

# Opći uvjeti izdavanja i korištenja Mastercard® Business Debit kartice 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](http://www.erstebank.hr), info telefon: 0800 7890, e-mail: [erstebank@erstebank.hr](mailto: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 poslovnicama 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 izvanci koji su Klijentima dostupni u poslovnicama 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** – transakcijski račun Klijenta otvoren u Banci koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u domaćoj i stranoj valuti kao i u druge svrhe vezane uz platno-prometne usluge uz koji je izdana Kartica.
- 1.7. **Opći uvjeti računa** – Opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za Poslovne subjekte.
- 1.8. **Kartica** – platni instrument i to Mastercard Business Debit kartica koja Korisniku omogućuje raspolaganje sredstvima s Računa na bankomatima, EFT-POS terminalima i Internet prodajnim mjestima i drugim samouslužnim uređajima.
- 1.9. **Opći uvjeti** – Opći uvjeti izdavanja i korištenja Mastercard Business Debit kartice za Poslovne subjekte.
- 1.10. **Zahtjev** – Zahtjev za izdavanje Mastercard Business Debit kartice.
- 1.11. **Podnositelj zahtjeva** – Klijent koji predajom potpisanog Zahtjeva od Banke traži izdavanje Kartice.
- 1.12. **Ugovor** – Ugovor o korištenju Mastercard Business Debit kartice.
- 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. **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, jednokratna zaporka kod korištenja 3D usluga sigurnog plaćanja).
- 1.18. **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).
- 1.19. **Jednokratna zaporka** - šesteroznamenasti kôd s vremenski ograničenim trajanjem dostavljen SMS porukom na broj mobilnog telefona Korisnika koji je evidentiran u Banci, a koji služi za jednokratnu identifikaciju Korisnika u svrhu autentifikacije transakcija na internetskim prodajnim mjestima.
- 1.20. **3D usluga sigurnog plaćanja** – usluga kartične kuće Mastercard (Mastercard® SecureCode™) namijenjena sigurnom plaćanju roba i/ili usluga na Internet prodajnim mjestima koja podržavaju plaćanje 3D standardom. Navedena usluga je sastavni dio funkcionalnosti Kartice. Preduvjeti za korištenje 3D usluge su važeća Kartica i dostavljen broj mobilnog telefona Banci.
- 1.21. **Bankomat** – elektronički uređaj koji primarno omogućuje automatsku isplatu i/ili uplatu gotovine s računa, kao i druge usluge koje Banka omogućuje korištenjem ovog uređaja uz ili bez autorizacije PIN-om.
- 1.22. **EFT-POS terminal** – elektronički uređaj na prodajnom ili isplatnom mjestu namijenjen provođenju platnih transakcija plaćanja roba i/ili usluga ili isplate gotovine, koji ovisno o sustavu od Korisnika može zahtijevati autorizaciju transakcije na način uvjetovan od strane samog EFT-POS uređaja i kartice (bez identifikacije, identifikacija PIN-om ili potpis evidencije utroška).
- 1.23. **Internet 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.
- 1.24. **Dnevni limiti** – ukupni dnevno dozvoljeni iznos i broj isplata gotovine po Kartici i ukupno dnevno dozvoljeni iznos i broj plaćanja na prodajnim mjestima po Kartici.
- 1.25. **Referentni tečaj** – tečaj koji definira kartična kuća Mastercard, a koji se koristi u preračunu originalnog iznosa kartične transakcije u kunsku protuvrijednost.
- 1.26. **Zahtjev za promjenu statusa** -Zahtjev za promjenu statusa i uvjeta kartice Mastercard Business Debit.
- 1.27. **Ovlaštena osoba za preuzimanje kartice** – Ovlašteni korisnik ili Zakonski zastupnik ili Ovlaštenik po Računu.
- 1.28. **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 raspolaze sredstvima po Računu Klijenta te koja je u skladu s pravilima Banke deponirala svoj potpis na Potpisnom kartonu Klijenta.
- 1.29. **Potpisni karton** - obrazac Banke na kojem se evidentiraju osnovni podaci o Klijentu i Ovlaštenicima po Računu Klijenta koji raspolazu sredstvima na Računu te na kojem se deponiraju njihovi potpisi.

## 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 izrijekom nije ugovoreno drugačije.

Objavljeno 18.12.2018.

Erste&Steiermärkische Bank d.d. OIB: HR23057039320

### 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, sukladno 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 odobrenja Zahtjeva od strane Banke. Ovi Opći uvjeti, kao i Zahtjev, uz uvjet da je potpisan od strane Podnositelja zahtjeva te odobren od strane Banke, čine sadržaj Ugovora.
- 3.5. Nakon sklapanja Ugovora, Banka izdaje Karticu koju preuzima Ovlaštena osoba za preuzimanje kartice. Ako Karticu preuzme Zakonski zastupnik ili Ovlaštenik po Računu, isti su obvezni Karticu predati Ovlaštenom korisniku. Klijent je obvezan osigurati predaju Kartice Ovlaštenom korisniku te je odgovoran za sve transakcije i zlouporabe do kojih bi došlo prije predaje Kartice Ovlaštenom korisniku.
- 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.

### 4. Korištenje Kartice

#### Osnovna obilježja Kartice

- 4.1. Kartica predstavlja Platni instrument u vlasništvu Banke i koristi se:
  - za plaćanje roba i usluga na ovlaštenim prodajnim mjestima, što uključuje i Internet prodajna mjesta, s oznakom Mastercard u zemlji i inozemstvu, bez naknade
  - za isplatu gotovine na Bankomatima i isplatom mjestima s oznakom Mastercard u zemlji i inozemstvu
  - za uplatu odnosno plog gotovine na bankomatima s depozitnom funkcijom u vlasništvu Banke
  - 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 pravovremeno 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:
  - kod isplate na Bankomatu i uplate gotovine novčanicama umetanjem ili prislanjanjem i korištenjem Kartice na Bankomatu, uz unos PIN-a,
  - kod uplate kovanog novca na bankomatu za uplatu kovanica umetanjem i korištenjem Kartice na bankomatu bez unosa PIN-a,
  - davanje, umetanje ili prislanjanje kartice na EFT-POS terminalu ili samouslužnom uređaju prodajnog odnosno isplatom mjesta, te ovisno o sustavu (EFT-POS terminalu/samouslužnom uređaju – kartica) potvrda transakcije bez ili s unosom PIN-a i/ili potpisa
  - unos i/ili davanje Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Kartice, izuzev PIN-a na zahtjev trgovca pri plaćanju na Internet prodajnim mjestima, kataloškom ili telefonskom prodajom.
- 4.4. Beskontaktno plaćanje  
Banka izdaje Kartice s beskontaktnom funkcionalnošću te sve takve Kartice imaju otisnutu pripadajuću oznaku beskontaktnog plaćanja . )))

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 platne transakcije koja nastane beskontaktnim plaćanjem Karticom Banke, a za koju nije potrebna potvrda PIN-om, ovisi o državi u kojoj se nalazi terminal prodajnog mjesta prema okvirima (pravilima) definiranim od strane kartične kuće. Na terminalima u Republici Hrvatskoj maksimalni iznos beskontaktnog plaćanja iznosi 100 kn te suglasnost za izvršenje platne transakcije (autorizaciju) Korisnik daje samim prislanjanjem Kartice na terminalu prodajnog mjesta koji podržava beskontaktno plaćanje bez potvrde PIN-a.

Za platne transakcije Karticom Banke iznad 100 kn na terminalima u Republici Hrvatskoj odnosno iznad maksimalno definiranog iznosa beskontaktno transakcije, ovisno o državi u kojoj se nalazi terminal prodajnog mjesta prema okvirima (pravilima) definiranim od strane kartične kuće, suglasnost za izvršenje takve beskontaktno platne transakcije Korisnik daje unosom i potvrdom PIN-a.

Banka zadržava pravo iz sigurnosnih razloga kao i u drugim slučajevima kada smatra da je to potrebno, od Korisnika Kartice, a prije izvršenja određenih beskontaktnih platnih transakcija opisanih u stavku 3. ovog članka, zatražiti autorizaciju određene beskontaktno platne transakcije i pripadajućim PIN-om.

Nakon realizacije beskontaktnih platnih transakcija, autoriziranih na terminalima prodajnih mjesta, a zbog brzine provedbe platnih transakcija ili tehnoloških preduvjeta, od strane kartičnih kuća, propisano je da ne postoji obveza prodajnog mjesta da izda i uruči potvrdu (slip) o izvršenoj beskontaktno platnoj transakciji Korisniku. No, ako Korisnik inzistira da dobije potvrdu (slip) o izvršenoj beskontaktno 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, 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 kunama, pri čemu u slučaju transakcija zadanih u stranoj valuti kartična kuća Mastercard preračunava originalni iznos transakcije po Referentnom tečaju u kune. Mastercard kartična kuća pruža informaciju o Referentnom tečaju na svojim internetskim stranicama [www.mastercard.com](http://www.mastercard.com).
- 4.8. Naplata svih transakcija učinjenih Karticom, kao i pripadajućih naknada, obračunava se u kunama. Za troškove učinjene Karticama u inozemstvu, Banka će iznos transakcije iskazan u stranoj valuti preračunati u kune na sljedeći način: Mastercard će po Referentnom tečaju preračunati originalni iznos u EUR, a iz tog iznosa kunska protuvrijednost se izračunava po prodajnom tečaju Banke za EUR važećem na datum valute terećenja i/ili storna.
- 4.9. Za povrate/uplate nastale Mastercard karticama, Mastercard će po Referentnom tečaju preračunati originalni iznos transakcije u EUR, a iz tog iznosa kunska protuvrijednost se izračunava po kupovnom tečaju Banke za EUR, važećem na datum valute odobrenja.
- 4.10. 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.
- 4.11. Zbog višekratnog mijenjanja Referentnog tečaja Mastercarda, mogući su različiti tečajevi za transakcije provedene u istom danu, u istoj valuti.
- 4.12. 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 RH, a koji nisu definirani Aktima Banke.

#### Uplata gotovine na bankomatu

- 4.13. Postupanje s novčanicama i kovanim novcem uplaćenim putem bankomata provodi se u skladu s „Odlukom o uvjetima redistribuiranja novčanica i kovanog novca kuna i lipa“ Hrvatske narodne banke

Objavljeno **18.12.2018.**

Erste&Steiermärkische Bank d.d. OIB: HR23057039320

(HNB):

- iznos novčanica i kovanog novca kuna i lipa koje je uređaj prepoznao kao autentične uplaćuje se na Račun
- novčanice i kovani novac koje uređaj nije prepoznao kao novčanice i kovani novac kuna i lipa vraćaju se Korisniku
- novčanice i kovani novac kuna i lipa koje uređaj prepozna kao sumnjive ili krivotvorene predaju se HNB- u na provjeru autentičnosti, a iznos se ne uplaćuje na Račun
- novčanice i kovani novac kuna i lipa čiju autentičnost uređaj nije jasno utvrdio predaju se HNB-u na provjeru autentičnosti, a iznos se uplaćuje na Račun.

4.14. 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. Kartica se izdaje s maksimalnim rokom važenja od četiri godine i vrijedi do posljednjeg dana mjeseca upisanog na Kartici.
- 5.2. Kartica se automatski obnavlja maksimalno na rok važenja od četiri godine ako Korisnik nije zatvorio Račun, redovno ispunjava svoje obveze sukladno ovim Općim uvjetima i drugim Aktima Banke i pisanim putem ne otkáže Karticu 45 dana prije isteka roka važenja Kartice.
- 5.3. Banka u skladu sa svojom poslovnom 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 drugačiji Broj kartice. Izdaje se u mjesecu isteka roka važenja postojeće Kartice i poštom dostavlja Korisniku.
- 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 drugačijim 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 brojeve telefona: 072 555 555, 0800 7890 ili broj telefona autorizacijskog centra Erste Group Card Processora 01 30 78 699 te je telefonsku prijavu dužan, 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 ili Jednokratnom zaporkom do trenutka prijave Banci o njezinu gubitku ili krađi, a nakon toga financijsku odgovornost snosi Banka.
- 6.3. 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 izdati zamjensku Karticu i PIN.
- 6.4. Ako Ovlašteni korisnik nakon prijave nestanka pronađe Karticu, ne smije je koristiti, već je o tome dužan obavijestiti Banku. Zamjenska kartica izdat će se Korisniku na temelju pisanog Zahtjeva za promjenu statusa.

## 7. Obavješćavanje i reklamacije

- 7.1. Banka obavješćava Korisnika o transakcijama izvršenim svim Karticama izvatka o 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 da se izvrši neautoriziranu platnu transakciju 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

Objavljeno **18.12.2018.**

Erste&Steiermärkische Bank d.d. OIB: HR23057039320

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 prijeverno 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 375,00 kuna, 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 prijeverno 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 izdavač Kartice osnovano sumnja da je korisnik platnih usluga postupao prijeverno ili da namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio obveze iz članka 8.2, 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 Mastercard oznake ili ako zbog neispravnog korištenja EFT-POS terminala, odnosno tehničkih problema, transakciju nije u mogućnosti obaviti na zahtjev Ovlaštenog korisnika.  
Banka ne snosi odgovornost za nedostupnost 3D 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.

## 8. Odgovornosti Korisnika i Ovlaštenog korisnika

- 8.1. Korisnik se obvezuje izvijestiti Banku pisanim putem o svim svojim statusnim promjenama, kao i promjeni adrese i kontakt podataka (uključujući, a ne ograničavajući se na adresu koju je posljednju dostavio Banci, broj telefona, 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 joj mogla nastati propuštanjem izvještavanja Banke. Ako Korisnik ne dostavi Banci broj mobilnog telefona odnosno ne obavijesti Banku o svakoj promjeni broja mobilnog telefona, Banka nije odgovorna za neprovođenje transakcije koja uključuje 3D 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

Objavljeno 18.12.2018.

Erste&Steiermärkische Bank d.d. OIB: HR23057039320

- o učinjenim troškovima nastalim Karticom;
  - poduzeti sve mjere za zaštitu Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Kartice
  - u slučaju da je Korisnik aktivni Korisnik 3D 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 prihvaćanjem Općih uvjeta preuzima svú 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 sukladno Odluci 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, 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 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 svako doba 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 blokirana,
  - 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. Korištenje Kartice može se deblokirati podnošenjem potpisanog Zahtjeva za promjenu statusa u poslovnici Banke ukoliko 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.

Objavljeno **18.12.2018.**

Erste&Steiermärkische Bank d.d. OIB: HR23057039320

10.7. Banka zadržava pravo iz sigurnosnih razloga privremeno onemogućiti korištenje usluge 3D sigurnog plaćanja na Internet prodajnim mjestima ukoliko Korisnik neispravno potvrđuje pripadajuće Personalizirane sigurnosne vjerodajnice.

## 11. Završne odredbe

11.1. Opći uvjeti su objavljeni na internetskoj stranici Banke i dostupni u svim poslovnicama Banke.

11.2. 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 8 (osam) dana prije stupanja na snagu. Ako Korisnik pisanim putem do dana stupanja na snagu objavljenih Općih uvjeta ne otkáže Ugovor, smatrat će se da prihvaća predložene Opće uvjete. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete nastale uslijed izmjene Općih uvjeta.

11.3. Na odnose, međusobna prava i obveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

11.4. 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 drugačije, odnosno, ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

11.5. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 2.1.2019. te zamjenjuju Opće uvjete izdavanja i korištenja Mastercard Business Debit kartice za poslovne subjekte od 28.7.2018.