

# Opći uvjeti Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Diners Club, Visa i Mastercard kartica za poslovne subjekte

## 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 poslovne subjekte (dalje: Opći uvjeti) imaju sljedeće značenje:

- 1.1. **Autentifikacija** – postupak provjere identiteta Poslovnog korisnika, Kartice i/ili valjanosti Kartice, radi provođenja transakcija ili pristupa uslugama Mobilnom bankarstvu George, Erste mBankingu ili Erste FonStartu, uključujući, ali ne ograničavajući se na provjeru korištenja Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Poslovnog 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, Jadranski 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.
- 1.3. **Bankomat** – elektronički uređaj koji primarno omogućava 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. **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 omogućava Poslovnom korisniku da putem pametnog uređaja obavlja platne transakcije.
- 1.7. **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.
- 1.8. **EFT-POS terminal** – elektronički uređaj na Prodajnom ili Isplatnom prodajnom mjestu, namijenjen provođenju platnih transakcija plaćanja proizvoda i/ili usluga ili podizanja gotovog novca, koji ovisno o sustavu od Poslovnog korisnika može zahtijevati autorizaciju transakcije, na način koji uvjetuje EFT-POS terminal i/ili Kartica.
- 1.9. **Erste FonStart** – usluga telefonskog bankarstva Banke dostupna na broju 072 555 555, kojom Poslovni korisnik, između ostaloga, može saznati informacije o potrošnji po svojoj Kartici koja nije Revolving kartica te o raspoloživom iznosu za potrošnju po svojoj Kartici koja nije Revolving kartica.
- 1.10. **Erste mBanking** – usluga mobilnog bankarstva koja omogućava korištenje gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa.
- 1.11. **Erste NetBanking** – usluga internetskog bankarstva koja omogućava ugovaranje i/ili korištenje određenih proizvoda Banke, uključujući i Kartica i gotovo svih usluga domaćeg platnog prometa i platnog prometa s inozemstvom.
- 1.12. **George mobilna aplikacija** – programsko rješenje koje omogućava korištenje Mobilnog bankarstva George, korištenje mTokena kao i korištenje drugih funkcionalnosti mobilnim uređajima koji podržavaju njezino instaliranje i rad.
- 1.13. **Internetsko bankarstvo George** – omogućava pristup i upravljanje bankovnim proizvodima putem 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.
- 1.14. **Internetsko prodajno mjesto** – prodajno mjesto Primatelja plaćanja koje omogućava prodaju proizvoda i/ili usluga na internetu bez fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika te koje prihvaća Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja.
- 1.15. **Isplatno prodajno mjesto** – prodajno mjesto Primatelja plaćanja koje prislanjanjem i/ili provlačenjem evidentira prihvaćanje transakcija isplate gotovog novca iniciranih Karticama.
- 1.16. **Kartica** – personalizirani platni instrument Banke kao izdavatelja s oznakom kartičnog brenda Diners Club, Visa ili Mastercard, koji je neprenosiv, izdana na zahtjev Poslovnog klijenta osobama koje Poslovni klijent odredi u zahtjevu za njezino izdavanje, a koja omogućava Poslovnom korisniku plaćanje proizvoda i usluga te korištenje funkcionalnosti Kartice.
- 1.17. **Kartična partija** – jedinstveni identifikacijski broj kreditnog kartičnog proizvoda dodijeljen pojedinom Okvirnom ugovoru Korisnika. Kartice svih Poslovnih korisnika izdane na temelju tog istog Okvirnog ugovora pripadaju istoj

Kartičnoj partiji.

- 1.18. **Korisnik** – Poslovni korisnik i Poslovni klijent.
- 1.19. **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.
  - 1.19.1. **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 klađenja (kladionice), PayPal, KEKS Pay, Revolut i sl.), i plaćanje igara na sreću na Internetskim prodajnim mjestima.
  - 1.19.2. **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.
  - 1.19.3. **Limit za podizanje gotovog novca** – limit koji se koristi za podizanje gotovog novca na Bankomatu i na Isplattim prodajnim mjestima te na servisima za prijenos gotovog novca (primjerice: sustavi igara klađenja (kladionice), PayPal, KEKS Pay, Revolut i sl.), i plaćanje igara na sreću na Internetskim prodajnim mjestima.
  - 1.19.4. **Limit za igre na sreću** – limit koji se koristi za plaćanje igara na sreću na Prodajnim mjestima i Internetskim prodajnim mjestima.
- 1.20. **Mobilni uređaj** – prijenosni elektronički uređaj za komunikaciju (npr. mobilni pametni telefon, tablet, pametni sat) na koji je moguće instalirati mobilne aplikacije.
- 1.21. **Mobilno bankarstvo George** – omogućava pristup i upravljanje bankovnim proizvodima putem 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.
- 1.22. **mToken** – funkcionalnost Mobilnog bankarstva George ili George mobilne aplikacije i Erste mBankinga, koja se mPIN-om ili otiskom prsta/skenom lica koristi za autentifikaciju Poslovnog korisnika prilikom autorizacije transakcije na Internetskim prodajnim mjestima.
- 1.23. **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 na prvoj idućoj Obavijesti o troškovima računajući od trenutka kad je Banka obaviještena o toj transakciji.
- 1.24. **Obračunsko razdoblje** – razdoblje između izdavanja dvije Obavijesti o troškovima.
- 1.25. **Okvirni ugovor** – označava Okvirni ugovor o izdavanju i korištenju Diners Club, Visa, Mastercard kartica kako je definirano u članku 2. ovih Općih uvjeta.
- 1.26. **On-line bankarstvo George** – Mobilno i/ili Internetsko bankarstvo George koje fizičkim osobama omogućava ugovaranje proizvoda Banke, a Poslovnom korisniku omogućava iniciranje i upravljanje platnim transakcijama, pregled ugovorenih proizvoda, korištenje dodatnih funkcionalnosti te gotovo svih usluga domaćeg i međunarodnog platnog prometa.
- 1.27. **Passkey** – rješenje kartične platne sheme koje Korisnicima koji su aktivirali korištenje Passkey usluge omogućava 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, zaporke, 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.
- 1.28. **Personalizirane sigurnosne vjerodajnice** – personalizirana obilježja koja Banka daje Korisniku radi Autentifikacije (broj Kartice, datum isteka Kartice, troznamenkasti 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).
- 1.29. **PIN** – osobni identifikacijski broj koji se dodjeljuje uz Karticu i služi za identifikaciju Poslovnog korisnika.
- 1.30. **Poslovni klijent** – Poslovni subjekt na čiji je zahtjev izdana Kartica.
- 1.31. **Poslovni korisnik** – punoljetna, poslovno sposobna fizička osoba kojoj je na zahtjev Poslovnog klijenta izdana Kartica. Poslovni korisnik može biti svaka domaća fizička osoba, strana fizička osoba koja je državljanin države članice Europske Unije (dalje: EU), neovisno o tome ima li prijavljen boravak u Republici Hrvatskoj te strana fizička osoba koja nije državljanin države članice EU, a koja mora imati prijavljen boravak u Republici Hrvatskoj.
- 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 autentifikacije 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 koju je izdala 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 iznosu i 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 koja ima funkcionalnost revolving kredita, čijim korištenjem svi troškovi nastali njezinim terećenjem na Prodajnim mjestima, Internetskim 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 Poslovnog korisnika autorizaciju transakcije, na način uvjetovan samim samouslužnim uređajem i pravilima kartičnih shema.
- 1.41. **Sankcionirana država** – podrazumijeva u svakom trenutku zemlju ili teritorij koji je predmet bilo kojih državnih ili teritorijalnih Sankcija.
- 1.42. **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.
- 1.43. **Sankcije** – podrazumijevaju sve ekonomske ili financijske sankcije, mjere ograničavanja ili trgovinski embargo koje nameće, kojim upravlja ili koje provodi Tijelo nadležno za sankcije.
- 1.44. **T2** – znači sustav za bruto namiru u realnom vremenu kojim upravlja Eurosystem ili bilo koji sustav koji je nasljednik tog sustava
- 1.45. **Tijelo nadležno za sankcije** – podrazumijeva a) Ujedinjene narode, (b) Europsku uniju, (c) Sjedinjene Američke Države (d) nadležne vladine institucije i agencije u bilo kojem 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.
- 1.46. **Ukupni limit** – maksimalan iznos potrošnje po Kartičnoj partiji kod Revolving kartice Ukupni limit jednak je iznosu kredita.
- 1.47. **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 omogućava 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 poslovne Diners Club, Visa ili Mastercard kartice (dalje: Zahtjev za izdavanje kartice);
  - (b) Obavijesti o prihvatu Zahtjeva za izdavanje kartice, (osim za Revolving 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) Odluke o limitima ako se Ukupni limit definira takvom Odlukom;
- (f) Ugovora o revolving kreditu, ako Kartica ima funkcionalnost revolving kredita kako je to definirano u Posebnim uvjetima;
- (g) Posebnih odredbi u odnosu na sljedeće Revolving kartice: (i) Visa Business Revolving kartica ugovorena do 30.11.2018.; (ii) Visa Croatia Airlines Business kartica ugovorena do 31.5.2022.;
- (h) Ugovora o poslovnoj suradnji kojim se reguliraju posebni uvjeti izdavanja i korištenja Kartica Poslovnih korisnika, ako je takav ugovor sklopljen s Poslovnim klijentom.
- i) Uvjeta koje je Korisnik prihvatio prilikom ugovaranja neke dodatne usluge ili funkcionalnosti koju je moguće koristiti putem Kartice ili uz Karticu, a u kojima je navedeno da su sastavni dio ovog Okvirnog ugovora.

2.3. Ovi Opći uvjeti, Posebni uvjeti i Posebne odredbe dostupni su Korisniku na [www.erstebank.hr](http://www.erstebank.hr) i/ili u poslovnica Banke.

### 3. Način i trenutak sklapanja Okvirnog ugovora

- 3.1. Zahtjev za izdavanje Kartice, osim u odnosu na Revolving karticu, predstavlja ponudu za sklapanje Okvirnog ugovora koju potencijalni Korisnik podnosi Banci.
- 3.2. U Zahtjevu za izdavanje Kartice Poslovni klijent određuje jednog ili više Poslovnih korisnika za koje pojedinačno može predložiti Limit po kartici izdanoj na ime Poslovnih korisnika u okviru Ukupnog limita.
- 3.3. Sve osobe navedene na Zahtjevu za izdavanje kartica svojim potpisom potvrđuju točnost navedenih podataka.
- 3.4. Odluku o izdavanju Kartice Banka donosi prema slobodnoj procjeni, bez obveze davanja obrazloženja u slučaju odbijanja izdavanja Kartice.
- 3.5. U slučaju prihvata Zahtjeva za izdavanje kartice, osim u odnosu na Revolving kartice, Banka će Poslovnom klijentu dostaviti Obavijest o prihvatu Zahtjeva za izdavanje kartice, čime su Banka i Korisnik sklopili Okvirni ugovor.
- 3.6. U slučaju prihvaćanja zahtjeva za izdavanje Revolving kartice, Banka i Poslovni klijent sklopit će zasebni ugovor o revolving kreditu (dalje: Ugovor o revolving kreditu) kojim će urediti međusobne odnose. Zahtjev za izdavanje Revolving kartice zajedno s Ugovorom o revolving kreditu, Općim uvjetima i Posebnim uvjetima čini Okvirni ugovor.
- 3.7. Nakon sklapanja Okvirnog ugovora, Banka izdaje Karticu koju preuzima Poslovni klijent ili Poslovni korisnik u poslovnici Banke ili prima poštom na adresu Poslovnog klijenta, u skladu s odabranim načinom dostave navedenim u Zahtjevu za izdavanje kartice.
- 3.8. Ako Poslovni klijent preuzima Kartice za Poslovne korisnike u poslovnici Banke ili ako se Kartice za Poslovne korisnike šalju poštom na adresu sjedišta Poslovnog klijenta, Poslovni klijent obavezan je osigurati predaju Kartice Poslovnom korisniku te je odgovoran za sve transakcije i zloporabe do kojih bi došlo prije predaje Kartice Poslovnom korisniku. Poslovni korisnik u poslovnici Banke može preuzeti isključivo Karticu koja glasi na njegovo ime. Kartica je neaktivna i ne može se koristiti prije nego li se aktivira na način opisan u dopisu koji je Banka poslala uz Karticu.
- 3.9. Uz Karticu se dodjeljuje PIN koji se, odvojeno od Kartice, Poslovnom korisniku dostavlja u poslovnici Banke, poštom na adrese Poslovnog korisnika ili putem Mobilnog bankarstva George, ovisno o izboru načina dostave PIN-a odabranom na Zahtjevu za izdavanje Kartice ili zahtjevu za izdavanje zamjenskog PIN-a. Bez obzira na odabrani način dostave PIN-a, Poslovnom korisniku, koji ima ugovoreno Mobilno bankarstvo George, PIN je uvijek dostupan u George mobilnoj aplikaciji.

### 4. Funkcionalnosti kartice

- 4.1. Ovisno o vrsti Kartice koja se izdaje Poslovnom korisniku, Kartica može imati jednu ili više sljedećih funkcionalnosti:
  - (a) jednokratna kupnja na Prodajnim mjestima i/ili Internetskim prodajnim mjestima;
  - (b) revolving kredit;
  - (c) obročna kupnja;
  - (d) isplata gotovog novca na Bankomatima i Isplatom prodajnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu.
- 4.2. Kartica s ugrađenim čipom za beskontaktno plaćanje ima funkcionalnost beskontaktnog plaćanja. Poslovni 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 Poslovnog klijenta može ograničiti ili isključiti pojedine načine korištenja Kartice (primjerice, plaćanje na internetu, u inozemstvu, 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.

- 5. Postupanje s Karticom, On-line bankarstvom George, Erste mBankingom i Personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama**
- 5.1. Za Korisnika koji koristi mToken, korištenje i upravljanje mTokenom definirano je Općim uvjetima korištenja usluga *on-line* bankarstva za poslovne subjekte Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonStart ili Općim uvjetima korištenja *On-line* bankarstva George za građane. Ako Korisnik prethodno ne posjeduje mToken, Banka mu može u poslovnici izdati mToken koji će koristiti za Autentifikaciju prilikom autorizacija transakcija na Internetskim prodajnim mjestima.
- 5.2. Odmah nakon primitka PIN-a, odnosno kreiranja mPIN-a za mToken, Korisnik je obavezan postupati njime strogo povjerljivo te ga ni u kojem slučaju ne smije učiniti dostupnim trećim osobama. U protivnom, ako dođe do zlouporabe PIN-a ili mPIN-a, Korisnik će snositi sve troškove nastale takvom zlouporabom.
- 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 zlouporabom Kartice i/ili mTokena te Banka u navedenom slučaju ima pravo teretiti Korisnika za predmetne troškove, odnosno raskinuti Okvirni ugovor.
- 5.4. 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.
- 5.5. 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.
- 5.6. Korisnik je obavezan poduzeti sve razumne mjere za zaštitu prilikom plaćanja na Internetskim prodajnim mjestima i korištenja mTokena, kao što su korištenje antivirusnih programa, iniciranje plaćanja s računala kojemu pristupa ograničen broj osoba, aktiviranja opcije vatrozida unutar operativnog sustava, korištenja licenciranog softvera (operativni sustav, internetski preglednik) te pravilnog i redovnog održavanja računala. Upute za zaštitu sigurnosti pri internetskim plaćanjima objavljene su na [www.erstebank.hr](http://www.erstebank.hr).
- 5.7. Korisnik razumije i prihvaća da svako Internetsko prodajno mjesto, na kojem je moguće obavljati internetska plaćanja, ima svoja pravila i postupke koje Korisnik treba slijediti za iniciranje platne transakcije.
- 5.8. Ako je Kartica spremljena na Internetskom prodajnom mjestu/*online* 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.
- 5.9. Korisnik se obavezuje imati stalno pod neposrednim nadzorom Mobilni uređaj na kojem je instalirano Mobilno bankarstvo George, George mobilna aplikacija ili Erste mBanking i mToken da bi se spriječili gubitak, krađa ili zlouporaba.
- 5.10. Korisnik 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 se Korisnik koristi Mobilnim bankarstvom George, George mobilnom aplikacijom ili Erste mBankingom i mTokenom i autorizira transakciju.
- 5.11. Za troškove nastale upotrebom ukradene ili zlorabljene Kartice kod kojih je provedena Pouzdana autentifikacija Korisnika tako da je transakcija autorizirana PIN-om, mTokenom ili nekim drugim sredstvom za autentifikaciju i autorizaciju transakcije (autentifikacija otiskom prsta/autentifikacija prepoznavanja lica), neovisno o trenutku prijave izgubljene, ukradene ili zlorabljene Kartice, Korisnik odgovara u cijelosti, obzirom da su navedeni troškovi nastali zbog krajnje nepažnje, odnosno zbog nepoštivanja ugovornih obveza iz ovih Općih uvjeta.
- 5.12. 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 obavezuje da Karticu neće koristiti za bilo kakve protuzakonite svrhe.
- 5.13. 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 snosi odgovornost za sve troškove učinjene tom Karticom.
- 5.14. Poslovni korisnik može prijaviti gubitak ili krađu Kartice i putem Mobilnog bankarstva George, nakon čega će mu se automatski izdati nova Kartica. U ovom slučaju novi PIN dostavlja se putem Mobilnog bankarstva George.

- 5.15. Poslovni korisnik može privremeno onemogućiti korištenje Kartice odabirom opcije „Zaključaj karticu“ unutar Mobilnog bankarstva George te opcijom „Otključaj karticu“ ponovno omogućiti njezino korištenje.
- 5.16. U slučaju promjene imena i/ili prezimena Poslovnog korisnika, Poslovni korisnik može zatražiti izdavanje nove Kartice isključivo u poslovnicama Banke.
- 5.17. U slučaju oštećenja Kartice, Poslovni korisnik može, osim u poslovnicama Banke, zatražiti izdavanje nove Kartice putem Mobilnog bankarstva George.
- 5.18. Korisnik je suglasan s mogućnošću da ga zaposlenik Prodajnog mjesta radi provjere njegovog identiteta zatraži identifikacijsku ispravu sa slikom na uvid.
- 5.19. 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.

## 6. Limit

- 6.1. Na temelju podnesenog Zahtjeva za izdavanje kartice i sve potrebne dokumentacije, kojom se utvrđuje kreditna sposobnost potencijalnog Poslovnog klijenta, Banka donosi odluku o prihvatu Zahtjeva za izdavanje kartice i utvrđuje Ukupan limit po Kartici te u slučaju Revolving kartica sklapa Ugovor o revolving kreditu. Radi izbjegavanja dvojbi, Poslovni korisnici koriste Ukupan limit utvrđen Poslovnom klijentu do visine koju može odrediti Poslovni klijent. Ako Poslovni klijent ne ograniči iznos potrošnje Poslovnom korisniku, tada Poslovni korisnik može koristiti cjelokupni neiskorišteni Ukupni limit odobren Poslovnom klijentu.
- 6.2. Oslobođanje raspoloživog iznosa Ukupnog limita događa se podmirenjem dospjele obveze iskazane na Obavijesti o troškovima u visini uplaćenog iznosa. Naknade koje su definirane Posebnim uvjetima i kamate ne zauzimaju i ne oslobađaju Ukupni limit.
- 6.3. Banka će za cijelo vrijeme trajanja Okvirnog ugovora periodično provjeravati kreditnu sposobnost Poslovnog klijenta te, ovisno o utvrđenoj kreditnoj sposobnosti, može Poslovnom klijentu smanjiti Ukupni limit ili otkazati Okvirni ugovor, a o čemu će obavijestiti Poslovnog klijenta mjesec dana ranije. Banka neće Poslovnom klijentu samostalno povećavati važeći Ukupni limit.
- 6.4. Ako Poslovni klijent nije suglasan s izmjenom Okvirnog ugovora i smanjenjem Ukupnog limita, u roku od mjesec dana od dana slanja obavijesti o smanjenju Ukupnog limita iz prethodnog članka, obavezan je o tome pisano obavijestiti Banku i otkazati Okvirni ugovor, u skladu s člankom 19.4., kad mu dospijevaju na naplatu svi troškovi po Karticama svih Poslovnih korisnika. Ako Poslovni klijent 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. Poslovni klijent može u svakom trenutku podnijeti zahtjev za smanjenje ili povećanje Ukupnog limita. Banka će smanjiti Ukupni limit na temelju zahtjeva Poslovnog klijenta, dok će odluka Banke o povećanju Ukupnog limita ovisiti o njegovoj kreditnoj sposobnosti. Banka ima pravo odbiti zahtjev Poslovnog klijenta za povećanje Ukupnog limita bez navođenja razloga odbijanja zahtjeva.
- 6.6. 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 prihvaćanja 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 bilo koje Kartice ako se za to steknu uvjeti, a posebno:
  - u slučaju zaprimanja vjerodostojne informacije o smrti Poslovnog korisnika;
  - u slučaju gubitka i/ili krađe Kartice
  - ako postoje opravdani razlozi koji značajno povećavaju rizik da Poslovni klijent neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja, a naročito u slučaju blokade transakcijskog računa Poslovnog klijenta ili kašnjenja u plaćanju troškova iskazanih na Obavijesti o troškovima dulje od 15 dana;
  - zbog sigurnosti Kartice kao platnog instrumenta, u slučaju sumnje na neovlašteno korištenje Kartice, odnosno korištenje Kartice s namjerom prijevara, 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.

- 7.2. Banka će blokirati Karticu i na zahtjev Korisnika.
- 7.3. U slučaju blokade Kartice na inicijativu Banke, Banka će o tome obavijestiti Poslovnog korisnika ili Poslovnog klijenta e-mailom, telefonom, dopisom ili na drugi način na podatke koje je Poslovni korisnik ili Poslovni klijent učinio dostupnima, osim ako je to protivno propisima ili Banka nije u mogućnosti obavijestiti Poslovnog korisnika ili Poslovnog klijenta prije blokade Kartice. Ako Banka nije u mogućnosti obavijestiti Poslovnog korisnika ili Poslovnog klijenta prije blokade Kartice, obavijestit će ga naknadno na prethodno opisani način.
- 7.4. Ako se steknu uvjeti, Banka će Poslovnom 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.
- 7.5. Kartica blokirana na zahtjev Korisnika može se deblokirati podnošenjem zahtjeva Poslovnog klijenta u poslovnicu Banke ako su po isključivoj procjeni Banke otklonjeni uzroci blokade Kartice ili će Poslovnom korisniku izdati novu Karticu.
- 7.6. Karticu blokiranu na inicijativu Banke, Banka će deblokirati ili izdati novu Karticu nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu te Kartice.
- 7.7. Blokodom Kartica ne prestaje odgovornost Korisnika za transakcije nastale za vrijeme korištenja Kartice.
- 7.8. Svaki pokušaj korištenja Kartice nakon obavijesti o blokiranju Kartice predstavlja njezino neovlašteno korištenje i razlog je za raskid Okvirnog ugovora. Ako Banka blokira Kartice zbog terećenja transakcijskog računa Poslovnog klijenta na temelju naloga Financijske agencije ili odluke drugih nadležnih tijela (blokada transakcijskog računa Poslovnog klijenta) ili zbog nepodmirenja dospjelog duga iskazanog na bilo kojoj Obavijesti o troškovima dulje od 15 dana, Korisniku će na Mobilnom bankarstvu George, Erste mBankingu i Erste NetBankingu biti vidljivo da nema raspoloživog iznosa za potrošnju neovisno o tome što možda odobreni Limit nije potrošen.
- 7.9. Blokiranje Kartice ne utječe na rok važenja izdane Kartice i na obvezu plaćanja članarine. Po isteku roka važenja blokirane Kartice Banka će Poslovnom 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.
- 7.10. Ako Banka blokira Karticu na temelju zahtjeva Korisnika, Kartica će biti blokirana dok Poslovni klijent ne podnese zahtjev za ponovnu aktivaciju, odnosno deblokadu Kartice ili dok se ne otkaže ili raskine Okvirni ugovor za tu Karticu.
- 7.11. Zbog zaštite imovinskih interesa Korisnika, Banka ili Kartična platna shema 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. Poslovni 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):

Neoposrednom 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 Poslovnog 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 telefonske 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 Poslovni 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**

Poslovni 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:**

Poslovni 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. Poslovni 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. Poslovni klijent odgovara za sve obveze koje terete Kartice izdane na njegov zahtjev.
- 9.2. Za obveze koje terete Karticu odgovaraju i osobe koje su za tu svrhu izdale Banci sredstva osiguranja plaćanja ili preuzele obvezu solidarnog jamstva.
- 9.3. Banka može izvršiti prijebaj bilo kojeg dospjelog duga Poslovnog klijenta s osnove bilo koje Kartice/Okvirnog ugovora i tražbine Poslovnog klijenta prema 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 prijebaj dugovanja Poslovnog klijenta.
- 9.4. Sklapanjem Okvirnog ugovora, Poslovni klijent ovlašćuje i upućuje Banku te joj dozvoljava da sva njegova novčana sredstva položena na (namjenski ili nenamjenski, oročeni ili neoročeni) depozit kod Banke ili koja se vode na transakcijskim računima koje trenutačno ima ili će ubuduće otvoriti kod Banke, bez prethodne obavijesti i bilo kakve prethodne suglasnosti, kao i bez intervencije suda, koristi za naplatu svih dospjelih tražbina Banke zajedno s nastalim troškovima.

**10. Odgovornost za neautorizirane platne transakcije**

- 10.1. Odredbe prethodnog članka primjenjuju se i na odgovornost za izvršene neautorizirane transakcije te Korisnik odgovara za transakcije:
  - a) 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 ako je Korisnik postupao prijeverno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza iz Okvirnog ugovora.
- 10.2. Ako se nakon provedenog reklamacijskog postupka utvrdi da je Korisnik postupao prijeverno prema Banci ili se utvrdi da nije bilo osnove za povrat platne transakcije (na temelju podnesenog prigovora), Banka će teretiti Poslovnog klijenta za iznos transakcije zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama.
- 10.3. Odredbe prethodnog članka ne primjenjuju se na odgovornost za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene nakon što je Korisnik obavijestio Banku, osim ako je Korisnik postupao prijeverno.

**11. Izvršenje platne transakcije**

- 11.1. Potvrde o transakciji, kao i elektronički podaci o autoriziranoj transakciji, dostavljeni Banci, smatraju se nalogom Poslovnog korisnika za izvršenje platne transakcije.

11.2. 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 Poslovnom klijentu Obavijest o troškovima. Banka dostavlja Obavijest o troškovima Poslovnom klijentu na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka na način ugovoren s Poslovnim klijentom. Trajnim nosačima podataka, u smislu prethodno navedenog, smatra se i e-mail. Poslovni klijent ugovoreni način dostave Obavijesti o troškovima može promijeniti u poslovnicama Banke podnošenjem zahtjeva za izmjenu kanala dostave Obavijesti o troškovima.
- 12.2. Neovisno o ugovorenom načinu dostave, na izričit zahtjev Poslovnog klijenta, Banka će Obavijest o troškovima dostaviti i na papiru. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora, Obavijesti o troškovima šalju se poštom ili e-mailom, ako je Poslovni klijent prethodno izabrao e-mail za dostavu tih obavijesti. Poslovni korisnik, koji je ujedno i korisnik Erste NetBankinga i/ili Erste mBankinga i/ili Mobilnog bankarstva George, ima uvid u troškove po Kartici izdanoj na njegovo ime na Erste NetBankingu i/ili Erste mBankingu i/ili Mobilnom bankarstvu George.
- 12.3. Poslovni klijent obavezan je platiti ukupan iznos naveden na Obavijesti o troškovima u roku dospijeća, pri čemu na postojanje i dospijeće obveze ne utječe okolnost da Poslovni klijent uredno ne prima Obavijesti o troškovima.
- 12.4. U slučaju neplaćanja ukupnog iznosa iz Obavijesti o troškovima u dospijeću, Banka zaračunava zakonske zatezne kamate u skladu sa Zakonom o obveznim odnosima.
- 12.5. Rok dospijeća za plaćanje ukupnog iznosa navedenog u Obavijesti o troškovima je 15 dana od dana izdavanja Obavijesti o troškovima, ako nije drukčije ugovoreno. Ako zadnji dan dospijeća troškova iskazanih 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. Poslovni klijent može, pod uvjetom da nema dospjelog neplaćenog duga, podnijeti zahtjev za promjenu datuma izdavanja Obavijesti o troškovima.
- 12.7. Iznos Preplate koristi se za podmirenje budućih potraživanja s osnove te Kartice, osim u slučaju postojanja dospjelog nepodmirenog duga Poslovnog klijenta prema Banci s bilo koje osnove te se u tom slučaju koristi za podmirenje dospjelog nepodmirenog duga Poslovnog klijenta prema Banci.

## 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 2 mjeseca 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 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.
- 13.4. 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.
- 13.5. 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.
- 13.6. Reklamacijski postupak je postupak koji Banka provodi na zahtjev ili prigovor Korisnika kojim Korisnik osporava da je autorizirao ili zadao kartičnu transakciju. Nakon podnesenog zahtjeva ili prigovora kojim 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.

- 13.7. 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 13.6. 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 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 putem 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 i izvršene platne transakcije, ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:
- autoriziranu Platnu transakciju inicirao je Primatelj plaćanja ili je inicirana putem njega,
  - suglasnost za izvršenje u vrijeme kad je dana, nije dana za točan iznos platne transakcije i
  - 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 podtočke 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 dospjeća.
- 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. Poslovni korisnik koristi Karticu na Bankomatu i Isplatnim prodajnim mjestima na vlastitu odgovornost. 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, 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 Isplatnim prodajnim mjestima, bilo u inozemstvu ili u Republici Hrvatskoj, u slučaju kad se Karticom plaća proizvod i/ili usluga za koje terećenje pristiže u stranoj valuti, različitoj od eura, preračunavaju se u eure prema prodajnom tečaju za devize objavljenom na [www.erstebank.hr](http://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 Isplatno 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](http://www.erstebank.hr), primjenjivom na dan transakcije. Tečajna lista Banke dostupna je u poslovnica Banke te na [www.erstebank.hr](http://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 preračunati originalni iznos transakcije 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 objavljenoj na [www.erstebank.hr](http://www.erstebank.hr).
- 16.4. Banka će teretiti Karticu u eurima na temelju gore opisanih preračuna.
- 16.5. Zbog višekratnog mijenjanja Referentnog tečaja Visa Europe, 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 obračunava se godišnje. Godišnja članarina za novog Poslovnog korisnika obračunava se u roku 30 dana od dana prihvatanja Zahtjeva za izdavanje kartice.
- 16.8. Godišnja članarina za postojeće Poslovne korisnike obračunava se nakon isteka 12 mjeseci od prethodnog datuma obračuna članarine.
- 16.9. Korištenje Kartice na Bankomatima i POS mrežama može podlijevati naplaćivanju dodatne naknade za platne transakcije vlasnika bankomatske i POS mreže, na koje Banka nema utjecaja.

## 17. Izjave i jamstva te obveze Poslovnog klijenta

- 17.1. Podnošenjem Zahtjeva za izdavanje kartice, Poslovni klijent izjavljuje i jamči da:
  - (i) ima sva potrebna ovlaštenja i suglasnosti za sklapanje i izvršenje Okvirnog ugovora i davanje instrumenata osiguranja te da je poduzeo sve radnje potrebne za zakonitost i valjanost Okvirnog ugovora i instrumenata osiguranja te za obvezatnost i utuživost tražbina Banke koje nastanu na temelju i u vezi s Okvirnim ugovorom;
  - (ii) sklapanje Okvirnog ugovora i davanje instrumenata osiguranja nije protivno propisima koji se na njega primjenjuju i/ili njegovim općim aktima (uključujući i osnovni ustrojstveni akt) i/ili ugovorima čija je strana i/ili odlukama suda/ arbitraže/nadležnog tijela koje se na njega odnose;
  - (iii) sve odluke, odobrenja i suglasnosti koje su potrebne za sklapanje i/ili izvršenje Okvirnog ugovora i davanje instrumenata osiguranja pravodobno su ishođene i pravovaljane, te ne postoji razlog ili okolnosti koje bi mogle dovesti u pitanje njihovu valjanost;
  - (iv) nisu pokrenuti sudski, upravni, arbitražni ili drugi postupci protiv Poslovnog klijenta ili članova njegove uprave ili nadzornog odbora ili njegovih povezanih društava čiji ishod bi mogao ugroziti sposobnost Poslovnog klijenta da uredno izvršava obveze iz Okvirnog ugovora, niti su mu poznate okolnosti koje bi mogle dati povod za njihovo pokretanje;
  - (v) ne postoje okolnosti koje bi mogle umanjiti njegovu kreditnu sposobnost i dovesti u pitanje njegovu sposobnost da pravovremeno i u cijelosti izvršava sve svoje obveze iz Okvirnog ugovora;
  - (vi) će poduzimati sve što je potrebno kako bi njegove obveze u vezi s Okvirnim ugovorom bile valjane i u cijelosti na snazi za cijelo vrijeme trajanja Okvirnog ugovora te do potpunog podmirenja njegovih obveza u vezi s Okvirnim ugovorom;
  - (vii) Poslovni klijent i njegova povezana društva prema njegovom saznanju, primjenom dužne pažnje, njihovi direktori, rukovodeći službenici, zastupnici ili zaposlenici i Poslovni korisnici nisu Sankcionirane osobe, da navedene osobe nisu sudjelovale u bilo kakvoj aktivnosti za koju se može razumno očekivati da će rezultirati određivanjem nekoga od njih kao Sankcionirane osobe te da ne posluju sa Sankcioniranom osobom.
- 17.2. Navedene izjave i jamstva istinite su, potpune i točne u trenutku sklapanja Okvirnog ugovora te se Poslovni klijent obvezuje da će biti istinite, potpune i točne za cijelo vrijeme trajanja Okvirnog ugovora te do potpunog ispunjenja svih obveza koje Poslovni klijent ima prema Okvirnom ugovoru.
- 17.3. U slučaju bilo kakve povrede navedenih izjava ili jamstava, odnosno druge povrede Okvirnog ugovora, Poslovni klijent obvezuje se odmah bez odlaganja obavijestiti Banku s prijedlogom rješenja takvog problema. Navedena obavijest neće imati bilo kakvih posljedica na prava Banke iz Okvirnog ugovora.
- 17.4. Podnošenjem Zahtjeva za izdavanje Kartice, Poslovni klijent obvezuje se da će za cijelo vrijeme trajanja Okvirnog ugovora te do podmirenja svih obveza po Okvirnom ugovoru:
  - (i) osigurati da su njegove obveze iz Okvirnog ugovora barem jednakog reda namirenja kao i sve druge sadašnje i buduće nepodređene obveze, osim obveza koje uživaju zakonom zajamčeno prvenstveno pravo namirenja;
  - (ii) poslovati u skladu s pozitivnim propisima Republike Hrvatske, te se obvezuje svoje aktivnosti uskladiti i održavati usklađenima s propisima koji uređuju zaštitu okoliša i sigurnost rada zaposlenika;
  - (iii) osigurati vođenje poslovnih knjiga i druge evidencije i sastavljanje financijskih izvještaja na način da prikazuju istinito i potpuno financijsko stanje i rezultate poslovanja Poslovnog klijenta i njegovih ovisnih društava u skladu s važećim zakonima i propisima;

- (iv) redovito dostavljati Banci (i) svoja financijska izvješća (račun dobiti i gubitka, bilancu, izvješće o novčanom tijeku, statistička izvješća) zajedno s revizorskim mišljenjem (ako je obveznik u skladu s posebnim propisom) čim postanu dostupna, (ii) podatke koje dostavlja burzi (ako je obveznik u skladu s posebnim propisom) radi javne objave ili ostalim vjerovnicima istovremeno kad ih njima dostavlja te (iii) ostale podatke koji se tiču ili se mogu ticati njegova poslovnog ili financijskog stanja po pozivu Banke;
  - (v) bez odgode obavijestiti Banku o promjeni tvrtke, adrese ili osobe ovlaštene za zastupanje; (vi) bez odgode obavijestiti Banku o podnošenju prijedloga za otvaranje predstečajnog, stečajnog ili likvidacijskog postupka nad Poslovnim klijentom;
  - (vii) 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 o bitnim financijskim okolnostima Poslovnog klijenta, o kojima Banka nema saznanja;
  - (viii) Banci na njezin zahtjev bez odgode nadoknaditi troškove i izdatke nastale u vezi s (i) pregovorima, pripremom i izvršenjem Okvirnog ugovora i povezanih ugovora (uključujući instrumenata osiguranja), (ii) održavanjem, zaštitom i prisilnim ostvarenjem bilo kojeg prava iz Okvirnog ugovora i povezanih ugovora (uključujući instrumenata osiguranja) te (iii) izmjenom, odreknućem, pristankom ili odgodom zatraženom od ili za račun Poslovnog klijenta;
  - (ix) na zahtjev Banke bez odgode omogućiti uvid u njegove poslovne knjige, te ostalu dokumentaciju za koju Banka smatra da je u vezi s ovim Ugovorom;
  - (x) uspostaviti i održavati pravila i procedure osmišljene za promicanje i postizanje kontinuiranog usklađivanja sa Sankcijama, te je navedeno obvezan osigurati i za povezana društva;
  - (xi) da će u mjeri u kojoj je to dopušteno zakonskim propisima, odmah po saznanju dostaviti Banci pojedinosti o bilo kojem zahtjevu, radnji, tužbi, postupku ili istrazi protiv njega ili bilo kojeg povezanog društva ili bilo kojeg od njegovih direktora, rukovodećih službenika, zastupnika ili zaposlenika te Poslovnih korisnika, vezano uz bilo koje Sankcije.
- 17.5. Podnošenjem Zahtjeva za izdavanje Kartice, Poslovni klijent obvezuje se da za cijelo vrijeme trajanja Okvirnog ugovora te do podmirenja svih obveza po Okvirnom ugovoru neće:
- (i) bez prethodne pisane suglasnosti Banke provoditi statusne promjene (pripajanje, spajanje ili podjela) niti poduzimati bilo koju drugu radnju koja može rezultirati prestankom njegova postojanja kao samostalne pravne osobe, njegova ustrojstvena oblika ili promjenom predmeta njegova poslovanja;
  - (ii) bez prethodne pisane suglasnosti Banke poduzimati radnje koje mogu rezultirati smanjenjem njegove kreditne sposobnosti i dovođenjem u pitanje njegove sposobnosti da pravovremeno i u cijelosti izvršava sve svoje obveze iz Okvirnog ugovora;
  - (iii) bez prethodne pisane suglasnosti Banke prodati ili otuđiti imovinu na kojoj je zasnovano založno pravo u korist Banke. U slučaju navedene prodaje ili otuđenja Poslovni klijent se obvezuje bez odgode dostaviti Banci predmetni ugovor;
  - (iv) doći do promjene u kontroli pri čemu promjena kontrole znači da bilo koja osoba ili osobe koje djeluju zajedno dobivaju izravnu kontrolu nad Poslovnim klijentom. Za potrebe ove odredbe, kontrola znači ovlast za usmjeravanje upravljačkih politika ili poslova upravljanja, te nadziranja sastava nadzornog ili upravnog odbora ili uprave, bilo na temelju izravnog ili neizravnog vlasništva, na temelju ugovora ili na drugi način;
  - (v) bez prethodne pisane suglasnosti Banke prestati obavljati djelatnosti obuhvaćene predmetom poslovanja ni promijeniti narav predmeta poslovanja u odnosu na poslovanje na dan sklapanja ovog Ugovora, što ne podrazumijeva proširenje opsega djelatnosti;
- 17.6. Sve dok je na snazi Okvirni ugovor, Poslovni klijent i Poslovni korisnik obvezuje se da neće:
- (i) koristiti Kartice ili prouzročiti ili dozvoliti da se Kartice koriste u cijelosti ili djelomično, izravno ili neizravno u vezi s aktivnostima, poslovanjem ili drugim poslovima Sankcionirane osobe ili se koriste na bilo koji drugi način koji bi doveo do kršenja Sankcija;
  - (ii) sudjelovati u bilo kakvoj transakciji, aktivnosti ili postupanju koje bi moglo prouzročiti da postane Sankcionirana osoba te je Poslovni klijent to obvezan osigurati i za povezana društva;
  - (iii) izravno ili neizravno financirati, cijeli ili bilo koji dio plaćanja Banci, iz sredstava koja proizlaze iz bilo koje aktivnosti, poslova ili drugih postupanja povezanih sa Sankcioniranom osobom ili koja su inače zabranjena Sankcijama.
- 18. Procjena financijskih mogućnosti, osiguranje potraživanja i redosljed ispunjenja**
- 18.1. Banka je ovlaštena za čitavo vrijeme trajanja Okvirnog ugovora, radi upravljanja rizikom, zatražiti od Poslovnog klijenta financijska izvješća i ostalu potrebnu dokumentaciju za utvrđivanje kreditne sposobnosti Poslovnog klijenta te je Poslovni klijent obvezan osigurati dostavu zatraženih podataka Banci. Banka utvrđuje kreditnu sposobnost Poslovnog klijenta na temelju njegovih financijskih izvještaja, 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.

- 18.2. Ako Banka zatraži izdavanje instrumenata osiguranja za obveze Poslovnog klijenta prema Banci, Poslovni klijent obavezan je u ostavljenom roku dostaviti tražene instrumente osiguranja. Dostavljena sredstva osiguranja mogu se koristiti za podmirenje obveza Poslovnog klijenta s osnove bilo koje Kartice, osim ako instrument osiguranja nije izričito vezan za pojedinu Karticu.
- 18.3. Banka će dospjelo dugovanje Poslovnog klijenta 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 Poslovnog klijenta koji neuredno podmiruje svoje obveze, Banka zadržava pravo promijeniti redoslijed zatvaranja dospjelih dugovanja a da prethodno ne obavijesti Poslovnog klijenta.

## 19. Trajanje Okvirnog ugovora

- 19.1. Okvirni ugovor sklapa se na neodređeno vrijeme, bez obzira na rok važenja izdanih Kartica. Ako nijedna ugovorna strana ne otkáže Okvirni ugovor, Banka će Poslovnom korisniku izdati Karticu s novim rokom važenja i tako sve do prestanka Okvirnog ugovora.
- 19.2. U slučaju izdavanja Kartice s novim rokom važenja, koja ranije nije imala funkcionalnost beskontaktnog plaćanja, Banka može Korisniku izdati novu Karticu s beskontaktnom funkcionalnošću. 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. Neovisno o roku važenja Kartice, prestankom Okvirnog ugovora na bilo koji način, prestaje pravo na njezino korištenje te ju je Poslovni 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, dospijevaju na naplatu u cijelosti.
- 19.4. Poslovni klijent može otkazati Okvirni ugovor bez navođenja razloga u svakom trenutku:
- u poslovnicama Banke,
  - s adrese elektroničke pošte koju je Poslovni klijent dao Banci ili kao svoj kontakt podatak za kreditne kartice ili kao kontakt podatak kontakt osobe za kreditne kartice ili
  - na drugi način koji omogućava nedvojbenu identifikaciju Poslovnog klijenta.
- 19.5. Poslovni korisnik može otkazati Okvirni ugovor, i to samo za kartice izdane na njegovo ime, bez navođenja razloga u svakom trenutku:
- u poslovnicama Banke,
  - putem Mobilnog bankarstva George ili
  - na drugi način koji omogućava nedvojbenu identifikaciju Poslovnog korisnika.
- U slučaju otkaza zadnje Kartice na Kartičnoj partiji, opcija otkaza Kartice izdane na ime Poslovnog korisnika u Mobilnom bankarstvu George neće biti dostupna te će Poslovni korisnik biti u mogućnosti otkazati Karticu na druge navedene načine.
- Otkaz Kartice stupa na snagu s danom obrade zahtjeva za otkaz, a najkasnije u roku od deset radnih dana od dana kad je Banka primila zahtjev za otkaz. Istekom otkaznog roka za otkaz posljednje Kartice unutar Kartične partije prestaje i Okvirni ugovor vezan uz tu Kartičnu partiju.

## 20. Izmjene, otkaz i raskid Okvirnog ugovora

- 20.1. Banka je ovlaštena jednostrano predlagati izmjene Okvirnog ugovora, najmanje mjesec dana prije početka njihove primjene.
- 20.2. Obavijest o izmjeni Okvirnog ugovora (dalje: Obavijest) Banka dostavlja Poslovnom klijentu najmanje mjesec dana prije stupanja izmjena na snagu na jedan ili više od sljedećih načina: uz Obavijesti o troškovima, e-mailom, dopisom i objavom na [www.erstebank.hr](http://www.erstebank.hr). Poslovni klijent obvezuje se obavijestiti Poslovne korisnike o izmjeni Okvirnog ugovora, te će izmijenjeni sastavni dijelovi Okvirnog ugovora biti dostupni na web-stranicama Banke prije predloženog stupanja na snagu. Poslovni korisnici obvezuju se upoznati sa sadržajem izmjena i postupati u skladu s istima, ili ako s izmjenama nisu suglasni pravovremeno otkazati korištenje Kartice.
- 20.3. Korisnik je suglasan da mu Banka u slučaju prestanka izdavanja Kartice koju koristi, može omogućiti korištenje druge Kartice koja sadrži 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.
- 20.4. Ako se Poslovni klijent ne slaže s izmjenama Okvirnog ugovora, može bez otkaznog roka i plaćanja naknada otkazati Okvirni ugovor. 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 Poslovni klijent ne javi Banci da ne prihvaća promjene, smatrat će se da je s njima suglasan.

- 20.5. U slučaju da Poslovni klijent pisano odbije predložene izmjene i pritom ne otkáže Okvirni ugovor, smatra se da je Banka otkazala Okvirni ugovor s otkaznim rokom od mjesec dana, koji počinje teći od dana slanja obavijesti o izmjeni te svi iznosi koje Poslovni klijent duguje ili će dugovati Banci po Okvirnom ugovoru/Kartici, uključujući glavnica, kamate, ako je ugovorena, naknade i druge troškove dospijevaju na naplatu na prvoj sljedećoj Obavijesti o troškovima nakon isteka otkaznog roka. Poslovni klijent može otkazati Okvirni ugovor bez navođenja razloga u svakom trenutku, a otkaz stupa na snagu s danom obrade zahtjeva za otkaz, a najkasnije u roku od deset radnih dana od dana kad je Banka primila zahtjev za otkaz Okvirnog ugovora te svi iznosi koje Poslovni klijent duguje ili će dugovati Banci po Okvirnom ugovoru/Kartici, uključujući glavnica, kamate, ako je ugovorena, naknade i druge troškove, dospijevaju na naplatu na prvoj sljedećoj Obavijesti o troškovima nakon isteka otkaznog roka.
- 20.6. U slučaju otkaza Kartice za Poslovnog korisnika, rate obročne kupnje po Kartici Poslovnog korisnika dospijevaju na prvoj sljedećoj Obavijesti o troškovima.
- 20.7. Banka može, bez navođenja razloga, otkazati Okvirni ugovor uz otkazni rok od 30 dana, koji počinje teći od dana slanja pisane obavijesti o otkazu preporučenom poštom na adresu sjedišta Poslovnog klijenta te svi iznosi koje Poslovni klijent duguje ili će dugovati Banci po Okvirnom ugovoru/Kartici, uključujući glavnica, kamate, ako je ugovorena, naknade i druge troškove, dospijevaju na naplatu na prvoj sljedećoj Obavijesti o troškovima nakon isteka otkaznog roka, te Banka, u slučaju nepodmirenja troškova o dospijeću navedenom u Obavijesti o troškovima, ima pravo realizirati sredstva osiguranja dana Banci radi osiguranja obveza iz Okvirnog ugovora/Kartice.
- 20.8. Banka je ovlaštena raskinuti bilo koji Okvirni ugovor s Poslovnim klijentom i/ili Poslovnim korisnikom bez otkaznog roka:
- a) u slučaju brisanja Poslovnog klijenta/odjave obrta;
  - b) ako postoje dospjele novčane obveze Poslovnog klijenta prema Banci s osnove bilo koje Obavijesti o troškovima koje nisu podmirene u cijelosti u roku od 15 dana od dana dospijeća;
  - c) u slučaju kad Banka osnovano sumnja na korištenje Kartice protivno Okvirnom ugovoru i/ili zakonu;
  - d) ako se pokaže da je Okvirni ugovor sklopljen na temelju netočnih ili nepotpunih podataka;
  - e) ako protiv ili u vezi s Poslovnim klijentom bude pokrenut postupak čiji bi tijek ili ishod mogao ugroziti njegovu sposobnost ispuniti obveze iz Okvirnog ugovora/Kartice ili, po mišljenju Banke, zaprijeti mogućnost pokretanja takvog postupka;
  - f) ako bude podnesen prijedlog za otvaranje stečajnog, predstečajnog ili likvidacijskog postupka nad Poslovnim klijentom;
  - g) 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;
  - h) ako Korisnik ne ispunjava bilo koju obvezu s osnove Okvirnog ugovora;
  - i) ako Poslovni klijent postane insolventan, nelikvidan, obustavi plaćanje ili njegov račun bude blokiran;
  - j) ako je Korisnik ili povezano društvo Poslovnog klijenta Sankcionirana osoba ili krši Sankcije;
  - k) ako Korisnik krši obveze o Sankcijama iz Okvirnog ugovora ili izjave Korisnika u vezi sa Sankcijama nisu točne, potpune i istinite;
  - l) ako je Tijelo nadležno za sankcije protiv Korisnika ili bilo kojeg povezanog društva Poslovnog klijenta podnijelo zahtjev/tužbu ili poduzelo radnje ili pokrenulo istragu ili postupak u vezi sa ili radi primjene Sankcija;
  - m) ako Poslovni klijent propusti platiti bilo koji dug po bilo kojem ugovoru (različitom od Okvirnog ugovora) o dospelosti (bez obzira na to radi li se o redovnom dospijeću, prijevremenom dospijeću, prijevremenoj otplati, dospijeću na zahtjev ili dr.) i tijekom naknadnog roka (ako postoji); ili bilo kakva druga povreda obveze preuzete kojim drugim ugovorom iz kojeg proizlazi takav dug nastane i nastavi postojati nakon isteka primjenjivog naknadnog roka (ako postoji), ako je učinak takve povrede prijevremeno dospijeće ili mogućnost prijevremenog dospijeća takvog duga; ili proglašavanje dospelosti i plativosti duga ili zahtijevanje prijevremene otplate duga.
- 20.9. Trenutkom raskida Okvirnog ugovora dospijevaju i odmah postaju plativima svi iznosi koje Poslovni klijent duguje ili će dugovati Banci po Okvirnom ugovoru/Kartici, uključujući glavnica, kamate, ako je ugovorena, naknade i druge troškove, a Banka ima pravo realizirati instrumente osiguranja dane Banci radi osiguranja obveza iz Okvirnog ugovora/Kartice.
- 20.10. Banka će raskinuti Okvirni ugovor pisanom izjavom o raskidu upućenom Poslovnom klijentu preporučenim pismom na adresu sjedišta Poslovnog klijenta. 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, Poslovni klijent izričito pristaje da je Izvod iz poslovnih knjiga Banke relevantan dokaz o postojanju i visini tražbine Banke prema Poslovnom klijentu s osnove Okvirnog ugovora/Kartice.
- 20.11. U slučaju da postoji, isključivo prema procjeni Banke, sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zlouporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma, kršenje Sankcija, 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 te stoga Banka nije obvezna Korisniku dostavljati ni pojašnjavati takve kriterije i metode.

- 20.12. Ako bilo koja informacija o financijskom statusu ili o drugoj bitnoj činjenici ili okolnosti koju je Poslovni klijent dao Banci nije potpuna, točna, istinita ili ažurirana, Banka pridržava pravo ograničiti Poslovnim korisnicima korištenje Kartice, odnosno uskratiti pravo ponovnog odobrenja ili izmjene bilo kojih drugih uvjeta.
- 20.13. Banka zadržava pravo uskratiti Poslovnom 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:
- Korisnik ili povezano društvo Poslovnog klijenta Sankcionirana osoba ili krši Sankcije;
  - Tijelo nadležno za sankcije protiv Korisnika ili bilo kojeg povezanog društva Poslovnog klijenta podnijelo zahtjev/tužbu ili poduzelo radnju ili pokrenulo istragu ili postupak u vezi sa ili radi primjene Sankcija;
  - ako Korisnik u ostavljenom roku ne dostavi podatke/dokumente koje je zatražila Banka, potrebne radi provođenje mjera dubinske analize u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.
- 20.14. Banka ima pravo u svakom trenutku zatražiti i dodatne informacije i dokumentaciju od Korisnika u skladu s internim procedurama i politikama.
- 20.15. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora, Poslovni klijent 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 Poslovnom klijentu. Poslovni klijent nema pravo na povrat članarine za mjesec u kojem je prestao Okvirni ugovor.
- 20.16. Poslovni klijent može otkazati ili raskinuti Okvirni ugovor u odnosu na bilo koju Karticu izdanu na njegov zahtjev Poslovnom korisniku.
- 20.17. Ako Poslovni klijent otkazuje ili raskida svoj Okvirni ugovor, istovremeno se otkazuje i raskida Okvirni ugovor i u odnosu na sve Kartice Poslovnih korisnika izdane na njegov zahtjev. Ova se odredba primjenjuje i na otkaz, odnosno raskid Okvirnog ugovora koji je pokrenula Banka. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora na bilo koji način, Poslovni klijent obavezan je podmiriti sve obveze koje terete sve Kartice izdane na njegov zahtjev.
- 20.18. Kartica kojoj je istekao rok važenja ili je otkazana ne smije se koristiti, već su je Poslovni korisnik ili Poslovni klijenti obavezni uništiti, odnosno prerezati okomito preko čipa i magnetske trake. Prerezanu karticu nije potrebno vraćati u Banku.

## 21. Komunikacija i obavještanje Korisnika

- 21.1. Okvirni ugovor sklapa se na hrvatskom jeziku i sva se komunikacija vezana uz Okvirni ugovor odvija na hrvatskom jeziku.
- 21.2. Ako nije drukčije utvrđeno, komunikacija s Bankom odvija se u pisanom obliku na adresu sjedišta: Rijeka, Jadranski trg 3a; e-mailom na [erstekartice@erstebank.hr](mailto:erstekartice@erstebank.hr), telefonski na brojeve 0800 7890 i 072 555 555 te na [www.erstebank.hr](http://www.erstebank.hr).
- 21.3. Banka će obavještavati Korisnike o činjenicama i događajima značajnima za korištenje Kartice na jedan od sljedećih načina: na adresu sjedišta Poslovnog klijenta/prebivališta Poslovnog korisnika, kontakt adresu, na adresu za dostavu Obavijesti o troškovima, na adresu za dostavu Kartice, e-mailom, SMS-om, telefonom na podatke koje je Korisnik učinio dostupnim ili Mobilnim bankarstvom George Poslovnog korisnika. Dostava poštom može se obavljati isključivo na adresu u Republici Hrvatskoj.
- 21.4. U slučaju promjene bilo kojeg podatka za kontakt, Korisnik je obavezan bez odgode o tome obavijestiti Banku, u kojem slučaju će se sve dostavljati na nove podatke za kontakt. U protivnom, snosi sve posljedice takvog propuštanja.
- 21.5. Obavijesti o troškovima i sve ostale pošiljke koje se dostavljaju poštom, osim za koje je ovim Općim uvjetima drukčije utvrđeno, dostavljaju se običnom poštom.

## 22. Ustupanje prava i obveza iz Okvirnog ugovora

- 22.1. 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.
- 22.2. 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.

## 23. Postupak podnošenja prigovora

- 23.1. 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 poslovnu adresu ili poštom na ERSTE&STEIERMÄRKISCHE BANK d. d., Zagreb, Ivana Lučića 2;
- e-mailom na [vasemisljenje@erstebank.hr](mailto:vasemisljenje@erstebank.hr);
- putem *online* forme za prigovore dostupne na [www.erstebank.hr](http://www.erstebank.hr);
- u poslovnici Banke s naznakom da je riječ o prigovoru (prigovor će zaposlenici Banke proslijediti organizacijskoj jedinici koja je zadužena za rješavanje prigovora).

- 23.2. Prigovor treba sadržavati detaljan opis događaja/situacije 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 Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice nepotpunog prigovora.
- 23.3. Banka će odgovoriti na prigovor i/ili obavijestiti Korisnika o mjerama i radnjama koje poduzima pisano ili na drugom trajnom nosaču podataka.
- 23.4. Banka određuje tijela koja provode postupak rješavanja prigovora i njegove ovlasti.
- 23.5. Korisnik prigovor može uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci. U svim sporovima između Korisnika i Banke nastalim u vezi ugovornog odnosa, Korisnik može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje pri Hrvatskoj Gospodarskoj Komori.
- 23.6. 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 23.1. na koji je Banka dužna odgovoriti u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora ili
  - uputiti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci.
- 23.7. Radi rješavanja eventualnih sporova koji nastanu u vezi s primjenom Uredbe (EU) br. 2021/1230, Uredbe (EU) 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](http://www.hgk.hr), kao tijelu nadležnom za alternativno rješavanje sporova, kao i bilo kojem drugom tijelu nadležnom za alternativno rješavanje 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.

## 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 poslovnim subjektima.
- 24.3. Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz Okvirnog ugovora mjesno će biti nadležan stvarno nadležni sud u mjestu sjedišta Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drukčije, odnosno ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

## 25. Stupanje na snagu

- 25.1. Datum stupanja na snagu ovih Općih uvjeta je 1.6.2026. Po stupanju na snagu, ovi Opći uvjeti zamijenit će Opće uvjete okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Diners Club, Visa i Mastercard kartice od 23.7.2025.