

# Opći uvjeti korištenja paketa tekućeg računa „Erste Gold Paket“

## 1. Uvodne odredbe

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

- 1.1. **Banka** – izdavatelj Općih uvjeta je Erste&Steiermärkische Bank d.d. Rijeka, registrirana pri Trgovačkom sudu u Rijeci, pod matičnim brojem 3337367, sa sjedištem u Rijeci, Jadranski trg 3a, OIB: HR23057039320, IBAN: HR9524020061031262160 račun: 2402006-1031262160, SWIFT: ESBCHR22, REUTERS ESZH; internetska stranica Banke [www.erstebank.hr](http://www.erstebank.hr), info telefon: 0800 7890, e-mail: [erstebank@erstebank.hr](mailto:erstebank@erstebank.hr)
- 1.2. **Akti Banke** – su svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koji su Klijentu dostupni 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 (primjerice: Posebni opći uvjeti, Odluke o naknadama i tome sl.). Banka će Klijentu na njegov zahtjev učiniti dostupnima sve Akte Banke koji se primjenjuju na njegov konkretan ugovorni odnos s Bankom. Iz Akata Banke se za Klijente radi preglednosti sastavljaju izvatici te su isti dostupni Klijentima u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici.
- 1.3. **Distributivni kanali** - u smislu ovih Općih uvjeta paketa, predstavljaju sve načine i sredstva preko kojih je moguć pristup, ugovaranje i korištenje Bančinih proizvoda i usluga. U samom tekstu Općih uvjeta pojam Distributivni kanali može značiti poslovnica Banke, internetska stranica Banke [www.erstebank.hr](http://www.erstebank.hr) (dalje: Internetska stranica), Erste NetBanking, Erste mBanking, Erste FonBanking, bankomati, Erste Kiosk i sl.
- 1.4. **Klijent** – u smislu ovih Općih uvjeta je fizička osoba – potrošač koji je s Bankom zaključio Okvirni ugovor o platnim uslugama
- 1.5. **Erste Gold Paket** – je paket uz kunski tekući račun koji omogućava pogodnosti u korištenju određenih osnovnih bankarskih proizvoda i usluga na način kako je to definirano u članku 3. ovih Općih uvjeta, a koje pogodnosti Korisnik prihvaća prilikom potpisivanja Pristupnice za otvaranje Erste Gold Paketa (u daljnjem tekstu „Pristupnica“) ili Zahtjeva za ugovaranje Erste Gold Paketa (u daljnjem tekstu „Zahtjev“)
- 1.6. **Ugovor** – je ugovor o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa (primjerice Ugovor o tekućem računu, Ugovor o štednom računu)
- 1.7. **Ugovor o paketu** – je ugovor o Erste Gold Paketu koji je Korisnik sklopio s Bankom
- 1.8. **Račun** – jest transakcijski račun koji Banka, temeljem Ugovora i Općih uvjeta računa, otvara korisniku platnih usluga, a koji se koristi za izvršenje platnih transakcija. Transakcijski računi, u smislu ovih Općih uvjeta su: tekući račun (kunski i devizni), žiro račun (kunski i devizni) i kunski račun po viđenju. Štedni računi građana /fizičkih osoba, koji nisu predmet ovih Općih uvjeta, kao npr. štedne knjižice, štedni depozit po viđenju, opisani su u Općim uvjetima poslovanja Erste & Steiermärkische Bank d.d. s građanima.
- 1.9. **Podnositelj zahtjeva** – fizička osoba – potrošač, koji predajom potpisane Pristupnice ili Zahtjeva od Banke traži mogućnost korištenja Erste Gold Paketa
- 1.10. **Korisnik** – u smislu ovih Općih uvjeta je fizička osoba – potrošač koji je s Bankom pored Okvirnog ugovora o platnim uslugama zaključio i Ugovor o Erste Gold Paketu, te koji je ujedno i vlasnik kunskog tekućeg računa otvorenog u Banci.
- 1.11. **Opunomoćenik** – je osoba koja je na temelju i u okviru ovlasti iz punomoći ovlaštena od strane Korisnika, poduzimati radnje u ime i za račun Korisnika sukladno punomoći i pravima i ograničenjima Opunomoćenika koji proizlaze iz ovih Općih uvjeta

- 1.12. **Opći uvjeti računa** – jesu Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane, koji su dostupni u poslovnici Banke i na internetskoj stranici Banke [www.erstebank.hr](http://www.erstebank.hr)
- 1.13. **Opći uvjeti paketa** – su ovi Opći uvjeti korištenja paketa tekućeg računa „Erste Gold Paket“
- 1.14. **Opći uvjeti SMS usluge** - su Opći uvjeti korištenja Erste SMS usluga za građane koji su dostupni u poslovnici Banke i na internetskoj stranici Banke [www.erstebank.hr](http://www.erstebank.hr)
- 1.15. **Kartica** - platni instrument koji Korisniku omogućuje izvršenje plaćanja robe i usluga bilo putem prihvatnog uređaja bilo na daljinu i/ili koji omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugim uslugama 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.
- 1.16. **Usluge on-line bankarstva** – skup usluga banke koji čine usluga internetskog bankarstva Banke – Erste NetBanking usluga, usluga mobilnog bankarstva – Erste mBanking usluga i usluga telefonskog bankarstva – Erste FonBanking usluga
- 1.17. **Brokerske usluge** – u smislu ovih Općih uvjeta paketa jesu brokerske usluge definirane u Članku 10. Općih uvjeta poslovanja Erste&Steiermärkische Bank d.d. za brokerske i skrbničke usluge (dalje u tekstu: Opći uvjeti brokerskih i skrbničkih usluga) koji su dostupni u poslovnici Banke i na internetskoj stranici Banke [www.erstebank.hr](http://www.erstebank.hr)
- 1.18. **Brokerski nalog** – u smislu ovih Općih uvjeta paketa je nalog sukladan odredbi Članka 11. Općih uvjeta brokerskih i skrbničkih usluga
- 1.19. **Skrbničke usluge** – u smislu ovih Općih uvjeta paketa jesu skrbničke usluge definirane u Članku 22. Općih uvjeta brokerskih i skrbničkih usluga
- 1.20. **Zahtjev za zatvaranje Erste Gold Paketa uz zadržavanje kunskog tekućeg računa** – je Zahtjev za zatvaranje Erste Gold Paketa (u daljnjem tekstu „Zahtjev za zatvaranje“) koji je dostupan u poslovnicama Banke. Korisnik je dužan predmetni zahtjev ispuniti i predati Banci u slučaju kad želi otkazati Erste Gold Paket.
- 1.21. **Posebni opći uvjeti** – Posebni opći uvjeti poslovanja su uvjeti propisani za određeni proizvod/uslugu (npr. Opći uvjeti korištenja Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking usluga za građane).

## 2. Opće odredbe

- 2.1. Ovim Općim uvjetima paketa Banka pruža informacije o Erste Gold Paketu odnosno o pogodnostima u korištenju određenih bankarskih proizvoda i usluga te naknadama unutar Erste Gold Paketa. Banka ovim Općim uvjetima paketa također utvrđuje uvjete otvaranja, vođenja i zatvaranja Erste Gold Paketa.
- 2.2. U odnosu na Opće uvjete računa, ovi Opći uvjeti paketa smatraju se posebnima, a reguliraju prava i obveze Korisnika u korištenju Erste Gold Paketa. Potpisom Pristupnice ili Zahtjeva, Podnositelj zahtjeva izjavljuje da je pročitao Opće uvjete paketa, da pristaje na njihovu primjenu i da prihvaća sva prava i obveze koje iz istih proizlaze.
- 2.3. Ovi Opći uvjeti paketa zajedno sa Zahtjevom odnosno Pristupnicom čine Ugovor o paketu, a Ugovor o paketu zajedno s Općim uvjetima računa, pripadajućim Posebnim Općim uvjetima za uslugu koju ugovaraju Banka i Klijent, Općim uvjetima izdavanja i korištenja platnih kartica za građane, Općim uvjetima korištenja Erste FonStart usluge za građane, Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom, Odlukom o visini kamatnih stopa po depozitima građana, Terminskim planom te Ugovorom, čine sastavni dio Okvirnog ugovora o platnim uslugama kojeg je Korisnik sklopio s Bankom u skladu s Člankom 2.3. Općih uvjeta računa (dalje u tekstu: Okvirni ugovor o platnim uslugama).
- 2.4. U slučaju kolizije Ugovora o paketu i drugih Akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora o paketu, zatim Ugovora, pa Opći uvjeti računa, zatim ostali sastavni dijelovi Okvirnog ugovora o platnim uslugama, a naposljetku ostali Akti Banke osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije.

2.5. Ovi Opći uvjeti paketa dostupni su u poslovnici Banke i na internetskoj stranici Banke [www.erstebank.hr](http://www.erstebank.hr)

### 3. Sadržaj Erste Gold Paketa

3.1. Erste Gold Paket omogućava Korisniku sljedeće pogodnosti u korištenju navedenih bankarskih proizvoda i usluga:

- Izdavanje posebne Erste Debit Gold MasterCard kartice kunskog tekućeg računa i PIN-a za Korisnika i Opunomoćenika, a sve bez naplate naknade za prvo izdavanje predmetnih kartica i PIN-ova. Opunomoćenik ne može koristiti/ugovoriti pogodnosti u korištenju bankarskih proizvoda i usluga navedenih u ovom članku; Erste Maestro Gold beskontaktna Display kartice izdane do 31.12.2015., ostaju važeće i aktivne do trenutka isteka kartice kao i svi uvjeti paketa. Postojećim klijentima Erste Gold paketa, važeća Erste Maestro Gold beskontaktna Display kartica će po isteku ili u slučaju gubitka/zamjene biti zamijenjena Debit Gold MasterCard karticom.
- Izdavanje kartice deviznog računa za Korisnika i kartice deviznog računa za Opunomoćenika te PIN-a za Korisnika i Opunomoćenika, bez naplate naknade za prvo izdavanje predmetnih kartica i PIN-ova;
- Vođenje kunskog tekućeg računa i deviznog tekućeg računa za Korisnika, neovisno o tome da li je korisnik opunomoćio po istim računima jednog ili više Opunomoćenika, bez naplate redovne mjesečne naknade za vođenje računa;
- Korištenje usluga *on-line* bankarstva: Erste NetBanking, Erste mBanking, Erste FonBanking i Erste SMS stanje po tekućem računu, bez naplate redovne mjesečne naknade za predmetne usluge,
- Podizanje gotovine korištenjem Erste Maestro Gold beskontaktna Display kartice odnosno Debit Gold MasterCard kartice, na bankomatima drugih banaka u inozemstvu bez naplate naknade za podizanje gotovine;
- Za cijelo vrijeme trajanja Erste Gold Paketa, neograničen broj besplatnih naloga za plaćanje s kunskog tekućeg računa Korisnika na račune u RH putem usluga *on-line* bankarstva (NetBanking, mBanking, FonBanking) i u poslovnicama Banke,
- Korištenje brokerskih i skrbničkih usluga po povoljnijim cijenama na način kako je to opisano u poglavlju pod nazivom „Usluge sektora financijskih tržišta“.

3.2. Unutar Erste Gold Paketa, obvezno je otvaranje kunskog tekućeg računa i izdavanje kartice, uz što se veže i otvaranje Usluga *on-line* bankarstva – NetBanking, mBanking, FonBanking i Erste SMS, dok se ostali proizvodi i usluge odnosno pogodnosti unutar Erste Gold Paketa aktiviraju samo na zahtjev Korisnika.

3.3. Prijava na Usluge *on-line* bankarstva te autorizaciju Transakcija uz korištenje kartice moguća je uz Erste Display karticu i/ili mToken u skladu s Općim uvjetima korištenja Erste NetBanking, Erste mBanking i Erste FonBanking usluga za građane.

3.4. Pored uvjeta za odobravanje ugovaranja Erste Gold Paketa Podnositelj zahtjeva mora ispunjavati i uvjete za svaki pojedini proizvod ili uslugu unutar Erste Gold Paketa sukladno Općim uvjetima Banke za svaki pojedini proizvod i/ili uslugu.

### 4. Ugovaranje i korištenje Erste Gold Paketa

4.1. Ovi Opći uvjeti paketa zajedno s Zahtjevom odnosno Pristupnicom, uz uvjet da su Zahtjev odnosno Pristupnica potpisani od strane Podnositelja zahtjeva i odobreni od strane Banke čine sadržaj Ugovora o paketu. Potpisivanjem Pristupnice ili Zahtjeva, Podnositelj zahtjeva prihvaća i ove Opće uvjete paketa. Trenutkom sklapanja Ugovora o paketu smatra se trenutak odobrenja Zahtjeva/Pristupnice od strane Banke. Ugovor o paketu sklapa se na neodređeno vrijeme.

4.2. Podnositelj zahtjeva predajom potpisanog Zahtjeva odnosno Pristupnice u poslovnici Banke od Banke zahtijeva ugovaranje Erste Gold Paketa. Podnositelj zahtjeva svojim potpisom na

- Pristupnici/Zahtjevu potvrđuje točnost podataka navedenih u Zahtjevu/Pristupnici te dozvoljava Banci da provjeri sve podatke navedene u Zahtjevu/Pristupnici, kao i da prikupi dodatne informacije.
- 4.3. Banka, sukladno uvjetima svoje poslovne politike odlučuje o odobrenju ili odbijanju Zahtjeva/Pristupnice te u skladu s navedenim, ima pravo odbiti korištenje Erste Gold Paketa i to bez obrazloženja.
- 4.4. Postojeći Klijent Banke koji želi postati Korisnikom Erste Gold Paketa predaje ispravno ispunjen Zahtjev u poslovnici Banke. Banka odobrava ili odbija Zahtjev najkasnije u roku 5 radnih dana od primitka Zahtjeva u poslovnici Banke i potpune zahtijevane dokumentacije
- 4.5. Fizička osoba – potrošač, koji želi postati Korisnikom Erste Gold Paketa predaje ispravno ispunjenu Pristupnicu u poslovnici Banke. Banka odobrava ili odbija Pristupnicu najkasnije u roku 5 radnih dana od primitka Pristupnice u poslovnici Banke i potpune zahtijevane dokumentacije. U slučaju odobrenja Pristupnice, prije sklapanja Ugovora o paketu, sklopit će se Okvirni ugovor o platnim uslugama.
- 4.6. Korisnik može početi poslovati putem Erste Gold Paketa nakon sklapanja Ugovora o paketu.

## 5. Platne transakcije

- 5.1. Korisnik Erste Gold Paketa ima na raspolaganju neograničen broj besplatnih naloga za plaćanje s kunskog tekućeg računa na račune u RH u poslovnici Banke i putem Usluga *on-line* bankarstva (NetBanking, mBanking, FonBanking) za cijelo vrijeme trajanja Erste Gold Paketa.
- 5.2. Korisnik Erste Gold Paketa biti će oslobođen od plaćanja naknade za podizanje gotovine na bankomatima drugih banaka u inozemstvu i to bez ograničenja u broju transakcija uz uvjet da je pri podizanju gotovine koristio Erste Maestro Gold beskontaktnu Display karticu ili Debit Gold MasterCard karticu kunskog tekućeg računa.
- 5.3. Za podizanje gotovine na bankomatima drugih Banaka u RH naplaćuje se redovna naknada sukladno Odluci o naknadama za usluge u poslovanju s građanstvom koja čini sastavni dio Okvirnog ugovora o platnim uslugama (dalje u tekstu: Odluka o naknadama)

## 6. Naknade

- 6.1. Naknada za korištenje Erste Gold Paketa naplaćuje se s Računa Korisnika ili drugim oblikom naplate sukladno Odluci o naknadama bez dodatne suglasnosti od strane Korisnika.
- 6.2. Odluka o naknadama je objavljena na internetskoj stranici [www.erstebank.hr](http://www.erstebank.hr) i u poslovnicama Banke.
- 6.3. Za korištenje Erste Gold Paketa Korisnik plaća jedinstvenu mjesečnu naknadu sukladno Odluci o naknadama.
- 6.4. Korisniku Erste Gold Paketa neće se naplaćivati pojedinačne naknade za pojedine proizvode i usluge koje su dio Erste Gold Paketa, već će mu se ugovaranjem Erste Gold Paketa naplaćivati jedinstvena naknada u skladu s člankom 6.3. ovih Općih uvjeta paketa.
- 6.5. Neovisno o činjenici da li Korisnik Erste Gold Paketa koristi sve ili samo pojedine proizvode i usluge odnosno pogodnosti iz Erste Gold Paketa i neovisno o tome da li je Korisnik imao prometa po Računu ili odobreno prešutno prekoračenje po Računu/Erste Maestro Plus usluzi ili nije, Korisniku će se uvijek naplatiti jedna jedinstvena mjesečna naknada za korištenje Erste Gold Paketa.
- 6.6. Za iznos jedinstvene mjesečne naknade tereti se Račun Korisnika zadnji dan u tekućem mjesecu za protekli mjesec.
- 6.7. Korisnik Erste Gold Paketa može pored Erste Gold Paketa koristiti i druge proizvode i usluge Banke koje nisu uključene u Erste Gold Paket, ali uz obračun naknade sukladno Odluci o naknadama.
- 6.8. Svi iznosi naknada, kamate 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 na temelju pozitivnih propisa za takvo korištenja proizvoda i usluga Banke.

- 6.9. Kamata se obračunava primjenom konformne metode na bazi stvarnog broja dana u godini, osim ukoliko izrijekom nije drugačije ugovoreno. Pri obračunu se kamata zaokružuje na dvije decimalne znamenke.
- 6.10. Kamate na tekućim računima (kunskim i deviznim) Banka obračunava mjesečno, a pripisuje godišnje, odnosno pri zatvaranju navedenih računa.

## 7. Usluge Sektora financijskih tržišta

- 7.1. Pri kupnji i prodaji deviza, za sve transakcije veće od 15.000,00 kuna u protuvrijednosti strane valute iz tečajne liste Erste&Steiermärkische Banke korisnik Erste Gold Paketa može zatražiti posebnu ponudu tečaja Banke. Po primitku ponude korisnik Erste Gold Paketa može izabrati tečaj iz ponude ili tečaj iz važeće tečajne liste Banke, ovisno o tome koji je tečaj u konkretnom slučaju povoljniji za korisnika.
- 7.2. Za Korisnike Erste Gold Paketa omogućuje se primjena Cjenika skrbničkih usluga za korisnike GOLD i GOLD PLUS paketa. Cjenik skrbničkih usluga za korisnike GOLD i GOLD PLUS paketa je dokument kojim je Banka utvrdila troškove i povezane izdatke koje je Korisnik dužan platiti Banci vezano uz korištenje Usluga skrbništva i koji je Korisniku dostupan prilikom sklapanja Ugovora o paketu.
- 7.3. Za Korisnike Erste Gold Paketa omogućuje se primjena Cjenika brokerskih usluga za korisnike GOLD i GOLD PLUS paketa. Cjenik brokerskih usluga za korisnike GOLD i GOLD PLUS paketa je dokument kojim je Banka utvrdila troškove i povezane izdatke koje je Korisnik dužan platiti Banci vezano uz korištenje Brokerskih usluga i koji je Korisniku dostupan prilikom sklapanja Ugovora o paketu.
- 7.4. Internet aplikacija - Erste Broker je programsko rješenje putem kojeg klijenti Banke mogu zadavati Brokerske naloge Banci putem Interneta, a koje je naloge moguće izvršiti na hrvatskom ili stranim tržištima kapitala.
- 7.5. Pogodnosti iz ovog članka može aktivirati i koristiti samo Korisnik, ne i Opunomoćenik.
- 7.6. Zatvaranjem kunskog tekućeg računa kao i otkazivanjem Ugovora o paketu, automatski prestaju i pogodnosti korištenja brokerskih i skrbničkih usluga navedeni u ovom članku.
- 7.7. Na sve što nije uređeno ovim člankom, a tiče se usluga sektora financijskih tržišta Banke, primijeniti će se Opći uvjeti poslovanja Erste&Steiermärkische Banke za brokerske i skrbničke usluge.

## 8. Prestanak važenja Erste Gold Paketa

- 8.1. Zatvaranjem kunskog tekućeg računa ili otkazivanjem Ugovora o paketu, Banka će Korisniku onemogućiti daljnje korištenje proizvoda i usluga, odnosno pogodnosti Erste Gold Paketa, te će trajno onemogućiti korištenje izdanih Erste Maestro Gold beskontaktna Display kartica odnosno Debit Gold MasterCard kartica.
- 8.2. Korisnik može bez navođenja razloga u svakom trenutku otkazati Ugovor o paketu predajom vlastoručno potpisanog Zahtjeva za zatvaranje u bilo kojoj poslovnici Banke.
- 8.3. Banka će otkazati Ugovor o paketu u slučaju da Korisnik zatvori kunski tekući račun uz koji je sklopljen Ugovor o paketu te u slučaju smrti Korisnika.
- 8.4. Banka može jednostrano otkazati bilo cijeli Ugovor o paketu bilo pojedini proizvod, uslugu ili pogodnost unutar Erste Gold Paketa s dvomjesečnim otkaznim rokom, bez navođenja razloga.
- 8.5. Banka može jednostrano otkazati bilo cijeli Ugovor o paketu bilo pojedini proizvod, uslugu ili pogodnost unutar Erste Gold Paketa, bez otkaznog roka ukoliko Korisnik po diskrecijskoj ocjeni Banke krši odredbe pozitivnih propisa ili Okvirnog ugovora o platnim uslugama s čime je Korisnik u potpunosti suglasan.
- 8.6. Korisnik Erste Gold Paketa može u bilo kojem trenutku prestati koristiti pojedine proizvode, usluge ili pogodnosti unutar Erste Gold Paketa osim zatvaranja kunskog tekućeg računa.

- 8.7. U slučaju otkazivanja Erste Gold Paketa u tijeku tekućeg kalendarskog mjeseca, Korisniku se neće naplatiti jedinstvena mjesečna naknada za korištenje Erste Gold Paketa za taj mjesec, ako je Erste Gold Paket zatvorio najkasnije dan prije zadnjeg radnog dana tekućeg kalendarskog mjeseca.
- 8.8. U slučaju otkazivanja Ugovora o paketu od strane Korisnika, ukoliko Korisnik nastavlja koristiti kunski tekući račun, Banka će na zahtjev Korisnika istome izdati novu karticu, izdavanje koje se naplaćuje sukladno Odluci o naknadama.

## 9. Postupak podnošenja prigovora

- 9.1. Ukoliko Korisnik smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno njegovo pravo ili je neopravdano terećen njegov Račun, ovlašten/dužan je što skorije, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana (osim ako izrijekom nije ugovoren drugačiji rok) od navedenog događaja/situacije, dostaviti Banci obrazloženi pisani prigovor na njenu poslovnu adresu ili poštom na Erste&Steiermärkische Bank d.d., Tim upravljanja kvalitetom usluge, Zagreb, Ivana Lučića 2 ili elektroničkom poštom na adresu [vasemisljenje@erstebank.hr](mailto:vasemisljenje@erstebank.hr) ili pisani prigovor predati u poslovnicu Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti organizacijskoj jedinici za rješavanje određenog tipa prigovora.
- 9.2. Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije, kao i dokaz iz kojeg je razvidno kako je Korisnikov prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljen opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Korisnik prigovor upotpuni.
- 9.3. Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse i smatra se da Korisnik nema dodatnih zahtjeva, pored onih koji iz samog poslovnog odnosa proizlaze. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka će pozvati Korisnika da u tom smislu dopuni svoj prigovor, a ukoliko Korisnik to ne učini u roku od 8 (osam) dana od poziva, Banka će smatrati da je Klijent odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Korisnika s prigovorom ili s dopunom prigovora.
- 9.4. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Korisnika pisano u primjerenom roku.
- 9.5. Banka određuje tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti.

## 10. Završne odredbe

- 10.1. U slučaju promjene ovih Općih uvjeta paketa Banka će dva mjeseca prije stupanja na snagu izmjena o tome obavijestiti Korisnika.
- 10.2. Obavijest o izmjenama Okvirnog ugovora, Banka dostavlja Korisniku na način koji je ugovoren za slanje izvoda prometa po računu
- 10.3. Sve izmjene Okvirnog ugovora Banka objavljuje na internetskoj stranici Banke te u poslovnicama Banke. Na zahtjev, Korisniku se mogu uručiti sve izmjene u papirnatom obliku, poštom ili u elektroničkom obliku.
- 10.4. Ako Korisnik nije suglasan s izmjenama, može bez otkaznog roka i bez naknade otkazati Ugovor o paketu ili Okvirni ugovor o platnim uslugama. Otkaz mora biti u pisanom obliku i potpisan vlastoručnim potpisom te zaprimljen u Banci, najkasnije do predloženog dana stupanja izmjena na snagu. Smatrati će se da je Korisnik prihvatio navedene izmjene ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena ovih Općih uvjeta paketa ne otkaže Ugovor o paketu ili Okvirni ugovor o platnim uslugama na način naveden u ovom članku.
- 10.5. Korisnik je suglasan s primanjem obavijesti informativnog ili promidžbenog karaktera članica grupe Erste&Steiermärkische Bank d.d., Rijeka, putem različitih Distributivnih kanala Banke.
- 10.6. Na odnose, međusobna prava i obveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.
- 10.7. Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz poslovnog odnosa Korisnika i Banke mjesno će biti nadležni stvarno nadležni sudovi u sjedištu Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije, odnosno, ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.
- 10.8. Za sve što nije uređeno ovim Općim uvjetima paketa primjenjivati će se odredbe preostale dokumentacije koja čini Okvirni ugovor o platnim uslugama te podredno Opći uvjeti poslovanja

Erste&Steiermärkische Bank d.d. s građanima i drugi Akti Banke osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije.

10.9. Stupanjem na snagu i početkom primjene ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti korištenja paketa tekućeg računa „Erste Gold Paket“ koji su bili u primjeni od 01.11.2018.

10.10. Odredbe ovih Općih uvjeta paketa stupaju na snagu i primjenjuju se od 01.06.2019.

Objavljeno **01.04.2019.**

Erste&Steiermärkische Bank d.d. OIB: HR23057039320