

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 izvatici 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 račun koji Banka, temeljem Ugovora i ovih 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, kao npr. štedne knjižice, štedni depozit po viđenju, opisani su u Općim uvjetima poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. s građanima.
- 1.5. **Opći uvjeti računa** – Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane.
- 1.6. **Kartica** – je platni instrument i to: debitna Maestro®/Mastercard® i/ili Visa/Visa Electron kartica koja osim svrhe identifikacijske kartice, omogućuje Korisniku raspolaganje sredstvima s Računa na bankomatima, EFT-POS uređajima, Internet prodajnim mjestima, Erste Kiosku i drugim Samouslužnim uređajima.
- 1.7. **Korisnik** – fizička osoba koja koristi Karticu za raspolaganje sredstvima po Računu te može biti Osnovni korisnik ili Dodatni korisnik.
- 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 koja je ovlaštena, od strane Osnovnog korisnika ili 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.
- 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).
- 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, troznamenasti kontrolni broj otisnut na Kartici, PIN, jednokratna zaporka kod korištenja 3D usluga sigurnog plaćanja).
- 1.15. **Jednokratna zaporka** - šestoznamenasti kôd s vremenski ograničenim trajanjem dostavljen SMS porukom na broj mobilnog telefona Korisnika koji je evidentiran u Banci, a koji služi za jednokratnu identifikaciju Korisnika u svrhu autentifikacije transakcija na Internet prodanim mjestima.

Objavljeno 15.10.2018.

Erste&Steiermärkische Bank d.d. OIB: HR23057039320

- 1.16. **Autentifikacija** - je postupak koji Banci omogućuje provjeru identiteta Korisnika ili valjanosti korištenja Kartice uključujući provjeru Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika (primjerice korištenjem kartice na bankomatu i unosom PIN-a autentificira se transakcija).
- 1.17. **3D usluge sigurnog plaćanja** – usluge kartičnih kuća Mastercard (Mastercard® SecureCode™) i Visa Europe (Verified by Visa) namijenjene sigurnom plaćanju roba i/ili usluga na Internet prodajnim mjestima koja podržavaju plaćanje 3D standardom. Navedena usluga je sastavni dio funkcionalnosti Kartice. Preduvjeti za korištenje 3D usluge su važeća Kartica i dostavljen broj mobilnog telefona Banci.
- 1.18. **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.
- 1.19. **EFT-POS terminal** – elektronički uređaj na prodajnom ili isplatom mjestu namijenjen provođenju platnih transakcija plaćanja roba i/ili usluga ili podizanja gotovog novca, koji ovisno o sustavu od Korisnika može zahtijevati autorizaciju transakcije na način uvjetovan od strane samog EFT-POS uređaja i kartice (bez identifikacije, identifikacija PIN-om ili potpis evidencije utroška).
- 1.20. **Internet prodajno mjesto** – prodajno mjesto koje omogućuje prodaju robe i/ili usluga na internetu bez fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika, koje prihvaća Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja.
- 1.21. **Samouslužni uređaj** – elektronički uređaj namijenjen provođenju platnih transakcija plaćanja roba i/ili usluga, koji ovisno o sustavu može zahtijevati autorizaciju transakcije od Korisnika na način uvjetovan od strane samog samouslužnog uređaja i kartice (bez identifikacije ili identifikacija PIN-om).
- 1.22. **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.
- 1.23. **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.
- 1.24. **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.

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 usluga *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), Terminalnim 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 izrijekom nije ugovoreno drugačije.

3. Postupak izdavanja Kartice i PIN-a

- 3.1. Osnovni korisnik ugovara korištenje Kartice potpisom Ugovora. Potpisom 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

Objavljeno **15.10.2018.**

Erste&Steiermärkische Bank d.d. OIB: HR23057039320

uz Poseban račun

- 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 poslovnici Banke, a PIN poštom na adresu koju je Korisnik posljednju ugovorio s Bankom
 - b) Karticu i PIN dostaviti u poslovnici 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 poslovnici Banke ako je Korisnik nerezident. PIN u tom slučaju ostaje isti kao i kod Kartice kojoj je istekao rok važenja.
- U ime Osnovnog korisnika koji nije poslovno sposoban, Karticu će preuzeti zakonski zastupnik/skrbnik sukladno odredbama ovog članka.
- 3.5. Korisnik je dužan potpisati Karticu odmah nakon preuzimanja te je jedini koji može koristiti Karticu.
- 3.6. 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.
- 3.7. Kako bi Korisnik mogao početi koristiti Karticu mora je aktivirati, a to može učiniti:
- na svim bankomatima Banke
 - u poslovnicama Banke
 - besplatnim pozivom na besplatni info telefon 0800 7890
 - na Erste NetBankingu ili Erste mBankingom ako Korisnik Kartice ima ugovorenu neku od tih usluga *on-line* bankarstva
- Karticu mora aktivirati isključivo Korisnik Kartice.

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 Maestro/Mastercard ili Visa/Visa Electron 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 isplatinim mjestima banaka s oznakom Maestro/Mastercard ili Visa/Visa Electron u zemlji i inozemstvu sukladno Odluci 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 Osnovni korisnik s Bankom zaključio Ugovor o okvirnom kreditu po tekućem računu i Maestro limitu za rate (Erste Maestro® Plus usluga)
 - za identifikaciju i autorizaciju usluga *on-line* bankarstva Banke kod korištenja Maestro Display kartice
 - za identifikaciju Korisnika na Erste Kiosku
 - 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 pravovremeno obavijesti Banku, kako bi Banka omogućila nesmetan rad Kartice u tim zemljama.

Objavljeno **15.10.2018.**

Erste&Steiermärkische Bank d.d. OIB: HR23057039320

- 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 Dnevni limit 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:
- umetanje ili prislanjanje i korištenje Kartice na bankomatu i Erste kiosku, uz unos PIN-a
 - davanje, umetanje ili prislanjanje kartice na EFT-POS terminalu ili samouslužnom uređaju prodajnog odnosno isplatnog mjesta, te ovisno o sustavu (EFT-POS terminalu/ samouslužnom uređaju – kartici) potvrda transakcije bez ili s unosom PIN-a i/ili potpisa koji mora biti istovjetan onom na poledini kartice
 - unos i/ili davanje Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, izuzev PIN-a, na zahtjev trgovca pri plaćanju na Internet prodajnim mjestima, katalogskom ili telefonskom prodajom

4.4. **Beskontaktno plaćanje**

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

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 zemlji terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće. Na terminalima u Republici Hrvatskoj maksimalni iznos beskontaktnog plaćanja iznosi 100 kn te suglasnost za izvršenje platne transakcije Korisnik daje samim prislanjanjem Kartice na terminalu prodajnog mjesta koji podržava beskontaktno plaćanje bez potvrde PIN-a.

Za transakcije Karticom Banke iznad 100 kn na terminalima u Republici Hrvatskoj odnosno iznad maksimalno definiranog iznosa beskontaktnih transakcija, ovisno o zemlji terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće, suglasnost za izvršenje takve beskontaktnih platne transakcije Korisnik daje unosom i potvrdom PIN-a.

Banka zadržava pravo, u svrhu kontrole rizika, kao i u drugim slučajevima kada smatra da je to potrebno, od Korisnika Kartice, a prije izvršenja određenih beskontaktnih platnih transakcija opisanih u stavku 3. ovog članka, zatražiti autorizaciju određene beskontaktnih platne transakcije i pripadajućim PIN-om.

Nakon realizacije beskontaktnih platnih transakcija, autoriziranih na terminalima prodajnih mjesta, a zbog brzine provedbe platnih transakcija ili tehnoloških preduvjeta, od strane kartičnih kuća, propisano je da ne postoji obveza prodajnog mjesta da izda i uruči potvrdu (slip) o realiziranoj beskontaktnoj platnoj transakciji Korisniku. No, ako Korisnik inzistira da dobije potvrdu (slip) o izvršenoj beskontaktnoj platnoj transakciji, može od prodajnog mjesta zatražiti izdavanje predmetne potvrde (slipa).

Korisnik Kartice s beskontaktnom funkcionalnošću prima na znanje da, kod obrade beskontaktnih platnih transakcija, datum valute terećenja Računa može biti različit od datuma nastanka beskontaktnih 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 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 MasterCard odnosno Visa Europe originalni iznos transakcije preračunava po Referentnom tečaju u kune. Mastercard i Visa Europe kartične kuće pružaju

Objavljeno **15.10.2018.**

Erste&Steiermärkische Bank d.d. OIB: HR23057039320

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:

- za transakcije 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 valute terećenja i/ili storna.

Za *povrate/uplate* Maestro/Mastercard karticama, Mastercard će po Referentnom tečaju preračunati originalni iznos transakcije u EUR, a iz tog iznosa kunska protuvrijednost se izračunava po kupovnom tečaju Banke za EUR, važećem na datum valute odobrenja.

- za transakcije Visa karticama, Visa Europe će po Referentnom tečaju preračunati originalni iznos transakcije u USD, a iz tog iznosa, Banka izračunava kunsku protuvrijednost po prodajnom tečaju za devize Banke za USD, važećem na datum valute terećenja /storna.

Za *povrate/uplate* Visa karticama, Visa Europe će po Referentnom tečaju preračunati originalni iznos transakcije u USD, a iz tog iznosa kunska protuvrijednost se izračunava po kupovnom tečaju Banke za USD, važećem na datum valute odobrenja.

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 VISA Europe originalni iznos transakcije preračunava po Visa Referentnom tečaju u USD, a Banka taj 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: USD, 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 Referentnom 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

Objavljeno 15.10.2018.

Erste&Steiermärkische Bank d.d. OIB: HR23057039320

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 Referentnom 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 inicijativi 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.

Upit za odobrenje transakcije prema Banci se provodi u kunama, na način da Visa Europe originalni iznos transakcije preračunava po Referentnom tečaju u kune.

- 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 RH, a koji nisu definirani Aktima Banke.

Uplata gotovine na bankomatu

- 4.11. Postupanje s novčanicama 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
- 4.12. Banka će nakon zaprimanja HNB-ove informacije o autentičnosti novčanica odobriti ili teretiti Račun. Banka zadržava pravo naknadnog terećenja Računa bez prethodne obavijesti.

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, što ne uključuje Kartice izdane uz žiro račun za mlade, a maksimalno na rok od pet godina ako Klijent nije zatvorio Račun i redovno ispunjava svoje obveze sukladno Općim uvjetima i drugim Aktima Banke.
- 5.3. Obnovljena Kartica ima isti PIN kao i Kartica kojoj je istekao rok važenja, ali drugačiji broj kartice. Izdaje se u mjesecu isteka roka važenja postojeće Kartice i poštom dostavlja Korisniku na adresu u Republici Hrvatskoj.

Objavljeno **15.10.2018.**

Erste&Steiermärkische Bank d.d. OIB: HR23057039320

- 5.4. Ako Korisnik ne želi koristiti Karticu s beskontaktnom funkcionalnošću, može prije aktivacije novoobnovljene Kartice, od Banke zatražiti da mu se izda Kartica bez beskontaktnu funkcionalnosti. Kartica izdana temeljem takvog zahtjeva Korisnika neće podržavati beskontaktnu funkcionalnost, iako će oznaka beskontaktnog plaćanja biti prisutna/otisnuta na Kartici. Ako je zahtjev za izdavanje Kartice, koja ne podržava beskontaktnu funkcionalnost, podnesen Banci nakon izvršene aktivacije novoobnovljene Kartice, Korisnik snosi trošak izdavanja obje kartice.
- 5.5. Kartica kojoj je istekao rok važenja ne smije se koristiti, već ju je Korisnik dužan propisano uništiti odnosno prerezati okomito 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 s drugačijim Brojem kartice 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 prometa na Računu u posljednjih 12 mjeseci (izuzev pripisa kamata i obračuna naknada)
 - f) ako je Račun blokirana
- 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 Jednokratnom zaporkom 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.
- 6.4. Nakon primitka pisane obavijesti o gubitku ili krađi Kartice, Banka će na zahtjev Korisniku izdati zamjensku Karticu i PIN.
- 6.5. Ako Korisnik nakon prijave nestanka pronađe Karticu, ne smije je koristiti, već je o tome dužan obavijestiti Banku.

7. Obavješćavanje 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

Objavljeno **15.10.2018.**

Erste&Steiermärkische Bank d.d. OIB: HR23057039320

odmah ili najkasnije do kraja sljedećeg prvog radog 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, sukladno 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. Ukoliko 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 transakcije.
- 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 proizvesti i/ili usluge biti plaćeni Karticom te kod kojeg prodajnog mjesta će ih Korisnik kupiti. U skladu s navedenim, reklamacije kao i sve eventualne nesuglasice i sporove oko kvalitete i isporuke roba i/ili usluga, odnosno oko materijalnih ili pravnih nedostataka robe 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 od strane prodajnog mjesta.
- 7.9. Banka ne snosi odgovornost za neprihvatanje Kartice na prodajnom mjestu ili ako trgovac ne želi prihvatiti Karticu uz istaknute Maestro/Mastercard/Visa/Visa Electron oznake, 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 3D usluga sigurnog plaćanja, 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.
- 7.10. Osnovni korisnik snosi svu štetu nastalu neovlaštenim i nepravilnim korištenjem svih Kartica vezanih za Račun.

8. Odgovornosti Korisnika

- 8.1. Korisnik se obvezuje napisмено 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, broj telefona, 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 3D uslugu sigurnog plaćanja.
- 8.2. U svrhu sigurnosti, Korisnik je dužan: postupati s Karticom i PIN-om s pažnjom dobrog gospodara te je obvezan:

Objavljeno **15.10.2018.**

Erste&Steiermärkische Bank d.d. OIB: HR23057039320

- 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 pravovremeno 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 sukladno članku 3.4 c) ovih Općih uvjeta ili je aktivni Korisnik 3D usluge sigurnog plaćanja, 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 PIN-a i 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 prihvatanjem 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 sukladno Odluci o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom, bez dodatne suglasnosti od strane Korisnika. 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
 - u ostalim situacijama, a koje se odnose na sigurnost Kartice odnosno u situacijama značajnim za

Objavljeno **15.10.2018.**

Erste&Steiermärkische Bank d.d. OIB: HR23057039320

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 putem kontakt podataka 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.

Ukoliko 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. Korištenje Kartice može se 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 3D sigurnog plaćanja na Internet prodajnim mjestima ukoliko Korisnik neispravno potvrđuje pripadajuće Personalizirane sigurnosne vjerodajnice.

11. Završne odredbe

- 11.1. Opći uvjeti su objavljeni na internetskoj stranici Banke i dostupni u svim poslovnicama Banke.
- 11.2. 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.
- 11.3. Korisnik je suglasan s primanjem obavijesti informativnog ili promidžbenog karaktera članica grupe Erste&Steiermärkische Bank d.d.Rijeka, različitim kanalima distribucije Banke.
- 11.4. Na odnose, međusobna prava i obveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.
- 11.5. 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 drugačije, odnosno, ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.
- 11.6. Za sve odrednice koje nisu uređene ovim Općim uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti računa.
- 11.7. Odredbe Općih uvjeta stupaju na snagu 1.11.2018. te zamjenjuju Opće uvjete izdavanja i korištenja platnih kartica za građane od 28.7.2018.
- 11.8. Ovim Općim uvjetima stavljaju se izvan snage Opći uvjeti za korištenje 3D usluga od 13.07.2015.

Objavljeno 15.10.2018.

Erste&Steiermärkische Bank d.d. OIB: HR23057039320