

## OPĆI UVJETI I PRAVILA ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE MASTERCARD UNEMBOSSSED PREPAID KARTICE ZA POTROŠAČE

### Izdavatelj ovih Općih uvjeta je:

Addiko Bank d.d.,  
Slavonska avenija 6,  
10 000 Zagreb,  
OIB 14036333877,  
E-mail: info.hr@addiko.com

Internetska stranica: [www.addiko.hr](http://www.addiko.hr)

BIC: HAABHR22 (u daljnjem tekstu: Banka).

Sukladno Zakonu o kreditnim institucijama, Banka je od Hrvatske narodne banke dobila odobrenje za rad, upisana je u sudski registar /MBS 080072083/ za pružanje bankovne usluge i osnovne i dodatne financijske usluge. Nadležno tijelo za superviziju poslovanja Banke je Hrvatska narodna Banka.

Ovim Općim uvjetima regulirana su međusobna prava i obveze Banke i korisnika Mastercard Unembossed Prepaid kartice (u daljnjem tekstu: Korisnik) i sastavni su dio Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Mastercard Unembossed Prepaid kartice za mlade ili odrasle (u daljnjem tekstu: Ugovor).

### 1. POJMOVNO ODREĐENJE

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

**Potrošač** - svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja;

**Rezident** - fizička osoba hrvatski državljanin koji ima prebivalište u Republici Hrvatskoj te strani državljanin koji u Republici Hrvatskoj boravi na osnovi važeće dozvole boravka u trajanju najmanje 183 dana;

**Nerezident** - fizička osoba koja ima prebivalište u inozemstvu, neovisno o njenom državljanstvu;

**Platitelj** - fizička osoba koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa ili, ako račun za plaćanje ne postoji, fizička osoba koja daje nalog za plaćanje;

**Primatelj plaćanja** - fizička ili pravna osoba za koju su namijenjena novčana sredstva koja su bila predmet platne transakcije;

**Bankovna usluga** - u smislu ovih Općih uvjeta predstavlja uslugu ugovaranja i vođenja računa za plaćanje putem kojih se izvršavaju platne transakcije te izdavanje platnih kartica kao sredstva plaćanja koje omogućuje izvršenje, autorizaciju i opoziv platnih transakcija potrošača i za koje Banka naplaćuje naknade;

**Beskontaktna platna transakcija (beskontaktna plaćanja, beskontaktno podizanje gotovog novca i druge beskontaktno transakcije)** - platna transakcija koja se provodi na prihvatnim mjestima na kojima se nalazi oznaka da prihvaćaju beskontaktno platne transakcije i kod koje se suglasnost za izvršenje transakcije daje prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta koji ima funkcionalnost beskontaktnog plaćanja EFT POS uređaju ili bankomatu. U skladu s pravilima kartičnih kuća autorizacija se provodi prinošenjem kartice/drugog platnog instrumenta EFT POS uređaju ili bankomatu, a ovisno o iznosu platne transakcije i funkcionalnostima EFT POS uređaja, i uz unos PIN-a ili potpis slipa;

**BIC (Bank Identifier Code)** - jedinstveni međunarodni poslovni identifikator banke;

**Biometrijska autentifikacija** je postupak utvrđivanja identiteta Korisnika temeljen na metodi prepoznavanja lica ili otiska prsta pohranjenog na mobilnom uređaju kojim Korisnik pristupa mobilnom bankarstvu i autorizira platne transakcije.

**Platna transakcija** - radnja kupovine ili podizanja gotovog novca koju obavi korisnik kartice ili izravno terećenje koje je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja;

**Pouzdana autentifikacija** je autentifikacija na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posjedovanja (nešto što samo korisnik posjeduje) i svojstvenosti (nešto što korisnik jest) koji su međusobno neovisni, što znači da povreda jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost autentifikacijskih podataka, pri čemu najmanje dva od navedenih elemenata moraju pripadati različitoj kategoriji. Pouzdanom autentifikacijom smatra se autentifikacija PIN-om i biometrijska autentifikacija, kako je opisano u ovim Općim uvjetima.

**Nacionalna platna transakcija** - platna transakcija u čijem izvršenju sudjeluje platitelj pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji posluje u Republici Hrvatskoj;

**Međunarodna platna transakcija** - platna transakcija u čijem izvršenju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima treće države;

**Prekogranična platna transakcija** - platna transakcija u čijem izvršenju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima druge države članice;

**Država članica** - država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru;

**Treća država** - država koja nije država članica;

**Domaća valuta** - službena valuta Republike Hrvatske; valuta HRK (kuna);

**Strana valuta** - valute država članica i trećih država;

**Mastercard Unembossed Prepaid platna Kartica** - kartica koju Banka izdaje podnositelju zahtjeva na temelju popunjene Pristupnice i izvršene uplate u poslovnica Banke (u daljnjem tekstu: Kartica);

**Mastercard Unembossed Prepaid platna kartica za mlade i Mastercard Unembossed Prepaid platna kartica za odrasle** - kartica koju Banka izdaje podnositelju zahtjeva na temelju Pristupnice i izvršene uplate u poslovnica Banke, uz mogućnost ponovne nadoplate i uz mogućnost obnavljanja kartice, sredstvo je koje omogućuje izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju (u daljnjem tekstu: Refresh kartica);

**Okvirni ugovor o izdavanju i korištenju Prepaid kartice i prepaid računa** - ugovor o poslovanju karticom jest ugovor ili drugi dokument na temelju kojeg korisnik s Bankom uređuje ugovorni odnos s namjenom poslovanja s karticom. Sastavni dio okvirnog ugovora su Opći uvjeti i pravila za i korištenje Mastercard Unembossed Prepaid kartice za potrošače i Pristupnica;

**Pristupnica** - zahtjev za izdavanje Refresh kartice sastavni je dio općih uvjeta i Ugovora;

**Podnositelj zahtjeva** - fizička osoba koja na šalterima Banke zatraži izdavanje kartice i izvrši uplatu;

**Korisnik** - fizička osoba koja sklopi Ugovor s Bankom i kojoj Banka izdaje Refresh karticu i čije ime je na kartici;

**Prepaid račun** - račun koji Banka otvara prilikom izdavanja kartice radi evidentiranja prometa po Refresh kartici. Na prepaid računu evidentiraju se sve uplate, povrati (refund), platne transakcije nastale korištenjem kartice, te sve pripadajuće naknade;

**Zamjenska kartica** - kartica koja se izdaje Korisniku u zamjenu za izgublenu, ukradenu, oštećenu karticu ili zbog promjene osobnih podataka;

**PIN** - osobni identifikacijski broj-zaporka pomoću koje se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja platne kartice;

**Sigurnosni kod** - troznamenkasti broj zapisan na poleđini potpisne trake koji se prvenstveno koristi prilikom obavljanja platnih transakcija preko primatelja plaćanja bez prisustva kartice (Internet, katalogska prodaja);  
**Skimming** - proces kopiranja platne kartice i korištenja duplikata kartice bez znanja odnosno pristanka imatelja kartice;

**Datum valute** - dan kada Banka odobri ili tereti račun;

**Trajni nositelj podataka** - svaki instrument koji korisniku omogućava pohranu podataka naslovljenih na njega osobno tako da su dostupni za daljnju uporabu toliko dugo koliko je potrebno za namjene tih podataka i koji omogućava nepromijenjenu reprodukciju pohranjenih podataka kao što je npr. obavijest u papirnom obliku ili elektronski oblik obavijesti u PDF obliku;

**Obavijest o učinjenim transakcijama** - pisana obavijest Korisniku kartice o izvršenim platnim transakcijama i troškovima učinjenima korištenjem kartica, naknadama, članarinama, ukupnom iznosu dospjelih obveza i drugim informacijama;

**Bankomat** - samouslužni uređaj za isplatu gotovog novca;

**EFT POS (Point of sale)** - prihvatni uređaj preko kojeg se transakcije provode elektronskim putem;

**Samoposlužni uređaj** - elektronički uređaj namijenjen izvršavanju platnih transakcija plaćanja robe/usluga na kojem se transakcije provode korištenjem kartice na način uvjetovan od samog uređaja;

## 2. OSIGURANJE OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke Korisnika u skladu s odredbama članka 10. Općih uvjeta poslovanja Banke.

Sve informacije i podaci prikupljeni pri pružanju usluga po ovim Općim uvjetima smatraju se bankovnom tajnom. Banka podatke koji se smatraju bankovnom tajnom smije dostaviti samo Korisniku, nadležnim tijelima i drugim institucijama, na pisani zahtjev, sukladno Zakonu o kreditnim institucijama.

Korisnik kartice obavezan je obavijestiti Banku u roku od 8 dana od dana nastanka promjene o svim promjenama osobnih i drugih podataka, podataka o opunomoćenicima te drugim podacima koji se odnose na Račun. Banka ne odgovara za štetu nastalu zbog nepoštivanja obveza glede dostave promjena.

## 3. IZDAVANJE KARTICE

Kartica se može izdati svakoj punoljetnoj, poslovno sposobnoj fizičkoj osobi, rezidentu ili nerezidentu Republike Hrvatske, te osobama mlađima od 18 godina uz suglasnost zastupnika ili skrbnika.

Podnositelj zahtjeva predaje popunjenu Pristupnicu za Karticu.

Korisnik Refresh kartice sklapa Ugovor o izdavanju i korištenju Refresh kartice s Bankom.

Ukoliko je Korisnik osoba mlađa od 18 godina, uz popunjenu pristupnicu sklapanje ugovornog odnosa nastat će uz suglasnost zakonskog zastupnika ili skrbnika.

Korisnik može na svoje ime ugovoriti maksimalno 3 (tri) Refresh kartice.

Sukladno odluci Banke, Refresh kartice se dostavljaju Korisniku ili preporučenom pošiljkom na zadnju poznatu adresu koju Banka ima u svojoj evidenciji ili Korisnik karticu podiže u poslovnici u kojoj je podnio zahtjev za izdavanje kartice.

Banka dostavlja Korisniku PIN putem SMS poruke na broj mobilnog telefona koji je Korisnik potvrdio i dostavio Banci prilikom narudžbe kartice kao broj za dostavu PIN-a, odnosno na izričit zahtjev i trošak Korisnika putem pošte na adresu koju je Korisnik posljednju ugovorio sa Bankom.

Neuručene ili nepreuzete kartice Banka može blokirati bez prethodne obavijesti po isteku roka od minimalno 90 dana nakon slanja obavijesti o preuzimanju kartice u poslovnici Banke ili kontaktiranja Korisnika.

Ako Korisnik ne želi privremeno ili trajno imati mogućnost beskontaktnog plaćanja, može zatražiti ukidanje beskontaktnih funkcija, podnošenjem zahtjeva Banci. Ukidanjem beskontaktnih funkcija Korisnik nastavlja

upotrebljavati izdanu karticu iako je na njoj prisutna/otisnuta oznaka beskontaktnog plaćanja, ali se ista više neće moći koristiti za beskontaktna plaćanja. Pri upotrebi kartice s oznakom beskontaktnog plaćanja po kojoj je Korisnik ukinuo mogućnost beskontaktnog plaćanja Korisnik odabire da na prihvatnim mjestima želi upotrebljavati karticu isključivo kontaktno, odnosno umetanjem ili povlačenjem kartice na EFT POS uređaju.

#### 4. OBNAVLJANJE KARTICE

Refresh kartice obnavljaju se minimalno mjesec dana prije isteka datuma navedenog na kartici bez ponovnog zahtjeva ako Korisnik posluje sukladno Ugovoru i Općim uvjetima te ima minimalno jednu platnu transakciju 12 mjeseci prije pokretanja postupka obnavljanja kartice.

Kartice po kojima nije bilo ni jedne platne transakcije 18 mjeseci prije obnavljanja Banka može proglasiti neaktivnima. Neaktivne kartice neće se obnavljati. U slučaju ne obnavljanja Kartice zbog neaktivnosti Korisnik podnosi zahtjev za izradu nove kartice. Obnovljena kartica se dostavlja Korisniku na isti način kao i inicijalno izrađena Kartica.

Neuručene ili nepreuzete kartice Banka može blokirati bez prethodne obavijesti po isteku roka od minimalno 90 dana nakon slanja obavijesti o preuzimanju kartice u poslovnicu Banke ili kontaktiranju Korisnika.

#### 5. KORIŠTENJE KARTICE

Korisnik kartice obavezan je Karticu koristiti sukladno Ugovoru i ovim Općim uvjetima. Korisnik kartice može koristiti karticu samo do roka koji je na njoj naznačen. Karticu čiji je rok valjanosti istekao, Korisnik kartice je dužan uništiti (prerezati) i baciti.

Korisnik ne smije Karticu koristiti u nezakonite svrhe, uključujući kupnju roba i usluga zabranjenih u Republici Hrvatskoj.

Korisnik može koristiti karticu do visine sredstava uplaćenih na karticu, a maksimalno do iznosa od 15.000 kuna.

Kartični račun može doći u negativno stanje u slučaju:

- kad trgovac inicira platnu transakciju bez zahtjeva korisnika za suglasnost platne transakcije (autorizacije)
- kada trgovac inicira ponavljajuće platne transakcije bez zahtjeva korisnika za suglasnost svake pojedinačne platne transakcije (autorizacije)
- naplate naknade po kartici ili računu za koje se ne provjerava raspoloživo stanje.

Korisniku se izričito zabranjuje dovođenje kartičnog računa u negativan saldo.

Korisnik je dužan odmah po saznanju odnosno po primitku opomene uplatiti iznos troškova koji je doveo račun u negativno stanje.

#### 6. MJERE KOJE JE KORISNIK DUŽAN OSIGURATI PRILIKOM KORIŠTENJA KARTICE

Refresh kartica nije prenosiva na drugu osobu i može je koristiti isključivo korisnik kartice.

Korisnik Karticu ne smije uručiti drugoj osobi ili je na bilo koji drugi način namjerno otuđiti te time omogućiti neovlašteno korištenje Kartice.

Odmah po prijemu Kartice, Korisnik dužan je osigurati sigurnosne elemente Kartice, a to su:

- obavijest o PIN-u je dužan odmah po primitku izbrisati/uništiti i potrebno ga je zapamtiti;
- PIN ne smije nikome razotkriti, ne smije ga čuvati zajedno s Karticom i ne smije ga zapisati na Karticu;
- za izvršenje platnih transakcija bez prisustva Kartice Korisnik ne smije otkriti podatke o PINu;
- nakon nastanka štetnog događaja PIN ne smije biti dostupan trećim osobama;
- svaku sumnju na zlouporabu PIN-om Korisnik je dužan odmah prijaviti Banci;
- Karticu je dužan odmah po primitku potpisati jer je nepotpisana Kartica nevažeća, a za eventualnu štetu odgovara Korisnik;
- poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja na kartici;
- Korisnik je dužan osigurati da se postupci s Karticom kod primatelja plaćanja izvode u njegovoj nazočnosti i pod njegovim nadzorom te je dužan voditi brigu da suglasnost za izvršenje platne transakcije daje za unaprijed poznati ili odabrani iznos, inače to čini na vlastitu odgovornost.

Ako Korisnik pronade svoju već opozvanu Karticu, više je ne smije koristiti već je dužan prerezati i baciti je. Banka ne odgovara za zlouporabu Kartice na prodajnom mjestu.

#### 7. SUGLASNOST I OPOZIV SUGLASNOSTI ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE (AUTORIZACIJA)

Korisnik kartice može inicirati platne transakcije:

- preko primatelja plaćanja u zemlji i inozemstvu na čijim prodajnim mjestima stoji istaknuta oznaka Mastercard;

- podizati gotov novac na bankomatima i na isplatom mjestima u zemlji i inozemstvu označenim oznakama Mastercard;
- isplate iznosa manjih od 100,00 HRK isključivo u poslovnici Banke.

Platna transakcija smatra se autoriziranom kada je Korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije:

- putem PIN-a ili potpisom;
- davanjem podataka o Kartici i/ili unosom troznamenkastog koda za platne transakcije bez prisustva Kartice,
- unosom sigurnosnih elemenata koje zahtjeva internetsko prodajno mjesto;
- postupanjem Karticom na način kako to uvjetuje samoposlužni uređaj;
- samim činom uručjenja kartice na pojedinim prodajnim mjestima na kojima je banka primatelja plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcija propisanih od kartičnih kuća ili banke primatelja plaćanja, definirala provođenje transakcija bez potpisa ili utipkavanja PIN-a, primjerice beskontaktna plaćanja, plaćanje cestarina i slično. U slučaju beskontaktnog plaćanja davanje suglasnosti bez unosa PIN-a ograničeno je na platne transakcije čiji iznos ne prelazi 250,00 kn pri čemu ukupna vrijednost beskontaktnih transakcija od posljednjeg unosa PIN-a ne prelazi 1.100,00 kn. Postoji mogućnost da će na određenim prihvatnim mjestima biti potreban unos PIN-a i za manje iznose od prethodno navedenih temeljem poslovne politike prihvatitelja.

Pri kupnji robe ili plaćanju usluga preko primatelja plaćanja Korisnik unosi PIN ili potpisuje potvrdu o kupnji (u daljnjem tekstu: potvrda). Potpis na potvrdi mora biti jednak potpisu na Kartici. Korisnik zadržava jedan primjerak potvrde za svoju evidenciju.

Korisnik Kartice dužan je na zahtjev prodavatelja robe ili usluga pokazati identifikacijski dokument.

Pri plaćanju roba i usluga preko primatelja plaćanja gdje se platna transakcija izvršava bez prisustva Kartice, Korisnik plaćanje obavlja tako da prodajnom mjestu daje podatke o Kartici (broj kartice, valjanost kartice, sigurnosni kod), te dodatno kada internetsko prodajno mjesto uvjetuje i potvrdu autentifikacije za Sigurnu internetsku kupnju:

- uz dodatnu potvrdu te transakcije unutar Addiko Mobile mobilnog bankarstva upotrebom biometrijskih metoda (otisak prsta ili prepoznavanje lica) ili unosom PIN-a, u slučaju kada korisnik ima ugovorenu uslugu Addiko Mobile mobilnog bankarstva i na svom mobilnom uređaju ima uključene tzv. PUSH poruke.  
Na uređaj na kojem ima instaliranu Addiko Mobile aplikaciju, Banka će korisniku poslati PUSH poruku s podacima o transakciji. Prihvatom PUSH poruke transakcija će korisniku biti prezentirana unutar sučelja Addiko Mobile aplikacije gdje će je korisnik jednom od navedenih metoda, biometrija ili PIN, moći potvrditi.
- unosom PIN-a i jednokratne zaporke SMS OTP (One Time Password) koju Banka šalje Korisniku na njegov mobilni telefon u slučaju da korisnik nema ugovoreno Addiko mobile Mobilno bankarstvo i uključene PUSH poruke na svom mobilnom uređaju ili nije moguće obaviti potvrdu identiteta putem Addiko Mobile mobilnog bankarstva iz bilo kojeg drugog razloga

Davanjem podataka Kartice prodajnom mjestu Korisnik osigurava da je iznos transakcije pravilan i da će ga platiti sukladno Ugovoru i Općim uvjetima. Platne transakcije preko primatelja plaćanja gdje se platna transakcija izvršava bez prisutnosti Kartice Korisnik obavlja na vlastitu odgovornost i uz povećanju pažnju.

Izvršenje platnih transakcija podizanja gotovog novca i platnih transakcija iniciranih preko primatelja plaćanja dopušteno je u okviru posebnih limita, sukladno Odluci o limitima potrošnje po karticama u poslovanju sa građanstvom. Platne transakcije koje prelaze navedene limite Banka će odbiti.

U slučaju kada Korisnik da suglasnost za izvršenje platne transakcije, više je ne može opozvati. Opoziv transakcije moguć je samo u slučaju izričitog dogovora između Korisnika i prodajnog mjesta.

## 8. PRIMITAK I IZVRŠENJE NALOGA ZA PLAĆANJE

Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak u kojem je Korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno Banka provela postupak autentifikacije.

Banka će zaprimljeni nalog izvršiti uz uvjet da je od prodajnog mjesta kao primatelja plaćanja odnosno od drugog pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja zaprimila nalog za terećenje.

Izvršene platne transakcije učinjene Karticom izražavaju se u domaćoj valuti.

Platne transakcije izvršene Karticom i transakcije uplate koje su u Banci identificirane kao izvorna uplata u korist kartice, a koje su izvršene u valuti različitoj od domaće valute iz strane valute preračunavaju se u

domaću valutu prema Addiko tečajnoj listi za transakcije s Mastercard karticama. Addiko tečajna lista za transakcije s Mastercard karticama dostupna je na <https://www.addiko.hr/tecajna-lista-za-transakcije-s-mastercard-karticama/>. Mjenjački tečaj pojedine transakcije vidljiv je na Obavijesti o učinjenim transakcijama.

Raspoloživi iznos na kartici umanjuje se za transakcije učinjene na prodajnim mjestima, transakcije podizanja gotovog novca na bankomatima i za iznos obračunatih naknada za usluge Banke.

Ako na Refresh kartici Korisnika nema novčanih sredstava ili je račun u negativnom stanju, Banka će bez daljnje suglasnosti Korisnika za iznos troškova teretiti bilo koji od računa Korisnika u Banci, odnosno ako Korisnik nema račune u Banci, bit će obaviješten da troškove dođe podmiriti u Banku.

## 9. INFORMIRANJE KORISNIKA

Banka će Korisnika obavještavati o svim izvršenim i primljenim platnim transakcijama putem Obavijesti o učinjenim transakcijama.

Korisniku Refresh kartice Banka dostavlja Obavijest o učinjenim transakcijama jednom mjesečno na način naveden u Pristupnici.

Za svaku platnu transakciju Banka će Korisniku dati informaciju o:

- broju referencije koja omogućuje identifikaciju platne transakcije;
- platitelju, kada se radi o primljenim transakcijama;
- iznosu i valuti platne transakcije;
- iznosu naknade;
- tečaju koji je primijenjen, ako je obavljeno preračunavanje;
- datumu valute terećenja ili odobrenja računa.

Putem Obavijesti o učinjenim transakcijama Banka će Korisnika također obavijestiti o:

- stanju na Prepaid računu,
- promjeni Općih uvjeta i pravila u roku propisanim zakonom.

Obavijest o učinjenim transakcijama će Banka dostavljati Korisniku ili učiniti raspoloživim, u Banci, do 10. u tekućem mjesecu za prethodni mjesec, na ugovoreni način. Ako u obračunskom razdoblju nisu zabilježene prometne transakcije, Obavijest o učinjenim transakcijama neće biti kreirana od strane Banke za to obračunsko razdoblje. Korisnik je dužan čuvati potvrde o Karticom obavljenim platnim transakcijama. Korisnik je dužan nakon primitka Obavijesti o učinjenim transakcijama kontrolirati sukladnost Obavijesti i sačuvanih potvrda o obavljenim platnim transakcijama.

U slučaju dostave Obavijesti o učinjenim transakcijama putem pošte, smatra se da je ista pravilno uručena ako je poslana na zadnju poznatu adresu Korisnika koju Banka ima u svojoj evidenciji.

U slučaju neuspjele dostave dvije uzastopne Obavijesti o učinjenim transakcijama, smatrat će se da je Korisnik odustao od takvog načina dostave te će mu Banka Obavijest po učinjenim transakcijama učiniti dostupnim u poslovnica Banke, najmanje jednom mjesečno.

Obavijest o učinjenim transakcijama se smatra dostavljenim ili preuzetim u Banci ukoliko Korisnik ne ospori dostavu, odnosno preuzimanje u roku od 30 dana od datuma dostave naznačenog u prethodnom stavku.

## 10. REKLAMACIJE NA PLATNU TRANSAKCIJU

Korisnik podnosi reklamaciju vezano uz troškove učinjene karticom osobno u svakoj poslovnici Banke odnosno istu može poslati poštom na adresu Addiko Bank d.d., 10000 Zagreb, Slavenska avenija 6 ili putem elektroničke pošte na adresu: [prigovori.hr@addiko.com](mailto:prigovori.hr@addiko.com).

Korisnik je dužan odmah po saznanju, odnosno nakon dana saznanja, obavijestiti Banku o neautoriziranim, neizvršenim ili nepravilno izvršenim platnim transakcijama. Danom saznanja za neautoriziranu/neizvršenu i/ili neuredno izvršenu platnu transakciju smatra se dan kada je Banka Korisniku dostavila ili učinila dostupnom na ugovoreni način Obavijest u kojoj je ta platna transakcija bila ili morala biti evidentirana.

Po isteku roka od 13 mjeseci od dana terećenja računa, odnosno odobrenja računa o čemu je Korisnik bio obaviješten putem Obavijesti o učinjenim transakcijama, Korisnik gubi pravo na prigovor.

Za platne transakcije kod kojih Korisnik osporava autorizaciju Banka odmah vraća Korisniku iznos reklamirane transakcije uz sve pripadajuće kamate i naknade. Banka će naknadno u postupku reklamacije provjeriti postupak autorizacije, odnosno utvrditi je li platna transakcija bila provedena u skladu s definiranim postupcima, je li pravilno zabilježena i proknjižena, te je li na knjiženje utjecao tehnički kvar ili drugi nedostatak. Kada Banka utvrdi da se radi o autoriziranoj, odnosno ispravno izvršenoj transakciji, odnosno da je Korisnik odgovoran za izvršenu platnu transakciju ili da je Korisnik postupao prijeporno, Banka će Korisniku

predočiti dokaze o autorizaciji odnosno o ispravno izvršenoj transakciji, odnosno o prijevornom postupanju Korisnika.

U slučaju neutemeljene reklamacije Banka će bezuvjetno tereti Korisnikov račun za iznos reklamirane transakcije uz sve pripadajuće kamate i naknade. U slučaju prijevornog postupanja Korisnika Banka zadržava pravo protiv Korisnika pokrenuti odgovarajuće kaznene, prekršajne i druge sudske postupke.

Iznimno, Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa od 375,00 (slovima: tristosedamdesetpet) HRK ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili posljedica druge zlouporabe kartice.

Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije u punom iznosu ako je postupao prijevorno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obveza koje proizlaze iz Ugovora i ovih Općih uvjeta odnosno općih uvjeta koji reguliraju platni instrument koji koristi.

Korisnik ne odgovara za neautorizirane platne transakcije:

- ako gubitak, krađu ili zlouporabu platnog instrumenta Korisnik nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane platne transakcije,
- ako su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta zaposlenika ili zastupnika Banke ili subjekta kojemu su njegove aktivnosti eksternalizirane,
- ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavješćavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovu neovlaštenom korištenju,
- ako pružatelj platnih usluga platitelja ne zahtijeva ili pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ne primijeni traženu pouzdanu autentifikaciju klijenta,
- za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene nakon što je Korisnik izvršio prijavu, osim ako je postupao s namjerom prijave.

Banka ne preuzima nikakvu odgovornost za kvalitetu i količinu robe odnosno usluge plaćene karticom, valjanost pruženih informacija ili odbijanje primitka kartice od strane prodajnog mjesta. Reklamaciju u vezi s kvalitetom i količinom robe odnosno kvalitetom usluge, Korisnik rješava s prodajnim mjestom.

## 11. IZGUBLJENA I UKRADENA KARTICA

Korisnik je obavezan odmah prijaviti gubitak odnosno krađu Kartice najbližoj poslovnici Banke na besplatni broj 0800 14 14 odnosno na broj telefona +3851 6030 000 za pozive iz inozemstva ili najbližoj banci koja ima istaknute oznake Mastercard, te istu prijavu pismeno potvrditi u najbližoj poslovnici Banke radi sprječavanja daljnje zlouporabe. Krađu platne Kartice Korisnik platne Kartice može prijaviti i najbližoj policijskoj postaji. Nakon primitka prijave o gubitku ili krađi platne Kartice, Banka će spriječiti svako daljnje korištenje, a Korisniku Refresh kartice na zahtjev izdati zamjensku platnu Karticu.

Trošak izdavanja nove, odnosno zamjenske platne Kartice i/ili PIN-a nakon gubitka ili krađe snosi korisnik Kartice, u skladu s Odlukom o naknadama za usluge Banke.

Ako korisnik platne Kartice naknadno pronađe platnu Karticu, ne smije se njome koristiti, već je dužan platnu Karticu prerezati.

Radi osiguranja Korisnika od materijalne štete, Banka obavještava mrežu prihvatitelja Kartica u sustavu Mastercard.

Na zahtjev Korisnika, koji podnese u roku od 18 mjeseci nakon prijave nestanka Kartice, Banka će Korisniku dati odgovarajuće dokazne dokumente o prijavi s kojima raspolaže.

U slučaju gubitka ili krađe platne Kartice i PIN-a Korisnik snosi svu financijsku odgovornost za troškove učinjene Karticom do trenutka prijave gubitka platne Kartice.

Izdavanje zamjenske Refresh kartice, nakon gubitka krađe ili radi prethodne blokade kartice zbog sumnje na zlouporabu, obavlja se uz identifikaciju korisnika kartice u roku od 90 dana od trenutka prijave gubitka, krađe ili zlouporabe kartice. Ako se radi o osobama mlađim od 18 godina potrebna je pismena suglasnost roditelja ili staratelja odnosno zakonskih skrbnika.

## 12. OGRANIČENJE ILI PRESTANAK PRAVA KORIŠTENJA KARTICE

Banka može Karticu bilo kada blokirati u sljedećim slučajevima:

- Korisnik Kartice krši odredbe Ugovora ili Općih uvjeta;
- Korisnik ne ispunjava obveze iz naslova korištenja Kartice ili bilo koje druge obveze prema Banci;
- postoji sumnja da je Kartica bila korištena na prodajnom mjestu na kojemu je bio instaliran uređaj za kopiranje Kartice ili da postoji mogućnost korištenja Kartice na prijevornom (npr. skimming);
- na pismeni zahtjev Korisnika;
- ako Korisnik Kartice prijavi gubitak, krađu ili zlouporabu Kartice
- ako Kartica nije uručena ili preuzeta u propisanom roku.

Kartica je vlasništvo Banke i na njezin zahtjev mora biti vraćena.

Banka će Korisnika obavijestiti o blokadi odnosno ograničenju korištenja Kartice (i ako je moguće o razlozima) odmah nakon blokade odnosno ograničenja korištenja Kartice. Nakon što prestanu razlozi za blokadu, Banka će omogućiti korištenje Kartice odnosno zamijenit će je novom, ukoliko se prethodno blokirana Kartica više ne može ili ne smije koristiti.

Banka je u svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, a sukladno pozitivnim propisima i poslovnoj praksi ovlaštena privremeno uskratiti raspolaganje sredstvima na računu i poduzeti sve druge mjere i radnje propisane Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te drugim pozitivnim propisima i aktima Banke.

### 13. NAKNADE

Sve naknade Banka naplaćuje sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke. Iznosi obračunatih naknada iskazani su u Obavijesti o učinjenim transakcijama.

Naknade vezane uz učinjene transakcije umanjuju raspoloživo stanje na kartici. U slučaju da Banka uskrati pravo korištenja odnosno otkáže karticu, kao i u slučaju da karticu otkáže Korisnik kartice, Korisnik kartice nema pravo na povrat uplaćenih naknada.

### 14. NEAKTIVNOST RAČUNA

Prepaid račun sa saldom +100,00/-200,00 kuna po kojem nije bilo nijedne platne transakcije ili naknade temeljem minimalno 18 (osamnaest) mjeseci, Banka može proglasiti neaktivnim.

### 15. IZMJENA I OTKAZ OKVIRNOG UGOVORA

#### 15.1 Izmjena okvirnog ugovora

U slučaju da Banka promijeni Okvirni ugovor ili ove Opće uvjete, Korisnika će o tome obavijestiti dva mjeseca prije primjene izmijenjenih Općih uvjeta ili Okvirnog ugovora te Korisniku učiniti dostupnim prijedlog izmjena. Korisnik ima pravo prihvatiti ili odbiti izmjene okvirnog ugovora ili ovih Općih uvjeta prije predloženog datuma njihova stupanja na snagu. Smatrat će se da je Korisnik prihvatio te izmjene ako do predloženog datuma njihova stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

Ukoliko Korisnik ne prihvaća predložene izmjene, ima pravo bez naknade otkazati okvirni ugovor s učinkom takvog otkaza s bilo kojim datumom prije datuma stupanja na snagu tih izmjena.

#### 15.2 Otkaz Ugovora

Ugovor prestaje važiti otkazom Ugovora od strane Banke ili Korisnika ili protekom roka na koje je ugovoren, ako je zaključen na određeno vrijeme. U slučaju otkaza Ugovora iz bilo kojeg razloga, Korisnik je dužan u cijelosti izvršiti sve obveze iz Ugovora, nastale do dana otkaza Ugovora.

#### 15.3 Redovan otkaz

Ugovor prestaje protekom vremena na koji je sklopljen ili sukladno ovim Općim uvjetima. Korisnik može u suglasnosti s Bankom bilo kada pismeno otkazati Ugovor uz otkazni rok od mjesec dana.

Korisnik je obavezan u roku od 60 dana prije isteka valjanosti Kartice banci dostaviti informaciju ako Karticu više ne želi koristiti nakon isteka valjanosti, u protivnom će Kartica biti izrađena.

Banka može otkazati Ugovor koji je sklopljen na neodređeno vrijeme bez navođenja razloga, s otkaznim rokom od najmanje 2 (dva) mjeseca. Obavijest o otkazu Ugovora Banka dostavlja Korisniku na jasan i razumljiv način, pisano putem pošte na zadnju poznatu adresu Korisnika. U slučaju otkaza Ugovora Korisnik je dužan u cijelosti izvršiti sve obveze iz Ugovora, nastale do dana otkaza Ugovora.

Otkazni rok počinje teći od datuma slanja pisanog otkaza na adresu Korisnika, odnosno primitkom zahtjeva za otkaz Ugovora u Banci.

U slučaju otkaza Ugovora, Banka može naplatiti naknadu Korisniku samo ako Korisnik otkazuje Ugovor prije isteka roka od 12 mjeseci od datuma sklapanja Ugovora. Banka će Korisniku naknade naplaćene unaprijed (npr. članarina) naplatiti razmjerno roku korištenja Kartice.

#### 15.4 Izvanredni otkaz

Banka Korisniku može otkazati Ugovor bez otkaznog roka u sljedećim slučajevima:

- u slučaju nepodmirenja redovnih naknada i troškova nastalih vođenjem Računa i provođenja platnih transakcija;
- u slučaju dovođenja kartičnog računa u negativan saldo;
- ako je prilikom sklapanja Ugovora dao neistinite podatke;
- na zahtjev zakonodavca ili nadzornog tijela
- ako Korisnik svojim poslovanjem narušava ugled Banke;



- u slučaju proteka roka od 90 dana od trenutka prijave gubitka, krađe ili zlouporabe Kartice te blokade Kartice zbog neuručenja;
- u slučaju utvrđene neaktivnosti po računu;
- ako Korisnik postupa suprotno prisilnim propisima RH i moralu društva.

## 16. PRIGOVORI I MIRNO RJEŠAVANJE SPOROVA

Eventualne sporove ili prigovore u vezi s obavljanjem usluga Korisnik i Banka će rješavati sporazumno.

Ukoliko Korisnik smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko pravo, može dostaviti prigovor na jedan od sljedećih načina:

- poslati e-mail na adresu: info.hr@addiko.com ( potvrda primitka će se poslati na e-mail slanja)
- poslati telefaks poruku na broj: +385 (0)1 603 7000;
- pisani prigovor predati djelatniku u poslovnicu ( pisanim putem će se potvrditi primitak vašeg prigovora);
- poslati pismo na adresu: Addiko Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10000 Zagreb, Hrvatska, za Upravljanje prigovorima.

Prigovor treba sadržavati:

- osobne podatke podnositelja prigovora (ime i prezime/naziv, adresa, OIB poželjno navesti);
- detaljan opis događaja ili situacije uz dostupnu dokumentaciju povezanu s predmetnim prigovorom
- način dostave odgovora (pošta, e-mail, osobno u poslovnicu).

Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Korisnik prigovor upotpuni te Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice nepotpunog prigovora.

Banka na sve prigovore odgovara u zakonski propisanim rokovima, a pisani će odgovor Korisniku dostaviti na način na koji je zatražio. Kod kompleksnih prigovora (ili kada rješavanje uključuje treću stranu) čije rješavanje može trajati duže od očekivanog, Banka će Korisnika unutar zakonskog roka obavijestiti o razlozima odgode i o okvirnom roku odgovora.

Ukoliko Korisnik nije suglasan s odgovorom Banke ili odlukom Banke donesenom povodom prigovora, Korisnik je ovlašten podnijeti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu.

Ukoliko Korisnik smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EZ) br. 924/2009., Uredbe (EU) br. 260/2012. ili Uredbe (EU) 2015/751., može uputiti prigovor pismenim putem na neki od prethodno definiranih načina, na koji će Banka odgovoriti u roku od deset dana od dana njegova zaprimanja. Korisnik može Hrvatskoj narodnoj banci uputiti pritužbu protiv Banke ako smatra da je Banka postupala protivno navedenim uredbama.

U svim sporovima između Korisnika i Banke koji se odnose na prava i obveze iz navedenih uredbi i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, Korisnik može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2, Internet adresa: <https://www.hgk.hr> ili nekom od drugih tijela koje je nadležno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova nastalih u vezi s financijskim uslugama, prema informacijama dostupnima na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>.

Za prigovore iz područja platnog prometa Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je u vezi tih pitanja pokrenuo potrošač pred centrima za mirenje ili centrima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Postupci pred navedenim tijelima ne moraju rezultirati obvezujućom odlukom za stranke.

Tijekom postupka mirenja stranke će se suzdržavati od pokretanja drugih sudskih ili arbitražnih postupaka za rješavanje spora o kojem se mirenje provodi, osim ako je to neophodno za očuvanje njihovih prava. Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred Centrom za mirenje ima svojstvo ovršne isprave. Za rješavanje svih eventualnih sporova koji bi nastali na temelju ovih Općih uvjeta, a koje Korisnik i Banka ne bi uspjeli riješiti sporazumno, nadležan je stvarno nadležni sud za Banku, prema sjedištu Banke.

## 17. ZAVRŠNE ODREDBE

Uz ove Opće uvjete primjenjuju se:

- Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge Banke;
- Izvadak iz Odluke o limitima potrošnje po karticama u poslovanju s građanstvom.

- Opći uvjeti poslovanja Addiko Bank d.d.;

S danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti i pravila za izdavanje i korištenje Mastercard Unembossed Prepaid u primjeni od 11.01.2021.g.

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Korisnika koristi se hrvatski jezik, osim ako se Banka i Korisnik ne dogovore drugačije.

Za obavljanje usluga sukladno ovim Općim uvjetima i tumačenje koristi se isključivo pravo Republike Hrvatske.

Ovi Opći uvjeti bit će dostupni u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i biti će objavljeni na Internet stranici Banke; [www.addiko.hr](http://www.addiko.hr)

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 10.04.2021. godine.

U Zagrebu, 02.02.2021.godine.

**Addiko Bank d.d.**