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 www.erstebank.hr, info telefon: 0800 7890, e-mail: erstebank@erstebank.hr

1.2. **Akti Banke** – su svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri 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 izvatci te su isti dostupni Klijentima u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici.

1.3. **Distributivni kanali** - u smislu ovih Općih uvjeta paketa, predstavljaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korištenje Bančinih proizvoda i usluga. U samom tekstu Općih uvjeta pojam Distributivni kanali može značiti poslovnica Banke, internetska stranica Banke www.erstebank.hr (dalje: Internetska stranica), mobilno i Internetsko bankarstvo – George, internetsko bankarstvo Erste NetBanking, mobilno bankarstvo Erste mBanking, telefonsko bankarstvo Erste FonBanking, bankomati, Erste Kiosk 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** – je paket uz kunski 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 koje pogodnosti Korisnik prihvaća prilikom potpisivanja Pristupnice za otvaranje Erste Gold Plus Paketa (u daljnjem tekstu „Pristupnica“) ili Zahtjeva za ugovaranje Erste Gold Plus Paketa (u daljnjem tekstu „Zahtjev“)

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

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

1.8. **Račun** – jest transakcijski račun koji Banka, temeljem 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 (kunski i devizni), žiro račun (kunski i devizni) i kunski račun po viđenju. Štedni računi građana /fizičkih osoba, koji nisu predmet ovih Općih uvjeta, kao npr. štedne knjižice, štedni depozit po viđenju, opisani su u Općim uvjetima poslovanja Erste & Steiermärkische Bank d.d. s građanima.

1.9. **Podnositelj zahtjeva** – fizička osoba – potrošač, koji predajom 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 vlasnik kunskog tekućeg računa otvorenog u Banci.

1.11. **Opunomoćenik** – je osoba koja je na temelju i u okviru ovlasti iz punomoći ovlaštena od strane Korisnika, poduzimati radnje u ime i za račun Korisnika sukladno punomoći i pravima i ograničenjima Opunomoćenika koji proizlaze iz ovih Općih uvjeta

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

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

Objavljeno 27.7.2020.

1.14. **Opći uvjeti SMS usluge** - su Opći uvjeti korištenja Erste SMS usluga za građane koji su dostupni u poslovnici Banke i na internetskoj stranici Banke www.erstebank.hr
1.15. Kartica- platni instrument koji Korisniku omogućuje izvršenje plaćanja robe i usluga bilo putem prihvatnog uređaja bilo na daljinu i/ili 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. **Usluge *on-line* bankarstva** – skup usluga banke koji čine usluga mobilnog i internetskog bankarstva - George, usluga internetskog bankarstva Banke – Erste NetBanking usluga, usluga mobilnog bankarstva – Erste mBanking usluga i usluga telefonskog bankarstva – Erste FonBanking usluga
1.17. **Brokerske usluge** – u smislu ovih Općih uvjeta paketa jesu brokerske usluge definirane u Članku 10. Općih uvjeta poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. za brokerske i skrbničke usluge (dalje u tekstu: Opći uvjeti brokerskih i skrbničkih usluga) koji su dostupni u poslovnici Banke i na internetskoj stranici Banke www.erstebank.hr
1.18. **Brokerski nalog** – u smislu ovih Općih uvjeta paketa je nalog sukladan odredbi Članka 11. Općih uvjeta brokerskih i skrbničkih usluga
1.19. **Skrbničke usluge** – u smislu ovih Općih uvjeta paketa jesu 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 sukladno Pravilniku o uslugama ORYX Grupe uz Erste Gold Plus Paket koji je Pravilnik dostupan Korisnicima prilikom sklapanja Ugovora o paketu.
1.21. **Zahtjev za zatvaranje Erste Gold Plus Paketa uz zadržavanje kunskog tekućeg računa** – je Zahtjev za zatvaranje Erste Gold Plus Paketa (u daljnjem tekstu „Zahtjev za zatvaranje“) koji je dostupan u poslovnicama Banke. Korisnik je dužan predmetni zahtjev ispuniti i predati Banci u slučaju kad želi otkazati Erste Gold Plus Paket.
1.22. **Posebni opći uvjeti** – Posebni opći uvjeti poslovanja su uvjeti propisani za određeni proizvod/uslugu (npr. Opći uvjeti korištenja usluge *on - line* bankarstva za građane – Erste NetBanking, Erste mBanking, Erste FonBanking i George).

2. Opće odredbe

2.1. Ovim Općim uvjetima paketa 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 paketa također utvrđuje uvjete otvaranja, vođenja i zatvaranja Erste Gold Plus Paketa.
2.2. U odnosu na Opće uvjete računa, ovi Opći uvjeti paketa 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 paketa, da pristaje na njihovu primjenu i da prihvaća sva prava i obveze koje iz istih proizlaze.
2.3. Ovi Opći uvjeti paketa zajedno sa Zahtjevom odnosno 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 Erste FonStart usluge 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 kojeg je Korisnik sklopio s Bankom u skladu s Člankom 2.3. Općih uvjeta računa (dalje u tekstu: 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 drugačije.
2.5. Ovi Opći uvjeti paketa dostupni su u poslovnici Banke i na internetskoj stranici Banke www.erstebank.hr.

Objavljeno 27.7.2020.

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 posebne Debit Gold kartice kunskog tekućeg računa i PIN-a za Korisnika i Opunomoćenika, a sve bez naplate naknade za prvo izdavanje predmetnih kartica i PIN-ova. Opunomoćenik ne može koristiti/ugovoriti pogodnosti u korištenju bankarskih proizvoda i usluga kao i određenih nebankarskih usluga navedenih u ovom članku;
- Izdavanje kartice deviznog računa za Korisnika i kartice deviznog računa za Opunomoćenika te PIN-a za Korisnika i Opunomoćenika, bez naplate naknade za prvo izdavanje predmetnih kartica i PIN-ova;
- Vođenje kunskog tekućeg računa i deviznog tekućeg računa za Korisnika, neovisno o tome da li je korisnik opunomoćio po istim računima jednog ili više Opunomoćenika, bez naplate redovne mjesečne naknade za vođenje računa;
- Korištenje usluga *on-line* bankarstva: George, Erste NetBanking, Erste mBanking, Erste FonBanking i Erste SMS stanje po tekućem računu, bez naplate mjesečne naknade za predmetne usluge,
- Podizanje gotovine korištenjem Debit Gold kartice, na bankomatima drugih banaka u inozemstvu bez naplate naknade za podizanje gotovine;
- Za cijelo vrijeme trajanja Erste Gold Paketa, neograničen broj besplatnih naloga za plaćanje s kunskog tekućeg računa Korisnika na račune u RH putem usluga *on-line* bankarstva (George, NetBanking, mBanking, FonBanking) 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 kunskog 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 Usluge *on-line* bankarstva te autorizaciju Transakcija uz korištenje Debit Gold kartice moguća je uz Erste Display karticu i/ili mToken u skladu s Općim uvjetima korištenja usluge *on - line* bankarstva za građane – Erste NetBanking, Erste mBanking, Erste FonBanking i 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, ukoliko ih isti želi koristiti. Pogodnost u korištenju nebankarskih proizvoda i usluga je ORYX paket usluga tehničke pomoći na cesti.

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 sukladno 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 je izdan od strane Banke i društva ZUBAK GRUPA d.o.o., Sesvete 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 paketa zajedno s Zahtjevom odnosno Pristupnicom, uz uvjet da su Zahtjev odnosno Pristupnica potpisani od strane Podnositelja zahtjeva i odobreni od strane Banke čine sadržaj Ugovora o paketu. Potpisivanjem Pristupnice ili Zahtjeva, Podnositelj zahtjeva prihvaća i ove Opće uvjete paketa. Trenutkom sklapanja Ugovora o paketu smatra se trenutak odobrenja Zahtjeva/Pristupnice od strane Banke. Ugovor o paketu sklapa se na neodređeno vrijeme.

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

4.3. Banka, sukladno 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.

Objavljeno 27.7.2020.

4.4. Postojeći Klijent Banke koji želi postati Korisnikom Erste Gold Plus Paketa predaje ispravno ispunjen Zahtjev u poslovnici Banke. Banka odobrava ili odbija Zahtjev najkasnije u roku 5 radnih dana od primitka Zahtjeva u poslovnici Banke i potpune zahtijevane dokumentacije

4.5. Fizička osoba – potrošač, koji želi postati Korisnikom Erste Gold Plus Paketa predaje ispravno ispunjenu Pristupnicu u poslovnici Banke. Banka odobrava ili odbija Pristupnicu najkasnije u roku 5 radnih dana od primitka Pristupnice u poslovnici Banke i potpune zahtijevane dokumentacije. U slučaju odobrenja Pristupnice, prije sklapanja Ugovora o paketu, sklopit će se Okvirni ugovor o platnim uslugama.

4.6. Korisnik može početi poslovati putem Erste Gold Plus Paketa nakon sklapanja Ugovora o paketu.

5. Platne transakcije

5.1. Korisnik Erste Gold Plus Paketa ima na raspolaganju neograničen broj besplatnih naloga za plaćanje s kunskog tekućeg računa na račune u Republici Hrvatskoj u poslovnici Banke i putem Usluga *on-line* bankarstva (George, NetBanking, mBanking, FonBanking)za cijelo vrijeme trajanja Erste Gold Plus Paketa.

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

5.3. Za podizanje gotovine na bankomatima drugih Banaka u RH naplaćuje se redovna naknada sukladno Odluci o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom koja čini sastavni dio Okvirnog ugovora o platnim uslugama (dalje u tekstu: Odluka o naknadama).

6. Naknade

6.1. Naknada za korištenje Erste Gold Plus Paketa naplaćuje se s Računa Korisnika ili drugim oblikom naplate sukladno Odluci o naknadama bez dodatne suglasnosti od strane Korisnika.

6.2. Odluka o naknadama je objavljena na internetskoj stranici www.erstebank.hr i u poslovnicama Banke.

6.3. Za korištenje Erste Gold Plus Paketa Korisnik plaća jedinstvenu mjesečnu naknadu sukladno Odluci 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 paketa.

6.5. Neovisno o činjenici da li Korisnik Erste Gold Plus Paketa koristi sve ili samo pojedine proizvode i usluge odnosno pogodnosti iz Erste Gold Plus Paketa i neovisno o tome da li je Korisnik imao prometa 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 za protekli mjesec.

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

6.8. Svi iznosi naknada, kamate ili bilo koji drugi iznosi neovisno o nazivu koje Banka po bilo kojoj osnovi naplaćuje od Korisnika ugovoreni su u neto iznosu. Korisnik je dužan platiti po obračunu Banke sve poreze, prireze, pristojbe i eventualna druga davanja i obveze koje je Banka dužna 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 bazi stvarnog broja dana u godini, osim ukoliko izrijekom nije drugačije ugovoreno. Pri obračunu se kamata zaokružuje na dvije decimalne znamenke.

6.10. Kamate na tekućim računima (kunskim i deviznim) Banka obračunava mjesečno, a pripisuje godišnje, odnosno pri zatvaranju navedenih računa.

7. Usluge Sektora financijskih tržišta

7.1. Pri kupnji i prodaji deviza, za sve transakcije veće od 15.000,00 kuna u protuvrijednosti strane valute iz tečajne liste Erste&Steiermärkische 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 iz važeće tečajne liste Banke, ovisno o tome koji je tečaj u konkretnom slučaju povoljniji za korisnika.

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 dužan platiti Banci vezano uz korištenje Usluga skrbništva i koji je Korisniku dostupan prilikom sklapanja Ugovora o paketu.

7.3. Za Korisnike Erste Gold 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 dužan platiti Banci vezano uz korištenje Brokerskih usluga i koji je Korisniku dostupan prilikom sklapanja Ugovora o paketu.

7.4. Internet aplikacija - Erste Broker je programsko rješenje putem kojeg klijenti Banke mogu zadavati Brokerske naloge Banci putem Interneta, a koje 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 kunskog 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, primijeniti će se Opći uvjeti poslovanja Erste&Steiermärkische Banke 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 (u daljnjem tekstu 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 Pravilnik dostupan Korisnicima prilikom sklapanja Ugovora o paketu kao 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 odvija se isključivo između Korisnika Erste Gold Plus Paketa i ORYX-a sukladno Pravilniku o uslugama ORYX Asistencije uz Erste Gold Plus Paket. Banka ne odgovara za usluge ORYX-a koje su usluge dio Erste Gold Plus Paketa i ne snosi odgovornost ukoliko 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 društvom ORYX.

8.4. Sve dodatne usluge ORYX-a koje Korisnik Erste Gold Plus Paketa želi iskoristiti, a nisu dio usluga unutar Erste Gold Plus Paketa, Korisnik plaća samostalno i sukladno uvjetima i Cjeniku ORYX-a.

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

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

9. Prestanak važenja Erste Gold Plus Paketa

9.1. Zatvaranjem kunskog tekućeg računa ili otkazivanjem Ugovora o paketu, Banka će Korisniku onemogućiti daljnje korištenje proizvoda i usluga, odnosno 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 vlastoručno potpisanog Zahtjeva za zatvaranje u bilo kojoj poslovnici Banke.

9.3. Banka će otkazati Ugovor o paketu u slučaju da Korisnik zatvori kunski 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 ukoliko 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 kunskog tekućeg računa.

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 t tekućeg kalendarskog mjeseca.

9.8. U slučaju otkazivanja Ugovora o paketu od strane Korisnika, ukoliko Korisnik nastavlja koristiti kunski tekući račun, Banka će na zahtjev Korisnika istome izdati novu karticu, izdavanje koje se naplaćuje sukladno Odluci o naknadama.

10. Postupak podnošenja prigovora

10.1. Ukoliko Korisnik smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo ili je neopravdano terećen njegov Račun, ovlašten/dužan je što skorije, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana (osim ako izrijekom nije ugovoren drugačiji rok) od navedenog događaja/situacije, dostaviti Banci obrazloženi pisani prigovor na njenu poslovnu adresu ili poštom na Erste&Steiermärkische Bank d.d., Tim upravljanja kvalitetom usluge, Zagreb, Ivana Lučića 2 ili elektroničkom poštom na adresu vasemisljenje@erstebank.hr ili pisani prigovor predati u poslovnicu Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti organizacijskoj jedinici za rješavanje određenog tipa prigovora.

10.2. Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije, kao i dokaz iz kojeg je razvidno kako je Korisnikov prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljen opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Korisnik prigovor upotpuni.

10.3. Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse i smatra se da Korisnik nema dodatnih zahtjeva, pored onih koji iz samog poslovnog odnosa proizlaze. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka će pozvati Korisnika da u tom smislu dopuni svoj prigovor, a ukoliko Korisnik to ne učini u roku od 8 (osam) dana od poziva, Banka će smatrati da je Klijent odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Korisnika s prigovorom ili s dopunom prigovora.

10.4. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Korisnika pisano u primjerenom roku.

10.5. Banka određuje tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti.

11. Završne odredbe

11.1. U slučaju promjene ovih Općih uvjeta paketa 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.

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. Smatrati će se da je Korisnik prihvatio navedene izmjene ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena ovih Općih uvjeta paketa 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, putem različitih Distributivnih kanala Banke.

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

Objavljeno 27.7.2020.

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 drugačije, odnosno, ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

11.8. Za sve što nije uređeno ovim Općim uvjetima paketa primjenjivati 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 drugačije.

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 06.07.2020.

11.10. Odredbe ovih Općih uvjeta paketa stupaju na snagu i primjenjuju se od 27.09.2020.

Objavljeno 27.7.2020.