

Opći uvjeti Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Diners Club, Visa i Mastercard kartica za građane

1. Uvodne odredbe

Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Općim uvjetima Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Diners Club, Visa i Mastercard kartica za građane (dalje: **Opći uvjeti**), imaju sljedeće značenje:

- 1.1. **Autentifikacija** – postupak provjere identiteta Korisnika Kartice i/ili valjanosti Kartice, radi provođenja transakcija ili pristupa *On-line* bankarstvu George ili usluzi Erste FonStart, uključujući, ali ne ograničavajući se na provjeru korištenja Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika.
- 1.2. **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,adranski trg 3a, OIB: 23057039320, IBAN: HR9524020061031262160, račun: 2402006-1031262160, SWIFT: ESBCHR22, internetska stranica: erstebank.hr, info telefon: 0800 7890, e-mail: erstebank@erstebank.hr. Nadležno tijelo za superviziju poslovanja Banke jest Hrvatska narodna banka, Trg hrvatskih velikana 3, 10000, Zagreb.
- 1.3. **Bankomat** – elektronički uređaj koji primarno omogućuje isplatu gotovog novca s Kartice.
- 1.4. **Chargeback** – postupak unutar kartične platne sheme kojim Banka izdavatelj Kartice može zatražiti povrat transakcije, pod uvjetom da su ispunjeni svi kriteriji određeni pravilima te kartične sheme.
- 1.5. **Co-brand kartica** – Kartica koju Banka izdaje u suradnji s drugim poslovnim subjektima, a koja Korisnicima uz redovne pogodnosti omogućava i korištenje određenih pogodnosti tih poslovnih subjekata.
- 1.6. **Digitalni novčanik** – programsko rješenje mobilnog plaćanja drugih Pružatelja usluge, koje omogućava dodavanje Kartice unutar mobilne aplikacije Pružatelja usluge radi 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.
- 1.7. **Digitalizirana kartica** – digitalna verzija fizičke kartice dodane i spremljene u Digitalni novčanik, kojoj se dodjeljuje zaseban broj kartice radi dodatne zaštite klijenta. Digitaliziranom karticom Banka omogućuje Korisniku, da preko pametnog uređaja obavlja platne transakcije.
- 1.8. **Dodatna kartica** – Dodatna Diners Club, Visa i Mastercard kartica izdana Dodatnom korisniku, na zahtjev Osnovnog korisnika, a vezana je uz Osnovnu karticu Osnovnog korisnika.
- 1.9. **Dodatni korisnik** – fizička osoba kojoj je na zahtjev Osnovnog korisnika izdana Dodatna kartica. Dodatni korisnik je odgovoran za sve troškove nastale korištenjem Dodatne kartice izdane na njegovo ime, ako je tako ugovoreno.
- 1.10. **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 terminal i/ili kartica.
- 1.11. **Erste FonStart** – usluga telefonskog bankarstva Banke dostupna na broju 072 555 555, kojom Osnovni korisnik i Dodatni korisnik, između ostaloga, mogu saznati informacije o potrošnji po Kartici te o raspoloživom iznosu za potrošnju po Kartici.
- 1.12. **Erste mBanking** – mobilna aplikacija koja omogućuje korištenje mTokena na mobilnim uređajima koji podržavaju njezino instaliranje i rad.
- 1.13. **George mobilna aplikacija** – programsko rješenje koje omogućuje korištenje Mobilnog bankarstva George, korištenje mTokena kao i korištenje drugih funkcionalnosti mobilnim uređajima koji podržavaju njezino instaliranje i rad.
- 1.14. **Internetsko bankarstvo George** – omogućuje pristup i upravljanje bankovnim proizvodima preko internetskog preglednika, uključujući iniciranje i upravljanje platnim transakcijama, pregled stanja i druge funkcionalnosti u skladu s Općim uvjetima korištenja *On-line* bankarstva George za građane.
- 1.15. **Internetsko prodajno mjesto** – prodajno mjesto Primatelja plaćanja koje omogućuje prodaju proizvoda i/ili usluga na internetu bez fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika te koje prihvaća Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja.
- 1.16. **Isplatno prodajno mjesto** – prodajno mjesto Primatelja plaćanja koje prislanjanjem i/ili provlačenjem evidentira prihvaćanje transakcija isplate gotovog novca iniciranih Karticama.
- 1.17. **Kartica** – personalizirani platni instrument Banke kao izdavatelja s oznakom kartičnog brenda Diners Club, Visa ili Mastercard, koji je neprenosiv i omogućava Korisniku plaćanje proizvoda i usluga te korištenje funkcionalnosti.
- 1.18. **Kartična partija** – jedinstveni identifikacijski broj kreditnog kartičnog proizvoda dodijeljen pojedinom Okvirnom ugovoru Korisnika. Osnovne i sve Dodatne kartice izdane na temelju tog istog Okvirnog ugovora pripadaju istoj Kartičnoj partiji.

- 1.19. **Korisnik** – fizička osoba koja djeluje izvan područja trgovačke, poslovne ili profesionalne djelatnosti i koja na temelju Okvirnog ugovora ima pravo korištenja Kartice, a može biti Osnovni korisnik i Dodatni korisnik.
- 1.20. **Limit po Kartici** – maksimalni iznos potrošnje po svakoj Kartici unutar Obračunskog razdoblja koji obuhvaća potrošnju na Prodajnim mjestima, podizanje gotovog novca, kao i kupovinu na Internetskim prodajnim mjestima te igre na sreću.
- 1.20.1. **Limit za kupovinu na internetu** – limit koji se koristi za jednokratna i obročna plaćanja na Internetskim prodajnim mjestima te na servisima za prijenos gotovog novca (primjerice: sustavi igara kladjenja (kladionice), PayPal, KEKS Pay, Revolut i sl.), i plaćanje igara na sreću na Internetskim prodajnim mjestima.
- 1.20.2. **Limit za kupovinu na prodajnim mjestima** – limit koji se koristi za jednokratne i obročne kupnje, a koji ne uključuje Limit za podizanje gotovog novca i Limit igre na sreću.
- 1.20.3. **Limit za podizanje gotovog novca** – limit koji se koristi za podizanje gotovog novca na bankomatu i na Isplacnim prodajnim mjestima te na servisima za prijenos gotovog novca (primjerice: sustavi igara kladjenja (kladionice), PayPal, KEKS Pay, Revolut i sl.), i plaćanje igara na sreću na Internetskim prodajnim mjestima.
- 1.20.4. **Limit za igre na sreću** – limit koji se koristi za plaćanje igara na sreću na Prodajnim mjestima i Internetskim prodajnim mjestima.
- 1.21. **Mobilni uređaj** – prijenosni elektronički uređaj za komunikaciju (npr. mobilni pametni telefon, tablet, pametni sat) na koji je moguće instalirati mobilne aplikacije.
- 1.22. **Mobilno bankarstvo George** – omogućuje pristup i upravljanje bankovnim proizvodima preko George mobilne aplikacije, uključujući iniciranje i upravljanje platnim transakcijama, pregled stanja i dodatne funkcionalnosti u skladu s Općim uvjetima korištenja *On-line* bankarstva George za građane.
- 1.23. **mToken** – funkcionalnost Mobilnog bankarstva George ili George mobilne aplikacije i Erste mBankinga, koja se aktivira unosom mPIN-a ili Prijavom otiskom prsta / Prijavom skenom lica i koristi za autentifikaciju Korisnika prilikom autorizacije transakcije kupnje na Internetskim prodajnim mjestima. Pojmovi Otisak prsta, Sken lica, Prijava otiskom prsta i Prijava skenom lica imaju isto značenje koje im je određeno u Općim uvjetima korištenja *On-line* bankarstva George za građane.
- 1.24. **Obavijest o troškovima** – obavijest o platnim transakcijama po Kartici te ostalim troškovima nastalima u Obračunskom razdoblju na koje se obavijest odnosi, a o kojima je Banka obaviještena do trenutka izdavanja te obavijesti. Ako Banka nakon formiranja Obavijesti o troškovima bude obaviještena o transakciji učinjenoj Karticom u Obračunskom razdoblju za koje je već izdana Obavijest o troškovima, iznos te transakcije bit će iskazan u prvoj idućoj Obavijesti o troškovima računajući od trenutka kad je Banka obaviještena o toj transakciji.
- 1.25. **Obračunsko razdoblje** – razdoblje između izdavanja dvije Obavijesti o troškovima.
- 1.26. **Okvirni ugovor** – označava Okvirni ugovor o izdavanju i korištenju Diners Club, Visa, Mastercard kartica kako je definiran u članku 2. ovih Općih uvjeta.
- 1.27. **On-line bankarstvo George** – Mobilno i/ili Internetsko bankarstvo George omogućuje ugovaranje proizvoda Banke te Korisniku, u skladu s Općim uvjetima korištenja *On-line* bankarstva George za građane, omogućuje iniciranje i upravljanje platnim transakcijama, pregled ugovorenih proizvoda, korištenje dodatnih funkcionalnosti te gotovo svih usluga domaćeg i međunarodnog platnog prometa.
- 1.28. **Osnovna kartica** – Osnovna Diners Club, Visa i Mastercard kartica izdana Osnovnom korisniku koji, s osnove korištenja te kartice, može zatražiti izdavanje Dodatnih kartica koje se uz nju vezuju.
- 1.29. **Osnovni korisnik** – punoljetna, poslovno sposobna fizička osoba, kojoj jena njezin zahtjev, izdana Osnovna kartica.
- 1.30. **Passkey** – rješenje kartične platne sheme koje Korisnicima koji su aktivirali korištenje Passkey usluge omogućuje Pouzdanu autentifikaciju Korisnika prilikom internetskih kartičnih plaćanja korisničkim uređajem (npr. Mobilni uređaj), korištenjem sigurnosnih mehanizama uređaja u skladu s FIDO (Fast Identity Online) standardom, koji predstavlja međunarodno sigurnosno rješenje za Pouzdanu autentifikaciju. Korisnik autorizira transakciju na način da potvrdi prikazane podatke o Internetskom prodajnom mjestu i iznosu transakcije unosom PIN-a, zaporka, uzorka ili korištenjem biometrije (Otisak prsta, prepoznavanje lica i sl.). Aktiviranjem i korištenjem Passkey usluge, Korisnik prihvaća uvjete korištenja, pravila privatnosti i ostale odredbe koje je odredio proizvođač uređaja, operativnog sustava i kartična platna shema.
- 1.31. **Personalizirane sigurnosne vjerodajnice** – personalizirana obilježja koja Banka daje Korisniku radi Autentifikacije (broj Kartice, datum isteka Kartice, troznamenasti kontrolni broj otisnut na Kartici (CVV), PIN, identifikacijski kôd ili SMS kôd koji predstavljaju niz brojeva koje Banka dodjeljuje Korisniku, a služe za aktivaciju mTokena na Korisnikovom mobilnom uređaju, mToken, jednokratna zaporka koju generira mToken, serijski broj mTokena, mPIN te za uslugu Erste FonStart korisničko ime i zaporku).
- 1.32. **Pouzdana autentifikacija** – autentifikacija na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata, od kojih je jedan uvijek Kartica i koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna, primjerice, PIN, mPIN), posjedovanja (nešto što samo korisnik posjeduje, primjerice, mobilni uređaj) i svojstvenosti (nešto što korisnik jest, primjerice, Otisak prsta, autentifikacija prepoznavanja lica, Sken lica), a koji su međusobno neovisni, što znači da povreda jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost autentifikacijskih podataka, pri čemu najmanje dva od navedenih elemenata moraju pripadati različitoj kategoriji.
Banka može primijeniti izuzeće od Pouzdane autentifikacije, primjerice, u slučajevima:
 - beskontaktna transakcije na Prodajnom mjestu;
 - transakcije provedene na samouslužnim terminalima za plaćanje prijevoza i naknada za parkiranje;

- ponavljajuće transakcije s istim iznosom, na istom Internetskom prodajnom mjestu i
- transakcije male vrijednosti na internetskom prodajnom mjestu.

- 1.33. **Preplata** – prijevremene uplate te uplate po osnovi kartičnih transakcija, odobrenja (povrat ili storno koje inicira Prodajno mjesto / Isplatno prodajno mjesto / Internetsko prodajno mjesto, novčani transferi), izvršene unutar Obračunskog razdoblja.
- 1.34. **Primatelj plaćanja** – poslovni subjekt koji posluje kao pravna osoba, obrt ili drugi gospodarski subjekt, kojemu su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.
- 1.35. **Prodajno mjesto** – mjesto prodaje proizvoda i/ili usluga Primatelja plaćanja, uključujući i uređaj/validator koji prislanjanjem, provlačenjem ili na drugi način evidentira prihvaćanje transakcija iniciranih Karticama, uključujući i mobilne aplikacije.
- 1.36. **Pružatelj usluge Digitalnog novčanika ili Pružatelj usluge** – pravna osoba koja pruža uslugu Digitalnog novčanika u koji je Banka omogućila dodavanje i korištenje Visa kartice izdane Korisniku u obliku Digitalizirane Visa kartice.
- 1.37. **Radni dan** – svaki dan koji nije blagdan u skladu s propisima Republike Hrvatske te koji nije subota ili nedjelja.
- 1.38. **Referentni tečaj** – tečaj koji definiraju kartične kuće Visa Europe i Mastercard, a koji se koristi u preračunu originalnog iznosa kartične transakcije u iznos u valuti terećenja kartice. Kartična kuća Visa Europe pruža informaciju o Referentnom tečaju na svojoj internetskoj stranici. Kartična kuća Mastercard pruža informaciju o Referentnom tečaju na svojoj internetskoj stranici.
- 1.39. **Revolving kartica** – Kartica s Osnovnom funkcionalnošću revolving kredita čijim korištenjem svi troškovi nastali njezinim terećenjem na Prodajnim mjestima, kao i podizanje gotovog novca tijekom tekućeg Obračunskog razdoblja, dospijevaju na naplatu u idućem Obračunskom razdoblju u ugovorenom postotku.
- 1.40. **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 pravilima kartičnih shema.
- 1.41. **Sankcije** – podrazumijevaju sve ekonomske ili financijske sankcije, mjere ograničavanja ili trgovinski embargo koje nameće, kojima upravlja, ili koje provodi Tijelo nadležno za sankcije
- 1.42. **Sankcionirana država** – podrazumijeva u svakom trenutku zemlju ili teritorij koji je predmet bilo kojih državnih ili teritorijalnih Sankcija.
- 1.43. **Sankcionirana osoba** – podrazumijeva svaku fizičku ili pravnu osobu, entitet ili tijelo (a) koje je Tijelo nadležno za sankcije navelo na bilo kojoj od javno dostupnih sankcijskih lista, (b) koje posluje, ustrojeno je ili ima sjedište/ prebivalište u Sankcioniranoj državi, (c) koje je inače predmet Sankcija i (d) koje je u vlasništvu ili pod kontrolom ili djeluje u ime bilo koje od prethodno navedenih fizičkih ili pravnih osoba, entiteta ili tijela
- 1.44. **Sankcijske liste** – bilo koja lista posebno utvrđenih državljana i blokiranih osoba, koje podliježu Sankcijama, a koju održava bilo koje Tijelo nadležno za sankcije.
- 1.45. **T2** – sustav za bruto namiru u realnom vremenu kojim upravlja Eurosystem ili bilo koji sustav koji je nasljednik tog sustava.
- 1.46. **Tijelo nadležno za sankcije** – podrazumijeva (a) Ujedinjene narode, (b) Europsku uniju (EU), (c) Sjedinjene Američke Države, (d) nadležne vladine institucije i agencije u bilo kojim od prethodno navedenih i (e) svako drugo nadležno državno ili regulatorno tijelo, instituciju ili agenciju koja provodi ekonomske i financijske sankcije, mjere ograničavanja ili trgovinski embargo.
- 1.47. **Ukupni limit** - maksimalni iznos potrošnje po Kartičnoj partiji kod Revolving kartice i Diners Club RateToGo Ukupni limit jednak je iznosu kredita.
- 1.48. **Usluga sigurnog plaćanja** – usluga kartične sheme Visa Europe namijenjena sigurnom plaćanju proizvoda i/ ili usluga na Internetskim prodajnim mjestima koja podržavaju 3D Secure standard koji omogućuje Pouzdanu autentifikaciju korisnika Kartice prilikom plaćanja na Internetskom prodajnom mjestu. Prilikom plaćanja na Internetskom prodajnom mjestu Korisnik unosi Personalizirane sigurnosne vjerodajnice (npr. podatke s Kartice) te transakciju potvrđuje nakon uspješnog pristupanja mTokenu (unosom mPIN-a zaporke, uzorka ili korištenjem biometrije (Otisak prsta, Sken lica i sl.)) na način da potvrdi prikazane podatke na George mobilnoj aplikaciji ili Mobilnom bankarstvu George o Internetskom prodajnom mjestu i iznosu transakcije.

2. Predmet i sastavni dijelovi Okvirnog ugovora

- 2.1. Okvirnim ugovorom uređuju se prava i obveze Banke kao pružatelja platnih usluga te Korisnika kao platitelja, u smislu Zakona o platnom prometu.
- 2.2. Okvirni ugovor sastoji se od:
 - (a) Zahtjeva za izdavanje privatne Diners Club, Visa ili Mastercard kartice (dalje: Zahtjev za izdavanje kartice);
 - (b) Obavijesti o prihvatu Zahtjeva za izdavanje kartice;
 - (c) ovih Općih uvjeta;
 - (d) Posebnih uvjeta o izdavanju i korištenju te naknadama za Diners Club, Visa ili Mastercard kartice (dalje: Posebni uvjeti), ovisno o tome koju Karticu je Korisnik ugovorio;
 - (e) Općih uvjeta korištenja *On-line* bankarstva George za građane;

- (f) Odluke o limitima ako se Limit definira takvom Odlukom;
- (g) Ugovora vezanog za odobravanje potrošačkih kredita (dalje: Potrošački kredit) ako je sklopljen kako je taj pojam definiran Zakonom o potrošačkom kreditiranju;
- (h) Uvjeta koje je Korisnik prihvatio prilikom ugovaranja neke dodatne usluge ili funkcionalnosti koju je moguće koristiti Karticom ili uz Karticu, a u kojima je navedeno da su sastavni dio ovog Okvirnog ugovora.

- 2.3. Banka će Korisniku na njegov zahtjev tijekom trajanja Okvirnog ugovora bez odgađanja dati odredbe Okvirnog ugovora na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka. Ovi Opći uvjeti i Posebni uvjeti dostupni su Korisniku na www.erstebank.hr i/ili u poslovnica Banke.
- 2.4. Okvirni ugovor ne predstavlja ugovor sklopljen isključivo radi financiranja određenih proizvoda i/ili usluga, pa se stoga ne smatra povezanim ugovorom o kreditu u smislu propisa koji uređuju kreditiranje potrošača i zaštitu potrošača.
- 2.5. Korisnik sam određuje, a Banka ne utječe na njegov izbor niti na jedan način, koji će proizvodi i/ili usluge biti kupljeni Karticom te kod kojeg Prodajnog mjesta će ih Korisnik kupiti.

3. Način i trenutak sklapanja Okvirnog ugovora

- 3.1. Zahtjev za izdavanje kartice predstavlja ponudu za sklapanje Okvirnog ugovora koju potencijalni Korisnik podnosi Banci. Banka ima pravo prema slobodnoj procjeni odbiti svaki Zahtjev za izdavanje kartice bez navođenja razloga odbijanja.
- 3.2. U slučaju prihvata Zahtjeva za izdavanje kartice, Banka će Korisniku dostaviti Obavijest o prihvatu Zahtjeva za izdavanje kartice, čime su Banka i Korisnik sklopili Okvirni ugovor.

4. Funkcionalnosti kartice

- 4.1. Ovisno o vrsti Kartice koja se izdaje Korisniku, Kartica može imati jednu ili više od sljedećih funkcionalnosti:
 - a) jednokratna kupnja na Prodajnim mjestima i/ili Internetskim prodajnim mjestima;
 - b) revolving kredit;
 - c) obročna kupnja;
 - d) potrošački kredit;
 - e) isplata gotovog novca na Bankomatima i Isplatinim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu;
 - f) naknadna podjela jednokratne transakcije na rate u skladu s člankom 4.7.
- 4.2. Kartica s ugrađenim čipom za beskontaktno plaćanje ima funkcionalnost beskontaktnog plaćanja. Korisnik na Prodajnom mjestu može platiti Karticom kontaktno (umetanjem, odnosno provlačenjem Kartice na POS uređaju) ili beskontaktno (prislanjanjem Kartice na POS uređaj), ovisno o funkcionalnosti POS uređaja.
- 4.3. Posebnim uvjetima definirane su određene pogodnosti Kartica i njihovi uvjeti korištenja.
- 4.4. Pogodnosti koje osigurava Banka, odnosno poslovni partner Banke (primjerice, kod Co-brand kartica) podložne su izmjenama u skladu s poslovnom odlukom Banke, odnosno poslovnog partnera Banke.
- 4.5. Banka na zahtjev Osnovnog korisnika može ograničiti ili isključiti pojedine načine korištenja Osnovne kartice i/ili Dodatne kartice (primjerice, plaćanje na internetu, podizanje gotovog novca, plaćanje igara na sreću).
- 4.6. Banka je ovlaštena privremeno ili trajno mijenjati neke funkcionalnosti Kartice, a Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete radi takvih promjena.
- 4.7. Naknadna podjela jednokratne transakcije na rate
 Ugovaranje i korištenje naknadne podjele jednokratne transakcije na rate provodi se isključivo preko Mobilnog bankarstva George i može ga ugovoriti isključivo Osnovni korisnik Kartice koja, u skladu s Posebnim uvjetima, ima funkcionalnost podjele jednokratne transakcije na rate. Usluga je dostupna isključivo za jednokratne transakcije u iznosu od 40 EUR do 800 EUR nastale na Prodajnom mjestu ili Internetskom prodajnom mjestu koje ima registriranu adresu sjedišta u inozemstvu i koje će biti prikazane u Mobilnom bankarstvu George kao transakcije koje je moguće podijeliti na rate.
 Banka Osnovnom korisniku u Mobilnom bankarstvu George prikazuje isključivo transakcije koje ispunjavaju uvjete za podjelu na rate i to tek nakon što Banka od kartične platne sheme zaprimi podatke o izvršenju transakcije, neovisno o datumu kad je transakcija nastala. Radi navedenog, moguće je da transakcija ne bude vidljiva u Mobilnom bankarstvu George odmah po kupnji robe ili usluge.
 Transakcija se može podijeliti na tri rate, koje se otplaćuju tijekom razdoblja od tri mjeseca počevši od dana kad je Osnovni korisnik u Mobilnom bankarstvu George napravio podjelu na rate. Rate dospijevaju mjesečno, a prva rata dospijeva na prvoj sljedećoj Obavijesti o troškovima.
 Uplate koje Banka zaprimi po osnovi povrata ili storna ne podmiruju izravno transakciju podijeljenu na rate niti bilo koju preostalu neotplaćenu ratu. Takve se uplate koriste za podmirenje budućih potraživanja s osnove te Kartice, osim ako postoji dospjeli nepodmireni dug Osnovnog korisnika prema Banci iz bilo koje osnove, u kojem se slučaju koriste za podmirenje tog duga.
 Ako se iznos svih rata nakon podjele ne može prikazati u jednakim iznosima na dvije decimale, provodi se korekcija visine zadnje rate, koja može biti veća ili manja od prethodnih.

Podjelu transakcije Osnovni korisnik može izvršiti u Mobilnom bankarstvu George odabirom transakcije i potvrdom na opciju „Podijelite“. Osnovni korisnik može na rate podijeliti transakciju napravljenu i Osnovnom karticom i Dodatnim karticama koje, u skladu s Posebnim uvjetima, imaju funkcionalnost podjele jednokratne transakcije na rate.

Podjela na rate moguća je isključivo unutar Obračunskog razdoblja u kojem je transakcija nastala, najkasnije do isteka dana koji prethodi danu zaključenja Obračunskog razdoblja i formiranja Obavijesti o troškovima.

Mogućnost podjele transakcije na rate ovisi o vrsti transakcije i/ili Primatelju plaćanja. Nije moguće podijeliti na rate transakcije koje uključuju igre na sreću, novčane transfere ili podizanje gotovog novca.

Sve informacije o podjeli na rate, iznosu, broju i datumu dospelja pojedine rate dostupne su unutar Mobilnog bankarstva George pod opcijom «Rate». Dospjele rate se prikazuju i u Obavijesti o troškovima.

Datum dospelja pojedine rate, prikazan uz svaku ratu u Mobilnom bankarstvu George, određuje Obračunsko razdoblje kojem ta rata pripada kako bi bila iskazana u prvoj sljedećoj Obavijesti o troškovima. Taj datum ujedno određuje i dan obračuna pripadajuće naknade uz ratu, koja se također prikazuje u prvoj sljedećoj Obavijesti o troškovima. Banka za Uslugu podjele transakcije na rate naplaćuje naknadu u visini iskazanoj u Posebnim uvjetima za Karticu koja, u skladu s Posebnim uvjetima, ima funkcionalnost podjele jednokratne transakcije na rate bez obračuna kamate.

Naknada za podjelu na rate obračunava se mjesečno uz svaku ratu, počevši od dana podjele transakcije na rate, i to na datum dospelja rate iskazan u Mobilnom bankarstvu George. Svaka tako obračunata naknada prikazuje se u Obavijesti o troškovima izdanoj za Obračunsko razdoblje u kojem pripadajuća rata dospijeva.

Osnovni korisnik može u svakom trenutku u Mobilnom bankarstvu George prijevremeno i u cijelosti otplatiti transakciju koju je podijelio na rate, bez plaćanja ikakve dodatne naknade.

Nakon što Osnovni korisnik u Mobilnom bankarstvu George potvrdi prijevremenu otplatu, sve rate koje nisu bile iskazane u prethodnim Obavijestima o troškovima i nisu naplaćene evidentiraju se u otvorenom Obračunskom razdoblju i iskazuju se za naplatu na prvoj sljedećoj Obavijesti o troškovima.

Korisnik ne ostvaruje pravo na povrat naknada koje su obračunate i/ili naplaćene prije provedbe prijevremene otplate.

5. Postupanje s Karticom, On-line bankarstvom George i Personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama

- 5.1. Za Korisnika koji koristi mToken unutar Mobilnog bankarstva George, odnosno George korištenje i upravljanje mTokenom definirani su Općim uvjetima korištenja On-line bankarstva George za građane, odnosno ovim Općim uvjetima. Ako Korisnik prethodno ne posjeduje mToken Banke, Banka mu može u poslovnici izdati mToken koji će koristiti za Autentifikaciju prilikom autorizacija transakcija kupnje na Internetskim prodajnim mjestima.
- 5.2. Odmah nakon primitka PIN-a, odnosno kreiranja mPIN-a za mToken, Korisnik je obavezan postupati s njime strogo povjerljivo te ga ni u kojem slučaju ne smije učiniti dostupnim trećim osobama. U protivnom, ako dođe do zlorabe PIN-a ili mPIN-a, Korisnik će snositi sve troškove nastale takvom zlorabom.
- 5.3. Korisnik je obavezan poduzeti i sve ostale razumne mjere za zaštitu Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, mTokena i Kartice. Svako korištenje Kartice i/ili mTokena koje bi učinila treća osoba, a za koje je Korisnik znao ili morao znati, smatra se zlorabom Kartice i/ili mTokena te Banka u navedenom slučaju ima pravo teretiti Korisnika za predmetne troškove, odnosno raskinuti Okvirni ugovor.
- 5.4. Korisnik Kartice s beskontaktnom funkcionalnošću obavezan je postupati s tom Karticom s pažnjom dobrog gospodara, onemogućiti njezino ustupanje drugim osobama, brinuti da se svi postupci Karticom na Prodajnom mjestu i/ili Isplatom prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom.
- 5.5. S Personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama Korisnik je obavezan postupati s oprezom. Korisnik mora obratiti pozornost na to da su internetske stranice, na kojima plaća Karticom, zaštićene sigurnim enkripcijskim protokolom, čime se osigurava siguran prijenos podataka između računala Korisnika i pružatelja usluga internetskih plaćanja.
- 5.6. U slučaju da mToken aktivira Otiskom prsta ili Skenom lica, Korisnik je obavezan osigurati da su u svakom trenutku u aplikaciji za očitavanje Otisaka prstiju / Sken lica u Korisnikovom uređaju pohranjeni isključivo Korisnikovi Otisci prstiju / Sken lica jer će se za svaku Autentifikaciju bilo kojim otiskom prsta / skenom lica pohranjenog u navedenoj aplikaciji smatrati da ju je proveo Korisnik, kao i za sve eventualno provedene transakcije nakon takve Autentifikacije te Korisnik prihvaća potpunu odgovornost za sve tako nastale obveze.
- 5.7. Korisnik je obavezan poduzeti sve razumne mjere za zaštitu prilikom internetskih plaćanja i korištenja mTokena, kao što su korištenje antivirusnih programa, iniciranje plaćanja s računala kojemu pristupa ograničen broj osoba, aktiviranje opcije vatrozida unutar operativnog sustava, korištenje licenciranog softvera (operativni sustav, internetski preglednik) te pravilno i redovno održavanje računala. Upute za zaštitu sigurnosti pri internetskim plaćanjima objavljene su na www.erstebank.hr.
- 5.8. Korisnik razumije i prihvaća da svaka internetska stranica, na kojoj je moguće obavljati internetska plaćanja, ima svoja pravila i postupke koje Korisnik treba slijediti za iniciranje platne transakcije.
- 5.9. Ako je kartica spremljena na internetskoj stranici / on-line servisu / mobilnoj aplikaciji Prodajnog mjesta za buduća plaćanja, Korisnik je obavezan odjaviti se nakon korištenja i čuvati tajnost korisničkog imena i lozinke za prijavu i pristup.

- 5.10. Korisnik se obvezuje imati stalno pod neposrednim nadzorom mobilni uređaj na kojem je instalirano Mobilno bankarstvo George ili George mobilna aplikacija da bi se spriječili gubitak, krađa ili zlouporaba.
- 5.11. Korisnik Kartice prihvaća da zaporka, uzorak i odabrano biometrijsko svojstvo (primjerice, Sken lica ili Otisak prsta) kod biometrijske autentifikacije za otključavanje zaslona pametnog telefona predstavlja, među ostalim, isključivu i nedvojbenu potvrdu njegovog identiteta te nedvojbeni dokaz da Korisnik Kartice koristi Mobilno bankarstvo George ili George mobilnu aplikaciju i autorizira transakciju.
- 5.12. Za troškove nastale upotrebom ukradene ili zlorabljene Kartice kod kojih je provedena Pouzdana autentifikacija Korisnika kartice tako da je transakcija autorizirana PIN-om, mTokenom ili nekim drugim sredstvom za autentifikaciju i autorizaciju transakcije (Prijavom otiskom prsta / Prijavom skenom lica), neovisno o trenutku prijave izgubljene, ukradene ili zlorabljene Kartice, Korisnik odgovara u cijelosti, obzirom da su navedeni troškovi nastali zbog krajnje nepažnje Korisnika, odnosno zbog nepoštivanja ugovornih obveza iz ovih Općih uvjeta.
- 5.13. Nije dozvoljeno korištenje Kartice kao sredstva osiguranja podmirenja duga, za podizanje gotovog novca simulacijom kupoprodaje, odnosno plaćanjem fiktivnih proizvoda ili usluga te za kupoprodaju koja je protivna propisima Republike Hrvatske. Kartica nije prenosiva na druge osobe i može je koristiti isključivo Korisnik čije je ime otisnuto na Kartici. Korisnik se obvezuje da Karticu neće koristiti za bilo kakve protuzakonite svrhe.
- 5.14. U slučaju gubitka ili krađe Kartice ili uređaja na kojem koristi mToken te po saznanju o izvršenim neautoriziranim transakcijama Korisnik je obavezan odmah o tome, bez odgode u najkraćem roku obavijestiti Banku radi sprečavanja zlouporabe i to na sljedeće telefonske brojeve: 0800 7890 ili 072 555 555 ili na telefonski broj autorizacijskog centra Erste Group Card Processora 01 3078 699 te je telefonsku prijavu obavezan, bez odgađanja, potvrditi Banci i u pisanom obliku, osobno u poslovnici Banke te, iznimno u dogovoru s Bankom, poštom ili e-mailom. Za pozive iz inozemstva za prijavu je dostupan telefonski broj 385 51 365 591. Ako Korisnik, nakon prijave gubitka ili krađe Kartice, pronađe Karticu, ne smije je koristiti, već je obavezan o tome odmah obavijestiti Banku na brojeve telefona iz ovog članka te postupiti u skladu s uputama Banke. U protivnom, Korisnik snosi odgovornost za sve troškove učinjene tom Karticom. Korisnik može prijaviti gubitak ili krađu Kartice i preko Mobilnog bankarstva George, nakon čega će mu se automatski izdati nova Kartica. U ovom slučaju novi PIN dostavlja se preko Mobilnog bankarstva George.
- 5.15. Neovisno o načinu prijave gubitka ili krađe Kartice, Osnovni korisnik može prijaviti gubitak ili krađu Osnovne kartice, kao i svih Dodatnih kartica, dok Dodatni korisnik može prijaviti gubitak ili krađu samo svoje Dodatne kartice.
- 5.16. Korisnik Kartice može privremeno onemogućiti korištenje Kartice odabirom opcije „Zaključaj karticu“ unutar *On-line* bankarstva George te opcijom „Otključaj karticu“ ponovno omogućiti njezino korištenje. Osnovni korisnik može privremeno onemogućiti korištenje za Osnovnu karticu i sve Dodatne kartice, dok Dodatni korisnik može privremeno onemogućiti korištenje isključivo svoje Dodatne kartice. Ako Osnovni korisnik privremeno onemogući korištenje kartice Dodatnog korisnika, Dodatni korisnik ne može opcijom „Otključaj karticu“ ponovno omogućiti njezino korištenje. U tom slučaju samo Osnovni korisnik može opcijom „Otključaj karticu“ omogućiti njezino ponovno korištenje.
- 5.17. Korisnik je suglasan s mogućnošću da ga zaposlenik Prodajnog mjesta radi provjere njegovog identiteta zatraži identifikacijsku ispravu sa slikom na uvid.
- 5.18. U slučaju opravdane sumnje na autentičnost priložene obavezne financijske dokumentacije nužne za izdavanje Kartice, kao i ostalih podataka na obrascu Zahtjeva za izdavanje kartice, na zahtjev Banke Korisnik se obvezuje dostaviti traženu dodatnu dokumentaciju kojom bi potvrdio autentičnost dokumentacije, priložene uz Zahtjev za izdavanje kartice.
- 5.19. U slučaju promjene imena i/ili prezimena Korisnika, Korisnik može zatražiti izdavanje Kartice s novim imenom i/ili prezimenom isključivo u poslovnicama Banke.
- 5.20. U slučaju oštećenja Kartice u fizičkom obliku, Osnovni korisnik može, osim u poslovnicama Banke, preko Mobilnog bankarstva George zatražiti ponovno izdavanje Kartice Osnovnog korisnika i svih Kartica Dodatnih korisnika, dok Dodatni korisnik može zatražiti izdavanje samo za svoje Dodatne kartice.

6. Limit

- 6.1 Na temelju podnesenog Zahtjeva za izdavanje kartice i sve potrebne dokumentacije, kojom se utvrđuje kreditna sposobnost potencijalnog Osnovnog korisnika, Banka donosi odluku o prihvatu Zahtjeva za izdavanje kartice i utvrđuje Ukupni limit. Radi izbjegavanja dvojbi, Dodatni korisnik koristi Ukupni limit utvrđen Osnovnom korisniku do visine koju može odrediti Osnovni korisnik, ako Osnovni korisnik ne ograniči iznos potrošnje Dodatnom korisniku, tada Dodatni korisnik može koristiti cjelokupni neiskorišteni Ukupni limit odobren Osnovnom korisniku.
- 6.2. Raspoloživi iznos Ukupnog limita povećava se podmirenjem dospjele obveze iskazane u Obavijesti o troškovima, i to u visini uplaćenog iznosa. Naknade definirane Posebnim uvjetima te kamate ne utječu na iznos raspoloživog Ukupnog limita.
- 6.3. Banka će za cijelo vrijeme trajanja Okvirnog ugovora periodično provjeravati kreditnu sposobnost Osnovnog korisnika te, ovisno o utvrđenoj kreditnoj sposobnosti, može Osnovnom korisniku smanjiti Ukupni limit ili otkazati Okvirni ugovor, a o čemu će obavijestiti Korisnika dva mjeseca ranije. Banka neće Korisniku samostalno povećavati Ukupni limit.

- 6.4. Ako Osnovni korisnik nije suglasan s izmjenom Okvirnog ugovora i smanjenjem Ukupnog limita, u roku od dva mjeseca od dana slanja obavijesti o smanjenju Ukupnog limita iz prethodnog članka, obavezan je o tome u pisanom obliku obavijestiti Banku i otkazati Okvirni ugovor, u skladu s člankom 19.5., kad mu dospijevaju na naplatu svi troškovi po Kartici, i oni koje je učinio Osnovni korisnik i oni koje je učinio Dodatni korisnik. Ako Osnovni korisnik ne podnese Banci zahtjev za otkaz Okvirnog ugovora prije isteka roka primjene smanjenog Ukupnog limita, u skladu s obavijesti o smanjenju Ukupnog limita, na snagu stupa izmijenjeni Okvirni ugovor sa smanjenim iznosom Ukupnog limita.
- 6.5. Osnovni korisnik može u svakom trenutku podnijeti zahtjev za smanjenje ili povećanje Ukupnog limita. Banka će smanjiti Ukupni limit na temelju zahtjeva Osnovnog korisnika, dok će odluka Banke o povećanju Ukupnog limita ovisiti o njegovoj kreditnoj sposobnosti, koja se utvrđuje u skladu s člankom 6.7. ovih Općih uvjeta. Banka ima pravo odbiti zahtjev Osnovnog korisnika za povećanje Ukupnog limita bez navođenja razloga odbijanja zahtjeva.
- 6.6. Osnovni korisnik je obavezan obavijestiti Banku o okolnostima koje utječu ili bi mogle utjecati na visinu i mogućnost korištenja i uredne otplate odnosno ispunjenja obveza iz Okvirnog ugovora, a osobito ako je riječ o izostanku ili smanjenju redovnih mjesečnih primanja ili nekim drugim bitnim financijskim okolnostima Osnovnog korisnika, o kojima Banka nema saznanja. Banka ima pravo u svakom trenutku zatražiti od Osnovnog korisnika dodatnu dokumentaciju radi utvrđenja kreditne sposobnosti.
- 6.7. Banka utvrđuje kreditnu sposobnost Osnovnog korisnika na temelju njegovih primanja, obveza (dospjelih i nedospjelih) prema Banci i drugim vjerovnicima i urednosti u podmirivanju obveza prema Banci i drugim vjerovnicima u skladu s pozitivnim propisima te u skladu s poslovnom praksom Banke.
- 6.8. Po odobrenju Ukupnog limita Banka inicijalno postavlja maksimalne iznose Limita za kupovinu na prodajnim mjestima, Limita za podizanje gotovog novca, Limita za kupovinu na internetu i Limita za igre na sreću. Nakon inicijalnog postavljanja Korisnik može samostalno upravljati tim limitima do maksimalnog iznosa prikazanog unutar *On-line* bankarstva George. Osnovni korisnik može postaviti maksimalni iznos Limita po kartici Dodatnom korisniku unutar Ukupnog limita. U tom slučaju Dodatni korisnik može samostalno upravljati limitima do maksimalnog iznosa koji je postavio Osnovni korisnik. Povećanje Ukupnog limita ne mijenja prethodno samostalno postavljene Limite po Kartici koje je postavio Korisnik. U slučaju smanjenja Ukupnog limita, Banka će postaviti nove maksimalne iznose Limita po Kartici.
- 6.9. Transakcije napravljene Karticom umanjuju raspoloživa sredstva na Kartičnoj partiji po autorizaciji transakcije, a Korisnik je suglasan i prima na znanje da datum terećenja Kartične partije može biti različit od datuma autorizacije transakcije. Ako Banka ne zaprimi transakciju u roku od 7 dana od dana autorizacije transakcije, Banka će povećati raspoloživi iznos na Kartičnoj partiji za iznos autorizirane transakcije. Banka nema utjecaja na vrijeme kad će pružatelj platne usluge prihvatanja platnih transakcija Banci dostaviti podatke o izvršenju transakcije. U slučaju da Banka zaprimi podatke o transakciji nakon isteka sedam dana, Banka će teretiti Kartičnu partiju Korisnika u iznosu ranije autorizirane transakcije, bez obzira na datum autorizacije.

7. Blokada korištenja Kartice

- 7.1. 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 ili ograničenja poslovne sposobnosti Korisnika;
 - u slučaju gubitka i/ili krađe Kartice;
 - ako postoje opravdani razlozi koji značajno povećavaju rizik da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja, a naročito u slučaju blokade transakcijskog računa Osnovnog korisnika ili kašnjenja u plaćanju troškova iskazanih na Obavijesti o troškovima duljeg od 15 dana;
 - zbog sigurnosti Kartice kao platnog instrumenta, u slučaju sumnje na neovlašteno korištenje Kartice, odnosno korištenje Kartice s namjerom prijevare, što uključuje, ali ne ograničava se na situaciju kad Korisnik osporava da je autorizirao jednu ili više platnih transakcija po Kartici;
 - u ostalim situacijama, a koje se odnose na sigurnost Kartice, odnosno u situacijama značajnim za sigurnost Banke ili za isključenje rizika ugovornih strana;
 - kao ograničenje korištenja Kartice ako Korisnik u ostavljenom roku ne dostavi podatke/dokumente koje je zatražila Banka, potrebne radi provođenja mjera dubinske analize u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma;
 - na zahtjev Korisnika.
- 7.2. U slučaju blokade Kartice na inicijativu Banke, Banka će o tome obavijestiti Korisnika preko Mobilnog bankarstva George ili e-mailom ili SMS-om ili telefonom ili dopisom ili na drugi način na podatke koje je Korisnik učinio dostupnima, 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.
- 7.3. Ako se steknu uvjeti, Banka će Korisniku u slučajevima blokade Kartice zbog obavijesti o neautoriziranoj platnoj transakciji izdati novu Karticu u što kraćem roku, odnosno osigurati deblokadu Kartice nakon što prestanu postojati razlozi koji su bili osnova za blokadu.

- 7.4. Kartica blokirana na zahtjev Korisnika može se deblokirati podnošenjem zahtjeva u poslovnici Banke ako su po isključivoj procjeni Banke otklonjeni uzroci blokade Kartice ili će Banka Korisniku izdati novu Karticu.
- 7.5. Karticu blokiranu na inicijativu Banke, Banka će deblokirati ili izdati novu Karticu nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu te Kartice.
- 7.6. Blokadom Kartica ne prestaje odgovornost Korisnika za transakcije nastale za vrijeme korištenja Kartice.
- 7.7. Svaki pokušaj korištenja Kartice nakon obavijesti o blokiranju Kartice predstavlja njezino neovlašteno korištenje i razlog je za raskid Okvirnog ugovora. Ako Banka blokira Osnovne kartice i Dodatne kartice zbog terećenja transakcijskog računa Osnovnog korisnika na temelju naloga Financijske agencije ili odluke drugih nadležnih tijela (blokada transakcijskog računa Osnovnog korisnika) ili zbog nepodmirenja dospjelog duga iskazanog na bilo kojoj Obavijesti o troškovima dulje od 15 dana, Korisniku će na *On-line* bankarstvu Georgu biti vidljivo da nema raspoloživog iznosa za potrošnju neovisno o tome što možda odobreni Ukupni limit nije potrošen.
- 7.8. Blokiranje Kartice ne utječe na rok važenja izdane Kartice ni na obvezu plaćanja članarine. Po isteku roka važenja blokirane Kartice Banka će Korisniku izdati novu Karticu te je blokirati ako i dalje postoje razlozi za blokadu, pod uvjetom da Okvirni ugovor za tu Karticu nije u međuvremenu otkazan ili raskinut. Ako Banka blokira Karticu na temelju zahtjeva Korisnika, Kartica će biti blokirana dok Osnovni korisnik ne podnese zahtjev za ponovnu aktivaciju, odnosno deblokadu Kartice ili dok se ne otkaže ili raskine Okvirni ugovor za tu Karticu.
- 7.9. Zbog zaštite imovinskih interesa Korisnika kartice Banka ili kartična platna shema Diners Club International, Visa i Mastercard pridržavaju pravo isključiti mogućnost upotrebe Kartice u pojedinim državama ili na određenim Prodajnim mjestima i/ili Internetskim prodajnim mjestima kad prema njihovoj profesionalnoj prosudbi nisu osigurani potrebni sigurnosni standardi u kartičnom poslovanju.

8. Suglasnost za platnu transakciju (autorizacija) i njezin opoziv

- 8.1. Korisnik daje neopozivu suglasnost za izvršenje platne transakcije postupajući na jedan od niže navedenih načina, pri čemu konkretan način autorizacije ovisi o tehničkim mogućnostima i vrsti prihvatnog uređaja, kanalu prodaje (Prodajno mjesto / Internetsko prodajno mjesto, ili Isplatno prodajno mjesto), kategoriji trgovca te značajkama platnog instrumenta (fizička Kartica ili Digitalizirana kartica na Mobilnom uređaju):

a) Transakcije na Prodajnim mjestima (EFT-POS terminal):

Neposrednom interakcijom Kartice izdane u fizičkom obliku i EFT-POS terminala na način koji uređaj podržava:

- (i) Beskontaktnim prislanjanjem Kartice čitaču: Za transakcije do određenog iznosa (definiranog pravilima kartičnih shema i zakonskim propisima) suglasnost se daje samim činom prislanjanja, dok se za iznose iznad tog limita ili na zahtjev EFT-POS terminala suglasnost dodatno potvrđuje unosom PIN-a.
- (ii) Umetanjem ili provlačenjem Kartice: Umetanjem Kartice u čip-čitač ili provlačenjem magnetske trake, uz obaveznu potvrdu identiteta Korisnika unosom PIN-a ili, iznimno, vlastoručnim potpisom na potvrdi o plaćanju ako uređaj ne podržava unos PIN-a.

b) Isplata gotovog novca:

Korištenjem Kartice na bankomatima (ATM) ili Isplatnim prodajnim mjestima, bilo umetanjem ili beskontaktnim očitavanjem, uz obavezan unos PIN-a.

c) Internetska plaćanja (e-commerce):

Ako Internetsko prodajno mjesto ili Banka izvršenje platne transakcije uvjetuju provođenjem Pouzdane autentifikacije, transakcija se izvršava unosom ili odabirom pohranjenih Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica te

- (i) korištenjem Usluge sigurnog plaćanja ili
- (ii) korištenjem Passkeyja.

Ako Internetsko prodajno mjesto ili Banka izvršenje platne transakcije ne uvjetuju provođenjem Pouzdane autentifikacije, transakcija se autorizira unosom traženih ili odabirom pohranjenih Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica.

d) Transakcije na Samouslužnim uređajima:

Korištenjem Kartice na automatiziranim uređajima koji, zbog prirode usluge (brzi protok) ili tehničkih specifikacija, ne zahtijevaju unos PIN-a niti potpis (npr. naplata cestarina, parkirni automati, i sl.).

e) Kartično poslovanje na daljinu kod kataloške ili telefonska prodaje:

Kod telefonskih ili kataloških narudžbi, usmenim ili pisanim davanjem podataka o Kartici koje prodajno mjesto zahtijeva (npr. broj Kartice, datum isteka Kartice), ili postupanjem prema uputama automatiziranih govornih automata.

f) Transakcije koje inicira trgovac:

U slučajevima kad Korisnik daje prethodnu suglasnost Primatelju plaćanja za buduće terećenje Kartice (npr. ponavljajuće pretplate, naknadne naplate troškova korištenja usluge i sl.), ta se suglasnost daje prilikom ugovaranja usluge uz primjenu Pouzdane autentifikacije, nakon čega Primatelj plaćanja inicira svaku sljedeću transakciju na temelju te suglasnosti Korisnika.

g) Transakcije Digitaliziranom karticom na Prodajnim mjestima i Bankomatima

Korisnik daje suglasnost za izvršenje transakcije Digitaliziranom karticom:

- (i) aktivnom provjerom identiteta otključavanjem Mobilnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija Digitalnog novčanika unosom zaporke, uzorka ili korištenjem biometrije (Otisak prsa, Sken lica i sl.).
- (ii) prislanjanjem Mobilnog uređaja s Digitaliziranom karticom čitaču na EFT-POS terminalu, Bankomatu, Samouslužnom uređaju ili drugom uređaju koji prihvaća beskontaktnu transakciju te ako se dodatno zahtijeva unos PIN-a, unosom PIN-a.

h) Transakcije Digitalnim novčanikom na Internetskim prodajnim mjestima:

Korisnik daje suglasnost za transakciju na Internetskom prodajnom mjestu odabirom Digitalnog novčanika i Digitalizirane kartice te potvrdom transakcije na način koji određuje Pružatelj usluge Digitalnog novčanika ili kartična platna shema, odnosno uređaj s kojeg se vrši plaćanje (npr. odabirom opcije plaćanja, unosom zaporke/uzorka, Otiskom prsta, Skenom lica sl.). Neovisno o načinu rada Digitalnog novčanika, Banka zadržava pravo uvjetovati izvršenje transakcije provođenjem dodatne Pouzdane autentifikacije korištenjem Usluge sigurnog plaćanja.

- 8.2. Korisnik ne može opozvati suglasnost za izvršenje platne transakcije nakon što ju je dao na jedan od navedenih načina u skladu s ovim člankom, osim ako Prodajno mjesto dostavi Banci svoju pisanu suglasnost.

9. Odgovornost Korisnika za obveze po Kartici

- 9.1. Osnovni korisnik odgovara za obveze koje terete Osnovnu i Dodatnu karticu.
- 9.2. Korisnik Dodatne kartice odgovara za sve obveze koje terete Dodatnu karticu, ako je tako ugovoreno. Za obveze po Dodatnoj kartici, Banka prvo poziva na plaćanje Osnovnog korisnika te, ako on pravodobno ne ispuni te obveze, može pozvati Dodatnog korisnika, ako je ugovoreno da on odgovara za obveze po Kartici. Ako postoje okolnosti zbog kojih je izvjesno da Osnovni korisnik neće moći podmiriti obveze po Dodatnoj kartici, Banka može pozvati Dodatnog korisnika, ako on odgovara za obveze po Kartici, istodobno s Osnovnim korisnikom ili prije toga.
- 9.3. Za obveze koje terete Karticu odgovaraju i osobe koje su za tu svrhu izdale Banci sredstva osiguranja plaćanja, odnosno preuzele obvezu solidarnog jamstva.
- 9.4. Banka može izvršiti prijeboj bilo kojeg dospjelog duga Korisnika s osnove bilo koje Kartice / Okvirnog ugovora i tražbine Korisnika prema Banci s osnove transakcijskih ili depozitnih računa koje Korisnik ima otvorene u Banci, bez obzira na mjesto plaćanja ili valutu međusobnih dugovanja i to bez prethodne obavijesti i bilo kakve prethodne suglasnosti, kao i bez intervencije suda. Ako su obveze denominirane u različitim valutama, Banka može konvertirati bilo koju od njih po kupovnom tečaju s dnevne tečajne liste Banke za prijeboj dugovanja.

10. Odgovornost za neautorizirane platne transakcije

- 10.1. Odredbe prethodnog članka primjenjuju se i na odgovornost za izvršene neautorizirane transakcije te Korisnik odgovara za te transakcije:
 - a) najviše do 50 EUR ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljene ili ukradene Kartice ili posljedica druge zloporabe Kartice, a Korisnik nije svojom nepažnjom ili postupanjem protivnim ovim Općim uvjetima pridonio njihovu gubitku, krađi ili zloporabi te
 - b) u punom iznosu transakcije ako je Korisnik postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza iz Okvirnog ugovora.
- 10.2. U slučajevima iz članka 10.1. a) Korisnik ne odgovara za iznos transakcije:
 - ako gubitak, krađu ili zloporabu platnog instrumenta Korisnik nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane platne transakcije;
 - ako su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta Banke;
 - ako Banka nije omogućila Korisniku svakodobno obavješćivanje o gubitku, krađi ili zloporabi platnog instrumenta u skladu s ovim Općim uvjetima;
 - ako Banka ne zahtijeva ili ne primijeni traženu Pouzdanu autentifikaciju klijenta.
- 10.3. Ako se nakon provedenog reklamacijskog postupka utvrdi da je Korisnik postupao prijevarno prema Banci ili se utvrdi da nije bilo osnove za povrat platne transakcije (na temelju podnesenog prigovora), Banka će teretiti Korisnika za iznos transakcije zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama.
- 10.4. Korisnik ne odgovara za iznos neautoriziranih platnih transakcija izvršenih nakon što je u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zloporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju, osim ako je Korisnik postupao s namjerom prijevare, u kojem slučaju odgovara za puni iznos tih transakcija.

11. Izvršenje platne transakcije

- 11.1. Potvrde o transakciji, kao i elektronički podaci o autoriziranoj transakciji, dostavljeni Banci, smatraju se nalogom Korisnika za izvršenje platne transakcije.
- 11.2. Vrijeme primitka naloga za plaćanje je bilo koji trenutak u kojem Banka primi elektroničke podatke o platnoj transakciji od Primatelja plaćanja, odnosno od kartične platne sheme. Banka će za iznos platne transakcije koja je inicirana upotrebom Kartice ili podataka s Kartice teretiti, odnosno odobriti Karticu odmah nakon primitka naloga za plaćanje.

- 11.3. Korisnik je obavezan obavijestiti Banku ako na Obavijesti o troškovima neki od troškova nije evidentiran. Obavijest mora sadržavati naziv Prodajnog mjesta, datum i iznos troška. Banka na temelju te obavijesti kontaktira Prodajno mjesto radi pribavljanja naloga za plaćanje. Ako Korisnik ne obavijesti Banku o nastalom, a neiskazanom trošku, razumije da ga Banka može pozvati na plaćanje takvog troška.

12. Obavijest o troškovima

- 12.1. Banka jednom mjesečno, bez naplate naknade, izdaje Osnovnom korisniku Obavijest o troškovima. Banka dostavlja Obavijest o troškovima Osnovnom korisniku na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka na način ugovoren s Osnovnim korisnikom. Trajnim nosačima podataka, u smislu prethodno navedenog, smatraju se *On-line* bankarstvo George i e-mail. Osnovnim korisnicima, koji su korisnici *On-line* bankarstva George, Obavijesti o troškovima dostavljaju se i tom uslugom. Osnovni korisnici ugovoreni način dostave Obavijesti o troškovima mogu promijeniti u poslovnica Banke podnošenjem zahtjeva za izmjenu kanala dostave Obavijesti o troškovima te na *On-line* bankarstvu George.
- 12.2. Neovisno o ugovorenom načinu dostave, na izričit zahtjev Osnovnog korisnika Banka će Obavijest o troškovima dostaviti i na papiru. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora ili otkaza *On-line* bankarstva George, Obavijesti o troškovima se nadalje šalju poštom ili e-mailom, ako je Korisnik prethodno izabrao e-mail za dostavu tih obavijesti. Dodatni korisnik, koji je ujedno i korisnik *On-line* bankarstva George, ima uvid u troškove po svojoj Dodatnoj kartici u *On-line* bankarstvu George.
- 12.3. Banka je obvezna na zahtjev Osnovnog korisnika dostaviti Obavijest o troškovima u papirnatom obliku jednom mjesečno bez naplate naknade za tu uslugu.
- 12.4. Osnovni korisnik obavezan je platiti ukupan iznos naveden na Obavijesti o troškovima u roku dospijeća, pri čemu na postojanje i dospijeće obveze ne utječe okolnost da Korisnik uredno ne prima Obavijesti o troškovima.
- 12.5. U slučaju neplaćanja ukupnog iznosa iz Obavijesti o troškovima u dospijeću, Banka zaračunava zakonske zatezne kamate u skladu sa Zakonom o obveznim odnosima. Ako zadnji dan dospijeća troškova prikazan na Obavijesti o troškovima pada na dan koji nije Radni dan ili dan na koji T2 sustav nije otvoren za namiru transakcija u eurima, dospijeće se pomiče na idući Radni dan.
- 12.6. Opomene o postojanju dospelog nepodmirenog duga prethodnog razdoblja po Karticama slat će se Osnovnom korisniku na Obavijesti o troškovima na način ugovoren s Osnovnim korisnikom o dostavi Obavijesti o troškovima.
- 12.7. Rok dospijeća za plaćanje ukupnog iznosa navedenog u Obavijesti o troškovima je 15 dana od dana izdavanja Obavijesti o troškovima, ako nije drukčije ugovoreno.
- 12.8. Osnovni korisnik može, pod uvjetom da nema dospelog neplaćenog duga, podnijeti zahtjev za promjenu datuma izdavanja Obavijesti o troškovima.
- 12.9. Zahtjev za promjenu datuma izdavanja Obavijesti o troškovima, kao i za promjenu načina dostave Obavijesti o troškovima Osnovni korisnik može podnijeti e-mailom na erstebank@erstebank.hr, erstekartice@erstebank.hr ili vasemisljenje@erstebank.hr te unosom poruke u George mobilnu aplikaciju. E-mail mora biti poslan s ažurirane e-mail adrese Osnovnog korisnika koju je dao Banci i koja je evidentirana za komunikaciju s Osnovnim korisnikom.
- 12.10. Osnovni korisnik može ugovoriti terećenje transakcijskog računa za podmirenje troškova po Karticama preko *On-line* bankarstva George ili u poslovnica Banke.
- 12.11. Iznos Preplate koristi se za podmirenje budućih potraživanja s osnove te Kartice, osim u slučaju postojanja dospelog nepodmirenog duga Korisnika prema Banci s bilo koje osnove te se u tom slučaju koristi za podmirenje dospelog nepodmirenog duga Korisnika prema Banci.
- 12.12. Ako Osnovni korisnik ima ugovoreno terećenje transakcijskog računa za podmirenje troškova po Karticama, sve uplate ili povрати/storna u korist Kartice, evidentirani nakon izdavanja Obavijesti o troškovima i formiranja pojedinačnog naloga za plaćanje, neće utjecati na već formirani nalog za plaćanje niti će umanjiti njegov iznos.

13. Postupanje u slučaju neautoriziranih ili neuredno izvršenih platnih transakcija

- 13.1. Ako Korisnik smatra da je na Obavijesti o troškovima iskazana neautorizirana ili neuredno izvršena platna transakcija, obavezan je bez odgađanja, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja, podnijeti Banci pisanu izjavu ili prigovor poštom na adresu sjedišta Banke ili e-mailom, kojima osporava autoriziranje, odnosno urednost transakcije.
- 13.2. Banka će provesti istragu radi utvrđivanja osnovanosti prigovora na neautorizirane platne transakcije te će u slučaju opravdanosti prigovora postupiti u skladu sa zahtjevom Korisnika i zakonskim odredbama, odnosno vratiti mu iznos provedene transakcije odmah, a najkasnije do kraja prvog Radnog dana nakon zaprimanja prigovora. Ako Banka sumnja u prijevaru Korisnika, neće izvršiti povrat u navedenom roku, već će u istom roku pisano obavijestiti Hrvatsku narodnu banku o sumnji na prijevaru.
- 13.3. U slučaju ostalih prigovora (za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije) Banka će provesti istragu osnovanosti prigovora te će u slučaju osnovanosti prigovora postupiti u skladu sa zahtjevom Korisnika i zakonskim odredbama, odnosno uredno izvršiti traženu transakciju ili povrat iznosa pogrešno provedene transakcije.

U slučaju opravdanosti prigovora Banka će dovesti iznos terećene Kartice u stanje koje bi odgovaralo stanju te Kartice da sporna transakcija nije bila izvršena i to odmah, a najkasnije do kraja prvog Radnog dana nakon saznanja za takav propust.

- 13.4. U slučaju da Korisnik osporava uredno izvršenje platne transakcije zbog razloga koji proizlaze iz njegovog ugovornog odnosa s Prodajnim mjestom, Korisnik je obavezan prigovor riješiti izravno s Prodajnim mjestom.
 - 13.5. Reklamacijski postupak je postupak koji Banka provodi na zahtjev ili prigovor Korisnika kojom Korisnik osporava da je autorizirao ili zadao kartičnu transakciju. Nakon podnesenog zahtjeva ili prigovora kojom Korisnik osporava transakciju, Banka provjerava je li osporena transakcija autentificirana, pravilno evidentirana i proknjižena te da na izvršenje platne transakcije nije utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak usluge koju je Banka pružila. Podnesenim zahtjevom ili prigovorom Korisnik daje nalog Banci da za potrebe rješavanja podatke iz podnesenog zahtjeva ili prigovora, kao i svaki drugi podatak potreban za rješavanje predmetnog zahtjeva ili prigovora, obrađuje i razmjenjuje s trećim osobama uključenima u predmetnu transakciju te Ministarstvom unutarnjih poslova Republike Hrvatske (MUP RH). Treće osobe uključene u predmetnu transakciju mogu, primjerice, biti kartični procesori banaka, kartične kuće, pružatelji platnih usluga Prodajnih mjesta/bankomata, trgovci relevantnih Prodajnih mjesta. Ako to zahtijeva provođenje reklamacijskog postupka, Banka će od Korisnika zatražiti dodatne podatke te je Korisnik obavezan te podatke dostaviti Banci. Dodatno, Banka će, ako u vezi osporene transakcije utvrdi da postoji sumnja u počinjenje kaznenog djela, obavijestiti o tome MUP RH ili druga nadležna tijela, odnosno poduzeti druge mjere u skladu sa svojim zakonskim obvezama. Ako se nakon provedenog reklamacijskog postupka utvrdi da je Korisnik postupao prijevarno prema Banci ili se utvrdi da nije bilo osnove za povrat osporene transakcije, Banka će teretiti Korisnika za iznos koji je Korisniku neosnovano vraćen na temelju podnesenog zahtjeva ili prigovora zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama.
 - 13.6. Chargeback postupak je postupak povrata sredstava koji Banka, u ime i za račun Korisnika, pokreće prema kartičnoj platnoj shemi radi reklamiranja kartične transakcije, a može biti rezultat reklamacijskog postupka iz članka 13.5. ovih Općih uvjeta. Chargeback postupak ovisi o strogo propisanim pravilima kartičnih shema te je pokretanje Chargeback postupka na temelju prigovora/zahtjeva Korisnika, uvjetovano dokazima i dokumentacijom, a koja se u samom postupku mora dostaviti. Ovisno o vrsti prigovora, razdoblje u kojem Banka može inicirati Chargeback postupak ne smije biti dulje od 120 dana od dana kad je osporena kartična transakcija inicirana. U slučaju da se nakon provedenog Chargeback postupka utvrdi da je prigovor bio osnovan, Banka će Korisniku odobriti iznos u odnosu na koji je utvrđena osnovanost prigovora/zahtjeva Korisnika. Ako nakon provedenog Chargeback postupka kartična platna shema prihvati argument Prodajnog mjesta, Korisnik je dužan podmiriti reklamirani trošak za koji je prethodno odobren.
- 14. Povrat novčanih sredstava za autorizirane transakcije koje je inicirao Primatelj plaćanja ili su inicirane preko Primatelja plaćanja**
- 14.1. Ako nije drukčije određeno odredbama Okvirnog ugovora, Korisnik ima pravo u roku osam tjedana od datuma terećenja podnijeti zahtjev za povrat cjelokupnog novčanog iznosa autorizirane platne transakcije, koja je već izvršena ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:
 - a) autoriziranu Platnu transakciju inicirao je Primatelj plaćanja ili je inicirana preko njega;
 - b) suglasnost za izvršenje u vrijeme kad je dana, nije dana za točan iznos platne transakcije;
 - c) iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi Korisnik mogao razumno očekivati uzimajući u obzir svoje prijašnje navike potrošnje, odredbe Okvirnog ugovora i relevantne okolnosti tog slučaja.
 - 14.2. Korisnik se ne može pozivati na pravo iz prethodnog članka ako je razlog za ostvarenje uvjeta iz pod točke c. prethodnog stavka primjena Referentnog tečaja ugovorenog s njegovim pružateljem platnih usluga.
 - 14.3. Odredbe ovog članka Općih uvjeta ne primjenjuju se na međunarodne platne transakcije.
 - 14.4. Korisnik nema pravo na povrat novčanih sredstava za izvršenu autoriziranu platnu transakciju ako je dao suglasnost za izvršenje platne transakcije izravno Banci i ako su Banka ili Primatelj plaćanja dostavili ili učinili raspoloživim Korisniku informacije o budućoj platnoj transakciji na ugovoreni način najmanje četiri tjedna prije datuma dospijea.
 - 14.5. Korisnik gubi pravo na povrat novčanih sredstava prema ovom članku ako Korisnik Banci ne podnese pisani zahtjev za povrat novčanih sredstava navođenjem identifikacijskog broja transakcije i razloga za povrat u roku od osam tjedana od datuma izdavanja Obavijesti o troškovima. Banka pridržava pravo zatražiti dodatne podatke od Korisnika da bi utvrdila ispunjavaju li se pretpostavke za povrat novčanih sredstava.

15. Rješavanje prigovora s Prodajnim mjestima, Internetskim prodajnim mjestima, Isplatnim prodajnim mjestima i bankomatima drugih pružatelja platnih usluga

- 15.1. U slučaju eventualnih prigovora Korisnika, koji se odnose na nepotpunu isplatu i/ili pogrešno evidentiranje iznosa, a koji je isplaćen na Isplatnom prodajnom mjestu ili na bankomatima drugih pružatelja platnih usluga, kao i za održavanje bankomata, njegovu ispravnost, opskrbu gotovim novcem, zadržavanje ili oštećenje Kartice, Banka će u suradnji s poslovnim subjektima na čijim je bankomatima, odnosno Isplatnim prodajnim mjestima obavljena isplata gotovog novca, provesti postupak rješavanja prigovora.

- 15.2. Sve eventualne nesuglasice i sporove oko kvalitete i isporuke proizvoda i/ili usluga, odnosno oko materijalnih ili pravnih nedostataka proizvoda i/ili usluga, Korisnik će riješiti isključivo s Prodajnim mjestom ili Internetskim prodajnim mjestom. Banka ne odgovara za bilo kakvu štetu nastalu Korisniku, kao posljedicu neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza Prodajnog mjesta ili Internetskog prodajnog mjesta.

16. Naknade i referentni tečaj za preračunavanje troška u eure

- 16.1. U slučaju da je originalna valuta transakcije jedna od valuta s tečajne liste Banke, troškovi nastali korištenjem Kartice na Prodajnim mjestima, Internetskim prodajnim mjestima ili Isplatom prodajnim mjestima, bilo u inozemstvu ili u Republici Hrvatskoj, u slučaju kada se Karticom plaća proizvod i/ili usluga čije terećenje pristiže u stranoj valuti različitoj od eura, iznos se preračunava u eure prema prodajnom tečaju za devize objavljenom na www.erstebank.hr, primjenjivom na dan transakcije. Do navedenog može doći zbog toga što je izravni pružatelj usluge inozemno Prodajno mjesto, Internetsko prodajno mjesto ili Isplato prodajno mjesto izvan euro područja, zbog korištenja međunarodnog rezervacijskog sustava ili iz bilo kojeg drugog razloga (primjerice, kod kupnje zrakoplovnih karata ili usluga hotelskog smještaja), neovisno o tečaju koji primjenjuje pružatelj usluge, rezervacijski sustav ili bilo koja treća strana. Gotov novac podignut u inozemstvu, kao i troškovi njegova podizanja, preračunavaju se u eure prema prodajnom tečaju za devize Banke, objavljenom na www.erstebank.hr, primjenjivom na dan transakcije. Tečajna lista Banke dostupna je u poslovnicama Banke te na www.erstebank.hr.
- 16.2. U slučaju da originalna valuta transakcije nije na tečajnoj listi Banke za transakcije Visa karticom, Visa Europe će po Referentnom tečaju preračunati originalni iznos transakcije u eure, za transakcije Mastercard karticom, Mastercard će po Referentnom tečaju preračunati originalni iznos u eure.
- 16.3. U slučaju da originalna valuta transakcije nije na tečajnoj listi Banke, za transakcije Diners Club karticom Banka će preračunati originalni iznos transakcije u eure, prema tečajnoj listi za Diners Club kartice objavljenom na www.erstebank.hr.
- 16.4. Banka će teretiti Karticu u eurima na temelju gore opisanih preračuna.
- 16.5. Zbog višekratnog mijenjanja Referentnog tečaja mogući su različiti tečajevi za transakcije provedene u istom danu, u istoj valuti.
- 16.6. Banka određuje naknade za izdavanje i korištenje Kartice u Posebnim uvjetima.
- 16.7. Članarina za Kartice može biti obračunata godišnje ili mjesečno. Godišnja i mjesečna članarina za novog Korisnika obračunava se u roku 30 dana od dana prihvatanja Zahtjeva za izdavanje kartice.
- 16.8. Godišnja članarina za postojeće Korisnike obračunava se nakon isteka 12 mjeseci od prethodnog datuma obračuna članarine. Kartice se Osnovnim i Dodatnim korisnicima mogu izdati s povlaštenim uvjetom korištenja, bez plaćanja članarine. Banka u bilo kojem trenutku zadržava pravo ukidanja povlaštenog uvjeta korištenja bez navođenja razloga, o čemu će Korisnik biti obaviješten pisano najkasnije dva mjeseca prije početka primjene redovnih uvjeta korištenja. Korisnik će Karticu moći nastaviti koristiti po redovnim uvjetima, a članarina će se početi naplaćivati na idućem obračunu članarine.
- 16.9. Korištenje Kartice na Bankomatima i POS mrežama može podlijeagati naplaćivanju dodatne naknade za platne transakcije vlasnika bankomatske i POS mreže, na koje Banka nema utjecaja.
- 16.10. Ako se originalna valuta transakcije razlikuje od valute kartice platitelja (ovdje Osnovni korisnik), Banka će bez nepotrebnog odgađanja u najkraćem mogućem roku nakon primitka informacije o autorizaciji transakcije, obavijestiti Osnovnog korisnika o detaljima terećenja, ako je riječ valuti na tečajnoj listi Europske središnje banke. Banka će za dostavljanje navedene obavijesti koristiti jedan od sljedećih kanala:
a) e-mail Osnovnog korisnika ili
b) SMS na broj mobilnog telefona Osnovnog korisnika.
- 16.11. Obavijest iz prethodne točke sadržavat će minimalno podatke definirane mjerodavnim propisima.
- 16.12. Ako transakciju napravi Dodatni korisnik, poruka će biti dostavljena Osnovnom korisniku.
- 16.13. Osnovni korisnik u svakom trenutku može otkazati primanje poruka obavijesti o konverziji valute u poslovnici.

17. Procjena financijskih mogućnosti, osiguranje potraživanja i redoslijed ispunjenja

- 17.1. Banka je ovlaštena za čitavo vrijeme trajanja Okvirnog ugovora, radi upravljanja rizikom, zatražiti od Korisnika podatke i isprave o redovnim i izvanrednim primanjima te bonitetu Korisnika pa je Korisnik obavezan osigurati dostavu zatraženih podataka Banci.
- 17.2. Ako Banka zatraži izdavanje sredstava osiguranja za obveze Korisnika prema Banci, Korisnik je obavezan u ostavljenom roku dostaviti tražena sredstva osiguranja. Dostavljena sredstva osiguranja mogu se koristiti za podmirenje obveza Korisnika s osnove bilo koje Kartice, osim ako instrument osiguranja nije izričito vezan za pojedinu Karticu.
- 17.3. Osnovni korisnik je obavezan bez odlaganja obavijestiti Banku o: (i) svakoj promjeni radnog statusa i poslodavca, odnosno isplatelja mjesečnih primanja; (ii) okolnostima koje utječu ili bi mogle utjecati na visinu i mogućnost korištenja i uredne otplate, odnosno ispunjenja obveza iz Okvirnog ugovora, a osobito ako je riječ o izostanku

ili smanjenju redovnih mjesečnih primanja ili nekim drugim bitnim financijskim okolnostima Osnovnog korisnika, o kojima Banka nema saznanja; (iii) pokretanju predstečajnog, stečajnog ili likvidacijskog postupka nad svojim poslodavcem; (iii) otvaranju postupka stečaja potrošača nad Osnovnim korisnikom.

- 17.4. Banka će dospjelo dugovanje Osnovnog korisnika zatvarati prema starosti duga, a ako su dugovanja jednako stara, zatvarat će se obveze kako slijedi: troškovi, naknade, zatezne kamate, redovne kamate, dospjela glavnica. Kod Osnovnih korisnika koji neuredno podmiruju svoje obveze, Banka zadržava pravo promijeniti redoslijed zatvaranja dospjelih dugovanja bez da prethodno obavijesti Osnovnog korisnika.

18. Trajanje Okvirnog ugovora

- 18.1. Okvirni ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, bez obzira na rok važenja izdane Kartice. Ako niti jedna ugovorna strana ne otkaže Okvirni ugovor, Banka će Korisniku izdati Karticu s novim rokom važenja i tako sve do prestanka Okvirnog ugovora.
- 18.2. U slučaju izdavanja Kartice s novim rokom važenja, koja ranije nije imala funkcionalnost beskontaktnog plaćanja, Banka može Korisniku izdati novu Karticu s beskontaktnom funkcionalnošću.
- 18.3. Neovisno o roku važenja Kartice, prestankom Okvirnog ugovora na bilo koji način, prestaje pravo na njezino korištenje te ju je Korisnik obavezan propisano uništiti, odnosno prerezati preko čipa i magnetske trake. Svako korištenje Kartice nakon prestanka Okvirnog ugovora smatrat će se neovlaštenim korištenjem Kartice i predstavlja njezinu namjernu zlouporabu. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora, sve obveze koje terete Karticu, dopijevaju na naplatu u cijelosti na prvoj sljedećoj izdanoj Obavijesti o troškovima.

19. Izmjene, otkaz i raskid Okvirnog ugovora

- 19.1. Banka je ovlaštena jednostrano predlagati izmjene Okvirnog ugovora, najmanje dva mjeseca prije početka njihove primjene.
- 19.2. Obavijest o izmjeni Okvirnog ugovora (dalje: Obavijest) Banka dostavlja Osnovnom korisniku i Dodatnom korisniku najmanje dva mjeseca prije stupanja izmjena na snagu na način koji je ugovoren za slanje Obavijesti o troškovima ili na jedan od sljedećih načina: na adresu prebivališta, na adresu boravišta, na kontakt adresu, na adresu za dostavu Obavijesti o troškovima ili e-mailom koji je Osnovni korisnik učinio dostupnim. Korisnik je suglasan da mu Banka u slučaju prestanka izdavanja Kartice koju koristi, može omogućiti korištenje druge Kartice koja sadrži Osnovne funkcionalnosti postojeće Kartice. Banka će o tome Korisnika obavijestiti najmanje dva mjeseca prije prestanka izdavanja postojeće Kartice. U navedenom slučaju ne mora nužno doći i do fizičke zamjene Kartica. Banka može prije isteka roka važenja Kartice prijevremeno izdati novu Karticu u slučaju kad inicijalno izdana Kartica omaškom nije izdana u skladu sa standardima kartičnih shema ili Banka izdaje nove kartice s naprednijim postavkama sigurnosti i korištenja. U navedenim slučajevima za izdavanje nove Kartice Banka neće Korisniku naplaćivati naknadu.
- 19.3. Ako se Korisnik ne slaže s izmjenama Okvirnog ugovora, može bez otkaznog roka i plaćanja naknada otkazati Okvirni ugovor s bilo kojim datumom prije stupanja izmjena na snagu. Smatra se da je Banka obaviještena o neprihvatanju izmjene Okvirnog ugovora ako je pisanu obavijest o neprihvatanju primila najkasnije zadnji dan roka za primanje predmetne obavijesti. Ako u navedenom razdoblju Korisnik ne javi Banci da ne prihvaća promjene, smatrat će se da je s njima suglasan.
- 19.4. U slučaju da Korisnik pisano odbije predložene izmjene i pritom ne otkaže Okvirni ugovor, smatra se da je Banka otkazala Okvirni ugovor s datumom stupanja predloženih izmjena na snagu te svi iznosi koje Korisnik duguje ili će dugovati Banci po Okvirnom ugovoru / Kartici, uključujući glavnica, kamate, ako je ugovorena, naknade i druge troškove dopijevaju na naplatu na prvoj sljedećoj Obavijesti o troškovima nakon isteka otkaznog roka.
- 19.5. Korisnik može otkazati Okvirni ugovor bez navođenja razloga u svakom trenutku
- a) u poslovnica Banke
 - b) preko Mobilnog bankarstva George ili
 - c) na drugi način koji omogućava nedvojbenu identifikaciju Korisnika.
- Otkaz stupa na snagu s danom obrade zahtjeva za otkaz, a najkasnije u roku od sedam radnih dana od dana kad je Banka primila zahtjev za otkaz Okvirnog ugovora te svi iznosi koje Korisnik duguje ili će dugovati Banci po Okvirnom ugovoru / Kartici, uključujući glavnica, kamate, ako je ugovorena, naknade i druge troškove dopijevaju na naplatu na prvoj sljedećoj Obavijesti o troškovima nakon isteka otkaznog roka. U slučaju otkaza Dodatne kartice za Dodatnog korisnika, obročne kupnje i anuiteti za Diners Club RateToGo karticu prenose se na Osnovnog korisnika te se dalje vode na njega i tako iskazuju na Obavijesti o troškovima.
- 19.6. Banka može, bez navođenja razloga, otkazati Okvirni ugovor uz otkazni rok od dva mjeseca, koji počinje teći od dana slanja pisane obavijesti o otkazu preporučenom poštom na adresu prebivališta Korisnika te i svi iznosi koje Korisnik duguje ili će dugovati Banci po Okvirnom ugovoru / Kartici, uključujući glavnica, kamate, ako je ugovorena, naknade i druge troškove, dopijevaju na naplatu na prvoj sljedećoj Obavijesti o troškovima nakon isteka otkaznog roka a Banka ima pravo realizirati sredstva osiguranja dana Banci radi osiguranja obveza iz Okvirnog ugovora/ Kartice.

- 19.7. Banka je ovlaštena raskinuti bilo koji Okvirni ugovor s Korisnikom:
- a) ako postoje dospjele novčane obveze Korisnika prema Banci s osnove bilo koje Obavijesti o troškovima koje nisu podmirene u cijelosti, u roku od 60 dana od dana dospijeca;
 - b) u slučaju kad Banka osnovano sumnja na korištenje Kartice protivno Okvirnom ugovoru i/ili zakonu;
 - c) ako se pokaže da je Okvirni ugovor sklopljen na temelju netočnih ili nepotpunih podataka;
 - d) u slučaju otvaranja postupka stečaja potrošača nad Osnovnim korisnikom;
 - e) ako Korisnik u ostavljenom roku nije dostavio podatke/dokumente zatražene od Banke, potrebne radi provođenja mjera dubinske analize u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma;
 - f) ako Korisnik ne ispunjava bilo koju obvezu s osnove Okvirnog ugovora;
 - g) ako je Korisnik Sankcionirana osoba ili krši propise o Sankcijama;
 - h) ako Korisnik krši obveze iz Okvirnog ugovora o Sankcijama;
 - i) ako je protiv Korisnika, ili bilo koje povezane osobe Korisnika, Tijelo nadležno za sankcije podnijelo zahtjev/tužbu ili poduzelo radnju ili pokrenuo istragu ili postupak u vezi ili radi primjene Sankcija;
 - j) u slučaju gubitka ili ograničenja poslovne sposobnosti Korisnika
- 19.8. Trenutkom raskida Okvirnog ugovora dospijevaju i odmah postaju plativima svi iznosi koje Korisnik duguje ili će dugovati Banci po Okvirnom ugovoru / Kartici, uključujući glavicu, kamate, ako je ugovorena, naknade i druge troškove, a Banka ima pravo realizirati sredstva osiguranja dana Banci radi osiguranja obveza iz Okvirnog ugovora / Kartice.
- 19.9. Banka će raskinuti Okvirni ugovor pisanom izjavom o raskidu upućenom Osnovnom korisniku preporučenim pismom na adresu prebivališta Osnovnog korisnika. Raskid Okvirnog ugovora nastupa predajom izjave o raskidu na poštu, odnosno drugoj osobi ovlaštenoj za obavljanje poštanskih usluga na slanje preporučenom poštom. Prihvaćanjem ovih Općih uvjeta, Korisnik izriekom pristaje da je Izvod iz poslovnih knjiga Banke relevantan dokaz o postojanju i visini tražbine Banke prema Korisniku s osnove Okvirnog ugovora / Kartice. U slučaju da postoji, isključivo prema procjeni Banke, sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zlouporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma, kršenje Sankcija, neprimjereno, neprihvatljivo, nemoralno postupanje, Banka je ovlaštena, bez navođenja posebnog obrazloženja, odgoditi ili odbiti pružanje tražene usluge, proizvoda ili bilo kakve druge transakcije, kao i poduzeti sve potrebne radnje da bi prestao bilo kakav poslovni odnos s Korisnikom, ako to smatra nužnim. Osim toga, Banka je ovlaštena (ali ne i obvezna) zatražiti bilo kakvo pojašnjenje ili informaciju ili dokumentaciju koju može, prema svojoj procjeni, smatrati potrebnom da bi se otklonila navedena sumnja. Kriteriji i metode po kojima Banka procjenjuje rizike od navedenih zlouporaba predstavljaju mjeru upravljanja rizicima i zaštitu Banke. Oni se kontinuirano ažuriraju i usavršavaju radi zaštite stabilnosti poslovanja i sigurnosti Korisnika, a Banka će Korisnike o njima obavijestiti u skladu sa svojim zakonskim obvezama.
- 19.10. Ako bilo koja informacija o financijskom statusu ili o drugoj bitnoj činjenici ili okolnosti koju je Korisnik dao Banci nije potpuna, točna, istinita ili ažurirana, Banka pridržava pravo ograničiti Korisniku korištenje Kartice, odnosno uskratiti pravo ponovnog odobrenja ili izmjene bilo kojih drugih uvjeta.
- 19.11. Banka zadržava pravo uskratiti Korisniku korištenje Kartice, odnosno uskratiti pravo ponovnog odobrenja ili izmjene bilo kojih drugih uvjeta, bilo da je prethodno ugovoreno ili se to čini ugovorom (poput ponovnog izdavanja Kartice zbog isteka roka važenja) ako je:
- a) Korisnik Osoba koja podliježe sankcijama ili krši propise o Sankcijama;
 - b) protiv Korisnika ili bilo koje povezane osobe podnesen zahtjev/tužba ili poduzeta radnja ili pokrenuta istraga ili postupak u vezi s ili radi primjene Sankcija od strane Tijela nadležnog za sankcije.
- 19.12. U slučajevima iz prethodna dva stavka, Banka može, neovisno o odredbama predmetnog ugovora s Korisnikom (osim ako izriekom nije ugovoreno drukčije ili prisilni propisi ne određuju drukčije) jednostrano raskinuti ugovorni odnos s Korisnikom s učinkom od dana slanja obavijesti o raskidu ugovora preporučenom poštom na adresu prebivališta Korisnika.
- 19.13. Banka ima pravo u svakom trenutku zatražiti i dodatne informacije i dokumentaciju od Korisnika u skladu s internim procedurama i politikama.
- 19.14. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora, Korisnik ima pravo na povrat dijela neiskorištene godišnje članarine razmjerno vremenu od isteka mjeseca u kojemu je Okvirni ugovor prestao do kraja razdoblja za koje je članarina plaćena. Povrat razmjernog dijela članarine zaokružuje se na dvije decimale. Banka u odnosu na povrat razmjernog dijela članarine izjavljuje prijeboj s dospjelim novčanim potraživanjem Banke prema Korisniku. Korisnik nema pravo na povrat mjesečne članarine koja je obračunata u kalendarskom mjesecu u kojem je zaprimljen zahtjev za otkaz.
- 19.15. Dodatni korisnik može otkazati ili raskinuti Okvirni ugovor samo u odnosu na sebe, odnosno Dodatne kartice izdane na njegovo ime, dok Osnovni korisnik može otkazati ili raskinuti Okvirni ugovor u odnosu na bilo koju Karticu izdanu na njegov Zahtjev, uključujući i Dodatne kartice.
- 19.16. Ako Osnovni korisnik otkazuje ili raskida Okvirni ugovor u odnosu na Osnovnu karticu, istodobno se otkazuje i raskida Okvirni ugovor i u odnosu na sve Dodatne kartice. Ova se odredba primjenjuje i na otkaz, odnosno raskid Okvirnog ugovora od strane Banke. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora, Korisnik je obavezan podmiriti sve obveze koje terete Osnovnu i Dodatnu karticu.

- 19.17. Po primitku dokaza o smrti Osnovnog korisnika na temelju vjerodostojne dokumentacije, automatski se raskida Okvirni ugovor u odnosu na Osnovnog i sve Dodatne korisnike unutar iste Kartične partije te obveze po predmetnom Okvirnom ugovoru dospijevaju u cijelosti na naplatu na prvoj sljedećoj izdanoj Obavijesti o troškovima. Informacije o Kartici Osnovnog korisnika dostavljaju se samo nasljednicima Osnovnog korisnika koji predmetno svojstvo dokažu na temelju pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju. Nasljednici Osnovnog korisnika odgovaraju za obveze Osnovnog korisnika u skladu s pozitivnim propisima Republike Hrvatske te su obvezni prerezati Kartice i dostaviti ih Banci.
- 19.18. Po primitku dokaza o smrti Dodatnog korisnika na temelju vjerodostojne dokumentacije, automatski se raskida Okvirni ugovor u odnosu na Dodatnog korisnika.
- 19.19. U slučaju smrti Dodatnog korisnika ili otkaza njegove Kartice, obročne kupnje i naknadne podjele transakcija na rate po Kartici Dodatnog korisnika prenose se na Osnovnog korisnika i nastavit će se iskazivati na Obavijest o troškovima kao obročni troškovi Osnovnog korisnika.

20. Komunikacija i obavještanje Korisnika

- 20.1. Okvirni ugovor sklapa se na hrvatskom jeziku i sva se komunikacija vezana uz Okvirni ugovor odvija na hrvatskom jeziku.
- 20.2. Ako nije drukčije utvrđeno, komunikacija s Bankom odvija se pisano na adresu sjedišta Rijeka,adranski trg 3a, e-mailom na erstekartice@erstebank.hr, telefonski na brojeve 0800 7890 i 072 555 555 te na www.erstebank.hr.
- 20.3. Banka će obavještavati Korisnike o činjenicama i događajima značajnima za korištenje Kartice na jedan od sljedećih načina: na adresu prebivališta, na adresu boravišta, na kontakt adresu, na adresu za dostavu Obavijesti o troškovima, na adresu za dostavu Kartice, e-mailom, SMS-om te telefonom na podatke koje je Korisnik učinio dostupnima ili Mobilnim bankarstvom George. Dostava poštom može biti isključivo na adresu u Republici Hrvatskoj.
- 20.4. PIN se dostavlja Korisniku poštom, SMS-om ili Mobilnim bankarstvom George, ovisno o izboru Korisnika o načinu dostave PIN-a na Zahtjevu za izdavanje Kartice ili Zahtjevu za ponovno izdavanje PIN-a. Bez obzira na odabrani način dostave PIN-a, Korisniku je, koji ima ugovoreno Mobilno bankarstvo George, PIN uvijek dostupan u aplikaciji.
- 20.5. U slučaju promjene bilo kojeg podatka, Korisnik je obavezan bez odgode o tome obavijestiti Banku i dostaviti nove podatke. U protivnom, snosi sve posljedice takvog propuštanja.
- 20.6. Obavijesti o troškovima i sve ostale pošiljke koje se dostavljaju poštom, osim za koje je ovim Općim uvjetima drukčije utvrđeno, dostavljaju se običnom poštom.

21. Ustupanje prava i obveza iz Okvirnog ugovora

- 21.1. Sklapanjem Okvirnog ugovora, Korisnik potvrđuje da neće bez prethodne izričite pisane suglasnosti Banke založiti, ustupiti, ili na bilo koji drugi način opteretiti bilo koje svoje pravo iz Okvirnog ugovora, niti poduzeti bilo koju radnju kojom bi onemogućio naplatu Banke s osnove Okvirnog ugovora. Raspolaganje pravima i obvezama Korisnika iz Okvirnog ugovora iziskuje izričitu prethodnu pisanu suglasnost Banke u pisanoj formi.
- 21.2. Banka može u bilo koje doba ustupiti ili prenijeti bilo koje od ili sva svoja prava i/ili obveze iz Okvirnog ugovora i instrumenata osiguranja.

22. Postupak podnošenja prigovora

- 22.1. Ako Korisnik smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko pravo ili je nezadovoljan uslugom ili proizvodom Banke koje je ugovorio ili koje namjerava ugovoriti ili smatra da se Banka ne pridržava zakonskih odredbi kojima se uređuje pojedina usluga ili proizvod, može dostaviti Banci obrazloženi pisani prigovor na jedan od sljedećih načina:
- na njezinu poslovnu adresu ili poštom na ERSTE&STEIERMÄRKISCHE BANK d.d., Zagreb, Ivana Lučića 2;
 - elektroničkom poštom na adresu vasemisljenje@erstebank.hr;
 - sredstvima elektroničke komunikacije – online/web forma za prigovore, dostupna na internetskoj stranici Banke www.erstebank.hr;
 - pisani prigovor predati u poslovnici Banke s naznakom da je riječ o prigovoru (prigovor će zaposlenici Banke prosljediti organizacijskoj jedinici za rješavanje određenog tipa prigovora).
- 22.2. Prigovor treba sadržavati ime i prezime Korisnika, OIB Korisnika, detaljan opis događaja/situacije (sve činjenice i okolnosti uz navođenje relevantnih datuma) te, ako je to moguće, dokaz iz kojeg proizlazi da je prigovor osnovan. Ako je dostavljeni opis događaja / situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Korisnik prigovor upotpuni te ne odgovara za eventualne štetne posljedice nepotpunog prigovora.
- 22.3. Banka će odgovoriti na prigovor i/ili obavijestiti Korisnika o mjerama i radnjama koje poduzima pisano (poštom ili na e-mail adresu). Banka je obvezna Korisniku dostaviti konačan odgovor na sve primjedbe u prigovoru najkasnije u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora, i to na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka ako je tako ugovoreno između Korisnika i Banke. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, obvezna je Korisniku u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisnik primiti konačni odgovor, koji ne smije biti duži od trideset pet dana od dana zaprimanja prigovora.

- 22.4. Korisnik može uputiti prigovor i Hrvatskoj narodnoj banci, Trg hrvatskih velikana 3, 10000, Zagreb. Ako Korisnik nije zadovoljan konačnim rješenjem prigovora iz područja platnog prometa, može se obratiti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Zagreb, Rooseveltov trg 2, internetska adresa www.hgk.hr, kao tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, kao i bilo kojem drugom tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Banka je obvezna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je u vezi tih pitanja Korisnik pokrenuo pred navedenim tijelom, kao i pred bilo kojim drugim tijelom za alternativno rješavanje spora pred kojim Korisnik pokrene takav postupak.
- 22.5. Korisnik, koji smatra da se Banka ne pridržava bilo koje odredbe Uredbe (EU) 2021/1230 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. srpnja 2021. o prekograničnim plaćanjima u Uniji (kodificirani tekst), Uredbe (EU) br. 260/2012 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. ožujka 2012. o utvrđivanju tehničkih i poslovnih zahtjeva za kreditne transfere i izravna terećenja u eurima ili Uredbe (EU) 2015/751 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2015. o međubankovnim naknadama za platne transakcije na temelju Kartica, može:
- uputiti Banci pisani prigovor na jedan od načina definiranih u članku 22.1., na koji je Banka obvezna odgovoriti u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora i to na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka ako je tako ugovoreno između Klijenta i Banke, kao i
 - uputiti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci.
- 22.6. U slučaju kad Banka ne može Korisniku dati odgovor u propisanom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, Korisniku će u navedenom roku dostaviti privremeni odgovor u kojem će Banka navesti do sada poduzete radnje i navesti razloge odgode dostave odgovora na prigovor i rok do kojeg će Korisniku dostaviti konačan odgovor na prigovor, a koji neće biti dulji od 35 dana.
- 22.7. Radi rješenja eventualnih sporova koji nastanu u vezi s primjenom Uredbe (EZ) br. 2021/1230, Uredbe (EU) 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751, Korisnik može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2, internetska adresa www.hgk.hr, kao tijelu nadležnome za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, kao i bilo kojem drugom tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Banka je obvezna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je u vezi tih pitanja Korisnik pokrenuo pred navedenim tijelom, kao i pred bilo kojim drugim tijelom za alternativno rješavanje spora pred kojim Korisnik pokrene takav postupak.

23. Erste FonStart usluga

- 23.1. Banka će svim Korisnicima za vrijeme trajanja Okvirnog ugovora omogućiti korištenje usluge Erste FonStart telefonskog bankarstva kojom Korisnici mogu saznati informacije o Karticama. Za korištenje Erste FonStart usluge Korisnik je obavezan u poslovnica Banke ili pozivom korisničkoj podršci zatražiti korisničke podatke (korisničko ime i zaporku) kojima se identificira. Korisnik koji već koristi Erste FonStart uslugu po osnovi nekog drugog proizvoda ili usluge u Banci, ranije dodijeljeno korisničko ime i zaporku koristi i u slučaju Kartica.
- 23.2. Erste FonStart usluga se aktivira ispravnim unosom dodijeljenog korisničkog imena i zaporku u sustav govornog automata 072 555 555. Ako takav unos izostane, usluga ostaje neaktivna.
- 23.3. Korisnik je obavezan korisničko ime i zaporku držati u tajnosti te obavijestiti Banku o gubitku ili neovlaštenoj upotrebi.
- 23.4. Informacije koje će Osnovni Korisnik moći dobiti za Kartice uslugom Erste FonStart u sustavu govornog automata nakon uspješne identifikacije unosom korisničkog imena i zaporku su primjerice:
- informacije o trenutno raspoloživom iznosu za potrošnju;
 - informacije o Obavijestima o troškovima (primjerice, o podmirenim Obavijestima o troškovima, datumu formiranja sljedeće Obavijesti o troškovima, zatražiti ispis kopije posljednje izdane Obavijesti o troškovima);
 - informacije o trenutnoj potrošnji (informacije o troškovima koji još nisu dospjeli) te
 - informacije o zaprimljenoj uplati (iznos zadnje uplate i datum uplate).
- Dodatni korisnik će moći dobiti samo informacije vezane uz trenutno raspoloživi iznos za potrošnju i postojeću potrošnju po Dodatnoj kartici.
- 23.5. Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost usluge Erste FonStart nastale kao posljedica tehničkih problema na računalnoj opremi, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava ili kao posljedica više sile.

24. Završne odredbe

- 24.1. Za Okvirni ugovor mjerodavno je pravo Republike Hrvatske.
- 24.2. Za sve što nije uređeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja ERSTE&STEIERMÄRKISCHE BANK d.d. s građanima.
- 24.3. Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz Okvirnog ugovora mjesno će biti nadležan stvarno nadležni sud u mjestu sjedišta Banke, osim ako izrijeком nije ugovoreno drukčije, odnosno ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.
25. Odredbe ovih Općih uvjeta stupaju na snagu 1.6.2026. Po stupanju na snagu, ovi Opći uvjeti zamijenit će Opće uvjete okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Dinars Club, Visa i Mastercard kartice važeće od 23.7.2025.