# Opći uvjeti izdavanja i korištenja platnih kartica za građane

## 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 subjekta (MBS) 040001037, matični broj (MB) 3337367, sa sjedištem u Rijeci, Jadranski trg 3a, OIB: 23057039320, žiro račun: 2402006-1031262160, SWIFT: ESBCHR22, internetska stranica: www.erstebank.hr, info telefon: 0800 7890, e-mail: erstebank@erstebank.hr. Banka je pružatelj platnih usluga koji Klijentu otvara i vodi račun za plaćanje.

1.2. **Akti Banke** – svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koji su Klijentu dostupni u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici te 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. Iz Akata Banke se za Klijente, radi preglednosti, sastavljaju izvatci koji su Klijentima dostupni u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici.

1.3. **Klijent** – Klijentom se za potrebe Općih uvjeta smatra fizička osoba - potrošač koja je s Bankom zaključila Okvirni ugovor o platnim uslugama.

1.4. **Račun** – transakcijski ili prepaid račun koji Banka, na temelju Ugovora i pripadajućih općih uvjeta, 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, poput štedne knjižice i štednog depozita po viđenju, opisani su u Općim uvjetima poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. s građanima. Prepaid račun odnosi se na Keksicu.

1.5. **Opći uvjeti računa** – Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane.

1.6. **Kartica** – platni instrument koji Korisniku omogućuje izvršenje plaćanja proizvoda i usluga bilo na prihvatnom uređaju ili na daljinu i/ili kojii omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga 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.

1.7. **Korisnik** – fizička osoba koja koristi Karticu za raspolaganje sredstvima po Računu, a može biti Osnovni korisnik ili Dodatni korisnik, ako nije drugačije ugovoreno.

1.8. **Osnovni korisnik** – fizička osoba, Klijent Banke, kojoj je Banka izdala Karticu na temelju Okvirnog ugovora o platnim uslugama i čije je ime otisnuto na Kartici.

1.9. **Dodatni korisnik** – fizička osoba koju je ovlastio Osnovni korisnik ili je ovlaštena na temelju zakona, raspolagati sredstvima na Računu, a kojoj je Banka izdala Karticu i čije je ime otisnuto na Kartici. Dodatni korisnik može biti, primjerice, opunomoćenik, zakonski zastupnik, skrbnik. Dodatni korisnik ne može biti Korisnik Keksice temeljem ovlaštenja Osnovnog korisnika.

1.10. **Opći uvjeti** – Opći uvjeti izdavanja i korištenja platnih kartica za građane.

1.11. **Ugovor** – ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa (primjerice, Ugovor o tekućem računu, Ugovor o kunskom računu po viđenju) ili ugovor o otvaranju i vođenju prepaid računa elektroničkog novca (primjerice Okvirni ugovor o Keksici).

1.12. **Broj Kartice** – broj od 16 znamenki naveden na Kartici, na temelju kojeg se identificiraju transakcije nastale korištenjem Kartice.

1.13. **PIN** – osobni identifikacijski broj koji se dodjeljuje uz Karticu i služi za identifikaciju Korisnika, a poznat je isključivo Korisniku.

1.14. **Personalizirana sigurnosna vjerodajnica** - personalizirana obilježja koje Banka daje Korisniku u svrhu autentifikacije (ime i prezime Korisnika Kartice, broj Kartice, datum isteka Kartice, troznamenkasti kontrolni broj otisnut na Kartici, PIN, mToken, mPIN, Jednokratna mToken zaporka, serijski broj mTokena).

1.16. **Jednokratna mToken zaporka** – jednokratna zaporka koju generira mToken.

1.17. **mToken** – funkcionalnost Mobilne aplikacije koja se mPIN-om ili mPIN-om koji se aktivira otiskom prsta / skenom lica i zajedno s pripadajućom Jednokratnom mToken zaporkom i serijskim brojem mTokena koristi za autentifikaciju Korisnika prilikom autorizacije transakcije kupnje na Internet prodajnim mjestima. Ugovaranje, korištenje i upravljanje mTokena definirani su Općim uvjetima korištenja usluga on-line bankarstva – Erste NetBankinga, Erste mBankinga i Erste FonBanking usluga za građane kao i pripadajućom uputom Erste mToken dostupnom na internet stranici Banke, ako nije drugačije definirano ovim Općim uvjetima.
1.18. **mPIN** – osobni identifikacijski broj kojeg Korisnik definira pri prvom korištenju mTokena i poznat je samo Korisniku, koji ga unosi pri pristupu mTokenu.
1.19. **Mobilna aplikacija** – programsko rješenje koje omogućuje korištenje usluga mobilnog bankarstva Banke, korištenje mTokena kao i korištenje drugih funkcionalnosti mobilnim uređajima koji podržavaju njezino instaliranje i rad.
1.20. **Autentifikacija** – postupak koji Banci omogućuje provjeru identiteta Korisnika ili valjanosti korištenja Kartice, uključujući provjeru Korisnikovih Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica (primjerice, transakcija se autentificira korištenjem kartice na bankomatu i unosom PIN-a). **Usluge sigurnog plaćanja** – usluge kartičnih kuća Mastercard i Visa Europe, namijenjene sigurnom plaćanju proizvoda i/ili usluga na Internet prodajnim mjestima koja podržavaju plaćanje 3D standardom. Navedena usluga je sastavni dio funkcionalnosti Kartice. Preduvjeti za korištenje ovih usluga su važeća Kartica i dostavljen broj mobilnog telefona Banci ili Mobilna aplikacija.
1.21. **Bankomat** – elektronički uređaj koji primarno omogućuje automatsko podizanje i/ili uplatu gotovog novca s računa, provjeru stanja pripadajućeg računa Korisnika Kartice, kao i druge usluge koje Banka omogućuje korištenjem ovog uređaja uz autorizaciju PIN-om.
1.22. **EFT-POS terminal** – elektronički uređaj na prodajnom ili isplatnom mjestu, namijenjen provođenju platnih transakcija plaćanja proizvoda i/ili usluga ili podizanja gotovog novca, koji ovisno o sustavu od Korisnika može zahtijevati autorizaciju transakcije, na način koji uvjetuje EFT-POS uređaj, i kartice (bez identifikacije, identifikacija PIN-om ili potpis evidencije utroška).
1.23. **Internet prodajno mjesto** – prodajno mjesto koje omogućuje prodaju proizvoda i/ili usluga na internetu bez fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika i koje prihvaća Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja**.**
1.24. **Samouslužni uređaj** – elektronički uređaj namijenjen provođenju platnih transakcija plaćanja proizvoda i/ili usluga, koji ovisno o sustavu može zahtijevati od Korisnika autorizaciju transakcije, na način uvjetovan samim samouslužnim uređajem, i kartice (bez identifikacije ili identifikacija PIN-om).
1.25. **Dnevni limiti** – ukupni dnevno dozvoljeni broj i iznos transakcija podizanja gotovog novca po Kartici i ukupno dnevno dozvoljeni broj i iznos transakcija plaćanja na prodajnim mjestima po Kartici.
1.26. **Referentni tečaj –** tečaj koji definiraju kartične kuće Mastercard ili Visa Europe, a koji se koristi u preračunu originalnog iznosa kartične transakcije u iznos u valuti terećenja Računa.
1.27. **Poseban račun** – račun koji Banka, na temelju naloga Financijske agencije, otvara Klijentu u svrhu primanja uplata i obavljanja isplata sredstava koja su izuzeta iz ovrhe.
1.28. **Dynamic Currency Conversion** (DCC – usluga preračunavanja valuta) je usluga konverzije transakcije iz strane valute u kune koju inozemni pružatelji usluga (pružatelj/i DCC usluge) pružaju Korisnicima Kartica na prodajnim mjestima ili bankomatima izvan teritorija Republike Hrvatske prema tečaju tih pružatelja DCC usluga.
1.29. **Mobilni uređaj** – Mobilnim uređajem se za potrebe Općih uvjeta smatra prijenosni elektronički uređaj za komunikaciju (mobilni pametni telefon, tablet, pametni sat) na koji je moguće instalirati mobilne aplikacije.
1.30. **Digitalni novčanik** – programsko rješenje mobilnog plaćanja drugih Pružatelja usluge koje omogućava dodavanje Kartice unutar mobilne aplikacije Pružatelja usluge u svrhu korištenja Kartice mobilnim uređajem na bankomatima i prodajnim mjestima koja prihvaćaju Digitaliziranu karticu kao platni instrument ili podržavaju beskontaktno plaćanje. Pružatelj usluge ujedno određuje vrstu i karakteristike mobilnog uređaja na kojem je moguće ugovoriti i instalirati aplikaciju.
1.31. **Digitalizirana kartica** – personalizirane sigurnosne vjerodajnice pohranjene u Digitalnom novčaniku temeljene na Kartici koju je Banka izdala Korisniku, koja se kao platni instrument može koristiti za iniciranje i izvršavanje platnih transakcija na prihvatnom uređaju ili na daljinu gdje je omogućeno korištenje ovakvog oblika platnog instrumenta. Svi ugovoreni uvjeti izdavanja i korištenja određene Kartice između Banke i Korisnika primjenjuju se i na Digitaliziranu karticu, osim ako je ovim odredbama nešto drugo određeno. Izdavatelj Digitalizirane kartice kreirane unutar Digitalnog novčanika je Banka.
1.32. **Pružatelj usluge digitalnog novčanika** ili **Pružatelj usluge** – pravna osoba koja pruža uslugu Digitalnog novčanika u koji je Banka omogućila dodavanje i korištenje Kartice koju je izdala Korisniku u obliku Digitalizirane kartice.
1.33. „**Keksica**“– odnosi se na prepaid račun elektroničkog novca, sa ili bez izdane debitne kartice.

1.34. „**Keks kartica**“– odnosi se na prepaid Karticu izdanu Osnovnom korisniku kao korisniku Keksice. Keks karticom Osnovni korisnik raspolaže sredstva odnosno novčanim vrijednostima koja su pohranjena na Keksici. Banka je izdavatelj i vlasnik svih Keks kartica.
1.35. **Dan/datum transakcije** – datum kad je Korisnik dao suglasnost za izvršenje transakcije
1.36. **George** – usluga mobilnog i internetskog bankarstva koja omogućuje ugovaranje proizvoda Banke, a Korisniku koji ima Račun omogućuje i korištenje gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa i platnog prometa s inozemstvom.
1.37. **Elektronička arhiva** – opcija u George-u koja korisniku omogućuje pregled i preuzimanje dokumenata vezanih za poslovanje s Bankom

## 2. Opće odredbe

2.1. U odnosu na Opće uvjete računa ovi Opći uvjeti smatraju se posebnima, a reguliraju prava i obveze Korisnika u korištenju Kartice te prava i obveze Banke u pružanju usluga vezanih uz Karticu.
2.2. Opći uvjeti izdavanja i korištenja platnih kartica za građane zajedno s Općim uvjetima računa, pripadajućim Posebnim općim uvjetima za uslugu koju ugovaraju Banka i Klijent, Općim uvjetima korištenja *on-line* bankarstva za građane – Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking, Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom, Katalogom proizvoda Sektora građanstva za fizičke osobe (u dijelu koji se odnosi na kamatne stope po Računima), Terminskim planom te svakim pojedinim Ugovorom sastavni su dio Okvirnog ugovora o platnim uslugama, kojeg je Osnovni korisnik sklopio s Bankom, a sve u skladu s Općim uvjetima računa (dalje u tekstu: Okvirni ugovor o platnim uslugama).
2.3. U slučaju kolizije ovih Općih uvjeta i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim Općih uvjeta, Općih uvjeta vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa te naposljetku ostali Akti Banke, osim ako Posebnim općim uvjetima nije ugovoreno drugačije.

## 3. Postupak izdavanja Kartice i PIN-a

3.1. Osnovni korisnik ugovara korištenje Kartice sklapanjem Ugovora. Sklapanjem Ugovora Osnovni korisnik izjavljuje da je pročitao Opće uvjete, da pristaje na njihovu primjenu i da prihvaća sva prava i obveze koje iz njih proizlaze.
3.2. Banka će, uz suglasnost Korisnika, naručiti izradu Kartice i PIN-a:
- Osnovnom korisniku starijem od 18 godina prilikom sklapanja Ugovora o Računu,
- Osnovnom korisniku starijem od 15 godina u radnom odnosu, odnosno 16 godina s poslovnom sposobnošću prilikom sklapanja Ugovora o Računu,
- Osnovnom korisniku bez poslovne sposobnosti (do 18 godina) uz pripadajući Račun,
- Dodatnom korisniku odmah prilikom otvaranja Računa ili naknadno, izuzev Dodatnom korisniku uz Poseban račun. Iznimno od prethodno navedenog Banka će, uz suglasnost Korisnika, naručiti izradu Kartice i PIN-a isključivo Osnovnom korisniku starijem od 18 godina prilikom otvaranja Keksice.

3.3. Osnovni korisnik je obavezan svakog Dodatnog korisnika upoznati sa sadržajem ovih Općih uvjeta, Općih uvjeta računa i odredbama Ugovora na temelju kojeg je Dodatnom korisniku izdana Kartica.
3.4. Banka će, ovisno o statusu Klijenta, vrsti Kartice i kanalu ugovaranja, novoizdanu Karticu i PIN, što se radi izbjegavanja svake dvojbe ne odnosi na obnovu Kartice, dostaviti Korisniku na jedan od sljedećih načina:
a) Karticu dostaviti u poslovnicu Banke, a PIN poštom na adresu koju je Korisnik posljednju ugovorio s Bankom,
b) Karticu i PIN dostaviti u poslovnicu Banke ili
c) Karticu dostaviti poštom na adresu koju je Korisnik posljednju ugovorio s Bankom, a PIN preko SMS-a na broj mobilnog telefona kojeg je Korisnik potvrdio i dostavio Banci prilikom narudžbe Kartice.

U slučaju automatske obnove Kartice, Korisnik će Karticu dobiti poštom na adresu koju je posljednju ugovorio s Bankom, odnosno u poslovnicu Banke ako je Korisnik nerezident. PIN u tom slučaju ostaje isti kao i kod Kartice kojoj je istekao rok važenja.
Karticu može preuzeti isključivo osobno Korisnik na čije ime ista glasi, izuzev Kartice na ime Osnovnog korisnika koji nije poslovno sposoban, a koju može preuzeti zakonski zastupnik/skrbnik sukladno svojim ovlaštenjima i odredbama ovog članka.
3.5. Kartica glasi na Korisnikovo ime, neprenosiva je i smije je koristiti isključivo Korisnik. Banka zadržava pravo da, u iznimnim situacijama, ime i prezime Korisnika otisnuto na Kartici bude skraćeno, odnosno različito od podataka otisnutih u osobnim dokumentima Korisnika i to isključivo zbog standardizacije i postavki dizajna

Kartice, koje definiraju kartične kuće i Banka, a na što Korisnik pristaje.

3.6. Nakon primitka Kartice Korisnik Kartice obavezan je Karticu aktivirati sukladno uputama dobivenim pri preuzimanju, odnosno dostavi Kartice. Karticu mora aktivirati isključivo Korisnik Kartice.

3.7. Ako prethodno ne posjeduje mToken Banke, Korisniku Kartice Banka može u poslovnici izdati mToken koji će koristiti za Autentifikaciju prilikom autorizacija transakcija kupnje na Internet prodajnim mjestima.

## 4. Korištenje Kartice

4.1. Kartica predstavlja platni instrument u vlasništvu Banke i koristi se:

- za plaćanje roba i/ili usluga na ovlaštenim prodajnim mjestima, što uključuje i Internet prodajna mjesta, s oznakom pripadajućeg branda kartičnih kuća u zemlji i inozemstvu, bez naknade za podizanje gotovog novca na Bankomatima Banke i Bankomatima Erste grupe u zemljama koje su definirane Odlukom o naknadama, te isplatnim mjestima banaka s oznakom pripadajućeg branda kartičnih kuća u zemlji i inozemstvu, u skladu s Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom;
- za uplatu, odnosno polog gotovog novca na Bankomatima s depozitnom funkcijom u vlasništvu Banke;
- za obročnu kupnju i podizanje gotovog novca na Bankomatima Banke uz otplatu na rate, ako je Osnovnom korisniku Banka odobrila korištenje usluge Erste Rate;
- za ostale usluge.

Korisnik koji ima namjeru koristiti Karticu na Bankomatima i/ili EFT-POS terminalima u zemljama izvan teritorija Europe, potrebno je da o tome prethodno i pravodobno obavijesti Banku, kako bi Banka omogućila nesmetan rad Kartice u tim zemljama.

4.2. Korisnik može koristiti Karticu do visine raspoloživih sredstava na Računu, a u granicama Dnevnih limita. Dnevni limiti su promjenjivi i uz suglasnost Banke mogu se mijenjati na zahtjev Korisnika. Izuzev Dnevnih limita ne postoji mogućnost ugovaranja dodatnih ograničenja potrošnje pri korištenju Kartice. U slučaju da je Kartica izdana uz devizni račun, raspoloživa devizna sredstva umanjuju se za iznos kunske protuvrijednosti u iznosu od 40 kn, primjenom kupovnog tečaja za devize Banke, a u svrhu osiguranja od mogućih tečajnih razlika.

4.3. 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 EFT POS i/ili samouslužnom uređaju prodajnog, odnosno isplatnog mjesta – umetanjem, prislanjanjem i/ili provlačenjem Kartice uz ili bez unos PIN-a i/ili potpisom.
- kod kataloške ili telefonske prodaje ili na Internet prodajnom mjestu koje ne podržava Usluge sigurnog plaćanja – unosom i/ili davanjem Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kako zahtijeva prodajno mjesto;
- na Internet prodajnom mjestu koje podržava Uslugu sigurnog plaćanja – Korištenjem mTokena, a što uključuje unos mPIN-a te Jednokratne mToken zaporke i pripadajućeg serijskog broja ukoliko je zatraženo od Korisnika pri provođenju platne transakcije.

### 4.4. Beskontaktno plaćanje

Banka izdaje Kartice s beskontaktnom funkcionalnošću te sve takve Kartice imaju otisnutu pripadajuću oznaku beskontaktnog plaćanja .

Beskontaktna platna transakcija inicira se prinošenjem Kartice i/ili Digitalizirane kartice EFT-POS uređaju ovisno o funkcionalnosti EFT POS terminala.

Na prodajnom mjestu Korisnik odabire želi li ostvariti plaćanje Karticom kontaktno (umetanjem ili provlačenjem Kartice na EFT-POS uređaju) ili beskontaktno (prislanjanjem Kartice na EFT-POS uređaj).

Maksimalan iznos transakcije koja nastane beskontaktnim plaćanjem Karticom Banke, a za koju nije potrebna potvrda PIN-om, ovisi o državi terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće. Banka o limitima za beskontaktne transakcije obavještava korisnike Kartica i/ili Digitaliziranih kartica na internetskoj stranici Banke www.erstebank.hr, te u poslovnim prostorijama Banke u kojima se posluje s klijentima.

Banka zadržava pravo, u svrhu kontrole rizika, kao i u drugim slučajevima kada smatra da je to potrebno, od Korisnika Kartice zatražiti potvrdu unosom PIN-a za određene beskontaktne platne transakcije bez obzira na

njihov iznos. Za beskontaktne transakcije učinjene Digitaliziranom karticom na EFT-POS terminalima, Samouslužnim uređajima i/ili Internet prodajnim mjestima, Banka bez obzira na iznos transakcije ne zahtijeva dodatnu potvrdu unosom PIN-a, s obzirom da se takve transakcije autoriziraju unosom sigurnosnih postavki (zaporka, tajni broj, zadani uzorak i dr.) za pristup (otključavanje) Mobilnom uređaju i korištenjem Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica pohranjenih od strane Korisnika u Digitalnom novčaniku Pružatelja usluge, a sve skladu s člankom 11. ovih Općih uvjeta.
Nakon realizacije beskontaktnih platnih transakcija autoriziranih na terminalima prodajnih mjesta, a zbog brzine provedbe platnih transakcija ili tehnoloških preduvjeta, kartične kuće propisale su da ne postoji obveza prodajnog mjesta da Korisniku izda i uruči potvrdu (slip) o izvršenoj beskontaktnoj platnoj transakciji. No, ako Korisnik inzistira na potvrdi (slipu) o izvršenoj beskontaktnoj platnoj transakciji, može od prodajnog mjesta zatražiti izdavanje predmetne potvrde (slipa). Korisnik Kartice s beskontaktnom funkcionalnošću, kao i Korisnik Digitalizirane kartice prima na znanje da, kod obrade beskontaktnih platnih transakcija, datum valute terećenja Računa može biti različit od datuma nastanka beskontaktne platne transakcije te je dužan redovno pratiti transakcije nastale Karticom te stanje po pripadajućem Računu.
Korisnik Kartice s beskontaktnom funkcionalnošću dužan je postupati s tom karticom s pažnjom dobrog gospodara, onemogućiti ustupanje iste trećim osobama, brinuti da se svi postupci Karticom i/ili Digitaliziranom karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom.

### Naplata troškova

4.5. Transakcije učinjene Karticom umanjuju raspoloživa sredstva na Računu po izvršenju transakcije, a Korisnik je suglasan i prima na znanje, da datum valute terećenja Računa može biti različit od datuma nastanka transakcije odnosno datuma upita za provjeru raspoloživih sredstava po Računu.
Upit za provjeru raspoloživih sredstava na Računu Banka provodi u kunama, pri čemu u slučaju transakcija zadanih u stranoj valuti kartična kuća Visa Europe, odnosno Mastercard, originalni iznos transakcije preračunava po Referentnom tečaju u kune. Mastercard i Visa Europe kartične kuće pružaju informaciju o Referentnom tečaju na svojim internetskim stranicama www.mastercard.com i www.visaeurope.com.

4.6. Osnovni korisnik preuzima obvezu plaćanja svih troškova za Kartice izdane uz Račun.

4.7. U slučaju da je Kartica izdana uz kunski Račun, naplata svih transakcija učinjenih Karticom, kao i pripadajućih naknada, obračunava se u kunama. Za troškove učinjene Karticama u inozemstvu, Banka će iznos transakcije iskazan u stranoj valuti preračunati u kune na sljedeći način:
- U slučaju da je originalna valuta transakcije/povrata/storna/uplate jedna od valuta s tečajne liste Banke, Banka će iz tog iznosa kunsku protuvrijednost izračunati po prodajnom tečaju za devize Banke, važećem na datum transakcije/povrata/storna/uplate
- U slučaju da originalna valuta transakcije/povrata/storna/uplate nije na tečajnoj listi Banke, a transakcija je izvršena Maestro/Mastercard karticama, Mastercard će po Referentnom tečaju preračunavati originalni iznos transakcije u EUR, a iz tog iznosa kunska protuvrijednost se izračunava po prodajnom tečaju za devize Banke za EUR, važećem na datum transakcije/povrata/storna/uplate.
- U slučaju da originalna valuta transakcije/povrata/storna/uplate nije na tečajnoj listi Banke, a transakcija je izvršena VISA karticama, Visa Europe će po Referentnom tečaju preračunavati originalni iznos transakcije u USD, a iz tog iznosa kunska protuvrijednost se izračunava po prodajnom tečaju za devize Banke za USD, važećem na datum transakcije/povrata/storna/uplate

4.8. U slučaju da je Kartica izdana uz devizni Račun, naplata svih transakcija učinjenih Karticom, obračunava se na sljedeći način:
- za transakcije provedene *u kunama*:
  - Banka će obaviti konverziju kuna u valutu koja je dostupna na Računu po kupovnom tečaju Banke važećem na datum valute terećenja
  - ako je na Računu dostupno više valuta, redoslijed terećenja valuta je: USD, EUR, CHF, GBP te dalje po redoslijedu tečajne liste Banke po kupovnom tečaju Banke za devize
- za transakcije provedene *u stranoj valuti*:
  - u slučaju da je *originalna valuta transakcije* jedna od valuta *s tečajne liste Banke*:
    - ako su na Računu dostatna sredstva u originalnoj valuti – Račun se tereti za iznos u originalnoj valuti
    - ako na Računu nema ili nisu dostatna sredstva u originalnoj valuti – Račun se tereti u valutama po redoslijedu: USD, EUR, CHF, GBP te dalje po redoslijedu tečajne liste

Banke, na način da Banka iznos transakcije preračunava po prodajnom tečaju Banke za devize za originalnu valutu i kupovnom tečaju Banke za devize za valutu na Računu.

- u slučaju da originalna *valuta transakcije nije na tečajnoj listi Banke*:
  - za transakcije Visa karticom, Visa Europe će po Referentnom tečaju preračunati originalni iznos u USD, te se Račun tereti u valuti USD. Ako na računu nema ili nisu dostatna sredstva u valuti USD, Banka po prodajnom tečaju Banke za devize važećem na datum valute terećenja izračunava kunsku protuvrijednost te iz tog iznosa po kupovnom tečaju Banke za devize izračunava protuvrijednost u valutama po redoslijedu: EUR, CHF, GBP te dalje po redoslijedu tečajne liste Banke

- u slučaju *storna transakcije* provedene *u kunama*:
  - Banka će obaviti konverziju kuna u valutu USD po kupovnom tečaju Banke za devize važećem na datum valute odobrenja i odobriti Račun u valuti USD
- u slučaju *storna transakcije* provedene *u stranoj valuti*:
  - ako je originalna valuta stornirane transakcije jedna od valuta s tečajne liste Banke, Račun će biti odobren u toj valuti po srednjem tečaju Banke za devize
  - ako originalna valuta stornirane transakcije Visa karticom nije na tečajnoj listi Banke, Visa Europe će po Referentom tečaju preračunati originalni iznos u USD, a iz tog iznosa Banka će odobriti račun u valuti USD po srednjem tečaju Banke za devize važećem na datum valute odobrenja.
- u slučaju *povrata/uplate transakcije* provedene *u kunama*:
  - Banka će obaviti konverziju kuna u valutu USD po prodajnom tečaju Banke za devize važećem na datum valute odobrenja i odobriti Račun u valuti USD
- u slučaju *povrata/uplate* transakcije provedene *u stranoj valuti*:
  - ako je originalna valuta transakcije povrata/uplate jedna od valuta s tečajne liste Banke, Račun će biti odobren u toj valuti po srednjem tečaju Banke za devize
  - ako originalna valuta transakcije povrata/uplate nije na tečajnoj listi Banke, a transakcija je nastala Visa karticom, Visa Europe će po Referentom tečaju preračunati originalni iznos u USD a iz tog iznosa Banka će odobriti račun u valuti USD po srednjem tečaju Banke za devize važećem na datum valute odobrenja
- u slučaju službenog reklamacijskog postupka po pojedinoj transakciji, koji Banka pokreće po incijativi Korisnika, povrat te transakcije na Računu prikazuje se kao storno originalne transakcije. Kada je transakcija zadana Karticom oznake Visa, povrat se radi u USD valuti po Referentnom tečaju na datum valute odobrenja.

U smislu ovih Općih uvjeta raspoloživi saldo po deviznom računu je zbroj svih dostupnih valuta na Računu Korisnika, preračunat po kupovnom tečaju za devize Banke u trenutku iniciranja transakcije Karticom.

4.9. Zbog višekratnog mijenjanja Referentnog tečaja Mastercarda i Visa Europe, mogući su različiti tečajevi za transakcije provedene u istom danu, u istoj valuti.

4.10. Korisnik prima na znanje i suglasan je da snosi odgovornost za sve uvjete koje je prihvatio na bankomatu i/ili EFT POS terminalu prilikom korištenja Kartice, u ili izvan teritorija Republike Hrvatske, a koji nisu definirani Aktima Banke.

4.11. Za vrijeme provedbe DCC transakcije, prodajno mjesto ili bankomat prikazuje konvertirani iznos transakcije iz strane valute u kune prema tečaju koji određuje pružatelj DCC usluge, a ne Banka. Prodajno mjesto ili bankomat može nuditi Korisniku provođenje transakcije kao: 1) DCC transakcije 2) transakcije u stranoj valuti bez konverzije. Ako Korisnik odabere DCC transakciju, Korisnik će biti terećen za prikazani konvertirani iznos u kunama prema tečaju pružatelja DCC usluge, a u slučaju odabira druge opcije (bez konverzije) Banka će iznos transakcije iskazan u stranoj valuti preračunati (konvertirati) u kune u skladu s člankom 4.7. i 4.8. ovih Općih uvjeta.

### Informiranje o konverziji originalne valute transakcije u valutu računa platitelja (Korisnika)

4.12. Ako se originalna valuta transakcije razlikuje od valute računa platitelja (ovdje Korisnika), Banka će bez nepotrebnog odgađanja u najkraćem mogućem roku nakon primitka informacije o autorizaciji transakcije, obavijestiti Osnovnog korisnika o detaljima terećenja, ukoliko se valuta nalazi na tečajnoj listi Europske središnje banke. Banka će za dostavljanje navedene obavijesti koristiti jedan od slijedećih kanala:

1. poruke u pretincu Mobilne aplikacije Osnovnog korisnika
2. e-mail Osnovnog korisnika
3. SMS poruku na broj mobilnog telefona Osnovnog korisnika

4.13. Obavijest iz prethodne točke će sadržavati minimalno podatke definirane mjerodavnim propisima.
4.14. Ukoliko transakciju napravi opunomoćenik po računu, poruka će biti dostavljena vlasniku računa.
4.15. Banka će jednom mjesečno Osnovnom korisniku poslati izvještaj svih transakcija koje su napravljene u valuti različitoj od valute računa platitelja putem Elektroničke arhive George-a ili e-maila. Ako Osnovni korisnik nije dostavio Banci svoj e-mail kao kontakt podatak ili ne koristi kanal George, smatra se da je isključio primanje ovih izvještaja.
4.16. Korisnik u svakome trenutku može otkazati primanje poruka obavijesti o konverziji valute u poslovnici ili putem George internetskog bankarstva.

### Uplata gotovog novca na bankomatu

4.17. Postupanje snovčanicama uplaćenim na bankomatu provodi se u skladu s *Odlukom o uvjetima redistribuiranja novčanica i kovanog novca kuna i lipa* Hrvatske narodne banke (dalje tekstu: HNB):
- iznos novčanica kuna koje je uređaj prepoznao kao autentične uplaćuje se na Račun.
- novčanice koje uređaj nije prepoznao kao novčanice kuna vraćaju se Korisniku.
- novčanice koje je uređaj prepoznao kao sumnjive ili krivotvorene novčanice kuna predaju se HNB-u na provjeru autentičnosti a iznos se ne uplaćuje na Račun.
- novčanice čiju autentičnost uređaj nije jasno utvrdio predaju se HNB-u na provjeru autentičnosti a iznos se uplaćuje na Račun.

4.18. Banka će nakon zaprimanja HNB-ove informacije o autentičnosti novčanica odobriti ili teretiti Račun. Banka zadržava pravo naknadnog terećenja Računa bez prethodne obavijesti.
4.19. Uplata gotovog novca nije moguća na Keksicu.

## 5. Rok važenja Kartice, obnavljanje Kartice

5.1. Rok važenja Kartice određuje Banka a izdaje se s maksimalnim rokom od pet godina i vrijedi do posljednjeg dana mjeseca upisanog na Kartici.
5.2. Kartica se automatski obnavlja na rok važenja koji odredi Banka, prema kriterijima određenim Općim uvjetima i drugim Aktima Banke.
5.3. Obnovljena Kartica ima isti PIN kao i Kartica kojoj je istekao rok važenja, ali drukčiji broj kartice i poštom se dostavlja Korisniku na adresu u Republici Hrvatskoj.
5.4. Ako Korisnik ne želi koristiti Karticu s beskontaktnom funkcionalnošću može, prije narudžbe novoobnovljene Kartice, od Banke zatražiti da mu se izda Kartica bez beskontaktne funkcionalnosti. Kartica izdana temeljem takvog zahtjeva Korisnika neće podržavati beskontaktnu funkcionalnost, iako će oznaka beskontaktnog plaćanja biti prisutna/otisnuta na Kartici. Trošak izdavanja Kartice na zahtjev Korisnika, a koja ne podržava beskontaktnu funkcionalnost, snosi Korisnik.
5.5. Kartica kojoj je istekao rok važenja ne smije se koristiti, već ju je Korisnik dužan propisano uništiti odnosno prerezati preko čipa i magnetske trake.
5.6. Korisnik može i prije isteka roka važenja Kartice zatražiti novu Karticu (u slučaju oštećenja Kartice, promjene imena i prezimena Korisnika ili iz nekog drugog razloga), a Banka će mu uz novu Karticu izdati i novi PIN.
5.7. Banka neće automatski naručiti/obnoviti Karticu prije isteka roka važenja u slučajevima:
a) ako je Okvirni ugovor o platnim uslugama za Račun otkazan/raskinut,
b) ako Račun ima status treće opomene (pred utuženje),
c) ako je Kartica blokirana,
d) ako Kartica nije aktivirana,
e) ako nema kartičnih transakcija na Računu u posljednjih 12 mjeseci,
f) ako je Račun blokiran

te o istome Banka nije u obvezi obavijestiti Klijenta.

## 6. Izgubljena i ukradena Kartica

6.1. U slučaju gubitka ili krađe Kartice te po saznanju o izvršenim neautoriziranim transakcijama Korisnik je dužan odmah o tome, bez odgode u najkraćem roku obavijestiti Banku radi sprečavanja zlouporabe i to na sljedeće brojeve telefona: 0800 7890, 072 555 555 ili na broj telefona autorizacijskog centra Erste Group Card Processora 01 3078 699 te je telefonsku prijavu dužan, bez odgađanja, potvrditi Banci u pisanom obliku, osobno u najbližoj poslovnici Banke te iznimno u dogovoru s Bankom poštom ili e-mailom. Za pozive iz inozemstva za prijavu je dostupan broj 385 51 365 591.

6.2. Osnovni korisnik snosi financijsku odgovornost za troškove nastale neovlaštenim korištenjem Kartice uz autentifikaciju transakcija PIN-om ili mTokenom do trenutka prijave Banci o njezinu gubitku ili krađi, a nakon toga financijsku odgovornost snosi Banka.

6.3. Neovisno o prethodnom stavku, Osnovni korisnik odgovara za sve izvršene neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa 375 kuna, ako je njihovo izvršenje posljedica korištenja izgubljenoga ili ukradenoga platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe ako Korisnik nije čuvao PIN, karticu i/ili njena Personalizirana sigurnosna obilježja, odnosno Osnovni korisnik odgovara u punom iznosu neautorizirane platne transakcije ako je Korisnik postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više točaka iz ovih Općih uvjeta.
Nakon primitka pisane obavijesti o gubitku ili krađi Kartice, Banka će na zahtjev Korisniku izdati zamjensku Karticu i PIN.

6.4. Ako Korisnik nakon prijave nestanka pronađe Karticu, ne smije je koristiti, već je o tome dužan obavijestiti Banku.

6.5. Za blokadu/deblokadu korištenja mTokena kao jednog od sredstva Autentifikacije kartičnih transakcija kod plaćanja na Internet prodajnim mjestima primjenjuju se Opći uvjeti korištenja usluga on-line bankarstva – Erste NetBanking, Erste mBanking, Erste FonBanking i George usluga za građane kao i pripadajuća uputa Erste mToken dostupna na internet stranici Banke.

## 7. Obavještavanje i reklamacije

7.1. Banka obavještava Osnovnog korisnika o transakcijama izvršenim svim Karticama putem kanala koje mu Banka stavlja na raspolaganje, na način koji je ugovoren između Osnovnog korisnika i Banke. Banka će sve informacije o platnoj transakciji dostaviti Osnovnom korisniku u prvom redovnom sljedećem izvodu nakon terećenja Računa.

7.2. Prava i obveze Korisnika kod neautoriziranih, neuredno izvršenih, neizvršenih platnih transakcija te u slučaju zakašnjenja u izvršenju platne transakcije definirana su Općim uvjetima računa.

7.3. U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije Karticom Banka će izvršiti povrat te transakcije odmah ili najkasnije do kraja sljedećeg prvog radnog dana od zaprimanja pisane obavijesti Klijenta zajedno s kamatama na koje Klijent ima pravo sukladno Aktima Banke kao i svim uračunatim naknadama, osim ako postoje zakonske i/ili ugovorne osnove za drugačije postupanje. Klijent ima pravo tražiti povrat neautorizirane platne transakcije Karticom u roku 13 mjeseci od dana terećenja Računa. U ovom slučaju Klijent ima pravo i na zateznu kamatu i na razliku do pune naknade štete ako je Banka odgovorna za neautoriziranu platnu transakciju Karticom prema općim pravilima o odgovornosti za štetu.

7.4. Osnovni korisnik odgovara u punom iznosu neautorizirane platne transakcije, ako je Korisnik postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obveza čuvanja Kartice i/ili Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica. Krajnjom nepažnjom u smislu prethodno navedenog smatra se osobito kršenje odredbi ovih Općih uvjeta.

7.5. Osnovni korisnik odgovara za sve izvršene neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa 375,00 kuna, ako je njihovo izvršenje posljedica korištenja izgubljene ili ukradene Kartice ili posljedica druge zlouporabe, u skladu s Općim uvjetima računa.

7.6. Sve troškove neopravdanog reklamacijskog postupka snosi Osnovni korisnik. Ako je Klijent djelovao prijevarno ili Banka utvrdi da nije bilo osnove za povrat transakcije, odnosno da je transakcija bila autorizirana ili uredno izvršena, a Banka je Klijentu izvršila povrat takve transakcije zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama, Banka je za isti iznos ovlaštena izravno teretiti Račun Klijenta kao i sva druga sredstva Klijenta deponirana u Banci.

7.7. Reklamacija troška plaćenog Karticom ne oslobađa Osnovnog korisnika od obveze plaćanja tog troška. Ako Banka, kao izdavatelj Kartice osnovano sumnja da je Korisnik postupao prijevarno ili da namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio obveze iz članka 8.2, ima pravo uskratiti povrat sredstava po transakcijama koje su predmet reklamacijskog postupka, uključujući i neautorizirane platne transackije.

7.8. Radi izbjegavanja svake dvojbe Ugovor koji sklapaju Osnovni korisnik i Banka, a uz koji je Ugovor izdana Kartica, ne predstavlja Povezani ugovor o kreditu u smislu Zakona o potrošačkom kreditiranju i drugih propisa koji uređuju zaštitu potrošača. Korisnik i Banka suglasno utvrđuju da Korisnik svojom voljom sam odabire te da Banka ne utječe na njegov izbor ni na koji način, koji će proizvodi i/ili usluge biti plaćeni Karticom te kod kojeg prodajnog mjesta će ih Korisnik kupiti. U skladu s navedenim, reklamacije i sve eventualne nesuglasice i sporove oko kvalitete i isporuke proizvoda i/ili usluga, odnosno oko materijalnih ili pravnih nedostataka proizvoda i/ili usluga plaćenih Karticom, Korisnik će riješiti isključivo s trgovcem / prodajnim mjestom. Banka ne odgovara ni za kakvu štetu nastalu Korisniku, kao posljedicu neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza prodajnog mjesta.

7.9. Banka ne snosi odgovornost za neprihvaćanje Kartice na prodajnom mjestu ili ako trgovac ne želi prihvatiti Karticu s pripadajućom oznakom branda kartične kuće, ili ako zbog neispravnog korištenja EFT-POS terminala, odnosno tehničkih problema, transakciju nije u mogućnosti obaviti na zahtjev Korisnika, kao ni za bilo kakvu štetu koja bi se dogodila prilikom plaćanja Karticom. Banka ne snosi odgovornost za nedostupnost Usluga sigurnog plaćanja na Internet prodajnim mjestima, nastalu zbog tehničkih problema na računalnoj opremi, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava, problema na strani Internet prodajnog mjesta ili kao posljedicu više sile. Osnovni korisnik snosi svu štetu nastalu neovlaštenim i nepravilnim korištenjem svih Kartica vezanih za Račun.

## 8. Odgovornosti Korisnika

8.1. Korisnik se obvezuje napismeno izvijestiti Banku o svim svojim statusnim promjenama, kao i o promjeni adrese i kontakt podataka (uključujući, a ne ograničavajući se na adresu koju je posljednju dostavio Banci, telefonski broj, broj mobilnog telefona, e-maila i sl.) te jamčiti za potpunost i točnost svih dostavljenih kontakt podataka. U protivnom, snosi odgovornost za svaku štetu koja bi Banci ili Korisniku mogla nastati propuštanjem izvještavanja Banke. Ako Korisnik ne dostavi Banci broj mobilnog telefona, odnosno ne obavijesti Banku o svakoj promjeni broja mobilnog telefona, Banka nije odgovorna za neprovođenje transakcije koja uključuje Usluge sigurnog plaćanja na Internet prodajnim mjestima.

8.2. U svrhu sigurnosti, Korisnik je dužan postupati s Karticom i PIN-om s dužnom pažnjom te je obvezan:

- onemogućiti trećim osobama korištenje Kartice;
- čuvati tajnost svog PIN-a. PIN se ne smije priopćiti trećim osobama, zapisivati ili čuvati u bilo kojem obliku zajedno s Karticom;
- prilikom unosa PIN-a paziti da nitko ne vidi utipkani tajni broj. U slučaju da Korisnik posumnja da je netko upoznat s PIN-om, potrebno je izmijeniti PIN na bankomatu s raspoloživom uslugom promjene PIN-a. U slučaju sumnje na korištenje Kartice s tako kompromitiranim PIN-om Korisnik mora odmah obavijestiti Banku, kako bi se Kartica pravodobno blokirala;
- brinuti da se svi postupci s Karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom prije korištenja Kartice na Internet prodajnom mjestu, provjeriti autentičnost i sigurnosna obilježja internetske stranice kao i proučiti opće uvjete poslovanja trgovca;
- redovno pratiti transakcije nastale Karticom te stanje po Računu, kao i voditi brigu o učinjenim troškovima nastalim Karticom;
- poduzeti sve razumne mjere za zaštitu Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica;
- u slučaju da se Korisnik odluči za dostavu Kartice i PIN-a u skladu s člankom 3.4 c) ovih Općih uvjeta ili je aktivni Korisnik Usluge sigurnog plaćanja na Internet prodajnim mjestima, dužan je ograničiti i onemogućiti pristup svom mobilnom telefonu trećim osobama.

8.3. Odgovornost za štete nastale nepažljivim korištenjem Kartice, kao i svi troškovi koji iz toga proizlaze, terete Osnovnog korisnika. Sav rizik zloupotrebe Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica snosi isključivo Osnovni korisnik.

8.4. Korisnik se obvezuje da Karticu neće koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući kupnju proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se nalazi u trenutku transakcije. Korisnik prihvaćanjem ovih Općih uvjeta preuzima svu odgovornost za slučaj nezakonite kupnje Karticama koje su predmetom ovih Općih uvjeta.

8.5. Svaku štetu nastalu nepridržavanjem odredbi Općih uvjeta od strane svih Korisnika snosi Osnovni korisnik.

## 9. Naknade

9.1. Naknade vezane uz izdavanje i korištenje Kartice naplaćuju se s Računa Osnovnog korisnika ili drugim oblikom naplate u skladu s Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom, bez dodatne Korisnikove suglasnosti. U slučaju da je Kartica vezana uz devizni račun, naplata naknada vezanih uz izdavanje i korištenje Kartice izvršava se po kupovnom tečaju Banke u protuvrijednosti valute prema odabiru Banke.

9.2. Naknade su objavljene na internetskoj stranici i u poslovnicama Banke.

9.3. Svi iznosi naknada, kamate ili bilo koji drugi iznosi neovisno o nazivu koje Banka po bilo kojoj osnovi naplaćuje od Osnovnog korisnika ugovoreni su u neto iznosu. Osnovni 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 prema pozitivnim propisima na temelju takvog korištenja proizvoda i usluga Banke.

## 10. Blokada korištenja Kartice

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

- u slučaju zaprimanja informacije o smrti Korisnika,
- u slučaju gubitka i/ili krađe Kartice,
- ako je tri puta uzastopno pogrešno utipkan PIN,
- ako je Račun vezan uz Karticu u nedozvoljenom prekoračenju ili je blokiran,
- ako kod Kartice sa kreditnom linijom postoje opravdani razlozi koji značajno povećavaju rizik da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja te
- u ostalim situacijama, a koje se odnose na sigurnost Kartice, odnosno u situacijama značajnim za sigurnost Banke ili za isključenje rizika ugovornih strana.

U slučaju blokade Kartice na inicijativu Banke, Banka će o tome obavijestiti Klijenta telefonom, e-mailom, dopisom ili na drugi način na kontakt podatke koje je posljednje potvrdio Banci, osim ako je to protivno propisima ili Banka nije u mogućnosti obavijestiti Korisnika prije blokade Kartice. Ako Banka nije u mogućnosti obavijestiti Korisnika prije blokade Kartice, obavijestit će ga naknadno na prethodno opisani način.

Ako se steknu uvjeti, Banka će Korisniku u slučajevima blokade Kartice zbog neautorizirane platne transakcije osigurati novu Karticu u što kraćem roku, odnosno osigurati deblokadu Kartice nakon što prestanu postojati razlozi koji su bili osnova za blokadu.

10.2. Kartica se može deblokirati podnošenjem zahtjeva u poslovnici Banke ako su po isključivoj procjeni Banke otklonjeni uzroci blokade Kartice.

10.3. Banka može trajno uskratiti pravo korištenja Kartice ako Korisnik po procjeni Banke krši odredbe Okvirnog ugovora o platnim uslugama ili pozitivnih propisa.

10.4. Blokadom Kartica ne prestaje odgovornost Korisnika za transakcije nastale za vrijeme korištenja Kartice.

10.5. Banka zadržava pravo iz sigurnosnih razloga privremeno onemogućiti korištenje Usluge sigurnog plaćanja na Internet prodajnim mjestima ako Korisnik neispravno potvrđuje pripadajuće Personalizirane sigurnosne vjerodajnice.

## 11. Dodavanje Kartice u Digitalni novčanik i njezino korištenje

11.1. Dodavanje Kartice u Digitalni novčanik

Korisnik samostalno odlučuje i s Pružateljem usluge Digitalnog novčanika ugovara uslugu Digitalnog novčanika. Ugovaranjem usluge Digitalnog novčanika Korisnik može na način određen od strane Pružatelja usluge Digitalnog novčanika dodati svoju važeću Karticu u Digitalni novčanik u vidu Digitalizirane kartice te je kao platni instrument može koristiti za iniciranje i izvršavanje platnih transakcija na prihvatnom uređaju ili na daljinu gdje je omogućeno korištenje ovakvog oblika plaćanja. Banka nije stranka tog ugovornog odnosa niti preuzima ili može preuzeti prava ili obveze iz toga ugovora te ne odgovara za dostupnost niti za način funkcioniranja te usluge.

11.2. Korištenje Digitalizirane kartice

Digitaliziranu karticu Korisnik može koristiti kao platni instrument za iniciranje i izvršavanje platnih transakcija na prihvatnom uređaju ili na daljinu gdje je omogućeno korištenje ovakvog oblika platnog instrumenta.

Uvjeti i način korištenja usluge Digitalnog novčanika uređuju se između Korisnika i Pružatelja usluge. Korisnik autorizira, odnosno daje suglasnost za platnu transakciju iniciranu korištenjem Digitalizirane kartice putem Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica pohranjenih od strane Korisnika u Digitalnom novčaniku Pružatelja

usluge. Za platne transakcije izvršene Digitaliziranom karticom, naplata troškova izvršava se na isti način kao da je transakcija inicirana Karticom temeljem koje je generirana Digitalizirana kartica.
Ako Korisnik ima više Digitaliziranih kartica u istom Digitalnom novčaniku, Korisnik određuje redoslijed Digitaliziranih kartica za iniciranje platnih transakcije prema pravilima koja određuje Pružatelj usluge Digitalnog novčanika ugovorom koji sklapa s Korisnikom.

11.3. Zamjena Kartica i nove Kartice

Ako Banka iz bilo kojeg razloga Korisniku zamijeni Karticu na temelju koje je Korisnik kreirao Digitaliziranu karticu u Digitalnom novčaniku (npr. ako je prethodna istekla), Banka će novu Karticu povezati s Digitaliziranom karticom koju je Korisnik dodao u Digitalni novčanik u trenutku aktivacije nove Kartice. Ako iz bilo kojeg razloga Banka nije u mogućnosti povezati novu Karticu s Digitaliziranom karticom dodanom na temelju stare Kartice, Korisnik mora obaviti postupak dodavanja nove Kartice u Digitalni novčanik. Ako iz bilo kojeg razloga dođe do prestanka ugovora temeljem kojega je Banka Korisniku izdala Karticu temeljem koje je generirana Digitalizirana kartica ili Banka iz bilo kojeg razloga uskrati pravo na korištenje Kartice (blokira karticu), istovremeno prestaje i pravo korištenja Digitalizirane kartice.
Brisanje Digitalizirane kartice iz Digitalnog novčanika ne utječe na mogućnost korištenja Kartice temeljem koje je generirana brisana Digitalizirana kartica i ukoliko nakon toga Korisnik želi ponovno koristiti svoju Karticu kao Digitaliziranu karticu, može je ponovno registrirati u Digitalnom novčaniku.
Brisanje Digitalizirane kartice iz Digitalnog novčanika ne oslobađa obveze Korisnika da podmiri sve obveze nastale tom Digitaliziranom karticom prije brisanja.

11.4. Prestanak ili ograničavanje prava korištenja Digitalizirane kartice

Banka ima pravo u svako doba onemogućiti pravo dodavanja ili trajnog ili privremenog korištenja Digitalizirane kartice ako se za to steknu uvjeti, a posebno:

- Ukoliko posumnja da neovlaštena osoba pokušava dodati Karticu u Digitalni novčanik,
- Ukoliko u postupku dodavanja Kartice u Digitalni novčanik Banka ima informaciju da je Mobilni uređaj na kojem se pokušava dodati Kartica bio izgubljen ili ukraden,
- Ukoliko Banka ne dozvoljava dodavanje te vrste Kartice u Digitalni novčanik ili Banka više ne dozvoljava dodavanje Kartice u Digitalni novčanik Pružatelja usluge,
- Ukoliko se sumnja na neovlašteno korištenje Kartice i/ili Digitalizirane kartice, odnosno korištenje Kartica s namjerom prijevare,
- U slučaju blokade ili isteka Kartice na temelju koje je kreirana Digitalizirana kartica,
- U slučaju blokade ili isteka automatski obnovljene Kartice na temelju koje je kreirana Digitalna kartica
- Na zahtjev Korisnika.

Blokada Kartice odnosno onemogućavanje korištenja od strane Banke vrijedi i za Digitaliziranu karticu koja je kreirana na temelju Kartice. Blokada Digitalizirane kartice ne mora imati za posljedicu blokadu Kartice na temelju koje je kreirana Digitalizirana kartica.
Ukoliko Pružatelj usluge digitalnog novčanika iz bilo kojeg razloga Korisniku onemogući dodavanje i korištenje Digitalizirane kartice Banke, Korisnik se može obratiti Pružatelju usluge. Banka nema mogućnost niti obvezu utjecati na Pružatelja usluge u pogledu dostupnosti usluge Digitalnog novčanika Korisniku.

11.5. Sigurnost

U svrhu sigurnosti, dodavanjem Kartice u Digitalni novčanik na Mobilnom uređaju, Korisnik je dužan postupati s Mobilnim uređajem s dužnom pažnjom te je obvezan poduzeti razumne mjere zaštite i očuvanja povjerljivosti Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica pohranjenih u Digitalnom novčaniku.
Obveze glede načina postupanja s Karticom koje je Korisnik preuzeo okvirnim ugovorom s Bankom odnose se i na Personalizirane sigurnosne vjerodajnice pohranjene u formi Digitalizirane kartice u Digitalnom novčaniku.
U svrhu sigurnosti Korisnik se obvezuje da:

- Neće dodavati svoje Kartice u Digitalni novčanik koji se nalazi na Mobilnom uređaju drugog korisnika,
- Na Mobilnom uređaju na kojem ima dodanu ili planira dodati Digitaliziranu karticu Banke, neće odabrati sigurnosne postavke (zaporka, tajni broj, zadani uzorak i dr.) za pristup (otključavanje uređaja) Mobilnog uređaja na način da ih druge osobe mogu pogoditi ili povezati s Korisnikom,
- Drugim osobama neće ustupiti odabrane sigurnosne postavke (zaporka, tajni broj, zadani uzorak) za pristup (otključavanje uređaja) Mobilnog uređaja na kojem ima dodane ili planira dodati Digitalizirane kartica Banke,
- Drugim osobama neće omogućiti pristup (otključavanje) Mobilnog uređaja pohranjivanjem njihovih biometrijskih podataka (otisak prsta, sken lica i dr.),

- U slučaju sumnje da su sigurnosne postavke (zaporka, tajni broj, zadani uzorak i dr.) za pristup (otključavanje uređaja) Mobilnom uređaju na kojem ima dodanu ili planira dodati Digitaliziranu karticu Banke, poznate drugim osobama, iste će bez odgađanja zamijeniti.

Platne transakcije inicirane Digitaliziranom karticom smatrat će se učinjenim od strane Korisnika, osim ako je Korisnik prethodno prijavio Banci krađu, gubitak ili zlouporabu Mobilnog uređaja ili svojih Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica za Mobilni uređaj, sukladno članku 6. Općih uvjeta. Na odgovornost Banke i Korisnika za platne transakcije inicirane Digitaliziranom karticom primjenjuju se na odgovarajući način odredbe članka 6 Općih uvjeta.

11.6. Naknade
Banka ne naplaćuje Korisniku naknade za registriranje kartice u Digitalnom novčaniku niti za korištenje Digitalizirane kartice. Banka nema utjecaja na naplatu naknada od strane Pružatelja usluge Digitalnog novčanika za njegovu uslugu ili trećih osoba koji pružaju usluge izravno ili neizravno povezane s tom uslugom.

11.7. Obrada osobnih podataka i podataka Korisnika od strane Pružatelja usluge
Pružatelj usluge ujedno je i voditelj obrade osobnih podataka u odnosu na osobne podatke Korisnika s kojim je ugovorio uslugu Digitalnog novčanika te je kao takav odgovoran Korisniku za zakonitost obrade njegovih osobnih podataka potrebnih za sklapanje i izvršenje ugovora o korištenju usluge Digitalnog novčanika, za vrijeme trajanja i po prestanku toga ugovora. Banka nema utjecaja niti je odgovorna za način na koji Pružatelj usluge zaprima i obrađuje podatke.
Banka ne odgovara za dostupnost Digitalnog novčanika putem elektroničkih komunikacijskih mreža koje omogućavaju korištenje Digitalnog novčanika čiju dostupnost osiguravaju pružatelji elektroničkih komunikacijskih usluga na koje Banka ne može utjecati, uključivo i pružatelja elektroničkih komunikacijskih usluga samog Korisnika. Banka stoga ne odgovara za dostupnost i način funkcioniranja ovih usluga, kao niti za prijenos podataka putem ovih usluga od Pružatelja usluge do Korisnikova Mobilnog uređaja i obrnuto niti za pohranu podataka na Mobilnom uređaju.

## 12. Završne odredbe

12.1. Opći uvjeti su objavljeni na internetskoj stranici Banke i dostupni u svim poslovnicama Banke.

12.2. U slučaju promjene Općih uvjeta, Banka će dva mjeseca prije stupanja na snagu izmjena o tome obavijestiti Osnovnog korisnika na internetskoj stranici Banke, u poslovnicama Banke, poštom ili elektronički. Ako Osnovni korisnik nije suglasan s izmjenama, može otkazati svoj Ugovor uz koji je izdana Kartica ili Okvirni ugovor o platnim uslugama bez otkaznog roka i plaćanja ikakvih naknada. Otkaz mora biti zaprimljen u Banci u pismenom obliku, najkasnije do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatrat će se da je Osnovni korisnik prihvatio navedene izmjene ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Općih uvjeta ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

12.3. Korisnik je suglasan s primanjem obavijesti informativnog ili promidžbenog karaktera članica grupe Erste&Steiermärkische Bank d.d. Rijeka, različitim kanalima distribucije Banke.

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

12.5. 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.

12.6. Za sve odrednice koje nisu uređene ovim Općim uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti računa.

12.7. Odredbe Općih uvjeta stupaju na snagu 18.04.2021. i zamjenjuju Opće uvjete izdavanja i korištenja platnih kartica za građane od 16.12.2020.