

Erste&Steiermärkische Bank d.d.
Jadranski trg 3a
51000 Rijeka
OIB: 23057039320
www.erstebank.hr

0800 7890
erstebank@erstebank.hr

Opći uvjeti izdavanja i korištenja debitnih kartica za Poslovne subjekte

1. Uvodne odredbe

Pojedini pojmovi, koji se koriste u ovim Općim uvjetima, imaju sljedeće značenje:

- 1.1. **Banka** – izdavatelj Općih uvjeta je Erste&Steiermärkische Bank d.d. Rijeka, registrirana na Trgovačkom sudu u Rijeci, pod matičnim brojem subjekta (MBS) 040001037, matični broj (MB) 3337367, sa sjedištem u Rijeci, Jadranski trg 3a, OIB: 23057039320, žiro-račun: 2402006-1031262160, SWIFT: ESBCHR22, internetska stranica: www.erstebank.hr, info telefon: 0800 7890, e-mail: erstebank@erstebank.hr. Banka je pružatelj platnih usluga koji Klijentu otvara i vodi račun za plaćanje.
- 1.2. **Akti Banke** – svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koji su Klijentu dostupni u poslovnica Banke i na internetskoj stranici te pojedinim distributivnim kanalima, a uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci, kao i Banke same. Iz Akata Banke se za Klijente radi preglednosti sastavljaju izvaci koji su Klijentima dostupni u poslovnica Banke i na internetskoj stranici.
- 1.3. **Poslovni subjekt** – pravna osoba, tijelo državne vlasti, tijelo državne uprave, jedinica lokalne samouprave, udruga i društvo (sportsko, kulturno, dobrotvorno i sl.) te fizička osoba koja djeluje u području svoje gospodarske djelatnosti.
- 1.4. **Zakonski zastupnik** – osoba ovlaštena za zastupanje Poslovnog subjekta kojoj je ovlast za zastupanje dana zakonom.
- 1.5. **Klijent** – Klijentom se za potrebe ovih Općih uvjeta smatra Poslovni subjekt koji je s Bankom zaključio Okvirni ugovor o platnim uslugama.
- 1.6. **Račun** – svaki transakcijski račun Klijenta otvoren u Banci, koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija kao i u druge svrhe u vezi platno-prometnih usluga.
- 1.7. **Opći uvjeti računa** – Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za Poslovne subjekte.
- 1.8. **Kartica** – platni instrument koji Korisniku omogućuje izvršenje plaćanja proizvoda i usluga bilo na prihvatnom uređaju ili na daljinu te koji omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samouslužnom uređaju te prijenos novčanih sredstava, a koji omogućuje iniciranje platne transakcije i njezino izvršavanje u okviru shema kartičnih kuća. Banka je izdavatelj i vlasnik Kartica.
- 1.9. **Opći uvjeti** – Opći uvjeti izdavanja i korištenja debitnih kartica za Poslovne subjekte.
- 1.10. **Zahtjev** – Zahtjev za izdavanje debitne kartice za Poslovne subjekte.
- 1.11. **Podnositelj zahtjeva** – Klijent koji predajom potpisanog Zahtjeva od Banke traži izdavanje Kartice.
- 1.12. **Ugovor** – Ugovor o korištenju debitne kartice za poslovne subjekte.
- 1.13. **Korisnik** – Poslovni subjekt kojem je Banka izdala jednu ili više Kartica. Korisnik može postati Poslovni subjekt koji u Banci ima otvoren Račun.
- 1.14. **Ovlašteni korisnik** – fizička osoba koju je Zakonski zastupnik Korisnika ovlastio za korištenje Kartice sukladno Zahtjevu i čije ime je otisnuto na Kartici.
- 1.15. **Broj kartice** – broj od 16 znamenki naveden na Kartici, na temelju kojeg se identificiraju transakcije nastale korištenjem Kartice.
- 1.16. **PIN** – osobni identifikacijski broj koji se dodjeljuje uz Karticu i služi za identifikaciju Ovlaštenog korisnika.
- 1.17. **Jednokratna mToken zaporka** – jednokratna zaporka koju generira mToken.
- 1.18. **Personalizirana sigurnosna vjerodajnica** – personalizirana obilježja koja Banka daje Korisniku

u svrhu autentifikacije (ime i prezime Korisnika Kartice, broj Kartice, datum isteka Kartice, troznamenasti kontrolni broj otisnut na Kartici, PIN, mToken, mPIN, Jednokratna mToken zaporka, serijski broj mTokena).

- 1.19. **mToken** – funkcionalnost Mobilne aplikacije koja se s mPIN-om ili mPIN-om koji se aktivira otiskom prsta / skenom lica i zajedno s pripadajućom Jednokratnom mToken zaporkom i serijskim brojem mTokena koristi za autentifikaciju Korisnika prilikom autorizacije transakcije kupovine na internetskim prodajnim mjestima. Ugovaranje, korištenje i upravljanje mTokenom definirani su Općim uvjetima korištenja usluga *on-line* bankarstva za poslovne subjekte – Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonStart kao i pripadajućom uputom Erste mToken dostupnom na internetskoj stranici Banke, ako nije drukčije definirano ovim Općim uvjetima.
- 1.20. **mPIN** – osobni identifikacijski broj kojeg Korisnik definira pri prvom korištenju mTokena i poznat je samo Korisniku, a Korisnik ga unosi pri pristupu mTokenu.
- 1.21. **Mobilna aplikacija** – programsko rješenje koje omogućuje korištenje usluga mobilnog bankarstva Banke, korištenje mTokena i korištenje drugih funkcionalnosti mobilnim uređajima koji podržavaju njezino instaliranje i rad.
- 1.22. **Autentifikacija** – postupak koji Banci omogućuje provjeru identiteta Korisnika ili valjanosti korištenja Kartice, uključujući provjeru Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika (primjerice, transakcija se autentificira korištenjem Kartice na bankomatu i unosom PIN-a).
- 1.23. **Usluge sigurnog plaćanja** – usluga kartične kuće Visa Europe namijenjene sigurnom plaćanju roba i/ili usluga na internetskim prodajnim mjestima koja podržavaju plaćanje 3D standardom. Navedena usluga je sastavni dio funkcionalnosti Kartice. Preduvjeti za korištenje ovih usluga su važeća Kartica i dostavljen broj mobilnog telefona Banci ili Mobilna aplikacija.
- 1.24. **Bankomat** – elektronički uređaj koji primarno omogućuje automatsko podizanje i/ili uplatu gotovog novca s računa, kao i druge usluge koje Banka omogućuje korištenjem ovog uređaja uz autorizaciju PIN-om.
- 1.25. **Erste Smart Cash uređaj** – je samouslužni uplatni uređaj za prihvrat papirnato i kovanog domaćeg novca instaliran u poslovnici Banke.
- 1.26. **Erste Smart Cash polog** – gotovinski polog položen u Erste Smart Cash uređaj te se odnosi na polog dnevnog utška domaćeg gotovog novca Klijenta čime se položeni iznos uplaćuje na transakcijski račun Klijenta u Banci.
- 1.27. **EFT-POS terminal** – elektronički uređaj na prodajnom ili isplatnom mjestu namijenjen provođenju platnih transakcija plaćanja roba i/ili usluga ili podizanja gotovog novca koji, ovisno o sustavu, od Korisnika može zahtijevati autorizaciju transakcije na način koji uvjetuju sam EFT-POS uređaj i kartica (bez identifikacije, identifikacija PIN-om ili potpis evidencije utroška).
- 1.28. **Internetsko prodajno mjesto** – prodajno mjesto koje omogućuje prodaju robe i/ili usluga na internetu, bez fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika i prihvaća Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja.
- 1.29. **Dnevni limiti** – ukupni dnevno dozvoljeni iznos i broj isplata gotovog novca po Kartici i ukupno dnevno dozvoljeni iznos i broj plaćanja na prodajnim mjestima po Kartici.
- 1.30. **Referentni tečaj** – tečaj koji definira kartična kuća Visa Europe, a koji se koristi u preračunu originalnog iznosa kartične transakcije u iznos u valuti terećenja Računa. Visa Europe kartična kuća pruža informaciju o Referentnom tečaju na svojim internetskim stranicama www.visaeurope.com.
- 1.31. **Zahtjev za promjenu statusa** – Zahtjev za promjenu statusa i uvjeta debitne kartice za Poslovne subjekte.
- 1.32. **Ovlaštena osoba za preuzimanje kartice** – Ovlašteni korisnik ili Zakonski zastupnik ili Ovlaštenik po Računu.
- 1.33. **Ovlaštenik po Računu** – fizička osoba ovlaštena za raspolaganje sredstvima po Računu kojoj je Zakonski zastupnik Klijenta dodijelio ovlast da u ime i za račun Klijenta raspolaže sredstvima po Računu Klijenta te koja je u skladu s pravilima Banke deponirala svoj potpis na Potpisnom kartonu Klijenta.
- 1.34. **Potpisni karton** – obrazac Banke na kojem se evidentiraju osnovni podaci o Klijentu i Ovlaštenicima po Računu Klijenta koji raspolažu sredstvima na Računu te na kojem se deponiraju njihovi potpisi.
- 1.35. **Dan/datum transakcije** – datum kad je Korisnik dao suglasnost za izvršenje transakcije

2. Opće odredbe

- 2.1. U odnosu na Opće uvjete računa ovi Opći uvjeti smatraju se posebnima, a reguliraju prava i obveze

Korisnika i Ovlaštenog korisnika u korištenju Kartice te prava i obveze Banke u pružanju usluga vezanih uz Karticu. Sve osobe navedene na Zahtjevu svojim potpisom na Zahtjevu izjavljuju da su pročitale Opće uvjete, da pristaju na njihovu primjenu i da prihvaćaju sva prava i obveze koje iz njih proizlaze.

- 2.2. Ovi Opći uvjeti zajedno sa Zahtjevom čine Ugovor, a Ugovor, Opći uvjeti računa, Ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa, Odluka o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju s poslovnim subjektima i Terminski plan sastavni su dijelovi Okvirnog ugovora o platnim uslugama.
- 2.3. U slučaju kolizije Ugovora i drugih Akata Banke primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim Ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa, Opći uvjeti računa te naposljetku ostali Akti Banke, osim ako izrijeком nije ugovoreno drukčije.

3. Postupak izdavanja Kartice i PIN-a

- 3.1. Podnositelj zahtjeva ugovara korištenje Kartice podnošenjem potpisanog Zahtjeva u kojem imenuje Ovlaštene korisnike i njihove ovlasti. U Zahtjevu Podnositelj zahtjeva može pojedinom Ovlaštenom korisniku uskratiti mogućnost podizanja gotovine ili plaćanja na prodajnim mjestima kao i odrediti Dnevne limite različite od inicijalno definiranih.
- 3.2. Sve osobe navedene na Zahtjevu svojim potpisom potvrđuju točnost navedenih podataka. Zakonski zastupnik svojim potpisom jamči davanje ovlaštenja Ovlaštenim korisnicima na vlastitu odgovornost. Podnositelj zahtjeva dozvoljava Banci da provjeri sve podatke navedene u Zahtjevu, kao i da prikupi dodatne informacije.
- 3.3. Banka, u skladu s uvjetima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti Zahtjev, odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju izdavanja/obnavljanja Kartice, bez obaveze da Podnositelju zahtjeva obrazloži svoju odluku.
- 3.4. Trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak u kojem Banka odobri Zahtjev. Ovi Opći uvjeti, kao i Zahtjev, uz uvjet da ga je potpisao Podnositelj zahtjeva te odobrila Banka, čine sadržaj Ugovora.
- 3.5. Nakon sklapanja Ugovora, Banka izdaje Karticu i PIN koju preuzima Ovlaštena osoba za preuzimanje kartice. Ako Karticu preuzme Zakonski zastupnik ili Ovlaštenik po Računu, obvezni su Karticu predati Ovlaštenom korisniku. Klijent je obavezan osigurati predaju Kartice Ovlaštenom korisniku te je odgovoran za sve transakcije i zloporabe do kojih bi došlo prije predaje Kartice Ovlaštenom korisniku. Ovlašteni korisnik koji nije u ulozi Zakonskog zastupnika ili Ovlaštenika po računu može preuzeti isključivo karticu koja glasi na njegovo ime.
- 3.6. Ovlašteni korisnik dužan je prije korištenja potpisati Karticu i jedino je on smije koristiti.
- 3.7. Kartica glasi na ime Ovlaštenog korisnika, neprenosiva je i smije je koristiti isključivo Ovlašteni korisnik.
- 3.8. Banka Ovlaštenom korisniku izdaje PIN, tajni identifikacijski broj poznat isključivo Ovlaštenom korisniku.
- 3.9. Ako od ranije ne posjeduje mToken Banke, Korisniku Kartice Banka može u poslovnici izdati mToken koji će koristiti za Autentifikaciju prilikom autorizacije transakcija kupovine na internetskim prodajnim mjestima.

Ovlašteni korisnik smije koristiti mToken i za autentifikaciju prilikom autorizacije transakcija na internetskim prodajnim mjestima korištenjem bilo koje platne kartice izdane Korisniku kao fizičkoj osobi – potrošaču i /ili ovlašteniku Poslovnog subjekta.

Na korištenje mTokena u skladu s ovom točkom primjenjuju se odredbe Općih uvjeta izdavanja i korištenja platnih kartica za građane i Općih uvjeta izdavanja i korištenja debitnih kartica za Poslovne subjekte, ovisno o vrsti platne kartice koju Korisnik koristi, kao i Općih uvjeta korištenja on-line bankarstva George za građane te Općih uvjeta korištenja usluga on-line bankarstva za poslovne subjekte – Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonStart.

Ukoliko Ovlaštenom korisniku nije dodijeljen taj mToken, omogućuje mu se korištenje mTokena koji mu je aktiviran kao Korisniku Kartice za građane. Ukoliko Korisnik nema aktivan niti jedan mToken bit će mu izdan i moći će aktivirati mToken u svojstvu fizičke osobe. Prioritet korištenja, ako korisnik ima mToken i kao pravna osoba i kao fizička osoba, kod autentifikacije transakcija Karticom kod Ovlaštenika ima zadnje korišteni mToken.

4. Korištenje Kartice

Osnovna obilježja Kartice

- 4.1. Kartica predstavlja Platni instrument u vlasništvu Banke i koristi se:
 - za plaćanje proizvoda i/ili usluga na ovlaštenim prodajnim mjestima, što uključuje i internetska


prodajna mjesta, s oznakom pripadajućeg branda kartičnih kuća u zemlji i inozemstvu, bez naknade

- za podizanje gotovog novca na Bankomatima i isplacnim mjestima s oznakom pripadajućeg branda kartičnih kuća u zemlji i inozemstvu,
- za uplatu odnosno polog domaćeg gotovog novca i dnevnog utrška na Bankomatima s depozitnom funkcijom i Erste Smart Cash uređajima u vlasništvu Banke te
- za ostale usluge.

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

- 4.2. Ovlašteni korisnik može koristiti Karticu u skladu s ovlaštenjima dodijeljenim u Zahtjevu i do visine raspoloživih sredstava na Računu, a u granicama Dневnih limita. Dnevni limiti su promjenjivi i mogu se mijenjati pojedinim Ovlaštenim korisnicima dostavom potpisanog Zahtjeva za promjenu statusa. Izuzev Dневnih limita ne postoji mogućnost ugovaranja dodatnih ograničenja potrošnje pri korištenju Kartice.
- 4.3. Korisnik autorizira, odnosno daje suglasnost za platnu transakciju na jedan od sljedećih načina, a ovisno o kategoriji mjesta prihvata Kartice:
- na Bankomatu – umetanjem ili prislanjanjem Kartice uz unos PIN-a te
 - na Erste Smart Cash uređaju – umetanjem kartice;
 - na EFT POS i/ili samouslužnom uređaju prodajnog, odnosno isplacnog mjesta – umetanjem, prislanjanjem ili provlačenjem Kartice uz ili bez unosa PIN-a ili potpisom koji mora biti istovjetan onom na poleđini Kartice;
 - kod kataloške ili telefonske prodaje ili na internetskom prodajnom mjestu koje ne podržava Usluge sigurnog plaćanja – unosom ili davanjem Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kako zahtijeva prodajno mjesto;
 - na internetskom prodajnom mjestu koje podržava Uslugu sigurnog plaćanja – korištenjem mTokena, a što uključuje unos mPIN-a i pripadajućeg serijskog broja ako je zatraženo od Korisnika pri provođenju platne transakcije.

4.4. **Beskontaktno plaćanje**

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

Beskontaktna platna transakcija inicira se prinošenjem Kartice EFT-POS uređaju ovisno o funkcionalnosti EFT POS terminala.

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

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

Zbog sigurnosnih razloga, kao i u drugim slučajevima kada smatra da je to potrebno, a prije izvršenja određenih beskontaktnih platnih transakcija opisanih u stavku 3. ovog članka, zadržava se pravo od Korisnika Kartice zatražiti autorizaciju određene beskontaktnu platnu transakciju pripadajućim PIN-om.

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

Naplata troškova

- 4.5. Korisnik preuzima obvezu plaćanja svih učinjenih troškova po osnovi svih Kartica izdanih uz Račun.
- 4.6. Transakcije učinjene Karticom umanjuju raspoloživa sredstava na Računu odmah po izvršenju transakcije isključivo u valuti EUR, a Ovlašteni korisnik je suglasan i prima na znanje da datum valute terećenja Računa može biti različit od datuma nastanka transakcije, odnosno datuma upita za provjeru raspoloživih sredstava na Računu.
- 4.7. Upit za provjeru raspoloživih sredstava na Računu Banka provodi u eurima, pri čemu u slučaju transakcija zadanih u stranoj valuti kartična kuća Visa Europe originalni iznos transakcije preračunava po Referentnom tečaju u eure. Kartična kuća Visa Europe pruža informaciju o

Referentnom tečaju na svojim internetskim stranicama www.visaeurope.com.

Upit za provjeru raspoloživih sredstava na Računu Banka provodi isključivo po valuti EUR.

Ukoliko na Računu postoje druge valute, one ne ulaze u provjeru raspoloživih sredstava.

- 4.8. Naplata svih transakcija učinjenih Karticom, kao i pripadajućih naknada, obračunava se u eurima i naplaćuje isključivo po valuti EUR. Druge valute eventualno dostupne na Računu ne ulaze u obračun naplate troškova.

Za troškove učinjene Karticama u inozemstvu, Banka će iznos transakcije iskazan u stranoj valuti preračunati u eure na sljedeći način:

- U slučaju da je originalna valuta transakcije jedna od valuta s tečajne liste Banke, Banka će iz tog iznosa protuvrijednost eura izračunati po prodajnom tečaju za devize Banke, važećem na datum transakcije

- U slučaju da originalna valuta transakcije nije na tečajnoj listi Banke, a transakcija je izvršena VISA karticama, Visa Europe će po Referentnom tečaju preračunavati originalni iznos transakcije u EUR ili USD, a iz tog iznosa protuvrijednost eura će se izračunati po prodajnom tečaju za devize Banke za EUR ili USD, važećem na datum transakcije

- u slučaju *storna/povrata/uplate transakcije provedene u eurima*:

– Banka će odobriti Račun u eurima;

- u slučaju *storna/povrata/uplate transakcije provedene u stranoj valuti*:

– ako je originalna valuta storna/povrata/uplate jedna od valuta s tečajne liste Banke, Račun će biti odobren u toj valuti po srednjem tečaju Banke za devize;

– ako originalna valuta storna/povrata/uplate nije na tečajnoj listi Banke, Visa Europe će po Referentnom tečaju preračunati originalni iznos u eure ili američke dolare, a iz tog iznosa Banka će odobriti račun u eurima ili američkim dolarima po srednjem tečaju Banke za devize važećem na datum odobrenja;

- za transakcije i storna/povrate/uplate provedene *u kunama prije 1.1.2023.*:

– iznos kuna će Banka preračunati u eure po fiksnom tečaju važećem na datum terećenja/odobrenja i teretiti/odobriti Račun.

- 4.9. U slučaju službenog reklamacijskog postupka po pojedinoj transakciji, koji Banka pokreće na inicijativu Korisnika, povrat te transakcije na Račun prikazuje se kao storno originalne transakcije.

- 4.10. Zbog višekratnog mijenjanja Referentnog tečaja kartičnih kuća, mogući su različiti tečajevi za transakcije provedene u istom danu, u istoj valuti.

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

Uplata gotovine na bankomatu

- 4.12. Postupanje s novčanicama i kovanim novcem uplaćenim na Bankomatu i Erste Smart Cash uređaju provodi se u skladu s Odlukom o kontroli provjere autentičnosti i prikladnosti gotovog novca eura (HNB) i odlukama Europske središnje banke te:

– iznos euronovčanica i eurokovanica koje je uređaj prepoznao kao autentične uplaćuje se na Račun,

– novčanice i kovani novac koje uređaj nije prepoznao kao euronovčanice i eurokovanice vraćaju se Korisniku,

– novčanice i kovani novac za koje se sumnja da su krivotvorene euronovčanice i eurokovanice predaju se HNB-u na provjeru autentičnosti, a iznos se ne uplaćuje na Račun,

– novčanice čiju autentičnost uređaj nije jasno utvrdio predaju se HNB-u na provjeru autentičnosti, a iznos se uplaćuje na Račun.

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

5. Rok važenja Kartice, obnavljanje Kartice

- 5.1. Rok važenja Kartice određuje Banka, a izdaje se s maksimalnim rokom do četiri godine i vrijedi do posljednjeg dana mjeseca upisanog na Kartici.

- 5.2. Kartica se automatski obnavlja na rok važenja koji odredi Banka, ako Korisnik nije zatvorio Račun, redovno ispunjava svoje obveze u skladu s ovim Općim uvjetima i drugim Aktima Banke i pisano ne otkaže Karticu 45 dana prije isteka roka važenja Kartice.

- 5.3. Banka u skladu sa svojom poslovnim politikom zadržava pravo ne obnoviti Karticu bez obveze da Korisniku daje obrazloženje o svojoj odluci.
- 5.4. Obnovljena Kartica ima isti PIN kao i Kartica kojoj je istekao rok važenja, ali drukčiji Broj kartice. Izdaje se najkasnije u mjesecu isteka roka važenja postojeće Kartice i poštom dostavlja Korisniku na adresu u Republici Hrvatskoj.
- 5.5. Kartica kojoj je istekao rok važenja ne smije se koristiti, već ju je Ovlašteni korisnik dužan uništiti, odnosno prerezati okomito preko čipa i magnetske trake.
- 5.6. Korisnik može i prije isteka roka važenja Kartice zahtijevati novu Karticu predajom potpisanog Zahtjeva za promjenu statusa u poslovnici Banke, a Banka će novu Karticu s drukčijim Brojem kartice izdati zajedno s novim PIN-om.

6. Izgubljena i ukradena Kartica

- 6.1. U slučaju gubitka ili krađe Kartice te po saznanju o izvršenim neautoriziranim transakcijama Ovlašteni korisnik i/ili Korisnik je dužan odmah, bez odgode o tome u najkraćem roku obavijestiti Banku radi sprečavanja zlouporabe i to na sljedeće telefonske brojeve: 072 555 555, 0800 7890 ili telefonski broj autorizacijskog centra Erste Group Card Processora 01 3078 699 te je telefonsku prijavu obavezan, bez odgađanja, potvrditi Banci u pisanom obliku, osobno u najbližoj poslovnici Banke te iznimno poštom ili e-mailom. Za pozive iz inozemstva za prijavu je dostupan broj 385 51 365 591.
- 6.2. Korisnik snosi financijsku odgovornost za troškove nastale neovlaštenim korištenjem Kartice uz autentifikaciju transakcija PIN-om i mTokenom do trenutka prijave Banci o njezinu gubitku ili krađi, a nakon toga financijsku odgovornost snosi Banka.
- 6.3. Neovisno o prethodnom stavku, Korisnik odgovara za sve izvršene neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa 50 EUR, ako je njihovo izvršenje posljedica korištenja izgubljenoga ili ukradenoga platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe ako Korisnik nije čuvao PIN, karticu i/ili njezina Personalizirana sigurnosna obilježja, odnosno Korisnik odgovara u punom iznosu neautorizirane platne transakcije ako je Korisnik postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više točaka iz ovih Općih uvjeta.
- 6.4. Nakon što Korisnik u poslovnici Banke preda pisanu obavijest o gubitku ili krađi Kartice, zajedno s potpisanim Zahtjevom za promjenu statusa, Banka će Ovlaštenom korisniku naručiti zamjensku Karticu i PIN.
- 6.5. Ako Ovlašteni korisnik nakon prijave nestanka pronađe Karticu, ne smije je koristiti, već je o tome obavezan obavijestiti Banku. Zamjenska kartica naručit će se Korisniku na temelju pisanog Zahtjeva za promjenu statusa.
- 6.6. Za blokadu/deblokadu korištenja mTokena kao jednog od sredstva Autentifikacije kartičnih transakcija kod plaćanja na internetskim prodajnim mjestima primjenjuju se Opći uvjeti korištenja on-line bankarstva George za građane ili Opći uvjeti korištenja usluga on-line bankarstva za poslovne subjekte – Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonStart– ovisno koji mToken koristi, kao i pripadajuća uputa Erste mToken dostupna na internetskoj stranici Banke.

7. Obavješćavanje i reklamacije

- 7.1. Banka obavještava Korisnika o transakcijama izvršenim svim Karticama na izvatku prometa po Računu na način koji je ugovoren između Korisnika i Banke. Banka će sve informacije o platnoj transakciji dostaviti Korisniku u prvom redovnom sljedećem izvatku po Računu nakon terećenja.
- 7.2. Prava i obveze Korisnika kod neautoriziranih, neuredno izvršenih i neizvršenih platnih transakcija te u slučaju kašnjenja u izvršenju platne transakcije definirana su Općim uvjetima računa.
- 7.3. U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije Karticom, Banka će izvršiti povrat te transakcije Klijentu odmah ili najkasnije do kraja sljedećeg prvog radog dana od zaprimanja pisane obavijesti Klijenta zajedno s kamatama, na koje Klijent ima pravo u skladu s Aktima Banke, kao i svim uračunatim naknadama, ako Klijent pisano obavijesti Banku o neautoriziranoj transakciji u roku 45 dana od dana terećenja Računa, osim ako postoje zakonske i/ili ugovorne osnove za drukčije postupanje.
- 7.4. Korisnik odgovara u punom iznosu neautorizirane platne transakcije ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obveza čuvanja Kartice i/ili Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica. Krajnjom nepažnjom u smislu prethodno navedenog smatra se osobito kršenje odredbi ovih Općih uvjeta.
- 7.5. Korisnik odgovara za sve izvršene neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa 50 EUR ako je izvršenje platne transakcije posljedica korištenja izgubljene ili ukradene Kartice ili posljedica druge zlouporabe.
- 7.6. Sve troškove neopravdanog reklamacijskog postupka snosi Korisnik.
Ako je Klijent djelovao prijevarno ili Banka utvrdi da nije bilo osnove za povrat transakcije, odnosno

da je transakcija bila autorizirana ili uredno izvršena, a Banka je Klijentu izvršila povrat takve transakcije zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama, Banka je za isti iznos ovlaštena izravno teretiti Račun Klijenta kao i sva druga sredstva Klijenta deponirana u Banci.

- 7.7. Reklamacija troška plaćenog Karticom ne oslobađa Korisnika od obveze plaćanja tog iznosa. Ako Banka kao izdavatelj Kartice osnovano sumnja da je korisnik platnih usluga postupao prijevarno ili da namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio obveze iz članka 8.2. ovih Općih uvjeta, ima pravo automatski uskratiti povrat sredstava po transakcijama koje su predmet reklamacijskog postupka, uključujući i neautorizirane platne transakcije.
- 7.8. Banka ne preuzima odgovornost za neprihvatanje Kartice na prodajnom mjestu, ni za bilo kakvu štetu koja bi se dogodila prilikom kupnje Karticom. Reklamacije u svezi s kvalitetom robe ili usluga te eventualne greške i nesporazume s trgovcem, Ovlašteni korisnik rješava isključivo s trgovcem.
- 7.9. Banka ne snosi odgovornost ako trgovac ne želi prihvatiti Karticu uz istaknute pripadajuće oznake kartičnih kuća ili ako zbog neispravnog korištenja EFT-POS terminala, odnosno tehničkih problema, transakciju ne može obaviti na zahtjev Ovlaštenog korisnika.
Banka ne snosi odgovornost za nedostupnost Usluga sigurnog plaćanja, nastalu zbog tehničkih problema na računalnoj opremi, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava, problema na strani Internet prodajnog mjesta ili kao posljedicu više sile.
- 7.10. Korisnik snosi svu štetu nastalu neovlaštenim i nepravilnim korištenjem svih Kartica vezanih za Račun.
- 7.11. Reklamacijski postupak je postupak koji Banka provodi na zahtjev ili povodom reklamacije Korisnika kojom Korisnik osporava da je autorizirao ili zadao kartičnu transakciju.
Nakon podnesenog zahtjeva ili reklamacije 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 reklamacijom Korisnik daje nalog Banci da za potrebe rješavanja reklamacije, podatke iz podnesene reklamacije, kao i svaki drugi podatak potreban za rješavanje predmetne reklamacije, 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 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 izravno teretiti račun i/ili druga sredstva Korisnika deponirana kod Banke, za iznos koji je Korisniku neosnovano vraćen na temelju podnesenog zahtjeva/reklamacije zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama.

8. Odgovornosti Korisnika i Ovlaštenog korisnika

- 8.1. Korisnik se obvezuje pisano izvijestiti Banku o svim svojim statusnim promjenama, kao i promjeni adrese i kontakt podataka (uključujući, a ne ograničavajući se na adresu koju je posljednju dostavio Banci, telefonski broj, broj mobilnog telefona, e-maila i sl.) te jamči za potpunost i točnost svih dostavljenih kontakt podataka. U protivnom snosi odgovornost za svaku štetu koja bi Banci mogla nastati propuštanjem izvještavanja Banke. Ako Korisnik ne dostavi Banci broj mobilnog telefona odnosno ne obavijesti Banku o svakoj promjeni broja mobilnog telefona potvrđenog Zahtjevom odnosno Zahtjevom za promjenu statusa, Banka nije odgovorna za neprovođenje transakcije koja uključuje Uslugu sigurnog plaćanja.
- 8.2. U svrhu sigurnosti, Ovlašteni korisnik je obavezan:
- onemogućiti trećim osobama korištenje Kartice;
 - čuvati tajnost svog PIN-a. PIN se ne smije priopćiti trećim osobama, zapisivati ili čuvati u bilo kojem obliku zajedno s Karticom;
 - prilikom unosa PIN-a paziti da nitko ne vidi utipkani tajni broj. U slučaju da Korisnik posumnja da je netko upoznat s PIN-om, potrebno je izmijeniti PIN na bankomatu s raspoloživom uslugom promjene PIN-a. U slučaju sumnje na korištenje Kartice s tako kompromitiranim PIN-om Korisnik mora odmah obavijestiti Banku kako bi se Kartica pravodobno blokirala;
 - brinuti da se svi postupci s Karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i

nadzorom;

- prije korištenja Kartice na internetskom prodajnom mjestu provjeriti autentičnost i sigurnosna obilježja internetske stranice te proučiti opće uvjete poslovanja internetskog prodajnih mjesta;
 - redovno pratiti transakcije nastale Karticom te stanje po pripadajućem Računu, kao i voditi brigu o učinjenim troškovima nastalim Karticom;
 - poduzeti sve mjere za zaštitu Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Kartice;
 - u slučaju da je Korisnik aktivni Korisnik Usluge sigurnog plaćanja, dužan je ograničiti i onemogućiti trećim osobama pristup svom mobilnom telefonu.
- 8.3. Odgovornost za štete nastale nepažljivim korištenjem Kartice, kao i svi troškovi koji iz toga proizlaze, terete Korisnika. Svú štetu i rizik zloupotrebe PIN-a i Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica snosi Korisnik.
- 8.4. Korisnik i Ovlašteni korisnik se obvezuju da Karticu neće koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući kupnju proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se Ovlašteni korisnik nalazi u trenutku transakcije. Korisnik prihvatanjem Općih uvjeta preuzima svu odgovornost za slučaj nezakonite kupnje Karticama koje su predmet ovih Općih uvjeta.
- 8.5. Svaku štetu nastalu nepridržavanjem odredbi Općih uvjeta od strane Korisnika i/ili Ovlaštenog korisnika snosi Korisnik.

9. Naknade

- 9.1. Naknade za izdavanje i korištenje Kartice naplaćuju se s Računa ili drugim oblikom naplate u skladu s Odlukom o naknadama za usluge platnog prometa u poslovanju s poslovnim subjektima. Kod naknada koje se fakturiraju, Banka će Korisniku dostaviti fakturu svakih 30 dana za proteklo razdoblje. Korisnik je suglasan da Banka tereti njegove Račune za sve naknade nastale korištenjem Kartice bez posebne suglasnosti Korisnika kao i bez obveze da ga Banka prethodno o tome obavijesti.
- 9.2. Naknade su objavljene na internetskim stranicama i u poslovnicama Banke.
- 9.3. Svi iznosi naknada, kamata ili bilo koji drugi iznosi neovisno o nazivu koje Banka po bilo kojoj osnovi naplaćuje od Korisnika ugovoreni su u neto iznosu. Korisnik je dužan platiti po obračunu Banke sve poreze, prireze, pristojbe i eventualna druga davanja i obveze koje je Banka dužna obračunati, ustegnuti, predujmiti, ili na bilo koji drugi način preuzeti temeljem pozitivnih propisa na temelju takvog korištenja proizvoda i usluga Banke.

10. Blokada korištenja i otkaz Kartice

- 10.1. Korisnik može u svakom trenutku uskratiti korištenje Kartice pojedinom ili svim Ovlaštenim korisnicima dostavom potpisanog Zahtjeva za promjenu statusa. Banka će onemogućiti korištenje Kartice najkasnije s danom kada Ovlašteni korisnik Karticu vrati Banci.
- 10.2. Korisnik može u svakom trenutku otkazati Ugovor pisanom izjavom i vraćanjem Kartica svih Ovlaštenih korisnika Banci. Kartice se smatraju otkazanim u trenutku dostave Kartica svih Ovlaštenih korisnika Banci.
- 10.3. Banka ima pravo u svako doba privremeno blokirati korištenje Kartice ako se za to steknu uvjeti, a posebno:
- u slučaju zaprimanja informacije o prestanku postojanja Korisnika ili Klijenta;
 - u slučaju gubitka i/ili krađe Kartice;
 - ako je tri puta uzastopno pogrešno utipkan PIN,
 - ako je Račun vezan uz Karticu u nedozvoljenom prekoračenju ili je blokiran;
 - ako postoji sumnja na neovlašteno korištenje ili korištenje Kartice s namjerom prijevare;
 - ako kod Kartice / Platnog instrumenta s kreditnom linijom postoje opravdani razlozi koji značajno povećavaju rizik da Klijent neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja;
 - u ostalim situacijama značajnim za sigurnost Banke ili za isključenje rizika ugovornih strana.
- U slučaju da Banka blokira Karticu, Banka će obavijestiti Klijenta usmeno (telefonom) ili pisano (elektronički, faxom ili poštom) prije blokade o namjeri i razlozima blokade, a ako to ne učini prije, Banka će Klijenta izvijestiti odmah nakon blokade Kartice. Iznimno, Banka neće obavijestiti Klijenta o blokadi Kartice ako je takvo obavješćavanje u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno propisima.
- 10.4. Kartica se može deblokirati podnošenjem potpisanog Zahtjeva za promjenu statusa u poslovnici Banke ako su po isključivoj procjeni Banke otklonjeni uzroci blokade Kartice.
- 10.5. Banka može jednostrano otkazati Ugovor bez pridržavanja otkaznog roka i bez navođenja razloga.
- 10.6. Otkazom Kartica ili Ugovora ne prestaje odgovornost Korisnika za transakcije nastale za vrijeme korištenja Kartice prije nego li je vraćena. U slučaju otkaza Kartice od strane Korisnika kao i u slučaju otkaza od strane Banke, Banka ne izvršava povrat obračunatih naknada.
- 10.7. Banka zadržava pravo iz sigurnosnih razloga privremeno onemogućiti korištenje Usluge sigurnog

plaćanja na internetskim prodajnim mjestima ako Korisnik neispravno potvrđuje pripadajuće Personalizirane sigurnosne vjerodajnice.

11. Isključenje primjene odredbi Uredbe (EZ) br. 924/2009, izmijenjene Uredbom (EU) br. 2019/518

- 11.1. Članak 3a stavci 5 i 6 Uredbe (EZ) br. 924/2009, izmijenjene Uredbom (EU) br. 2019/518, ne primjenjuju se u cijelosti na transakcije Korisnika iz ovih Općih uvjeta.

12. Završne odredbe

- 12.1. Opći uvjeti su objavljeni na internetskoj stranici Banke i dostupni u svim poslovnicama Banke.
- 12.2. Banka zadržava pravo jednostrano izmijeniti i dopuniti Opće uvjete. Izmjene i dopune Općih uvjeta objavljuju se na internetskoj stranici i u poslovnicama Banke u obliku pročišćenog teksta, najmanje osam dana prije stupanja na snagu. Ako Korisnik pisano ne otkaže Ugovor do dana stupanja na snagu objavljenih Općih uvjeta, smatrat će se da prihvaća predložene Opće uvjete. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete nastale zbog izmjene Općih uvjeta.
- 12.3. Na odnose, međusobna prava i obveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.
- 12.4. Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz poslovnog odnosa Korisnika i Banke mjesno će biti nadležni stvarno nadležni sudovi u sjedištu Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drukčije, odnosno ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.
- 12.5. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 15.04.2024. te zamjenjuju Opće uvjete izdavanja i korištenja debitnih kartica za poslovne subjekte od 01.01.2023.