Opći uvjeti korištenja paketa tekućeg računa Erste Gold Plus Paket

1. Uvodne odredbe

Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Općim uvjetima, 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 3337367, sa sjedištem u Rijeci, Jadranski trg 3a, OIB: HR23057039320, IBAN: HR9524020061031262160, račun: 2402006-1031262160, SWIFT: ESBCHR22, REUTERS ESZH; internetska stranica Banke erstebank.hr, info telefon: 0800 7890, e-mail: erstebank@erstebank.hr.

1.2. **Akti Banke** – svi dokumenti i odluke što ih donose ovlaštena tijela Banke i koji su Klijentu dostupni pojedinim Distributivnim kanalima, a uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci, kao i Banke same (primjerice, Posebni opći uvjeti, Odluke o naknadama i tome sl.). Banka će Klijentu na njegov zahtjev učiniti dostupnima sve Akte Banke koji se primjenjuju na njegov konkretan ugovorni odnos s Bankom. Iz Akata Banke se za Klijente radi preglednosti sastavljaju izvadci, koji su dostupni Klijentima u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici.

1.3. **Distributivni kanali** – u smislu ovih Općih uvjeta, predstavljaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korištenje proizvoda i usluga Banke. U samom tekstu Općih uvjeta pojam Distributivni kanali mogu značiti poslovnice Banke, internetska stranica Banke erstebank.hr (dalje: Internetska stranica), usluga *on-line* bankarstva George, bankomati i sl.

1.4. **Klijent** – u smislu ovih Općih uvjeta je fizička osoba (potrošač) koji je s Bankom zaključio Okvirni ugovor o platnim uslugama.

1.5. **Erste Gold Plus Paket** – paket uz tekući račun koji omogućava pogodnosti u korištenju određenih osnovnih bankarskih proizvoda i usluga, kao i pogodnost korištenja određenih nebankarskih usluga na način kako je to definirano u članku 3. ovih Općih uvjeta, a te pogodnosti Korisnik prihvaća prilikom potpisivanja Pristupnice za Erste Gold Plus Paket (dalje: Pristupnica) ili Zahtjeva za Erste Gold Plus Paket (dalje: Zahtjev).

1.6. **Ugovor** – ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa (primjerice, Ugovor o tekućem računu, Ugovor o štednom računu).

1.7. **Ugovor o paketu** – ugovor o Erste Gold Plus Paketu, koji je Korisnik sklopio s Bankom.

1.8. **Račun** – transakcijski račun koji Banka, na temelju Ugovora i Općih uvjeta računa, otvara Korisniku platnih usluga, a koji se koristi za izvršenje platnih transakcija. Transakcijski računi, u smislu ovih Općih uvjeta su: tekući račun, žiroračun, račun po viđenju. Štedni računi građana / fizičkih osoba, koji nisu predmet ovih Općih uvjeta, poput štedne knjižice ili štednog depozita po viđenju, opisani su u Općim uvjetima poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. s građanima.

1.9. **Podnositelj zahtjeva** – fizička osoba (potrošač) koja predajom popunjene i potpisane Pristupnice ili Zahtjeva od Banke traži mogućnost korištenja Erste Gold Plus Paketa.

1.10. **Korisnik** – u smislu ovih Općih uvjeta je fizička osoba (potrošač) koji je s Bankom pored Okvirnog ugovora o platnim uslugama zaključio i Ugovor o Erste Gold Plus Paketu te koji je ujedno i korisnik tekućeg računa otvorenog u Banci.

1.11. **Opunomoćenik** – osoba koju je na temelju i u okviru ovlasti iz punomoći ovlastio Korisnik, a koja može poduzimati radnje u ime i za račun Korisnika u skladu s punomoći te pravima i ograničenjima Opunomoćenika koji proizlaze iz ovih Općih uvjeta.

Objavljeno 1.9.2022.

1.12. **Opći uvjeti računa** – Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane, koji su dostupni u poslovnici Banke i na Internetskoj stranici Banke.

1.13. **Opći uvjeti paketa** – ovi Opći uvjeti korištenja paketa tekućeg računa Erste Gold Plus Paket.

1.14. **Opći uvjeti usluge Erste SMS** – Opći uvjeti korištenja usluge Erste SMS za građane, a koji su dostupni u poslovnici Banke i na Internetskoj stranici Banke.

1.15. **Kartica** – platni instrument koji Korisniku omogućuje izvršenje plaćanja proizvoda i usluga, bilo na prihvatnom uređaju ili na daljinu te koji omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugim uslugama na bankomatu ili drugom samouslužnom uređaju te prijenos novčanih sredstava, a koji omogućuje iniciranje platne transakcije i njezino izvršavanje u okviru shema kartičnih kuća. Banka je izdavatelj i vlasnik kartica.

1.16. **Usluga *on-line* bankarstva George** – skup usluga banke koji čine usluga mobilnog i Internetskog bankarstva.

1.17. **Brokerske usluge** – u smislu ovih Općih uvjeta jesu brokerske usluge definirane u Članku 10. Općih uvjeta poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. za brokerske i skrbničke usluge (dalje: Opći uvjeti brokerskih i skrbničkih usluga) koji su dostupni u poslovnici Banke i na Internetskoj stranici Banke.

1.18. **Brokerski nalog** – u smislu ovih Općih uvjeta je nalog koji je u skladu s odredbom članka 11. Općih uvjeta brokerskih i skrbničkih usluga.

1.19. **Skrbničke usluge** – u smislu ovih Općih uvjeta su skrbničke usluge definirane u članku 22. Općih uvjeta brokerskih i skrbničkih usluga.

1.20. **Paket usluga ORYX Asistencije** – u smislu ovih Općih uvjeta paketa obuhvaća niz usluga tehničke pomoći na cesti u skladu s Pravilnikom o uslugama ORYX Asistencije uz Erste Gold Plus Paket. Taj je Pravilnik dostupan Korisnicima prilikom sklapanja Ugovora o paketu.

1.21. **Zahtjev za zatvaranje Erste Gold Plus Paketa uz zadržavanje tekućeg računa** – Zahtjev za zatvaranje Erste Gold Plus Paketa (dalje: Zahtjev za zatvaranje) koji je dostupan u poslovnicama Banke. Korisnik je obvezan predmetni Zahtjev ispuniti i predati Banci u slučaju da želi otkazati Erste Gold Plus Paket.

1.22. **Posebni opći uvjeti** – uvjeti propisani za određeni proizvod/uslugu (primjerice, Opći uvjeti korištenja usluge *on-line* bankarstva George).

1.23. **Trajni medij** – svako sredstvo koje Klijentu omogućuje pohranjivanje informacija upućenih osobno njemu tako da su mu one dostupne za buduću uporabu u razdoblju koje odgovara svrsi informacija i koje omogućuje reproduciranje pohranjenih informacija u nepromijenjenom obliku.

2. Opće odredbe

2.1. Ovim Općim uvjetima Banka pruža informacije o Erste Gold Plus Paketu, odnosno o pogodnostima u korištenju određenih bankarskih i nebankarskih proizvoda i usluga te naknadama unutar Erste Gold Plus Paketa. Banka ovim Općim uvjetima također utvrđuje uvjete otvaranja, vođenja i zatvaranja Erste Gold Plus Paketa.

2.2. U odnosu na Opće uvjete računa, ovi Opći uvjeti smatraju se posebnima, a reguliraju prava i obveze Korisnika u korištenju Erste Gold Plus Paketa. Potpisom Pristupnice ili Zahtjeva Podnositelj zahtjeva izjavljuje da je pročitao Opće uvjete, da pristaje na njihovu primjenu i da prihvaća sva prava i obveze koje iz njih proizlaze.

2.3. Ovi Opći uvjeti zajedno sa Zahtjevom ili Pristupnicom čine Ugovor o paketu, a Ugovor o paketu zajedno s Općim uvjetima računa, pripadajućim Posebnim Općim uvjetima za uslugu koju ugovaraju Banka i Klijent, Općim uvjetima izdavanja i korištenja platnih kartica za građane, Općim uvjetima korištenja usluge Erste FonStart za građane, Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom, Odlukom o visini kamatnih stopa po depozitima građana, Terminskim planom te Ugovorom, čine sastavni dio Okvirnog

ugovora o platnim uslugama, koji je Korisnik sklopio s Bankom u skladu s člankom 2.3. Općih uvjeta računa (dalje: Okvirni ugovor o platnim uslugama).

2.4. U slučaju kolizije Ugovora o paketu i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora o paketu, zatim Ugovora, pa Opći uvjeti računa, zatim ostali sastavni dijelovi Okvirnog ugovora o platnim uslugama, a naposljetku ostali Akti Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drukčije.

2.5. Ovi Opći uvjeti dostupni su u poslovnici Banke i na Internetskoj stranici Banke.

3. Sadržaj Erste Gold Plus Paketa

3.1. Erste Gold Plus Paket omogućava Korisniku sljedeće pogodnosti u korištenju određenih bankarskih proizvoda i usluga, kao i pogodnost korištenja određenih nebankarskih usluga. Pogodnosti u korištenju bankarskih proizvoda i usluga su:

- izdavanje Debit Gold kartice tekućeg računa i PIN-a za Korisnika i Opunomoćenika
- Opunomoćenik ne može koristiti/ugovoriti pogodnosti u korištenju bankarskih proizvoda i usluga, kao i određenih nebankarskih usluga navedenih u ovom članku (primjerice, brokerske i skrbničke usluge, povlašteni tečaj i pogodnosti ORYX Asistencije)
- vođenje tekućeg računa za Korisnika, neovisno o tome je li Korisnik opunomoćio po tom računu jednog ili više Opunomoćenika, bez naplate redovne mjesečne naknade za vođenje računa
- korištenje usluga *on-line* bankarstva George i Erste SMS stanje po tekućem računu, bez naplate mjesečne naknade za predmetne usluge
- podizanje gotovog novca korištenjem Debit Gold kartice na bankomatima drugih banaka u inozemstvu, pri čemu Banka ne naplaćuje naknadu za podizanje gotovog novca
- za cijelo vrijeme trajanja Erste Gold Paketa neograničen broj besplatnih kreditnih transfera s tekućeg računa Korisnika na račune u Republici Hrvatskoj uslugom *on-line* bankarstva George i u poslovnicama Banke
- korištenje brokerskih i skrbničkih usluga po povoljnijim cijenama na način kako je to opisano u poglavlju pod nazivom Usluge sektora financijskih tržišta.

3.2. Unutar Erste Gold Plus Paketa obvezno je otvaranje tekućeg računa i izdavanje Kartice, uz što se veže i otvaranje usluga *on-line* bankarstva George i Erste SMS, dok se ostali proizvodi i usluge, odnosno pogodnosti unutar Erste Gold Plus Paketa aktiviraju samo na zahtjev Korisnika.

3.3. Prijava na uslugu *on-line* bankarstva George te autorizacija Transakcija uz korištenje Debit Gold kartice moguće su Erste Display karticom i/ili mTokenom u skladu s Općim uvjetima korištenja usluge *on-line* bankarstva George.

3.4. Erste Gold Plus Paket nudi i korištenje pogodnosti, vezanih uz određene nebankarske proizvode i usluge, koje po sklapanju Ugovora o paketu stoje na raspolaganju Korisniku, ako ih Korisnik želi koristiti. Pogodnost u korištenju nebankarskih proizvoda i usluga je Paket usluga ORYX Asistencije.

3.5. Pored uvjeta za odobravanje ugovaranja Erste Gold Plus Paketa, Podnositelj zahtjeva mora ispunjavati i uvjete za svaki pojedini proizvod ili uslugu unutar Erste Gold Plus Paketa u skladu s Općim uvjetima Banke za svaki pojedini proizvod i/ili uslugu.

3.6. Za korištenje Paketa usluga ORYX Asistencije Korisnik se mora pridržavati Pravilnika o uslugama ORYX Asistencije uz Erste Gold Plus Paket, koji su izdali Banka i društvo ZUBAK GRUPA d.o.o., a koji je objavljen na Internetskoj stranici Banke, s čime je Korisnik suglasan.

4. Ugovaranje i korištenje Erste Gold Plus Paketa

4.1. Ovi Opći uvjeti zajedno sa Zahtjevom ili Pristupnicom, uz uvjet da je Podnositelj zahtjeva popunio i potpisao Zahtjev ili Pristupnicu i da ih je odobrila Banka, čine sadržaj Ugovora o paketu. Potpisivanjem Pristupnice/Zahtjeva, Podnositelj zahtjeva prihvaća i ove Opće uvjete paketa. Trenutkom sklapanja Ugovora

o paketu smatra se trenutak kad je Banka odobrila Zahtjev/Pristupnicu. Ugovor o paketu sklapa se na neodređeno vrijeme.

4.2. Podnositelj zahtjeva predajom potpisanog Zahtjeva ili Pristupnice u poslovnici Banke od Banke zahtijeva ugovaranje Erste Gold Plus Paketa. Podnositelj zahtjeva svojim potpisom na Zahtjevu/Pristupnici potvrđuje točnost podataka navedenih u Zahtjevu/Pristupnici te dozvoljava Banci da u Zahtjevu/Pristupnici provjeri sve navedene podatke, kao i da prikupi dodatne informacije.

4.3. Banka, u skladu s uvjetima svoje poslovne politike, odlučuje o odobrenju ili odbijanju Zahtjeva/Pristupnice te u skladu s navedenim ima pravo odbiti korištenje Erste Gold Plus Paketa, i to bez obrazloženja.

4.4. Postojeći Klijent Banke, koji želi postati Korisnik Erste Gold Plus Paketa, predaje ispravno ispunjen i potpisan Zahtjev u poslovnici Banke. Banka odobrava ili odbija Zahtjev najkasnije u roku pet radnih dana od primitka Zahtjeva u poslovnici Banke i potpune tražene dokumentacije.

4.5. Fizička osoba (potrošač), koji želi postati Korisnik Erste Gold Plus Paketa, predaje ispravno ispunjenu i potpisanu Pristupnicu u poslovnici Banke. Banka odobrava ili odbija Pristupnicu najkasnije u roku pet radnih dana od primitka Pristupnice u poslovnici Banke i potpune tražene dokumentacije. U slučaju odobrenja Pristupnice, prije sklapanja Ugovora o paketu, sklopit će se Okvirni ugovor o platnim uslugama.

4.6. Korisnik može početi poslovati po Erste Gold Plus Paketu nakon sklapanja Ugovora o paketu.

5. Platne transakcije

5.1. Korisnik Erste Gold Plus Paketa ima na raspolaganju neograničen broj besplatnih kreditnih transfera s tekućeg računa na račune u Republici Hrvatskoj u poslovnici Banke i korištenjem usluge *on-line* bankarstva George za cijelo vrijeme korištenja Erste Gold Plus Paketa.

5.2. Korisnik Erste Gold Plus Paketa bit će oslobođen od plaćanja naknade za podizanje gotovog novca na bankomatima drugih banaka u inozemstvu i to bez ograničenja u broju transakcija, uz uvjet da je pri podizanju gotovog novca koristio Debit Gold karticu tekućeg računa.

5.3. Za podizanje gotovog novca na bankomatima drugih banaka u Republici Hrvatskoj naplaćuje se redovna naknada u skladu s Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom, koja čini sastavni dio Okvirnog ugovora o platnim uslugama (dalje: Odluka o naknadama).

6. Naknade

6.1. Naknada za korištenje Erste Gold Plus Paketa naplaćuje se s Računa Korisnika ili drugim oblikom naplate u skladu s Odlukom o naknadama bez dodatne suglasnosti Korisnika.

6.2. Odluka o naknadama je objavljena na Internetskoj stranici i u poslovnicama Banke.

6.3. Za korištenje Erste Gold Plus Paketa Korisnik plaća jedinstvenu mjesečnu naknadu u skladu s Odlukom o naknadama.

6.4. Korisniku Erste Gold Plus Paketa neće se naplaćivati pojedinačne naknade za pojedine bankarske i nebankarske proizvode i usluge, koje su dio Erste Gold Plus Paketa, već će mu se ugovaranjem Erste Gold Plus Paketa naplaćivati jedinstvena naknada u skladu s člankom 6.3. ovih Općih uvjeta.

6.5. Neovisno o činjenici koristi li Korisnik Erste Gold Plus Paket sve ili samo pojedine proizvode i usluge, odnosno pogodnosti iz Erste Gold Plus Paketa i neovisno o tome je li Korisnik imao promet po Računu ili odobreno prešutno prekoračenje po Računu / usluzi Erste Rate ili nije, Korisniku će se uvijek naplatiti jedna jedinstvena mjesečna naknada za korištenje Erste Gold Plus Paketa.

6.6. Za iznos jedinstvene mjesečne naknade tereti se Račun Korisnika zadnji dan u tekućem mjesecu.

6.7. Korisnik Erste Gold Plus Paketa može uz Erste Gold Plus Paket koristiti i druge proizvode i usluge Banke, koje nisu uključene u Erste Gold Plus Paket, ali uz obračun naknade u skladu s Odlukom o naknadama.

6.8. Svi iznosi naknada, kamate ili bilo koji drugi iznosi neovisno o nazivu, koje Banka po bilo kojoj osnovi naplaćuje Korisniku, ugovoreni su u netoiznosu. Korisnik je obvezan platiti po obračunu Banke sve poreze, prireze, pristojbe i eventualna druga davanja i obveze koje je Banka obvezna obračunati, ustegnuti,

predujmiti ili na bilo koji drugi način preuzeti na temelju pozitivnih propisa za takvo korištenja proizvoda i usluga Banke.

6.9. Kamata se obračunava primjenom konformne metode na temelju stvarnog broja dana u godini, osim ako izrijekom nije drukčije ugovoreno. Pri obračunu se kamata zaokružuje na dvije decimalne znamenke.

6.10. Kamatu na tekućem računu Banka obračunava mjesečno, a pripisuje godišnje, odnosno pri zatvaranju navedenog računa.

7. Usluge Sektora financijskih tržišta

7.1. Pri kupnji i prodaji deviza, za sve transakcije veće od 2.000,00 EUR u protuvrijednosti strane valute s tečajne liste Banke, Korisnik Erste Gold Plus Paketa može zatražiti posebnu ponudu tečaja Banke. Po primitku ponude Korisnik Erste Gold Plus Paketa može izabrati tečaj iz ponude ili tečaj s važeće tečajne liste Banke.

7.2. Za Korisnike Erste Gold Plus Paketa omogućuje se primjena Cjenika skrbničkih usluga za Korisnike Gold i Gold Plus Paketa. Cjenik skrbničkih usluga za Korisnike Gold i Gold Plus Paketa je dokument kojim je Banka utvrdila troškove i povezane izdatke koje je Korisnik obvezan platiti Banci, vezano za korištenje Usluga skrbništva i koji je Korisniku dostupan prilikom sklapanja Ugovora o paketu.

7.3. Za Korisnike Erste Gold Plus Paketa omogućuje se primjena Cjenika brokerskih usluga za Korisnike Gold i Gold Plus Paketa. Cjenik brokerskih usluga za Korisnike Gold i Gold Plus Paketa je dokument kojim je Banka utvrdila troškove i povezane izdatke koje je Korisnik obvezan platiti Banci, vezano za korištenje Brokerskih usluga i koji je Korisniku dostupan prilikom sklapanja Ugovora o paketu.

7.4. Internetska aplikacija Erste Broker je programsko rješenje kojim klijenti Banke mogu zadavati Brokerske naloge Banci preko interneta, a te je naloge moguće izvršiti na hrvatskom ili stranim tržištima kapitala.

7.5. Pogodnosti iz ovog članka može aktivirati i koristiti samo Korisnik, ne i Opunomoćenik.

7.6. Zatvaranjem tekućeg računa, kao i otkazivanjem Ugovora o paketu, automatski prestaju i pogodnosti korištenja brokerskih i skrbničkih usluga navedeni u ovom članku.

7.7. Na sve što nije uređeno ovim člankom, a tiče se usluga Sektora financijskih tržišta Banke, primijenit će se Opći uvjeti poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. za brokerske i skrbničke usluge.

8. Paket usluga ORYX Asistencije

8.1. U suradnji s društvom ZUBAK GRUPA d.o.o., Velika Gorica – Zagrebačka 117, OIB: 39135989747 (dalje: ORYX) Banka je svim Korisnicima Erste Gold Plus Paketa omogućila korištenje posebnog Paketa usluga ORYX Asistencije u skladu s Pravilnikom o uslugama ORYX Asistencije uz Erste Gold Plus Paket, a koji je dostupan Korisnicima prilikom sklapanja Ugovora o paketu i na Internetskoj stranici Banke.

8.2. Pogodnosti Paketa usluga ORYX Asistencije može aktivirati i koristiti samo Korisnik, ne i Opunomoćenik.

8.3. Korištenje Paketa usluga ORYX Asistencije regulirano je isključivo između Korisnika Erste Gold Plus Paketa i ORYX u skladu s Pravilnikom o uslugama ORYX Asistencije uz Erste Gold Plus Paket. Banka ne odgovara za usluge ORYX koje su dio Erste Gold Plus Paketa i ne snosi odgovornost ako ORYX uopće ne pruži usluge ili ih ne pruži na način i pod uvjetima kako je to definirano u Pravilniku o uslugama ORYX Asistencije uz Erste Gold Plus Paket. U prethodno navedenim slučajevima, reklamacije i prigovore Korisnik rješava direktno s ORYX.

8.4. Sve dodatne usluge ORYX, koje Korisnik Erste Gold Plus Paketa želi iskoristiti, a nisu dio usluga unutar Erste Gold Plus Paketa, Korisnik plaća samostalno i u skladu s uvjetima i cjenikom ORYX.

8.5. Članstvo u ORYX Asistenciji traje koliko i Ugovor o paketu, osim u slučaju drukčije odluke Banke.

8.6. Zatvaranjem tekućeg računa ili otkazivanjem Ugovora o paketu, kao i u slučaju posebne odluke Banke, automatski prestaju pogodnosti korištenja Paketa usluga ORYX Asistencije.

Objavljeno 1.9.2022.

9. Prestanak važenja Erste Gold Plus Paketa

9.1. Zatvaranjem tekućeg računa ili otkazivanjem Ugovora o paketu Banka će Korisniku onemogućiti nastavak korištenja proizvoda, usluga ili pogodnosti Erste Gold Plus Paketa te će trajno onemogućiti korištenje izdanih Kartica.

9.2. Korisnik može bez navođenja razloga u svakom trenutku otkazati Ugovor o paketu predajom popunjenog i vlastoručno potpisanog Zahtjeva za zatvaranje u bilo kojoj poslovnici Banke.

9.3. Banka će otkazati Ugovor o paketu u slučaju da Korisnik zatvori tekući račun uz koji je sklopljen Ugovor o paketu te u slučaju smrti Korisnika.

9.4. Banka može jednostrano otkazati bilo cijeli Ugovor o paketu bilo pojedini proizvod, uslugu ili pogodnosti unutar Erste Gold Plus Paketa s dvomjesečnim otkaznim rokom, bez navođenja razloga.

9.5. Banka može jednostrano otkazati bilo cijeli Ugovor o paketu bilo pojedini proizvod, uslugu ili pogodnosti unutar Erste Gold Plus Paketa, bez otkaznog roka ako Korisnik po diskrecijskoj ocjeni Banke krši odredbe pozitivnih propisa ili Okvirnog ugovora o platnim uslugama, s čime je Korisnik u potpunosti suglasan.

9.6. Korisnik Erste Gold Plus Paketa može u bilo kojem trenutku prestati koristiti pojedine usluge, proizvode ili pogodnosti unutar Erste Gold Plus Paketa, osim zatvaranja tekućeg računa. Radi izbjegavanja dvojbi, Korisnik može u svakom trenutku zatvoriti tekući račun, ali u tom slučaju ne može koristiti pogodnosti Erste Gold Plus Paketa.

9.7. U slučaju otkazivanja Erste Gold Plus Paketa u tijeku tekućeg kalendarskog mjeseca, Korisniku se neće naplatiti jedinstvena mjesečna naknada za korištenje Erste Gold Plus Paketa za taj mjesec, ako je Erste Gold Plus Paket zatvorio najkasnije dan prije zadnjeg radnog dana tekućeg kalendarskog mjeseca.

9.8. U slučaju da Korisnik otkaže Ugovor o paketu, a nastavi koristiti tekući račun, Banka će na zahtjev Korisnika izdati novu Karticu, čije se izdavanje naplaćuje u skladu s Odlukom o naknadama.

10. Postupak podnošenja prigovora

10.1. Ako Klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo ili je nezadovoljan uslugom ili proizvodom Banke, koje je ugovorio ili koje namjerava ugovoriti, može dostaviti Banci obrazloženi pisani prigovor na njezinu poslovnu adresu ili poštom na Erste&Steiermärkische Bank d.d., Zagreb, Ivana Lučića 2 ili elektroničkom poštom na adresu vasemisljenje@erstebank.hr ili sredstvima mrežne komunikacije – online/web formom za prigovore dostupnom na Internetskoj stranici Banke ili pisani prigovor predati u poslovnicu Banke s naznakom da je riječ o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti nadležnoj organizacijskoj jedinici za rješavanje prigovora.

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

10.3. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Klijenta pisano ili na drugom Trajnom mediju.

10.4. Klijent prigovor može uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci.

11. Završne odredbe

11.1. U slučaj promjene ovih Općih uvjeta Banka će dva mjeseca prije stupanja na snagu izmjena o tome obavijestiti Korisnika.

11.2. Obavijest o izmjenama Okvirnog ugovora Banka dostavlja Korisniku na način koji je ugovoren za slanje izvoda prometa po računu.

Objavljeno 1.9.2022.

11.3. Sve izmjene Okvirnog ugovora Banka objavljuje na Internetskoj stranici Banke te u poslovnicama Banke. Na zahtjev, Korisniku se mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku, poštom ili u elektroničkom obliku.

11.4. Ako Korisnik nije suglasan s izmjenama, može bez otkaznog roka i bez naknade otkazati Ugovor o paketu ili Okvirni ugovor o platnim uslugama. Otkaz mora biti u pisanom obliku i potpisan vlastoručnim potpisom te zaprimljen u Banci najkasnije do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatrat će se da je Korisnik prihvatio navedene izmjene ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena ovih Općih uvjeta ne otkaže Ugovor o paketu ili Okvirni ugovor o platnim uslugama na način naveden u ovom članku.

11.5. Korisnik je suglasan s primanjem obavijesti informativnog ili promidžbenog karaktera članica grupe Erste&Steiermärkische Bank d.d., Rijeka, preko različitih Distributivnih kanala Banke.

11.6. Na odnose, međusobna prava i obveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

11.7. Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz poslovnog odnosa Korisnika i Banke mjesno će biti nadležni stvarno nadležni sudovi u sjedištu Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drukčije, odnosno ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

11.8. Za sve što nije uređeno ovim Općim uvjetima primjenjivat će se odredbe preostale dokumentacije koja čini Okvirni ugovor o platnim uslugama te podredno Opći uvjeti poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. s građanima i drugi Akti Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drukčije.

11.9. Stupanjem na snagu i početkom primjene ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti korištenja paketa tekućeg računa Erste Gold Plus Paket koji su bili u primjeni od 1.2.2022.

11.10. Odredbe ovih Općih uvjeta paketa stupaju na snagu i primjenjuju se od 1. siječnja 2023.

Objavljeno 1.9.2022.