

**Informacije o pristupačnosti usluga i procjeni usklađenosti
sa Zakonom o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga
(u daljnjem tekstu: "Informacije")**

1. PRAVNA OSNOVA

Zakonom o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (u daljnjem u tekstu: Zakon) Republika Hrvatska se usklađuje s **pravnim aktima Europske unije** te se u hrvatsko zakonodavstvo preuzima **Direktiva (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća** od 17. travnja 2019.

Zakonom se uređuju **zahtjevi u pogledu pristupačnosti proizvoda i usluga, obveze gospodarskih subjekata** u pogledu dostupnosti proizvoda i usluga za osobe s invaliditetom, ocjena sukladnosti sa zahtjevima za pristupačnost, pretpostavka sukladnosti i inspekcijski nadzor.

Zakon se primjenjuje na potrošačke bankarske usluge koje uključuju i ugovore o kreditu kako su definirani Zakonom o potrošačkom kreditiranju. Zakon o potrošačkom kreditiranju se primjenjuje na ugovore o **financijskom leasingu za potrošače s iznosom financiranja do 132.772,81 eura** (dalje u tekstu: **Usluga**).

Erste & Steiermärkische S-Leasing d.o.o. kao davatelj leasinga (dalje u tekstu: **Erste Leasing** ili **Davatelj leasinga**), obavezan je staviti na raspolaganje, u pristupačnom obliku, sljedeće informacije:

- **opći opis Usluge,**
- **opise i objašnjenja koji su nužni za razumijevanje pružanja Usluge,**
- **opise načina na koji se Uslugom ispunjavaju relevantni zahtjevi za pristupačnost navedeni u Prilogu I. Zakona.**

Ove Informacije su jednako vrijedne ali ne zamjenjuju Opće uvjete uz ugovor o financijskom leasingu za potrošače odnosno Opće uvjete uz Ugovor o financijskom leasingu za potrošače bez obveze kasko osiguranja (u daljnjem tekstu: **Opći uvjeti**). Stoga je svaki potencijalni korisnik Usluga dužan, prije sklapanja ugovora o korištenju Usluge (dalje u tekstu: **Ugovor o leasingu**) osim Informacija, proučiti cjelokupni sadržaj najmanje sljedećih isprava:

- a) Informacija prije sklapanja ugovora koje se daju sukladno Zakonu o potrošačkom kreditiranju,
- b) Obavijesti prije sklapanja ugovora ukoliko se Ugovor o leasingu sklapa na daljinu,
- c) Informacija o obradi osobnih podataka jer Davatelj leasinga obrađuje osobne podatke za donošenje odluke o pružanju Usluge kao i za samo pružanje Usluga,

- d) Posebnih odredbi Ugovora o leasingu (u daljnjem tekstu: Posebne odredbe),
- e) Općih uvjeta (verzija Općih uvjeta ovisi o tome da li se Ugovor o leasingu sklapa uz obvezu kasko osiguranja ili bez obveze kasko osiguranja) te
- f) Odluke o naknadama i troškovima kod ugovora o financijskom leasingu za potrošače.

Ugovorna dokumentacija je mjerodavna za definiranje točnog sadržaja Usluge i za definiranje svih prava i obveza korisnika Usluga kao primatelja leasinga (u daljnjem tekstu: korisnik usluga ili primatelj leasinga), Davatelja leasinga i jamaca u vezi s Uslugom.

Ove Informacije ne sadrže sva prava i obveze korisnika Usluga, već samo opise i objašnjenja koji su nužni za razumijevanje pružanja Usluge.

Dokumentacija pod c), e) i f) dostupna je na mrežnim stranicama Davatelja leasinga www.ersteleasing.hr, a može se dobiti i putem e-maila (zahtjev se šalje na info@ersteleasing.hr).

Ukoliko bilo koja odredba bilo koje od navedenih isprava nije razumljiva ili čitljiva korisniku Usluga, može zatražiti pomoć zaposlenika Davatelja leasinga:

- u poslovnicama Davatelja leasinga,
- putem e-maila info@ersteleasing.hr,
- putem telefona na broj +385 (0)72 37 5010.

2. OPĆI OPIS USLUGE

Pravni posao leasinga je definiran i uređen Zakonom o leasingu, a na prava i obveze primatelja leasinga i davatelja leasinga primjenjuje se Zakon o obveznim odnosima, osim ako je Zakonom o leasingu drugačije određeno.

Zakon o leasingu je dostupan na mrežnim stranicama Narodnih novina i Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga, a može se zatražiti i e-mailom upućenim Davatelju leasinga na adresu info@ersteleasing.hr.

Opći opisi Usluge dostupni su korisnicima Usluge digitalno na **internetskoj stranici Erste Leasinga** www.ersteleasing.hr te u **pisanoj formi u poslovnicama** u obliku općih informacija o leasingu, Općih uvjeta koji se primjenjuju na Ugovor o leasingu, a također se navode i u nastavku ovih Informacija.

Usluga financijskog leasinga je financijska usluga koju Davatelj leasinga pruža na način da pribavi objekt leasinga kako bi ga dao na korištenje Primatelju leasinga. Objekt leasinga bira Primatelj leasinga, a to može biti vozilo, plovilo ili druga pokretnina koja je prihvatljiva Davatelju leasinga. Objekt leasinga se pribavlja od dobavljača kojeg također bira primatelj leasinga.

Dio kupoprodajne cijene financira primatelj leasinga kroz ugovoreno učešće, a preostali iznos financira Davatelj leasinga.

Pribavljanjem objekta leasinga, Davatelj leasinga postaje vlasnik objekta leasinga i daje objekt leasinga na korištenje primatelju leasinga tijekom ugovorenog vremena, za ugovorenu naknadu.

Naknada za korištenje objekta leasinga uzima u obzir cjelokupnu vrijednost objekta leasinga, a troškove amortizacije snosi primatelj leasinga, na kojeg se većim dijelom prenose rizici i koristi povezani s vlasništvom objekta leasinga.

Davatelj leasinga pruža Uslugu:

- a) uz obvezu kasko osiguranja u korist Davatelja leasinga (u tom slučaju se primjenjuju Opći uvjeti uz ugovor o financijskom leasingu za potrošače),
- b) bez obveze kasko osiguranja (u tom slučaju se primjenjuju Opći uvjeti uz ugovor o financijskom leasingu za potrošače bez obveze kasko osiguranja).

Ukoliko je Ugovor o leasingu sklopljen uz kasko osiguranje, korisnik osiguranja je Davatelj leasinga jer je on i vlasnik osiguranog objekta leasinga, a ugovaratelj osiguranja je primatelj leasinga.

Preporuka je da objekt osiguranja uvijek bude kasko osiguran jer je primatelj leasinga dužan nadoknaditi Davatelju leasinga kao vlasniku, svaku štetu na objektu leasinga.

Osobito bitno:

- zahtjeve zbog materijalnih nedostataka objekta leasinga primatelj leasinga ostvaruje prema dobavljaču, a ne prema Davatelju leasinga (suglasnost Davatelja leasinga je potrebna samo za sniženje cijene ili zamjenu objekta leasinga jer je za to potrebno izmijeniti sklopljeni ugovor o leasingu)
- gubitak objekta leasinga ili gubitak njegove funkcije ne oslobađa primatelja leasinga njegovih obveza iz ugovora o leasingu (primatelj leasinga je i dalje dužan plaćati ugovorenu naknadu Davatelju leasinga)
- za sve štete na objektu leasinga Davatelju leasinga odgovara primatelj leasinga (zato je preporučljivo da primatelj leasinga osigura objekt leasinga i kada to nije obavezno)
- za sve prekršaje, kazne i štete nastale korištenjem objekta leasinga ili u vezi s njime odgovara primatelj leasinga

3. OPISI I OBJAŠNJENJA KOJU SU NUŽNI ZA RAZUMIJEVANJE PRUŽANJA USLUGE

Rb	Korak	Osobito bitno
1	Odabir objekta leasinga	• Primatelj leasinga odabire objekt leasinga i dobavljača • Davatelj leasinga ne sudjeluje u odabiru i nije odgovoran ako objekt leasinga nije isporučen primatelju leasinga, ako je isporučen sa

		zakašnjenjem ili ako objekt leasinga ima materijalni nedostatak
2	Podnošenje Zahtjeva za odobrenje leasinga (u daljnjem tekstu: Zahtjev)	• Zahtjev i popis dokumentacije koja je potrebna za obradu Zahtjeva može se: - preuzeti na www.ersteleasing.hr - zatražiti na info@ersteleasing.hr • podnosi se u poslovnica, poštom ili putem e-maila (ako je Zahtjev potpisan kvalificiranim elektroničkim potpisom) • Zahtjev je potpun samo ako su dostavljene sve potrebne informacije i isprave • Primatelj leasinga odgovoran je za točnost i potpunost svih podataka i dostavljenih isprava
3	Odluka o Zahtjevu	• donosi se na temelju informacija u Zahtjevu i isprava koje su uz njega dostavljene, sukladno propisima i internim aktima Davatelja leasinga • Davatelj leasinga obavještava korisnika Usluge o odluci o Zahtjevu telefonom ili e-mailom pa je bitno da kontakt podaci budu ispravni • Ukoliko informacije u Zahtjevu nisu točne ili dođe do negativnih promjena tijekom trajanja Ugovora o leasingu (primjerice međunarodne sankcije) Davatelj leasinga može jednostrano raskinuti Ugovor o leasingu
4	Dostava ponude i ugovorne dokumentacije	• ukoliko je Zahtjev odobren, Davatelj leasinga će korisniku Usluge dostaviti: - ponudu za sklapanje Ugovora o leasingu, - Informacije prije sklapanja Ugovora o leasingu sukladno Zakonu o zaštiti potrošača - Ugovor o leasingu koji se sastoji od Posebnih odredbi, pripadajućih Općih uvjeta i Odluke o naknadama i troškovima kod financijskog leasinga za potrošače - Zadužnicu kao instrument osiguranja plaćanja obveza iz Ugovora o leasingu koju je potrebno potvrditi (solemnizirati) po javnom bilježniku <u>IZNIMNO VAŽNO:</u> • Prije potpisa potrebno je uzeti dovoljno vremena i dobro proučiti i razumjeti cjelokupnu dokumentaciju koju je dostavio Davatelj leasinga

		• Ukoliko bilo koja odredba dostavljene dokumentacije nije razumljiva ili čitljiva korisniku Usluge ili mu nije prihvatljiva, može se obratiti: - prodajnom savjetniku koji mu je dostavio ponudu (osobno, telefonom ili e-mailom) - prodajnim djelatnicima u poslovnicama Davatelja leasinga - na info@ersteleasing.hr - putem telefona na broj +385 (0)72 37 5010
5	Potpis Ugovora o leasingu, uplata učešća i dostava zadužnice	• ISKLUČIVO ako je razumio i prihvatio odredbe ugovorne dokumentacije, korisnik Usluge potpisuje Ugovor o leasingu u svojstvu primatelja leasinga i dostavlja zadužnicu propisno solemniziranu po javnom bilježniku • Ukoliko ima jamaca i oni potpisuju Ugovor o leasingu i dostavljaju sredstva osiguranja na isti način i u isto vrijeme kad i primatelj leasinga • Ukoliko nije moguće potpisati Ugovor o leasingu u poslovnicama, korisnik Usluge ga potpisuje pred javnim bilježnikom uz javnobilježničku ovjeru potpisa • Zaduznicu solemnizira/potvrđuje javni bilježnik • Primatelj leasinga uplaćuje ugovoreno učešće
6	Preuzimanje objekta leasinga	• Nakon što dobavljač javi da je objekt leasinga spreman za preuzimanje, primatelj leasinga preuzima objekt leasinga u ime i za račun Davatelja leasinga te ga koristi temeljem Ugovora o leasingu • Ako se objekt leasinga isporučuje u dijelovima koji se sastoje (primjerice trup i motor), odnosno ugrađuju za korištenje objektom leasinga, sastavljanje odnosno ugrađivanje je odgovornost primatelja leasinga • Prije preuzimanja objekta leasinga potrebno je ponovno pažljivo proučiti čl. 5. i čl. 6. Općih uvjeta i Zakon o obveznim odnosima u pogledu prava kupca u slučaju materijalnih nedostataka objekta leasinga • Prije potpisa potvrde o primopredaji, primatelj leasinga mora dobro pregledati objekt leasinga i preuzeti ga samo ukoliko nema nedostataka i

		u cijelosti odgovara onome što je dogovorio s dobavljačem - Ako su za korištenje objekta leasinga potrebne bilo kakve dozvole, potvrde, registracije, pregledi i slično, za njihovo pribavljanje odnosno obavljanje uvijek je odgovoran primatelj leasinga - Ako se Ugovorom o leasingu traži kasko osiguranje, ono mora biti na snazi prije preuzimanja objekta leasinga
7	Plaćanje leasing rata	- Plaćanje leasing rata započinje nakon preuzimanja objekta leasinga, u skladu s planom otplate koji čini sastavni dio Ugovora o leasingu - Leasing rate sadrže glavnice, odnosno iznos financiranja, uvećan za ugovorene kamate - U slučaju postojanja dospjelih nepodmirenih obveza, Davatelj leasinga ima pravo prisilno se naplatiti putem zadužnice primatelja leasinga i jamca - Primatelj leasinga ima pravo u svakom trenutku prijevremeno otplatiti iznos financiranja u cijelosti ili djelomično, a Davatelj leasinga ima pravo na objektivnu i pravednu naknadu sukladno Ugovoru o leasingu
8	Ostali troškovi i naknade	- Primatelj leasinga snosi sve troškove vezane uz korištenje objekta leasinga (registracije, tehnički pregledi, popravci, održavanje, HRT i ostale pristojbe) - Primatelj leasinga snosi odgovornost za sve štete vezane uz objekt leasinga - Primatelj leasinga snosi sve prekršajne, upravne i druge kazne vezane uz objekt leasinga - Primatelj leasinga obveznik je plaćanja i naknada vezanih uz Ugovor o leasingu koje su utvrđene Odlukom o naknadama i troškovima kod financijskog leasinga za potrošače

III. Opisi načina na koji se Uslugom ispunjavaju relevantni zahtjevi za pristupačnost

Erste Leasing u svom poslovanju zagovara **pozitivne društvene i ekonomske vrijednosti, integraciju, inkluzivnost i zajedništvo** svih pojedinaca u društvu,

neovisno o njihovoj dobi, spolu, etničkoj, vjerskoj ili političkoj opredijeljenosti, spolnoj orijentaciji, bračnom statusu ili stupnju invaliditeta.

Erste Leasing čvrsto **vjeruje u jednakost svih ljudi i njihovo pravo na ostvarenje osobnih ciljeva i ambicija** te smatra da je za **prosperitet cjelokupnog društva potrebno međusobno prihvaćanje svih ljudi**, u čemu se posljedično očituje i snaga društva.

U tom smislu, prilagodba odredbama Zakona te **osiguravanje adekvatne pristupačnosti usluga osobama s invaliditetom** predstavlja **logičan nastavak i svojevrsnu daljnju nadogradnju** u smislu implementacije predmetnih načela i vrijednosti u svakodnevno poslovanje Erste Leasinga.

Erste Leasing nastoji Uslugu učiniti pristupačnom korisnicima s invaliditetom na sljedeći način:

Dokumentacija

Erste Leasing nastoji osigurati **maksimalnu razumljivost teksta dokumentacije**, uz poštivanje svih pozitivnih propisa i regulatornih zahtjeva. Dokumentacija koja se uručuje ili šalje klijentima **čitljiva je** te se nalazi, primjerice, u obliku **pdf datoteke s odgovarajućom veličinom fonta**. Nadalje, Erste Leasing ima razvijenu **proceduru za postupanje u poslovanju s klijentima s određenim stupnjem invaliditeta** (slijepim, slabovidnim, gluhim, nijemim, gluhonijemom, gluhoslijepim ili nijemoslijepim osobama), kao i **klijentima sa smanjenim stupnjem opće razine pismenosti**. Navedenom je procedurom propisano na koji način djelatnici Erste Leasinga omogućavaju korištenje usluga svim potencijalnim klijentima i pritom postupaju u najboljem interesu i s ciljem zaštite klijenata.

Internetska stranica

Sadržaj internetske stranice Erste Leasinga može se koristiti pomoću **raznih programa internetskih preglednika** kao čitača zaslona. **Pisan je razumljivim jezikom** i korištenjem odgovarajućeg kontrasta i veličine fonta koji je **lako čitljiv**. Svojom **strukturom** ujedno omogućava dovoljno vremena za čitanje i korištenje.

Omogućena je **opcija promjene veličine fonta**, što slabovidnim osobama omogućava **lakši pristup tekstualnom sadržaju**. Funkcije na stranici dizajnirane su na način da se njima može **upravljati pomoću tipkovnice**, a na grafičkim elementima koji su bitni za razumijevanje sadržaja (slike, grafika), omogućena je **opcija alternativnog teksta s opisom** (alt-tekst). Navigacija je dizajnirana na način koji omogućava **lakše snalaženje i učinkovito kretanje korisnika**. S druge strane, unos je dizajniran kako bi korisnici mogli lakše kontrolirati složene funkcije pomoću **pokazivača unosa**. U slučaju pogreške pri unosu, pruža se pomoć za njezino ispravljanje.

Pristupačnost poslovnica:

Ulazi u poslovnice Davatelja leasinga, kao i horizontalna komunikacija u poslovnim prostorima koji su namijenjeni korisnicima, prilagođeni su osobama s invaliditetom, u a u tijeku su dodatne prilagodbe i poboljšice. Također, izlazi i evakuacijski putovi u poslovnim prostorima koji su namijenjeni korisnicima prilagođeni su osobama s

invaliditetom. Davatelj leasinga poduzima aktivnosti na prilagodbi sanitarnog čvora osobama s invaliditetima u mjestu svojeg sjedišta. Poslovnice izvan mjesta sjedišta nalaze se u poslovnicama Erste & Steiermärkische Bank d.d. koja također aktivno radi na nabavci opreme koja **osobama s invaliditetom omogućava lakše kretanje i nesmetano obavljanje potrebnih radnji za vrijeme boravka u poslovnicama.**

Za korištenje Usluga u prostorijama Davatelja leasinga nije potrebna oprema.

Pristupačnost podršci u korištenju Usluga

Davatelj usluge će pružiti podršku u korištenju Usluga korisnicima s invaliditetom na njihov zahtjev upućen putem emaila na adresu info@ersteleasing.hr, putem telefona broj: +385 (0)72 37 5010 te u poslovnicama.

Svi djelatnici Davatelja leasinga imaju obvezu proći godišnju internu online edukaciju o komunikaciji s osobama s invaliditetom, a za zaposlenike koji su u neposrednom kontaktu s korisnicima Usluga bit će organizirane i dodatne godišnje edukacije.

Povratna informacija

Erste Leasing vjeruje da proces ispunjavanja relevantnih zahtjeva za pristupačnost **treba i može biti dvosmjernog karaktera**, kako bi se razina pristupačnosti usluga **kontinuirano unaprjeđivala** te pri tome u obzir uzimao i glas klijenata. Stoga korisnicima svojih usluga omogućava **pružanje povratne informacije** te ih poziva da svoje komentare, prijedloge poboljšanja i razmišljanja o ovoj temi podijele s djelatnicima koristeći sve dostupne komunikacijske kanale Erste Leasinga.

IV. Završne odredbe

Erste Leasing će postupati u dobroj vjeri te kontinuirano raditi na unaprjeđenju svih usluga koje koriste osobe s određenim stupnjem invaliditeta, ispunjavajući svoju temeljnu misiju pružanja jednakih mogućnosti za sve svoje klijente, neovisno o njihovim individualnim specifičnostima.

Ove Informacije se primjenjuju od 28.06.2025. godine.

Oznaka verzije: ZOP-I-1
Primjena: 28.06.2025.