njihovo pokretanje;
- (v) da ne postoje okolnosti koje bi mogle umanjiti njegovu kreditnu sposobnost i dovesti u pitanje njegovu sposobnost da pravovremeno i u cijelosti izvršava sve svoje obveze iz Okvirnog ugovora;
- (vi) da će poduzimati sve što je potrebno kako bi njegove obveze u vezi s Okvirnim ugovorom bile valjane i u cijelosti na snazi za cijelo vrijeme trajanja Okvirnog ugovora te do potpunog podmirenja njegovih obveza u vezi s Okvirnim ugovorom;
- (vii) da prema njegovom saznanju, primjenom dužne pažnje, njegovi zaposlenici, rukovoditelji, posrednici, zastupnici, što vrijedi i za njegova povezana društva, nisu Sankcionirane osobe / Osobe koje podliježu sankcijama niti su u vlasništvu, pod kontrolom ili djeluju u ime Sankcionirane osobe / Osobe koja podliježe sankcijama te da navedene osobe nisu uključene u bilo kakvu aktivnost za koju se može razumno očekivati da će rezultirati njihovim određivanjem kao Sankcioniranih osoba / Osoba koje podliježu sankcijama, da nisu prekršili niti poduzeli bilo kakvu radnju koja bi mogla rezultirati povredom propisa o sankcijama, te da ne posluju sa Sankcioniranom osobom / Osobom koja podliježe sankcijama.

17.2. Navedene izjave i jamstva istinite su, potpune i točne u trenutku sklapanja Okvirnog ugovora te se Poslovni klijent obvezuje da će biti istinite, potpune i točne za cijelo vrijeme trajanja Okvirnog ugovora te do potpunog ispunjenja svih obveza koje Poslovni klijent ima prema Okvirnom ugovoru.

17.3. U slučaju bilo kakve povrede navedenih izjava ili jamstava, odnosno druge povrede Okvirnog ugovora, Poslovni klijent se obvezuje odmah bez odlaganja obavijestiti Banku s prijedlogom rješenja takvog problema. Navedena obavijest neće imati bilo kakvih posljedica na prava Banke iz Okvirnog ugovora.

17.4. Podnošenjem Zahtjeva za izdavanje Kartice, Poslovni klijent se obvezuje da će za cijelo vrijeme trajanja Okvirnog ugovora te do podmirenja svih obveza po Okvirnom ugovoru:

- (i) osigurati da su njegove obveze iz Okvirnog ugovora barem jednakog reda namirenja kao i sve druge sadašnje i buduće nepodređene obveze, osim obveza koje uživaju zakonom zajamčeno prvenstveno pravo namirenja;
- (ii) poslovati u skladu s pozitivnim propisima Republike Hrvatske, te se obvezuje svoje aktivnosti uskladiti i održavati usklađenima s propisima koji uređuju zaštitu okoliša i sigurnost rada zaposlenika;
- (iii) osigurati vođenje poslovnih knjiga i druge evidencije i sastavljanje financijskih izvještaja na način da prikazuju istinito i potpuno financijsko stanje i rezultate poslovanja Poslovnog klijenta i njegovih ovisnih društava u skladu s važećim zakonima i propisima;
- (iv) redovito dostavljati Banci (i) svoja financijska izvješća (račun dobiti i gubitka, bilancu, izvješće o novčanom tijeku, statistička izvješća) zajedno s revizorskim mišljenjem (ako je obveznik u skladu s posebnim propisom) čim postanu dostupna, (ii) podatke koje dostavlja burzi (ako je obveznik u skladu s posebnim propisom) radi javne objave ili ostalim vjerovnicima istovremeno kad ih njima dostavlja te (iii) ostale podatke koji se tiču ili se mogu ticati njegova poslovnog ili financijskog stanja po pozivu Banke;
- (v) bez odgode obavijestiti Banku o promjeni tvrtke, adrese ili osobe ovlaštene za zastupanje; (vi) bez odgode obavijestiti Banku o podnošenju prijedloga za otvaranje predstečajnog, stečajnog ili likvidacijskog postupka nad Poslovnim klijentom;
- (vii) 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 o bitnim financijskim okolnostima Poslovnog klijenta, o kojima Banka nema saznanja;
- (viii) Banci na njezin zahtjev bez odgode nadoknaditi troškove i izdatke nastale u vezi s (i) pregovorima, pripremom i izvršenjem Okvirnog ugovora i povezanih ugovora (uključujući instrumenata osiguranja), (ii) održavanjem, zaštitom i prisilnim ostvarenjem bilo kojeg prava iz Okvirnog ugovora i povezanih ugovora (uključujući instrumenata osiguranja) te (iii) izmjenom, odreknućem, pristankom ili odgodom zatraženom od ili za račun Poslovnog klijenta; (ix) na zahtjev Banke bez odgode omogućiti uvid u njegove poslovne knjige, te ostalu dokumentaciju za koju Banka smatra da je u vezi s ovim Ugovorom;
- (viii) uspostaviti i održavati pravila i procedure osmišljene za promicanje i postizanje kontinuiranog usklađivanja sa svim propisima o Sankcijama, te je navedeno obvezan osigurati i za povezana društva;
- (x) u skladu sa zakonskim propisima, odmah po saznanju dostaviti Banci pojedinosti o bilo kojem zahtjevu, radnji, tužbi, postupku ili istrazi protiv njega ili bilo koje povezane osobe ili bilo kojeg od njegovih rukovoditelja, zastupnika ili zaposlenika, vezano uz bilo koje Sankcije.

17.5. Podnošenjem Zahtjeva za izdavanje Kartice, Poslovni klijent se obvezuje da za cijelo vrijeme trajanja Okvirnog ugovora te do podmirenja svih obveza po Okvirnom ugovoru neće:

- (i) bez prethodne pisane suglasnosti Banke provoditi statusne promjene (pripajanje, spajanje ili podjela) niti poduzimati bilo koju drugu radnju koja može rezultirati prestankom njegova postojanja kao samostalne pravne osobe, njegova ustrojstvena oblika ili promjenom predmeta njegova poslovanja;
- (ii) bez prethodne pisane suglasnosti Banke poduzimati radnje koje mogu rezultirati smanjenjem njegove kreditne sposobnosti i dovođenjem u pitanje njegove sposobnosti da pravovremeno i u cijelosti izvršava sve svoje obveze iz Okvirnog ugovora;
- (iii) bez prethodne pisane suglasnosti Banke prodati ili otuđiti imovinu na kojoj je zasnovano založno pravo u korist Banke. U slučaju navedene prodaje ili otuđenja Poslovni klijent se obvezuje bez odgode dostaviti Banci predmetni ugovor;
- (iv) doći do promjene u kontroli pri čemu promjena kontrole znači da bilo koja osoba ili osobe koje djeluju zajedno dobivaju izravnu kontrolu nad Poslovnim klijentom. Za potrebe ove odredbe, kontrola znači ovlast za usmjeravanje upravljačkih politika ili poslova upravljanja, te nadziranja sastava nadzornog ili upravnog odbora ili uprave, bilo na temelju izravnog ili neizravnog vlasništva, na temelju ugovora ili na drugi način;
- (v) bez prethodne pisane suglasnosti Banke prestati obavljati djelatnosti obuhvaćene predmetom poslovanja niti promijeniti narav predmeta poslovanja u odnosu na poslovanje na dan sklapanja ovog Ugovora, što ne podrazumijeva proširenje opsega djelatnosti.

## 18. Procjena financijskih mogućnosti, osiguranje potraživanja i redoslijed ispunjenja

18.1. Banka je ovlaštena za čitavo vrijeme trajanja Okvirnog ugovora, radi upravljanja rizikom, zatražiti od Poslovnog klijenta financijska izvješća i ostalu potrebnu dokumentaciju za utvrđivanje kreditne sposobnosti Poslovnog klijenta te je Poslovni klijent obavezan osigurati dostavu zatraženih podataka Banci. Banka utvrđuje kreditnu sposobnost Poslovnog klijenta na temelju njegovih financijskih izvještaja, 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.

18.2. Ako Banka zatraži izdavanje instrumenata osiguranja za obveze Poslovnog klijenta prema Banci, Poslovni klijent je obavezan u ostavljenom roku dostaviti tražene instrumente osiguranja. Dostavljena sredstva osiguranja mogu se koristiti za podmirenje obveza Poslovnog klijenta s osnove bilo koje Kartice, osim ako instrument osiguranja nije izričito vezan za pojedinu Karticu.

18.3. Banka će dospjelo dugovanje Poslovnog klijenta 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 Poslovnog klijenta koji neuredno podmiruju svoje obveze, Banka zadržava pravo promijeniti redoslijed zatvaranja dospjelih dugovanja bez da prethodno obavijesti Poslovnog klijenta.

## 19. Trajanje Okvirnog ugovora

19.1. Okvirni ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, bez obzira na rok važenja izdane Kartice. Ako niti jedna ugovorna strana ne otkaže Okvirni ugovor te ne postoje razlozi za blokiranje Kartice, odnosno raskid Okvirnog ugovora, Banka će Poslovnom 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.

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

19.3. Neovisno o roku važenja Kartice, prestankom Okvirnog ugovora na bilo koji način, prestaje pravo na njezino korištenje te ju je Poslovni 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.

19.4. Poslovni klijent može otkazati Okvirni ugovor bez navođenja razloga u svakom trenutku:

- a) u poslovnici Banke ili
- b) na drugi način koji omogućava nedvojbenu identifikaciju Poslovnog klijenta.

Poslovni korisnik može otkazati Okvirni ugovor, i to samo za kartice izdane na njegovo ime, bez navođenja razloga u svakom trenutku:

- a) u poslovnici Banke ili
- b) na drugi način koji omogućava nedvojbenu identifikaciju Poslovnog korisnika.

## 20. Izmjene, otkaz i raskid Okvirnog ugovora

20.1. Banka je ovlaštena jednostrano predlagati izmjene Okvirnog ugovora, najmanje mjesec dana prije početka njihove primjene.

20.2. Obavijest o izmjeni Okvirnog ugovora (dalje: Obavijest) Banka dostavlja Poslovnom klijentu najmanje mjesec dana prije stupanja izmjena na snagu na jedan ili više od sljedećih načina: uz Obavijesti o troškovima, e-mailom, dopisom i objavom na [www.erstebank.hr](http://www.erstebank.hr). Poslovni klijent se obavezuje obavijestiti Poslovne korisnike o izmjeni Okvirnog ugovora.

20.3. 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.

20.4. Ako se Poslovni klijent ne slaže s izmjenama Okvirnog ugovora, može bez otkaznog roka i plaćanja naknada otkazati Okvirni ugovor. Smatra se da je Banka obaviještena o neprihvatanju izmjene Okvirnog ugovora ako je pisano

obavijest o neprihvatanju primila najkasnije zadnji dan roka za primanje predmetne obavijesti. Ako u navedenom razdoblju Poslovni klijent ne javi Banci da ne prihvaća promjene, smatrat će se da je s njima suglasan.

20.5. U slučaju da Poslovni klijent pisano odbije predložene izmjene i pritom ne otkáže Okvirni ugovor, smatra se da je Banka otkazala Okvirni ugovor s otkaznim rokom od mjesec dana, koji počinje teći od dana slanja obavijesti o izmjeni te svi iznosi koje Poslovni klijent duguje ili će dugovati Banci po Okvirnom ugovoru / Kartici, uključujući glavnica, kamate, ako je ugovorena, naknade i druge troškove dospijevaju na naplatu na prvoj sljedećoj Obavijesti o troškovima nakon isteka otkaznog roka. Poslovni klijent 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 Poslovni klijent duguje ili će dugovati Banci po Okvirnom ugovoru / Kartici, uključujući glavnica, kamate, ako je ugovorena, naknade i druge troškove dospijevaju na naplatu na prvoj sljedećoj Obavijesti o troškovima nakon isteka otkaznog roka.

20.6. U slučaju otkaza Kartice za Poslovnog korisnika, rate obročne kupnje po Kartici Poslovnog korisnika dospijevaju na prvoj sljedećoj Obavijesti o troškovima.

20.7. Banka može, bez navođenja razloga, otkazati Okvirni ugovor uz otkazni rok od 30 dana, koji počinje teći od dana slanja pisane obavijesti o otkazu preporučenom poštom na adresu sjedišta Poslovnog klijenta te svi iznosi koje Poslovni klijent duguje ili će dugovati Banci po Okvirnom ugovoru / Kartici, uključujući glavnica, kamate, ako je ugovorena, naknade i druge troškove, dospijevaju na naplatu na prvoj sljedećoj Obavijesti o troškovima nakon isteka otkaznog roka, te Banka, u slučaju nepodmirenja troškova o dospijeću navedenom u Obavijesti o troškovima, ima pravo realizirati sredstva osiguranja dana Banci radi osiguranja obveza iz Okvirnog ugovora / Kartice.

20.8. Banka je ovlaštena raskinuti bilo koji Okvirni ugovor s Poslovnim klijentom i/ili Poslovnim korisnikom:

- a) u slučaju brisanja Poslovnog klijenta / odjave obrta;
- b) ako postoje dospjele novčane obveze Poslovnog klijenta prema Banci s osnove bilo koje Obavijesti o troškovima koje nisu podmirene u cijelosti u roku od 15 dana od dana dospijeća;
- c) u slučaju kad Banka osnovano sumnja na korištenje Kartice protivno Okvirnom ugovoru i/ili zakonu;
- d) ako se pokaže da je Okvirni ugovor sklopljen na temelju netočnih ili nepotpunih podataka;
- e) ako protiv ili u vezi s Poslovnim klijentom bude pokrenut postupak čiji tijek ili ishod bi mogao ugroziti njegovu sposobnost ispuniti obveze iz Okvirnog ugovora / Kartice ili, po mišljenju Banke, zaprijeti mogućnost pokretanja takvog postupka;
- f) ako bude podnesen prijedlog za otvaranje stečajnog, predstečajnog ili likvidacijskog postupka nad Poslovnim klijentom;
- g) 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;
- h) ako Korisnik ne ispunjava bilo koju obvezu s osnove Okvirnog ugovora;
- i) ako Poslovni klijent postane insolventan, nelikvidan, obustavi plaćanje ili njegov račun bude blokiran;
- j) ako je Korisnik Osoba koja podliježe sankcijama ili krši propise o Sankcijama;
- k) ako Korisnik krši obveze iz Okvirnog ugovora o Sankcijama;
- l) 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;
- m) ako Poslovni klijent propusti platiti bilo koji dug po bilo kojem ugovoru (različitom od

Okvirnog ugovora) o dospelosti (bez obzira na to radi li se o redovnom dospijeću, prijevremenom dospijeću, prijevremenoj otplati, dospijeću na zahtjev ili dr.) i tijekom naknadnog roka (ako postoji); ili bilo kakva druga povreda obveze preuzete kojim drugim ugovorom iz kojeg proizlazi takav dug nastane i nastavi postojati nakon isteka primjenjivog naknadnog roka (ako postoji), ako je učinak takve povrede prijevremeno dospijeće ili mogućnost prijevremenog dospijeća takvog duga; ili proglašavanje dospelosti i plativosti duga ili zahtijevanje prijevremene otplate duga.

20.9. Trenutkom raskida Okvirnog ugovora dospijevaju i odmah postaju plativima svi iznosi koje Poslovni klijent duguje ili će dugovati Banci po Okvirnom ugovoru / Kartici, uključujući glavnica, kamate, ako je ugovorena, naknade i druge troškove, a Banka ima pravo realizirati instrumente osiguranja dane Banci radi osiguranja obveza iz Okvirnog ugovora / Kartice.

20.10. Banka će raskinuti Okvirni ugovor pisanom izjavom o raskidu upućenom Poslovnom klijentu preporučenim pismom na adresu sjedišta Poslovnog klijenta. 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, Poslovni klijent izričito pristaje da je Izvod iz poslovnih knjiga Banke relevantan dokaz o postojanju i visini tražbine Banke prema Poslovnom klijentu s osnove Okvirnog ugovora / Kartice.

20.11. U slučaju da postoji, isključivo prema procjeni Banke, sumnja na prijevare ili bilo kakvu zloporabu, 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 zloporaba 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 Korisniku dostavljati niti pojašnjavati takve kriterije i metode.

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

20.13. Banka zadržava pravo uskratiti Poslovnom 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) Tijelo nadležno za sankcije protiv Korisnika ili bilo koje povezane osobe podnijelo zahtjev/tužbu ili poduzelo radnju ili pokrenulo istragu ili postupak u vezi s ili radi primjene Sankcija;
- c) ako Korisnik u ostavljenom roku ne dostavi podatke/dokumente koje je zatražila Banka, potrebne radi provođenje mjera dubinske analize u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.

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

20.15. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora, Poslovni klijent 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 prijeboj s dospjelim novčanim potraživanjem Banke prema Poslovnom klijentu. Poslovni klijent nema pravo na povrat članarine za mjesec u kojem je prestao Okvirni ugovor.

20.16. Poslovni klijent može otkazati ili raskinuti Okvirni ugovor u odnosu na bilo koju Karticu izdanu na njegov zahtjev Poslovnom korisniku.

20.17. Ako Poslovni klijent otkazuje ili raskida svoj Okvirni ugovor, istovremeno se otkazuje i raskida Okvirni ugovor i u odnosu na sve Kartice Poslovnih korisnika izdane na njegov zahtjev. Ova se odredba primjenjuje i na otkaz, odnosno raskid Okvirnog ugovora koji je pokrenula Banka. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora na bilo koji način, Poslovni klijent je obavezan podmiriti sve obveze koje terete sve Kartice izdane na njegov zahtjev.

## 21. Komunikacija i obavještavanje Korisnika

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

21.2. Ako nije drukčije utvrđeno, komunikacija s Bankom odvija se u pisanom obliku na adresu sjedišta: Rijeka, Jadranski trg 3a; e-mailom na [erstekartice@erstebank.hr](mailto:erstekartice@erstebank.hr), telefonski na brojeve 0800 7890 i 072 555 555 te na [www.erstebank.hr](http://www.erstebank.hr).

21.3. Banka će obavještavati Korisnike o činjenicama i događajima značajnima za korištenje Kartice na jedan od sljedećih načina: na adresu sjedišta Poslovnog klijenta / prebivališta Poslovnog korisnika, 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 Poslovnog korisnika. Dostava poštom može se obavljati isključivo na adresu u Republici Hrvatskoj.

21.4. U slučaju promjene bilo kojeg podatka za kontakt, Korisnik je obavezan bez odgode o tome obavijestiti Banku, u kojem slučaju će se sve dostavljati na nove podatke za kontakt. U protivnom, snosi sve posljedice takvog propuštanja.

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

## 22. Ustupanje prava i obveza iz Okvirnog ugovora

22.1. 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.

22.2. 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.

## 23. Postupak podnošenja prigovora

23.1. 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;
- e-mailom na [vasemisljenje@erstebank.hr](mailto:vasemisljenje@erstebank.hr);
- preko online forma za prigovore dostupne na [www.erstebank.hr](http://www.erstebank.hr);
- u poslovnici Banke s naznakom da je riječ o prigovoru (prigovor će zaposlenici Banke proslijediti organizacijskoj jedinici koja je zadužena za rješavanje prigovora).

23.2. Prigovor treba sadržavati detaljan opis događaja/situacije te, ako je to moguće, dokaz iz kojeg proizlazi da je prigovor osnovan. Ako je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Korisnik prigovor upotpuni te Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice nepotpunog prigovora.

23.3. Banka će odgovoriti na prigovor i/ili obavijestiti Korisnika o mjerama i radnjama koje poduzima pisano ili na drugom trajnom nosaču podataka.

23.4. Banka određuje tijela koja provode postupak rješavanja prigovora i njegove ovlasti.

23.5. Korisnik prigovor može uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci. U svim sporovima između Korisnika i Banke nastalim u vezi ugovornog odnosa, Korisnik može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje pri Hrvatskoj Gospodarskoj Komori.

23.6. 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 23.1. na koji je Banka dužna odgovoriti u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora ili
- uputiti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci.

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

## 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 poslovnim subjektima.

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

## 25. Stupanje na snagu

25.1. Datum stupanja na snagu ovih Općih uvjeta je 1.4.2025. Po stupanju na snagu, ovi Opći uvjeti zamijenit će Opće uvjete okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Diners Club, Visa i Mastercard kartice od 1.10.2024.