



OPĆI UVJETI I PRAVILA ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE MASTERCARD REVOLVING KREDITNE 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

Besplatni broj Kontakt centra: 0800 14 14

Internetska stranica: 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 Revolving kreditne kartice/revolving kredita (u daljnjem tekstu: Korisnik), te su predmetni Opći uvjeti zajedno sa Pristupnicom/Zahtjevom za promjenu po kartici sastavni dio Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Mastercard Revolving kreditne kartice i revolving kredita (u daljnjem tekstu: Ugovor).

Zajedno s ovim Općim uvjetima poslovanja primjenjuju se i Posebni uvjeti poslovanja Addiko Bank d.d. za korištenje digitaliziranim karticama od strane potrošača, kao i Posebni uvjeti poslovanja Addiko Bank d.d. za korištenje platnim karticama putem opcije plaćanja „Mastercard Click to Pay“, koji čine sastavni dio Ugovora.

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 njenoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja;

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 kojoj su namijenjena novčana sredstva koja su bila predmet platne transakcije;

Transakcijski račun - tekući račun (u daljnjem tekstu: Račun) kojeg za Korisnika otvara i vodi Banka u svrhu pružanja usluga platnog prometa i u druge svrhe povezane s obavljanjem bankovnih usluga;

Platna transakcija - označava plaćanje roba i/ili usluga ili podizanje gotovog novca koje Korisnik obavi upotrebom Kartice ili izravno terećenje Računa koje je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja;

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 platne transakcije daje priloženjem kartice koja ima funkcionalnost beskontaktnog plaćanja EFT POS uređaju, bankomatu ili drugom samouslužnom uređaju. U skladu s pravilima kartičnih kuća, autorizacija se provodi priloženjem kartice EFT POS uređaju, bankomatu ili drugom samouslužnom uređaju, a ovisno o iznosu platne transakcije i/ili funkcionalnostima EFT POS uređaja, bankomata ili drugog samouslužnog uređaja, i uz unos PIN-a ili potpis slipa (potvrde o izvršenoj platnoj transakciji);

Addiko Bank

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

Autentifikacija - postupak koji Banci omogućava provjeru identiteta Korisnika prilikom upotrebe Kartice ili provjeru valjanosti upotrebe Kartice;

Biometrijska autentifikacija - postupak utvrđivanja identiteta Korisnika temeljen na metodi prepoznavanja lica ili otiska prsta pohranjenog na mobilnom uređaju kojim Korisnik pristupa Addiko Mobile mobilnom bankarstvu ili digitalnom novčaniku;

Pouzdana autentifikacija - autentifikacija Korisnika na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo Korisnik zna, kao što je to primjerice PIN), posjedovanja (nešto što samo Korisnik posjeduje, kao što je to primjerice Kartica) ili svojstvenosti (nešto što Korisnik jest, kao što su to primjerice otisak prsta Korisnika ili izgled njegovog lica) koji su međusobno neovisni, što znači da povreda jednog ne umanjuje pouzdanost drugih elemenata, 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 u smislu ovih Općih uvjeta 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 Hrvatskog, 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 Hrvatskog, 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 u Republici Hrvatskoj; valuta EUR (euro);

Strana valuta - svaka valuta izuzev valute euro;

Dinamička konverzija valuta (DCC - Dynamic currency conversion / DCC) - usluga koja omogućava Korisniku da prilikom upotrebe Kartice pri isplati gotovine ili plaćanja robe/usluge na prihvatnim mjestima u inozemstvu može odabrati iznos terećenja u eurima ili u stranoj valuti. Pružatelj usluge koji nudi uslugu dinamičke konverzije valuta dužan je prije izvršenja platne transakcije obavijestiti Korisnika o svim naknadama i tečaju koji će primijeniti prilikom preračunavanja strane valute u eure. Banka kao izdavatelj Kartice ne odgovara za navedenu uslugu niti ima ikakav utjecaj na tečaj i/ili naknade koje pružatelj usluge dinamičke konverzije valuta nudi Korisniku;

Mastercard Revolving kreditna platna kartica - sredstvo koje omogućuje plaćanje robe i usluga preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu, EFT POS uređaju ili drugom samouslužnom uređaju, uz odgodu plaćanja obveza i vezana je za revolving kredit (u daljnjem tekstu: Kartica);

Addiko Bank

Okvirni ugovor o izdavanju i korištenju Mastercard Revolving kreditne kartice i revolving kredita (u daljnjem tekstu; Ugovor) - ugovor na temelju kojeg Banka Korisniku izdaje Karticu i odobrava revolving kredit na koji je Kartica vezana. Sastavni dio Okvirnog ugovora čine Opći uvjeti zajedno sa Pristupnicom/Zahtjevom za promjenu po kartici;

Pristupnica/Zahtjev za promjenu po Kartici - zahtjev za izdavanje/promjenu po Mastercard Revolving kreditnoj kartici i sastavni je dio Ugovora;

Korisnik - potrošač koji je s Bankom sklopio Ugovor i kojem Banka izdaje Karticu, te koji, ovisno o uvjetima koje ispunjava, može imati status Osnovnog ili Dodatnog korisnika;

Osnovni korisnik - osnovni korisnik Mastercard Revolving kreditne kartice kojemu Banka izdaje Karticu temeljem sklopljenog Ugovora;

Dodatni korisnik - dodatni korisnik Mastercard Revolving kreditne kartice kojemu Banka izdaje karticu na zahtjev Osnovnog korisnika i na njegov vlastiti zahtjev kojeg Dodatni korisnik daje potpisom Pristupnice/Zahtjeva za promjenu po kartici;

Osnovna kartica - kartica izdana Osnovnom korisniku;

Dodatna kartica - kartica koja se izdaje Dodatnom korisniku. Dodatna kartica ima svoj broj i PIN koji se razlikuju od broja i PIN-a osnovne kartice;

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

PIN - osobni identifikacijski broj-zaporka pomoću koje se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja kartice, poznat isključivo Korisniku i strogo je povjerljiv;

PIN za sigurnu internetsku kupnju - osobni identifikacijski broj-zaporka koju je Korisnik kreirao prilikom aktivacije usluge sigurne internetske kupnje putem Addiko Mobile mobilne aplikacije. Kreirani PIN za sigurnu internetsku kupnju vrijedi za sve kartice koje Banka izdaje Korisniku.

Sigurnosni kod - troznamenasti broj zapisan na poledini potpisne trake Kartice koji se prvenstveno koristi prilikom obavljanja platnih transakcija preko primatelja plaćanja bez fizičkog prisustva Kartice (npr. internet kupovine, kataloška prodaja);

Skimming - proces kopiranja Kartice i korištenja duplikata Kartice bez znanja odnosno pristanka Korisnika;

Trajni medij - 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 o izvršenim platnim transakcijama i troškovima učinjenima korištenjem Kartica, naknadama, članarinama, kamatama na revolving kredit, zateznim zakonskim kamatama, minimalnom iznosu mjesečne otplate i drugim informacijama;

Obračunski ciklus - razdoblje od mjesec dana između datuma formiranja dvije uzastopne Obavijesti o učinjenim transakcijama.

Addiko Bank

Revolving kredit - kredit koji Banka odobrava Korisniku u domaćoj valuti s mogućnošću višekratnog korištenja do ukupnog odobrenog iznosa.

Račun revolving kredita - uvjetni račun na kojem Banka evidentira dospjele i nedospjele obveze, obračunate kamate, naknade i ostale troškove nastale korištenjem Kartice i revolving kredita;

Minimalni iznos otplate - postotak ukupnog duga koji je Korisnik obavezan podmiriti na ugovoreni način do datuma dospijeca koji je naveden na Obavijesti o učinjenim transakcijama;

Datum valute - dan kada Banka odobri ili tereti račun revolving kredita i uzima se u obzir kod obračuna kamata;

Prihvatno mjesto - mjesto na kojem primatelji plaćanja prihvaćaju Karticu kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja roba i/ili usluga;

Bankomat - samouslužni uređaj za isplatu gotovog novca;

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

Samouslužni uređaj - elektronički uređaj namijenjen plaćanju robe/usluga na kojem se platne transakcije provode korištenjem Kartice na način koji uvjetuje sam uređaj.

Digitalizirana kartica je digitalizirani platni instrument izdan na temelju kartice čiji je izdavatelj Banka, koji Korisniku omogućava da korištenjem digitalnog novčanika pomoću pametnog uređaja obavlja platne transakcije, bez upotrebe kartice u fizičkom obliku, na prihvatnim mjestima u zemlji i inozemstvu koja prihvaćaju digitaliziranu karticu;

Digitalni novčanik je aplikacija pružatelja usluge digitalnog novčanika kojom pružatelj usluge digitalnog novčanika omogućava Korisniku da se koristi digitaliziranom karticom pomoću pametnog uređaja;

Pružatelj usluge digitalnog novčanika je pravna osoba koja Korisniku pruža uslugu digitalnog novčanika putem odgovarajuće aplikacije, pod uvjetom da je Banka omogućila dodavanje i korištenje karticom u obliku digitalizirane kartice putem digitalnog novčanika tog pružatelja usluge;

Pametni uređaj - uređaj kao što je primjerice pametni mobilni uređaj, prijenosno računalo, tablet ili digitalni sat ili bilo koji drugi uređaj na koji je moguće instalirati aplikaciju digitalnog novčanika i koji podržava NFC tehnologiju;

NFC tehnologija (NFC - Near Field Communication) je tehnologija za bežični prijenos podataka na malim udaljenostima između dva uređaja koja podržavaju NFC tehnologiju, kao što su, primjerice, pametni uređaj i POS uređaj;

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 njihov zahtjev, sukladno Zakonu o kreditnim institucijama.

Korisnik je obavezan u roku od 8 dana od dana nastanka promjene obavijestiti Banku o svim promjenama osobnih i drugih podataka koje je prijavio Banci u svrhu izdavanja i upotrebe Kartice, promjeni podataka o Dodatnim korisnicima te drugim podacima koji se odnose na Račun. Banka ne odgovara za štetu nastalu uslijed toga što je Korisnik nije pravodobno obavijestio o nastalim promjenama.

Addiko Bank

Korisnik je upoznat da Banka snima telefonske razgovore obavljene s Korisnikom u svrhu:

- prijave Banci gubitka, krađe ili zloupotrebe Kartice ili bilo koje druge okolnosti koja u skladu s ovim Općim uvjetima predstavlja osnovu za blokadu korištenja Kartice,
- ugovaranja obročne otplate platnih transakcija iniciranih preko primatelja plaćanja,
- prijave reklamacija,
- rješavanja upita i zahtjeva Korisnika

Snimljeni telefonski razgovor Banka može koristiti kao dokaz koje je podatke Korisnik dao Banci u prethodno navedene svrhe, radi provjere zadovoljstva Korisnika kvalitetom usluga Banke i poboljšanja kvalitete usluga, za potrebe rješavanje prigovora i/ili pritužbi Korisnika te u eventualnom sudskom sporu koji bi se vodio između Korisnika i Banke.

3. Sklapanje ugovora i izdavanje Kartice

Ugovorni odnos između Banke i Korisnika nastaje sklapanjem Ugovora.

Prije sklapanja Ugovora Korisnik podnosi Zahtjev za kreditnu karticu, a Banka Korisniku uručuje Pristupnicu/Zahtjev za promjenu po kartici, ove Opće uvjete, Opće uvjete poslovanja Addiko Bank d.d., Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge Addiko Bank d.d., Izvadak iz Odluke o kamatnim stopama Addiko Bank d.d., Odluku o limitima potrošnje po karticama u poslovanju s građanstvom, Standardni europski informativni obrazac o potrošačkom kreditu (SECCI) s personaliziranim informacijama koje su Korisniku potrebne za uspoređivanje različitih ponuda radi donošenja informirane odluke o tome hoće li sklopiti ugovor s Bankom u skladu s uvjetima koje mu ponudi Banke, te, na zahtjev Korisnika, nacrt Ugovora.

Banka će Korisniku pružiti i odgovarajuće objašnjenje o predloženom Ugovoru kojim se Korisniku omogućuje da procijeni je li predloženi ugovor prilagođen njegovim potrebama i njegovoj financijskoj situaciji.

Kartica se može izdati sukladno poslovnoj politici Banke poslovno sposobnoj fizičkoj osobi, uz zadovoljavanje uvjeta kreditne sposobnosti odnosno dokaza da Korisnik može sigurno i na vrijeme podmirivati sve troškove i obveze nastale korištenjem Kartice.

Banka može odbiti sklopiti Ugovor i izdati Karticu bez obveze davanja obrazloženja.

Ako procjena kreditne sposobnosti uključuje primjenu automatizirane obrade osobnih podataka, Banka će o tome obavijestiti Korisnika, kao i o pravu Korisnika na ljudsku procjenu u okviru koje ima pravo zatražiti i dobiti od Banke objašnjenje o procjeni njegove kreditne sposobnosti, uključujući objašnjenje o logici i rizicima uključenima u automatiziranu obradu osobnih podataka, kao i o njezinu značaju i učincima na odluku, izraziti Banci svoje stajalište te zatražiti i dobiti preispitivanje procjene svoje kreditne sposobnosti i odluke o odobrenju revolving kredita. Ako je Zahtjev za kreditnu karticu odbijen na temelju automatizirane procjene kreditne sposobnosti, Banka će pisanim putem obavijestiti Korisnika da se procjena kreditne sposobnosti temelji na automatiziranoj obradi osobnih podataka te o pravu Korisnika na ljudsku procjenu i postupak osporavanja odluke. Navedena prava Korisnik može ostvariti na način opisan u Obavijesti o obradi osobnih podataka.

Ako Banka odbije Zahtjev za kreditnu karticu na temelju procjene kreditne sposobnosti Korisnika, Banka će, u pisanom obliku, bez odgode obavijestiti Korisnika o odbijanju zahtjeva i, ovisno o slučaju, uputiti ga na usluge savjetovanja o dugu. Ako Banka odbije Zahtjev za kreditnu karticu na temelju podataka iz kreditnog registra, Banka će na papiru ili nekom drugom trajnom mediju obavijestiti Korisnika o tim informacijama i o pojedinostima kreditnog registra iz kojeg je pribavila informacije, kao i o kategorijama podataka koji su uzeti u obzir. Ako Banka u kreditni registar dostavi podatak o neispunjavanju obveze Korisnika o tome će u roku od 30 dana od dana unosa podataka u kreditni registar obavijesti Korisnika na papiru ili nekom drugom trajnom mediju i njegovim pravima u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (Uredba (EU) 2016/679).

Banka će na zahtjev Korisnika odobriti najviše 3 (tri) dodatne Kartice. Korisnik je dužan dodatne korisnike upoznati s ovim Općim uvjetima, Općim uvjetima poslovanja Addiko Bank d.d., Posebnim uvjetima poslovanja Addiko Bank d.d. za korištenje digitaliziranim karticama od strane potrošača, Posebnim uvjetima poslovanja Addiko Bank d.d. za korištenje platnim karticama putem opcije plaćanja

Addiko Bank

„Mastercard Click to Pay“, Izvatkom iz Odluke o naknadama za usluge Addiko Bank d.d., Odlukom o kamatnim stopama Addiko Bank d.d. i Odlukom o limitima potrošnje po karticama u poslovanju s građanstvom.

Sukladno odluci Banke, Kartice se dostavljaju Korisniku običnom ili preporučenom pošiljkom na zadnju poznatu adresu koju Banka ima u svojoj evidenciji ili Korisnik karticu podiže u poslovnici u kojoj je podnio Pristupnicu/Zahtjev za promjenu po kartici.

Banka Korisniku dostavlja neaktivnu Karticu koja se ne može koristiti dok je Korisnik ne aktivira na neki od načina koji su navedeni u obavijesti Banke uz koju mu je Kartica dostavljena.

Banka Korisniku dostavlja PIN putem Addiko Mobile mobilne aplikacije odnosno, na izričit zahtjev, trošak i rizik Korisnika, preporučenom ili običnom poštanskom pošiljkom na adresu koju je Korisnik posljednju prijavio Banci. Obavijest o PIN-u koja je Korisniku dostavljena Addiko Mobile mobilnom aplikacijom bit će dostupna Korisniku za sve aktivne kartice putem predmetne aplikacije za cijelo vrijeme njezinog korištenja.

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

Ako Korisnik ne želi privremeno ili trajno imati mogućnost obavljanja beskontaktnih platnih transakcija, Korisnik može zatražiti ukidanje Kartici beskontaktnih funkcije, podnošenjem pisanog zahtjeva u poslovnici Banke. Ukidanjem beskontaktnih funkcije izdana Kartica se više ne može koristiti za obavljanje beskontaktnih platnih transakcija već ju Korisnik na EFT POS uređajima, bankomatima i drugim samouslužnim uređajima koji imaju oznaku beskontaktnog plaćanja može koristiti isključivo kontaktno, odnosno umetanjem Kartice u ili provlačenjem Kartice kroz EFT POS uređaj, bankomat ili drugi samouslužni uređaj koji prihvaća Karticu. Korisnik može naknadno zatražiti aktivaciju beskontaktnih funkcije podnošenjem pisanog zahtjeva u poslovnici Banke.

Banka može omogućiti Korisniku korištenje karticom u obliku digitalizirane kartice pomoću digitalnog novčanika jednog ili više pružatelja usluge digitalnog novčanika. U slučaju da se Korisnik namjerava koristiti karticom u obliku digitalizirane kartice, na ugovorni odnos između Banke i Korisnika primjenjuju se, pored ovih Općih uvjeta poslovanja, i Posebni uvjeti poslovanja Addiko Bank d.d. za korištenje digitaliziranim karticama od strane potrošača koji u pogledu korištenja digitaliziranom karticom imaju prednost u primjeni pred ovim Općim uvjetima poslovanja. Odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja koje se odnose na karticu izdanu u fizičkom obliku primjenjuju se na odgovarajući način i na digitaliziranu karticu, osim u slučaju kada je Posebnim uvjetima poslovanja Addiko Bank d.d. za korištenje digitaliziranim karticama od strane potrošača određeno drugačije ili to iz njih proizlazi.

4. Obnavljanje kartice

Ako Korisnik posluje sukladno Ugovoru i Općim uvjetima, Banka prije isteka valjanosti postojeće Kartice, bez ponovnog zahtjeva Korisnika, izdaje Korisniku novu Karticu. Kartica je valjana do zadnjeg dana u mjesecu naznačenom na kartici.

Dodatna kartica ima vlastiti rok važenja te će se obnoviti samo ako u trenutku njezine obnove postoji važeća Osnovna kartica za koju je Dodatna kartica vezana.

Uvjete izdavanja i zamjene Kartice te redovnog ili izvanrednog isteka valjanosti Kartice (zbog gubitka/krađe, oštećenja, promjene podataka i drugih okolnosti) određuje Banka.

Ako Banka u okviru postojećeg Ugovora Korisniku izda novu Karticu sa starim ili novim brojem zbog bilo kojeg razloga, izdavanje nove Kartice ne prekida kontinuitet Ugovora i ne utječe na buduća dospijeca prethodno nastalih troškova iz tog ugovornog odnosa kao ni na prethodno ugovoreno izravno terećenje radi naplate troškova po osnovi Ugovora.

5. Korištenje kartice

Korisnik je obavezan Karticu koristiti sukladno Ugovoru i ovim Općim uvjetima.

Rok valjanosti Kartice naveden je na Kartici. Korisnik može koristiti Karticu samo do roka koji je na njoj

Addiko Bank

naznačen. Karticu čiji je rok valjanosti istekao, Korisnik je dužan uništiti (prerezati) i baciti.

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

6. Mjere koje je korisnik dužan osigurati prilikom korištenja kartice

Kartica nije prenosiva na drugu osobu i može je koristiti isključivo Korisnik čije je ime otisnuto na Kartici.

Korisnik Karticu ne smije uručiti drugoj osobi ili je na bilo koji drugi način namjerno otuđiti te time omogućiti neovlašteno korištenje Kartice. Navedeni načini uporabe Kartice smatraju se zlouporabom Kartice te imaju za posljedicu mogućnost raskida Ugovora od strane Banke i odgovornost Korisnika za sve troškove i druge obveze nastale upotrebom Kartice od strane neovlaštene osobe.

Kako bi spriječio moguću zloupotrebu Kartice, Korisnik je odmah po prijemu Kartice dužan poduzeti sve sljedeće mjere:

- čuvati Karticu s povećanom pažnjom i pod svojim stalnim nadzorom te ne ostavljati Karticu na mjestima dostupnima drugim osobama. Navedena obveza se osobito odnosi na Korisnike koji nisu zatražili ukidanje Kartici beskontaktno funkcioniranja s obzirom da u slučaju gubitka ili krađe takve Kartici postoji povećani rizik od zloupotrebu Kartice;
- obavijest o PIN-u zaprimljenu putem pošte ili SMS poruke dužan je odmah po primitku izbrisati/uništiti, a PIN zapamtiti;
- PIN ne smije nikome priopćiti, uključujući, ali ne ograničavajući se na osobe koje jesu ili se predstavljaju kao zaposlenici Banke, policije, pravosudnih ili drugih tijela;
- PIN ne smije čuvati zajedno s Karticom niti ga zapisati na Karticu ili pohraniti na neki drugi medij;
- prilikom obavljanja platnih transakcija bez fizičkog prisustva Kartice, Korisnik ne smije otkriti podatke o PIN-u;
- nakon nastanka štetnog događaja PIN ne smije biti dostupan trećim osobama;
- svaku sumnju na zlouporabu PIN-a Korisnik je dužan odmah prijaviti Banci;
- Karticu je dužan odmah po primitku potpisati jer je nepotpisana Kartica nevažeća, a za eventualnu štetu nastalu korištenjem nepotpisane Kartice odgovara u cijelosti Korisnik;
- Korisnik je dužan poduzeti sve razumne mjere zaštite personaliziranih sigurnosnih obilježja Kartice; Personaliziranim sigurnosnim obilježjima Kartice, u smislu ovih Općih uvjeta, smatraju se broj Kartice, rok važenja Kartice i sigurnosni kod s poledine Kartice; Personaliziranim sigurnosnim obilježjima Kartice Korisnik se treba koristiti isključivo prilikom obavljanja platnih transakcija bez fizičkog prisustva Kartice, kao što su kupnja robe i plaćanje usluga na prodajnim mjestima na internetu ili kataloška prodaja;
- Korisnik se treba suzdržati od korištenja Kartice na nepouzdanim ili neprovjerenim prodajnim mjestima na internetu, kao i od korištenja Kartice na internetskim stranicama s kojima nije uspostavljena sigurna enkriptirana internetska konekcija s obzirom da je takvo korištenje Kartice povezano s povećanim rizikom od zloupotrebe Kartice i krađe podataka s Kartice; Prije korištenja Kartice na internetu Korisnik je dužan provjeriti autentičnost i sigurnost internetskih stranica koje posjećuje. U slučaju da predmetne internetske stranice nisu autentične ili da uspostavljena internetska konekcija nije sigurna i enkriptirana, Korisnik se ne smije koristiti Karticom na tom prodajom mjestu niti prodajnom mjestu priopćiti podatke s Kartice;
- Korisnik se treba suzdržati od korištenja Kartice na internetu putem javno dostupnih računala ili mobilnih uređaja, kao i putem računala ili mobilnih uređaja koji nemaju adekvatnu i ažurnu zaštitu od virusa ili drugih malicioznih programa s obzirom da je korištenje Kartice putem takvih uređaja također povezano s povećanom mogućnošću zloupotrebe Kartice i krađe podataka s Kartice; Korisnik je dužan poduzeti i sve ostale razumne mjere zaštite prilikom upotrebe Kartice na internetu kao što je aktiviranje opcije vatrozida (eng. firewall) unutar operativnog sustava, korištenje licenciranog i ažurnog softvera (operativnog sustava i internetskog preglednika) te pravilno i redovno održavanje računala odnosno mobilnog uređaja putem kojeg se koristi Karticom;
- u svrhu izvršenja platne transakcije Korisnik smije prodajom mjestu na internetu koje prihvaća Karticu priopćiti samo personalizirana sigurnosna obilježja Kartice (broj Kartice, rok važenja Kartice i sigurnosni

Addiko Bank

kod s poledine Kartice), i to isključivo njihovim unosom u za to predviđena polja na ekranskom sučelju prodajnog mjesta na internetu koje prihvaća Karticu;

- Korisnik ne smije dopustiti da Kartica izađe iz njegova vidokruga, mora osigurati da se svi postupci s Karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom te, u slučaju da zaposleniku prodajnog mjesta mora predati Karticu, osigurati da zaposlenik prodajnog mjesta manipulira Karticom isključivo pred Korisnikom.
- suglasnost za izvršenje platne transakcije Korisnik treba dati isključivo za unaprijed poznati ili odabrani iznos, a u protivnom to čini na vlastitu odgovornost.

Korisnik koji za potvrdu sigurne internetske kupnje koristi SMS OTP (jednokratnu zaporku), Karticom se na pojedinim prihvatnim mjestima na internetu može koristiti samo ako je prethodno, prije stupanja na snagu ovih Općih uvjeta poslovanja, putem Addiko Mobile mobilne aplikacije aktivirao uslugu sigurne internetske kupnje, na način opisan u tada važećima Općim uvjetima poslovanja.

Aktivirana usluga sigurne internetske kupnje i kreirani PIN za sigurnu internetsku kupnju vrijede za sve kartice koje Banka izda Korisniku.

Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o gubitku ili krađi Kartice, odnosno zloruporabi ili neovlaštenom korištenju Kartice. Zloupotrebom i neovlaštenim korištenjem Kartice smatraju se i zloupotreba ili neovlašteno korištenje bilo kojeg podatka s Kartice (broja Kartice, roka važenja Kartice i/ili sigurnosnog koda s poledine Kartice).

Ako Korisnik pronađe svoju već opozvanu Karticu, odnosno Karticu čiji je gubitak ili krađu prijavio Banci, više je ne smije koristiti već ju je dužan prerezati i baciti.

Korisnik može u svako vrijeme Dodatnom korisniku opozvati ovlaštenje po dodatnoj kartici. Izjava o opozivu proizvodi pravni učinak prema Banci od trenutka njenog primitka od strane Banke. Nakon opoziva dodatne Kartice ili smrti Dodatnog korisnika, Korisnik je dužan Banci vratiti dodatnu Karticu. Ako Korisnik ne vrati dodatne Kartice, odgovoran je za sve posljedice koje bi nastale zbog korištenja dodatne Kartice nakon njenog opoziva ili smrti Dodatnog korisnika. Banka će na pisani zahtjev Korisnika, bez odgađanja, blokirati karticu Dodatnog korisnika.

7. Odobravanje i korištenje revolving kredita u okviru limita

Za potrebe korištenja i otplate revolving kredita otvara se račun revolving kredita.

Odluku o iznosu revolving kredita donosi Banka te Korisnika obavještava o visini dodijeljenog revolving kredita u eurima.

Banka je ovlaštena smanjiti odobreni revolving kredit ako ga Korisnik kontinuirano ne koristi najmanje 6 mjeseci, o čemu će obavijestiti Korisnika pisanim putem najmanje 30 dana prije smanjenja.

Korisnik može pisanim putem u poslovnici Banke zatražiti povećanje ili smanjenje revolving kredita. U slučaju da Banka prihvati zahtjev Korisnika, Banka će o promijenjenom iznosu revolving kredita obavijestiti Korisnika s danom prihvaćanja zahtjeva. Ukoliko Banka ne prihvati zahtjev Korisnika na Ugovor se primjenjuju postojeći ugovorni uvjeti.

Odluku o odobrenju ili odbijanju zahtjeva Korisnika za promjenu iznosa revolving kredita Banka donosi bez davanja obrazloženja. U svrhu donošenja predmetne odluke, Banka je ovlaštena zatražiti od Korisnika dodatne podatke o prihodima koje Korisnik ostvaruje.

Za ugovaranje Kartice odnosno revolving kredita, Banka može zatražiti instrumente osiguranje.

Korisniku je dopušteno korištenje Kartice do iznosa odobrenog revolving kredita koji se ne smije prekoračiti korištenjem osnovne i dodatnih kartica. U slučaju prekoračenja odobrenog revolving kredita,

Addiko Bank

iznos za koji je kredit prekoračen dospijeva na naplatu u cijelosti na datum dospijeća plaćanja prema prvoj sljedećoj Obavijesti o učinjenim transakcijama.

Korištenjem Kartice smanjuje se raspoloživi iznos revolving kredita za sve platne transakcije učinjene Karticom, a svakom uplatom raspoloživi iznos revolving kredita se obnavlja i ostvaruje se pravo na novu potrošnju.

Podizanje Karticom gotovog novca i obavljanje platnih transakcija iniciranih preko primatelja plaćanja dopušteno je u okviru posebnih limita, sukladno Odluci o limitima potrošnje po karticama u poslovanju sa građanstvom.

Korisnik može promijeniti dnevne limite potrošnje po Kartici podnošenjem pisanog zahtjeva u poslovnicu Banke, putem Addiko Mobile mobilnog bankarstva ili na drugi način na koji mu to omogući Banka. Promjena limita potrošnje po Kartici od strane Korisnika primjenjuje se od trenutka kada Banka promjenu limita potrošnje provede u svom sustavu, o čemu Korisnik neće biti posebno obaviješten.

Platne transakcije koje prelaze limite potrošnje po kartici, određene od strane Banke ili Korisnika, Banka će odbiti.

Temeljem obveza upravljanja i kontrole rizika, Banka zadržava pravo kontinuirano ocjenjivati rizičnost poslovanja s Korisnikom, koje je ocjenjivanje regulirano internim pravilima poslovanja Banke.

U svrhu procjene rizičnosti poslovanja s pojedinim Korisnikom, ocjenjuju se sljedeće okolnosti vezane uz Korisnika: povijest potrošnje (ukupna potrošnja po izdanim karticama, učestalost korištenja kartice, uobičajena visina i načini potrošnje), visina redovnih primanja prema podacima koje je Korisnik dostavio Banci, kreditna izloženost - urednost podmirivanja obveza, ukupan iznos dospjelih, a neplaćenih obveza te iznos dospjelih troškova po kartici odnosno svim karticama, broj izdanih kartica, status Korisnika, trajanje i priroda poslovnog odnosa s Bankom, promjene nastale u imovinskim okolnostima Korisnika te drugi podaci kojima Banka raspolaže.

Banka može iz opravdanih razloga u svakom trenutku smanjiti ili ukinuti odobreni iznos revolving kredita, o čemu će obavijestiti Korisnika na način ugovoren za dostavu Obavijesti o učinjenim transakcijama, kada je to moguće unaprijed, a najkasnije odmah nakon smanjenja ili ukidanja odobrenog revolving kredita, osim ako je pružanje takovih informacija zabranjeno posebnim propisima ili ako je ono protivno ciljevima javnog poretka ili javne sigurnosti. Opravdani razlozi mogu obuhvaćati sumnju o neovlaštenom korištenju Kartice, opravdanu sumnju o prijeviri vezanoj za revolving kredit i korištenje kartice, značajno povećanje rizika da Korisnik neće ispuniti svoju obvezu otplate revolving kredita Banci i druge slične situacije.

Radi otklanjanja mogućih dvojbi, smatrat će se da se rizik da Korisnik neće ispuniti obvezu otplate revolving kredita Banci značajno povećao u slučaju nastanka bilo koje do sljedećih okolnosti:

- ako Korisnik ne podmiri o dospijeću bilo koju svoju dospjelu obvezu prema Banci po bilo kojoj osnovi,
- ako Korisnik nema redovite prihode ili se oni smanje ili ako postoji rizik da će Korisnik ostati bez redovitih prihoda ili da će se oni smanjiti (primjerice, u slučaju stečaja, likvidacije ili prestanka poslovanja Korisnikovog poslodavca),
- u slučaju da je transakcijski račun Korisnika blokiran ili da je po njemu određena bilo koja mjera kojom se Korisniku onemogućava ili ograničava raspolaganje sredstvima na transakcijskom računu,
- ako se Korisnik ne pridržava bilo koje odredbe Ugovora ili ovih Općih uvjeta,
- u slučaju promjene rizičnosti Korisnika koju je Banka utvrdila u skladu s vlastitom metodologijom na temelju podataka o Korisniku kojima Banka sama raspolaže ili koje je Banka pribavila razmjenom podataka s drugim kreditnim ili financijskim institucijama i/ili koje je pribavila iz drugih pouzdanih javnih izvora kao što je registar obveza po kreditima;

Okolnosti iz prethodnog stavka navedene su primjera radi te iste ne isključuju mogućnost nastanka i primjene bilo koje druge okolnosti koja prema procjeni Banka značajno povećava rizik da Korisnik neće ispuniti obvezu otplate revolving kredita.

Addiko Bank

U slučaju povećanja procijenjene rizičnosti poslovanja s Korisnikom, Banka može od Korisnika zatražiti dodatne podatke o njegovim prihodima kao i sredstva osiguranja podmirenja obveza Korisnika prema Banci.

Korisnik ima pravo, bez naknade i bez navođenja razloga odustati od Ugovora u roku od 14 dana od dana sklapanja Ugovora. Ako su ovi Opći uvjeti i informacije koje moraju biti sadržane u Ugovoru dostavljeni Korisniku nakon sklapanja Ugovora, rok od 14 dana počinje teći od dana njihove dostave Korisniku. Ako Korisnik nije primio od Banke ove Opće uvjete niti sve informacije koje prema propisima koji uređuju potrošačko kreditiranje moraju biti navedene Ugovoru, rok za odustanak od Ugovora ističe 12 (dvanaest) mjeseci i 14 (četnaest) dana nakon njegovog sklapanja.

Korisnik može odustati od Ugovora uz pisanu obavijest Banci koju može dostaviti na jedan od sljedećih načina: osobno u poslovnici Banke, putem e-mail adrese Banke info.hr@addiko.com ili porukom kroz Addiko Mobile mobilno ili Addiko EBank internetsko bankarstvo.

Ako je kredit stavljen na raspolaganje već iskorišten, Korisnik je dužan, bez odgode, i ne kasnije od 30 (trideset) dana nakon što je Banci poslana obavijest o odustanku, platiti Banci iskorišteni iznos revolving kredita i redovnu kamatu do dana plaćanja. Dospjela kamata na iskorišteni iznos revolving kredita se obračunava primjenom ugovorene kamatne stope. U slučaju odustanka Banka nema pravo na drugu naknadu, osim naknade za jednokratne pristojbe koje Banka eventualno plaća javnopravnom tijelu. Ako je Korisnik eventualno ugovorio i dodatnu uslugu, ima pravo odustati i od ugovora o toj dodatnoj usluzi unutar roka za odustanak od ugovora o kreditu.

8. Suglasnost i opoziv suglasnosti za izvršenje platne transakcije (autorizacija)

Korisnik 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 isplatnim mjestima u zemlji i inozemstvu označenima oznakama Mastercard.

Platna transakcija smatra se autoriziranom kada je Korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije na jedan od sljedećih načina:

- putem PIN-a ili potpisom slipa;
- davanjem podataka o Kartici i/ili unosom sigurnosnog koda s poledine Kartice, u slučaju obavljanja platne transakcije bez fizičkog prisustva Kartice;
- unosom sigurnosnih elemenata koje zahtjeva internetsko prodajno mjesto, kao što su broj Kartice, rok važenja Kartice i sigurnosni kod s poledine Kartice;
- postupanjem Karticom na način kako to uvjetuje samouslužni 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.

Obavljanje beskontaktnih platnih transakcija bez unosa PIN-a ograničeno je na iznos od 50,00 EUR po transakciji, pri čemu ukupan iznos beskontaktnih platnih transakcija od posljednjeg unosa PIN-a ne može prijeći iznos od 150,00 EUR. Postoji mogućnost da će na određenim prihvatnim mjestima biti potreban unos PIN-a i za manje iznose od prethodno navedenih temeljem poslovne politike prihvatnog mjesta.

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 Korisnikovom potpisu na Kartici. Korisnik zadržava jedan primjerak potvrde za svoju evidenciju. U slučaju neizvršenja ili neuspješne autorizacije platne transakcije Korisnik od prodajnog mjesta treba dobiti potvrdu o neizvršenoj (odbijenoj) transakciji odnosno potvrdu o neuspješnoj autorizaciji, koju je dužan sačuvati.

Korisnik je dužan na zahtjev prodavatelja robe ili usluga identificirati se važećom identifikacijskom ispravom.

Prilikom upotrebe kartice na prihvatnom mjestu na internetu, Korisnik suglasnost za izvršenje platne

Addiko Bank

transakcije daje tako da na prihvatnom mjestu unese podatke o Kartici (broj Kartice, valjanost Kartice i sigurnosni kod), a kada prihvatno mjesto ili Banka izvršenje platne transakcije uvjetuju provođenjem pouzdane autentifikacije Korisnika, Korisnik predmetnu platnu transakciju treba dodatno potvrditi na jedan od sljedećih načina koji Korisniku omogućuje Banka:

1. potvrdom platne transakcije pomoću Addiko Mobile mobilne aplikacije, pri čemu, ovisno o uređaju pomoću kojeg obavlja platnu transakciju karticom na internetu (mobilni uređaj, računalo i sl.), Korisnik potvrđuje platnu transakciju na jedan od sljedećih načina:
 - a. klikom na gumb „Ulaz u Addiko Mobile aplikaciju“, na posebnom ekranu s podacima o platnoj transakciji koji će Banka dostaviti Korisniku na njegov mobilni uređaju, na broj koji Banka ima evidentiran u svom sustavu, ili
 - b. klikom na PUSH poruku s podacima o platnoj transakciji koju je potrebno otvoriti na mobilnom uređaju (pod uvjetom da Korisnik na predmetnom mobilnom uređaju ima aktiviranu opciju primitaka obavijesti od Banke), ili
 - c. skeniranjem QR koda prikazanog na posebnom ekranu na računalo ili drugom uređaju pomoću kojeg obavlja plaćanje karticom na internetu. Skeniranje QR koda Korisnik obavlja pomoću kamere ili QR kod čitača mobilnog uređaja na kojem ima aktiviranu Addiko Mobile mobilnu aplikaciju.Iniciranjem potvrde platne transakcije na jedan od gore navedenih načina (a, b ili c), Korisnik će biti automatski preusmjeren u Addiko Mobile mobilnu aplikaciju, unutar koje mu se, nakon provedene pouzdane autentifikacije, otvara ekran s detaljima platne transakcije na kojem potvrđuje platnu transakciju klikom na gumb „Potvrdi“.
2. unosom PIN-a za sigurnu internetsku kupnju te jednokratne zaporce SMS OTP (One Time Password) koju Banka šalje Korisniku na prijavljeni broj njegovog mobilnog uređaja koji Banka ima evidentiran u svom sustavu, u slučaju da se Korisnik više ne koristi Addiko Mobile mobilnom aplikacijom, a prethodno je pomoću Addiko Mobile mobilne aplikacije aktivirao uslugu sigurne internetske kupnje na način opisan u tada važećim Općim uvjetima poslovanja.

Davanjem podataka o Kartici prodajnom mjestu Korisnik potvrđuje da je iznos transakcije ispravan i da će ga podmiriti sukladno Ugovoru. Platne transakcije preko primatelja plaćanja koje se obavljaju bez fizičke prisutnosti Kartice, Korisnik obavlja na vlastitu odgovornost i uz povećanu pažnju.

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

Izvršene platne transakcije učinjene Karticom izražavaju se u domaćoj valuti.

9. 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 za plaćanje izvršiti uz uvjet da je od prodajnog mjesta kao primatelja plaćanja, odnosno od drugog pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja, zaprimila nalog za terećenje.

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, preračunavaju se iz strane valute 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.

Banka će za sve kartične transakcije izvršene u Europskom gospodarskom prostoru (države članice Europske unije, odnosno države potpisnice Sporazuma o Europskom gospodarskom prostoru) u stranoj valuti odmah po primitku naloga za plaćanje poslati Korisniku elektroničku poruku u kojoj će iskazati:

- iznos transakcije u valuti primatelja plaćanja
- iznos transakcije u domaćoj valuti (EUR)
- tečaj koji će Banka primijeniti prilikom preračunavanja valute
- ukupnu naknadu za preračunavanje valuta u EUR iskazanu kao postotnu maržu u odnosu na

Addiko Bank

posljednje dostupne referentne devizne tečaje koje je za stranu valutu u kojoj je izvršena platna transakcija objavila Europska središnja banka, važeće u trenutku primitka naloga za izvršenje platne transakcije.

Predmetna marža može se u svom nominalnom iznosu razlikovati od marže koja bi bila obračunata u trenutku stvarnog terećenja računa revolving kredita, s obzirom na to da se terećenje računa revolving kredita provodi primjenom tečajeva važećih u stvarnom trenutku terećenja računa revolving kredita, dok se za potrebe obavijesti Korisniku marža izračunava primjenom tečajeva važećih u trenutku primitka naloga za izvršenje platne transakcije.

Banka šalje prethodno navedenu elektroničku poruku nakon prve takve transakcije te najmanje jednom u svakom kalendarskom mjesecu u kojem je takva transakcija izvršena. Elektronička poruka šalje se bez naknade Korisniku jednim od sljedećih kanala:

1. Push poruka/notifikacija putem Addiko Mobile mobilnog bankarstva
2. SMS poruka
3. e-mail

ovisno o dostupnosti kontakt podataka Korisnika.

Korisnik u svakom trenutku može otkazati u poslovnici Banke primanje obavijesti o ukupnoj naknadi Banke za preračunavanje valuta, izraženoj kao postotna marža, te zatražiti promjenu kanala za slanje istih.

Banka ne šalje prethodno navedenu elektroničku poruku u slučaju korištenja usluge dinamičke konverzije valuta kada Korisnik prilikom isplate gotovine ili plaćanja robe ili usluge na prihvatnim mjestima u inozemstvu odabere iznos terećenja u domaćoj valuti (EUR).

Banka ima pravo odbiti platnu transakciju, uključivši i podjelu platne transakcija na rate, u sljedećim slučajevima:

- ako bi se izvršenjem platne transakcije prekoračio iznos revolving kredita koji je Korisniku na raspolaganju za korištenje, ili iznos bilo kojeg od limita koji su određeni važećom Odlukom o limitima potrošnje po karticama u poslovanju s građanstvom,
- u slučaju sumnje na korištenje Kartice i provođenje platne transakcija u suprotnosti s ovim Općim uvjetima, te zakonskim propisima Republike Hrvatske
- u slučaju sumnje na neovlašteno korištenje kartice ili korištenje kartice s namjerom prijevare,
- u slučaju korištenja kartice na prihvatnim mjestima koja se ne pridržavaju standarda u kartičnom poslovanju koji su definirani pravilima MasterCard Europe.

O razlozima odbijanja platne transakcije Banka će obavijestiti Korisnika isključivo na njegov zahtjev putem Kontakt centra ili pisanim putem.

10. Informiranje korisnika

10.1. Dostava Obavijesti o učinjenim transakcijama

Banka će jednom mjesečno putem Obavijesti o učinjenim transakcijama Korisnika obavještavati o svim izvršenim i primljenim platnim transakcijama. Za svaku platnu transakciju Banka će Korisniku dati informaciju:

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

Putem Obavijesti o učinjenim transakcijama Banka će Korisnika također obavještavati:

- o visini odobrenog revolving kredita;
- o iznosu preostalog raspoloživog revolving kredita;

Addiko Bank

- o minimalnom iznosu otplate;
- o visini kamatne stope koja se primjenjuje;
- o iznosu obračunate i pripisane kamate;
- o datumu dospjeća obveza po revolving kreditu;
- o promjeni Općih uvjeta u roku propisanim zakonom.

Obavijest o učinjenim transakcijama dostavlja se Korisniku do datuma dospjeća obveza utvrđenog u Pristupnici/Zahtjevu za promjenu po Kartici, bez naknade.

Za Ugovore sklopljene do 20. studenoga 2026. Obavijest o učinjenim transakcijama dostavljat će se Korisniku na sljedeći način:

- 1) Addiko Mobile mobilnim bankarstvom ili, podredno, Addiko EBank internetskim bankarstvom, ako je Korisnik ugovorio i aktivirao njihovo korištenje, odnosno
- 2) elektroničkom poštom na posljednju adresu elektroničke pošte za kontakt koju je Korisnik prijavio Banci, ako Korisnik nema ugovoreno i aktivirano Addiko Mobile mobilno bankarstvo ili Addiko EBank internetsko bankarstvo, odnosno
- 3) preporučenom ili običnom poštom na posljednju prijavljenu adresu Korisnika koju Banka ima evidentiranu, ako Korisnik nema ugovoreno i aktivirano Addiko Mobile mobilno bankarstvo ili Addiko EBank internetsko bankarstvo niti je prijavio Banci važeću adresu elektroničke pošte za kontakt.

U slučaju da Korisnik odustane od korištenja Addiko Mobile mobilnog bankarstva ili Addiko EBank internetskog bankarstva ili se prijavljena adresa elektroničke pošte Korisnika za kontakt pokaže nevažećom, Banka će nakon saznanja za navedenu promjenu Obavijesti o učinjenim transakcijama dostavljati Korisniku na drugi način određen u skladu s ovom odredbom Općih uvjeta.

U slučaju da je Ugovor sklopljen nakon 20. studenoga 2026. godine, Obavijest o učinjenim transakcijama dostavljat će se Korisniku na trajnom mediju koji je naveden u Ugovoru. Korisniku koji je Ugovor sklopio nakon 20. studenoga 2026. godine, Banka će na trajnom mediju koji je naveden u Ugovoru dostavljati i ostale obavijesti u vezi Ugovora i to:

- podsjetnik o mogućnosti odustanka od Ugovora, u slučaju da je od trenutak pružanja Korisniku personaliziranih informacija u skladu s poglavljem 3. Općih uvjeta do trenutka sklapanja Ugovora prošlo manje od jednog dana,
- informacije o izmjeni Ugovora, uključujući izmjene ovih Općih uvjeta,
- informacije o promjeni kamatne stope,
- informacije koje se odnose na umanjeње i ukidanje revolving kredita,
- informacije o otkazivanju Ugovora, odnosno o otkazivanju povlačenja daljnjeg korištenja revolving kredita, te
- obavijesti vezane uz konačnu otplatu revolving kredita, osim u slučaju neposrednog preuzimanja obavijesti od strane Korisnika u poslovnici Banke.

Korisnik može tijekom trajanja Ugovora dati jednostranu izjavu o promjeni adrese, broja telefona i adrese elektroničke pošte, kao i odabranog trajnog medija za primanje Obavijesti o učinjenim transakcijama, bez sklapanja dodatka Ugovoru, i to na bilo koji od sljedećih načina: osobno u poslovnici Banke, putem e-mail adrese Banke info.hr@addiko.com ili porukom kroz Addiko Mobile mobilno ili Addiko EBank internetsko bankarstvo.

Ako je Korisnik ugovorio s Bankom da mu se Obavijest o učinjenim transakcijama dostavlja putem Addiko Mobile mobilnog bankarstva ili putem Addiko EBank internetskog bankarstva, Banka će dodatno SMS porukom ili PUSH porukom dostavljenom Korisniku na prijavljeni broj mobilnog uređaja, pod uvjetom da je Korisnik aktivirao opciju primitaka PUSH poruka na svom mobilnom uređaju, ili elektroničkom poštom dostavljenom Korisniku na prijavljenu adresu elektroničke pošte, obavijestiti Korisnika da su mu obavijesti i informacije dostupne putem Addiko Mobile mobilnog bankarstva odnosno Addiko EBanka internetskog bankarstva.

Addiko Bank

Korisniku koji je ugovorio dostavu Obavijesti o učinjenim transakcijama poštom ili elektroničkom poštom, Banka će sve obavijesti dostavljati na onu adresu pošte odnosno na onu adresu elektroničke pošte koju je Korisnik posljednju prijavio Banci. U slučaju da Korisnik koji je ugovorio dostavu Obavijesti o učinjenim transakcijama poštom ili elektroničkom poštom nakon sklapanja Ugovora u vezi bilo koje usluge Banke prijavi Banci novu adresu ili novu adresu elektroničke pošte, Banka će navedenom Korisniku sve daljnje obavijesti iz ove točke Općih uvjeta dostavljati na novoprijavljenu adresu odnosno na novoprijavljenu adresu elektroničke pošte.

Korisnik koji je ugovorio dostavu Obavijesti o učinjenim transakcijama elektroničkom poštom je upoznat i suglasan s time da mu se Obavijesti o učinjenim transakcijama dostavljaju nekriptiranom elektroničkom poštom, korištenjem javne telekomunikacijske mreže. Korisnik je upoznat s time da je takav način dostave Obavijesti o učinjenim transakcijama povezan sa svim rizicima koji su uobičajeni za takav način komunikacije, uključujući rizik od neovlaštenog presretanja, preusmjerenja i izmjene sadržaja telekomunikacije.

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

U slučaju neuspjele dostave poštom dvije uzastopne Obavijesti o učinjenim transakcijama, smatrat će se da je Korisnik odustao od takvog načina dostave te će mu Banka Obavijesti o učinjenim transakcijama dostavljati Addiko Mobile mobilnim bankarstvom ili, podredno, Addiko EBank internetskim bankarstvom, ako je Korisnik ugovorio i aktivirao njihovo korištenje odnosno elektroničkom poštom, ako je Korisnik prijavio Banci važeću adresu elektroničke pošte za kontakt, a u protivnom će Obavijesti o učinjenim transakcijama učiniti Korisniku dostupnima u poslovnicama Banke, najmanje jednom mjesečno.

Obavijest o učinjenim transakcijama se neće dostaviti Korisniku za ono obračunsko razdoblje u kojem Karticom nije učinjena niti jedna platna transakcija niti ima dospjelih obveza Korisnika prema Banci.

Ako Korisnik ne primi Obavijest o učinjenim transakcijama najkasnije 10 (deset) dana od odabranog datuma dospijeca plaćanja, dužan je o tome obavijestiti Banku jer se u protivnom ona smatra uredno dostavljenom.

Korisnik i dodatni korisnik dužni su 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 Obavijesti o učinjenim transakcijama Korisnika uključene su i sve platne transakcije učinjene dodatnim Karticama.

Obavijesti o učinjenim transakcijama dostavljat će se Korisniku novim kanalom dostave od prve iduće Obavijesti o učinjenim transakcijama koju će klijent zaprimiti nakon što je nastupila nemogućnost korištenja ranijeg kanala dostave.

U slučaju da Korisnik nije suglasan s promjenom načina dostave Obavijesti o učinjenim transakcijama, odnosno, ako izričito želi primati Obavijest o učinjenim transakcijama na način koji nije u skladu s ovom odredbom Općih uvjeta, promjenu načina dostave Obavijesti o učinjenim transakcijama može zatražiti pisanim putem u poslovnici Banke.

10.2. Dostava ostale dokumentacije

Od datuma početka primjene ovih Općih uvjeta, sva ostala dokumentacija i obavijesti u vezi s Ugovorom i revolving kreditom, dostavljat će se Korisniku na način predviđen točkom 10.1. ovih Općih uvjeta.

U slučaju da Korisnik izričito želi primati svu ili dio ostale dokumentacije na način koji nije u skladu s odredbom 10.1. Općih uvjeta, promjenu načina dostave pojedine ili čitave ostale dokumentacije može zatražiti pisanim putem u poslovnici Banke.

Addiko Bank

11. Otplate revolving kredita i podmirenje obveza po kartici

Minimalni iznos otplate određuje se u iznosu od 5% (slovima: pet postotaka) od ukupnog iznosa dospjelih/obračunatih izvršenih platnih transakcija, koji se uvećava za cjelokupni iznos rate koja, u slučaju kupovine na rate, dospijeva u obračunskom razdoblju na koje se odnosi Obavijest o učinjenim troškovima, cjelokupni iznos dospjelih obračunatih kamata na revolving kredit, zakonskih zateznih kamata (ukoliko je primjenjivo) i dospjelih/obračunatih naknada, neplaćeni minimalni iznos otplate iz prethodnog obračunskog razdoblja te ukupni iznos prekoračenja odobrenog revolving kredita.

Minimalni iznos otplate iznosi najmanje 15,00 EUR (ukoliko je ukupni dug manji od 15,00 EUR, minimalni iznos otplate jednak je ukupnom dugu).

Korisnik je obavezan podmiriti minimalni iznos otplate najkasnije do datuma dospijeća naznačenog na pripadajućoj Obavijesti o učinjenim transakcijama.

Korisnik na Pristupnici/Zahtjevu za promjenu po kartici odabire želi li obveze podmirivati samostalno uplatom na račun Banke ili putem izravnog terećenja transakcijskog računa u Banci kojeg je Korisnik naveo u Pristupnici/Zahtjevu za promjenu po karticu.

Korisnik koji je potpisom Pristupnice/Zahtjeva za promjenu po kartici odabrao podmirenje obveza izravnim terećenjem transakcijskog računa ovlašćuje Banku da obveze nastale korištenjem osnovne i dodatnih kartica, odnosno, u slučaju otkaza Ugovora, sve dospjele troškove po osnovnoj i dodatnim karticama, naplaćuje jednom mjesečno izravnim terećenjem transakcijskog računa Korisnika, a prema datumu dospijeća navedenom u Obavijesti o učinjenim transakcijama. Korisnik je dužan po svakoj Obavijesti o učinjenim transakcijama osigurati sredstva na svojem računu u ugovorenom minimalnom iznosu otplate na datum dospijeća plaćanja naveden u Obavijesti.

Ukoliko je Korisnik ugovorio plaćanje izravnim terećenjem transakcijskog računa u Banci u iznosu ukupnog duga, a na datum dospijeća plaćanja naveden u pripadajućoj Obavijesti o učinjenim transakcijama nije osigurao raspoloživa novčana sredstva na transakcijskom računu za podmirenje cjelokupnog dugovanja, Banka će na datum dospijeća plaćanja naplatiti minimalni iznos otplate koji je određen ovim Općim uvjetima poslovanja (5% od ukupnog iznosa duga, a najmanje 15,00 eura).

U slučaju da Banka na datum dospijeća plaćanja ne može izravnim terećenjem naplatiti minimalni iznos otplate koji je naveden na Obavijesti o učinjenim transakcijama, Banka će predmetni minimalni iznos otplate pokušati naplatiti izravnim terećenjem transakcijskog računa Korisnika svakog dana do isteka tekućeg obračunskog ciklusa, a u slučaju da ostane nenaplaćen, isti se uključuje u minimalni iznos otplate po sljedećoj Obavijesti o učinjenim transakcijama.

U slučaju da Korisnik želi podmiriti iznos iskorištenog revolving kredita koji je veći od minimalnog iznosa otplate, može to učiniti kreditnim transferom (platnim nalogom) prema uputi za plaćanje navedenoj u Obavijesti o učinjenim transakcijama, u bilo kojem iznosu i u bilo koje vrijeme. Korisnik može u svakom trenutku otplatiti revolving kredit u cijelosti.

Uplate koje su izvršene na račun revolving kredita između datuma kreiranja Obavijesti o učinjenim transakcijama i datuma dospijeća plaćanja umanjuju iznos za koji će Banka teretiti transakcijski račun Korisnika u skladu s ugovorenim modelom otplate i ovim Općim uvjetima.

U slučaju da je transakcijski račun Korisnika zatvoren primjenom odredaba Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, Korisnik je suglasan da Banka bez njegove posebne suglasnosti izmjeni način podmirenja obveza po Kartici te je dužan sam podmiriti nastale obveze u iznosu i do datuma dospijeća navedenom u Obavijesti o učinjenim transakcijama.

U slučaju primitka uplate na račun revolving kredita Banka će staviti novčana sredstva na raspolaganje Korisniku i odobriti račun revolving kredita s datumom valute na dan vremena primitka novčanih sredstava.

Ukoliko Korisnik ne izvrši uplatu dospjelog iznosa obveza na određeni datum dospijeća plaćanja, Banka će obračunati i naplatiti zakonsku zateznu kamatu, i to počevši od datuma dospijeća plaćanja.

Zatezna kamata je promjenjiva sukladno propisima i određuje se, za svako polugodište, uvećanjem referentne stope za tri postotna poena, pri čemu se za prvo polugodište primjenjuje referentna stopa koja je na snazi 1.

Addiko Bank

siječnja, a za drugo polugodište referentna stopa koja je na snazi 30. lipnja te godine. Referentnu stopu čini kamatna stopa koju je Europska središnja banka primijenila na svoje posljednje glavne operacije refinanciranja ili granična kamatna stopa proizišla iz natječajnih postupaka za varijabilnu stopu za posljednje glavne operacije refinanciranja Europske središnje banke. Hrvatska narodna banka dužna je u Narodnim novinama objaviti referentnu stopu koju je objavila Europske središnje banke, a koja je na snazi 1. siječnja i 1. srpnja.

U slučaju primitka priljeva na račun revolving kredita koji nije izvršen radi podmirenja obveza po revolving kreditu (kao što su, primjerice, povrat iznosa platne transakcije od strane prihvatnog mjesta, opoziv platne transakcije uz suglasnost prihvatnog mjesta, cashback transakcije, money send transakcije i slično), iz priljeva će se podmiriti, u cijelosti ili djelomično, dospjele obveze po revolving kreditu, ako postoje, a iz eventualno preostalog iznosa će se podmiriti sve ili dio nedospjelih obveza po revolving kreditu, te će se Korisniku obnoviti raspoloživi iznos revolving kredita u visini priljeva.

Dospjelim obvezama po revolving kreditu u smislu ove odredbe smatraju se sve obveze po revolving kreditu koje dospijevaju na naplatu na datum dospijeća plaćanja koji je naveden na pripadajućoj Obavijesti o učinjenim troškovima dostavljenoj Korisniku.

Nedospjelim obvezama po revolving kreditu u smislu ove odredbe smatraju se sve obveze koje dospijevaju na naplatu u jednom ili više narednih obračunskih ciklusa, izuzev nedospjelih rata ugovorene obročne otplate.

U slučaju da je iznos uplate ili priljeva na račun revolving kredita (uplata Korisnika, povrat od prihvatnog mjesta, opoziv platne transakcije i slično) veći od iznosa dospjelih i nedospjelih obveza po revolving kreditu, po računu revolving kredita nastat će i evidentirat će se preplata.

Banka ne vraća Korisniku preplatu na Račun, nego omogućuje korištenje iznosa preplate putem Kartice. Na korištenje preplate putem kartice u cijelosti se na odgovarajući način primjenjuju odredbe ovih Općih uvjeta. U slučaju prestanka Ugovora iznos preplate Banka vraća Korisniku na njegov Račun otvoren u Banci, bez posebne instrukcije Korisnika, ili ga, u slučaju nepostojanja Računa, vraća Korisniku sukladno njegovoj pisanoj instrukciji. Na iznos preplate Banka ne obračunava i ne plaća kamatu.

Ako Korisnik za vrijeme trajanja kredita ima poteškoća s otplatom svojih obveza, može kontaktirati Banku na mail adresu: retail.restructuring.hr@addiko.com ili na besplatni broj 0800 14 14 odnosno na broj telefona +3851 6030 000 za pozive iz inozemstva radi dogovora oko mjera olakšanja otplate kredita. Više informacija dostupno je na linku Mjere za olakšavanje financijskih poteškoća - Addiko Bank (<https://www.addiko.hr/gradanstvo/mjere-za-olaksavanje-financijskih-poteskoca/>).

Vladine ili javne oblike pomoći ili podrške Korisnik može pronaći na internetskoj stranici <https://vlada.gov.hr/>

Banka ne pruža savjetodavne usluge u smislu članka 27. Zakona o potrošačkim kreditima.

Za usluge savjetovanja o dugu, Korisnik se bez naknade može obratiti Financijskoj agenciji ("FINA") ili neprofitnim organizacijama utemeljenim na dragovoljnom udruživanju građana, radi zaštite interesa potrošača.

Kontakti podaci FINA-e za pružanje usluge savjetovanja o dugu su:

- e-mail: info@fina.hr
- besplatni telefon: 0800 0080
- osobno: u poslovnica Fine

Više informacija o usluzi savjetovanja potrošača o dugu je dostupno na mrežnim stranicama FINA-e - Savjetovanje o dugu, www.fina.hr.

12. Obročno plaćanje - plaćanje na rate

Kartica podržava funkcionalnost obročnog plaćanja platnih transakcija iniciranih preko primatelja plaćanja u zemlji i inozemstvu uz autorizaciju Korisnika i odobrenje obročne otplate od strane Banke.

Predmet obročnog plaćanja mogu biti:

- transakcije kupovine inicirane preko primatelja plaćanja u zemlji i inozemstvu na čijim prodajnim mjestima postoji oznaka Mastercard (uključujući i Internetska prodajna mjesta te samouslužne uređaje),
- transakcije isplate gotovog novca na bankomatima i POS uređajima u zemlji i inozemstvu,

Addiko Bank

- transakcije koje se provode bez odobrenja od strane Banke u trenutku iniciranja naloga za plaćanje, kao što su, primjerice, platne transakcije izvršene upotrebom Kartice na samouslužnim uređajima.

Usluga obročnog plaćanja realizira se na način da nakon obavljene platne transakcije, a najkasnije do 22.00 sata posljednjeg dana obračunskog razdoblja svoje Mastercard Revolving kartice, Osnovni korisnik za osnovnu karticu i/ili dodatnu karticu, odnosno Dodatni korisnik za dodatnu karticu:

- kontaktira telefonskim pozivom Kontakt centar Banke te se uz identifikaciju Korisnika i transakcije izvrši podjela transakcije na broj rata koji definira Korisnik
- samostalno izvrši podjelu transakcije na rate putem Addiko Mobile mobilne aplikacije ili Addiko Ebank Internet bankarstva

Broj obroka (rata) ne može biti veći od dvadeset četiri. Korisnik definira željeni broj rata prilikom telefonskog poziva Kontakt centru ili korištenjem Addiko Mobile mobilne aplikacije/Addiko Ebank Internet bankarstva.

Pri realiziranju usluge obročnog plaćanja pozivom Kontakt centru Banke Korisnik se identificira davanjem slijedećih podataka - ime i prezime i posljednje 4 znamenke broja Kartice, a transakciju za koju želi koristiti uslugu obročne otplate identificira slijedećim podacima - datum transakcije, iznos transakcije i naziv prodajnog mjesta s potvrde o transakciji s prodajnog mjesta.

Identifikaciju potvrđuje Kontakt centar Banke i identifikacija se smatra uspješnom ukoliko su svi elementi identifikacije Korisnika i Kartice potvrđeni. Smatra se da je Korisnik definiranjem broja rata obročne otplate djelatniku Kontakt centra Banke dao svoju suglasnost i potvrdio korištenje usluge obročne otplate.

Banka Odlukom o naknadama za usluge Addiko Bank d.d. definira minimalni iznos platne transakcije koja može biti predmet obročne otplate, dok je maksimalni iznos transakcije koja može biti predmet obročne otplate definiran i ograničen dnevnim limitima te ukupno odobrenim limitom po Kartici. Definirani broj rata obročne otplate pojedinačne platne transakcije od strane Korisnika moguće je promijeniti uz naplatu naknade, u skladu s Odlukom o naknadama za usluge Banke.

Za obročnu otplatu Banka Korisniku naplaćuje naknadu u skladu s Odlukom o naknadama za usluge Addiko Bank d.d.

Transakcije koje su predmet obročne otplate umanjuju raspoloživi iznos revolving kredita u ukupnom iznosu transakcije koja je predmet obročne otplate. Definirane rate obročne otplate dospijevaju mjesečno do podmirenja iznosa u cijelosti, uvećane za naknadu. Prva rata dospijeva na zadnji dan obračunskog ciklusa u kojem je Banka zaprimila terećenje od banke primatelja plaćanja, a svaka naredna rata dospijeva zadnjeg dana svakog sljedećeg obračunskog ciklusa.

Korisnik može otkazati ugovorenu obročnu otplatu ili zatražiti promjenu broja rata ugovorene obročne otplate u bilo kojoj poslovnici Banke, pozivom na Kontakt centar ili slanjem poruke putem Addiko Mobile mobilnog bankarstva ili Addiko EBank internet bankarstva. Podaci koje je potrebno dostaviti prilikom zahtjeva za otkaz obročne otplate ili promjenu broja rata su sljedeći: ime i prezime, posljednje 4 znamenke broja Kartice, datum transakcije, iznos transakcije i naziv prodajnog mjesta s potvrde o transakciji s prodajnog mjesta.

Za otkaz obročne otplate ili promjenu broja rata Banka Korisniku naplaćuje naknadu u skladu s Odlukom o naknadama.

U slučaju otkaza obročne otplate nepodmireni iznos obročne otplate ulazi u ukupan dug koji Korisnik podmiruje u skladu s definiranim iznosom minimalne otplate počevši od prve Obavijesti o učinjenim transakcijama koja slijedi nakon otkaza obročne otplate.

13. Suglasnost za terećenje i prijeboj potraživanja

Korisnik ovlašćuje Banku da bez ikakvih daljnjih suglasnosti i prethodnih obavijesti, može svaku svoju dospelu nepodmirenu tražbinu po osnovi Ugovora naplatiti iz novčanih sredstava na računu Korisnika koji se vodi u Banci, i to izvansudski, terećenjem računa u iznosu potrebnom za namirenje duga Korisnika, bez ograničenja. Korisnik je suglasan da ga Banka o tako izvršenoj naplati obavještava putem izvotka o stanju i prometu po računu, kako je to uređeno mjerodavnim Općim uvjetima vođenja transakcijskih računa i

Addiko Bank

pružanja usluga platnog prometa za potrošače.

Banka može izvršiti prijeboj međusobno dospjelih potraživanja koja ima prema Korisniku s bilo kojeg računa, štednog uloga, odnosno novčanog pologa Korisnika. Prijeboj će izvršiti u skladu s aktima Banke i sukladno odredbama pojedinog ugovora zaključenog između Banke i Korisnika, te pozitivnim zakonskim propisima.

U slučaju kada se potraživanje Banke u domaćoj valuti prebija s potraživanjem Korisnika prema Banci u stranoj valuti, potraživanje Korisnika prema Banci se za potrebe prijeboja preračunava u domaću valutu po kupovnom tečaju Banke za tu stranu valutu koji važi na dan kada Banka provodi prijeboj.

14. Naplata, agencije za naplatu potraživanja i terensku provjeru

U slučaju kašnjenja, Banka poziva Korisnika na eventualni dogovor o daljnjem načinu otplate dospjelog dugovanja. Dogovor uključuje telefonski kontakt, slanje tekstualne poruke i/ili elektroničke pošte Korisniku te druge oblike komunikacije. Banka radi poboljšanja usluge pozivnog centra naplate snima razgovor s Korisnikom.

Banka koristi usluge agencija za naplatu potraživanja i terensku provjeru za posredovanje u naplati dospjelih nenaplaćenih potraživanja. Banka povjerava agenciji da u njeno ime obavlja poslove pronalaženja i kontaktiranja dužnika Banke u svrhu dogovorne naplate. Dogovor uključuje telefonski kontakt s Korisnikom, slanje tekstualne poruke, elektroničke pošte, pisane obavijesti, terensku provjeru Korisnika te eventualno druge oblike komunikacije.

15. Kamate na revolving kredit

Visina kamatne stope je fiksna za vrijeme trajanja valjanosti Kartice koja je izdana Korisniku. Rok valjanosti kartice naznačen je na Kartici.

Ako tijekom roka valjanosti Kartice dođe do izdavanja nove ili zamjenske Kartice s novim rokom valjanosti, bilo na zahtjev Korisnika ili iz nekog drugog razloga, Banka će u sljedećem obračunskom razdoblju obračunavati kamatu po fiksnoj kamatnoj stopi koja će u skladu s Odlukom o kamatnim stopama Addiko Bank d.d. važiti u vrijeme izdavanja nove odnosno zamjenske Kartice.

Banka može prema svojoj diskrecijskoj procjeni iz bilo kojeg razloga (npr. urednost korisnika i drugih razlozi), kao i kad je na to obvezna zbog zakonskih ograničenja, sniziti ugovorenu redovnu kamatnu stopu. Korisnik je upoznat da Banka može u svako doba u cijelosti ili djelomice opozvati ili izmijeniti svoju diskrecijsku odluku te nakon ukidanja zakonskog ograničenja visine kamatne stope ispod ugovorene kamatne stope obračunavati kamatu nadalje u skladu s ugovorenom visinom kamatne stope. Korisnik na temelju diskrecijske odluke Banke ne stječe nikakva prava na bilo kakvo buduće određivanje kamatne stope, odnosno na bilo kakvo njezino smanjenje u odnosu na ugovorenu visinu kamatne stope. Opozivom ili istekom roka valjanosti diskrecijske odluke Banke te ukidanjem zakonskog ograničenja visine kamatne stope ispod ugovorene, kamatna stopa se nadalje obračunava u skladu s ugovorenom visinom kamatne stope.

Banka će informaciju o visini kamate stope Korisniku učiniti dostupnom na Obavijesti o učinjenim transakcijama te putem web stranice Banke.

Kamata se obračunava primjenom jednostavne dekurzivne metode i koristi se za period od 365 dana.

Kamata na revolving kredit obračunava se na iskorišteni iznos revolving kredita, od datuma na koji Banka tereti račun revolving kredita za iznos platne transakcije do konačne otplate revolving kredita, a plaća se mjesečno na datum dospijeca plaćanja prema Obavijesti o učinjenim transakcijama.

Za transakcije u tekućem obračunskom razdoblju Banka na Obavijesti o učinjenim transakcijama ne iskazuje kamatu za to vremensko razdoblje, već će ona biti iskazana i obračunata u sljedećoj Obavijesti.

Ako je Korisnik podmirio ukupan dug revolving kredita do datuma dospijeca plaćanja navedenog na pripadajućoj Obavijesti o učinjenim transakcijama, Banka ne obračunava kamate.

Iznos obračunate kamate iskazuje se u Obavijesti o učinjenim transakcijama i uključuje se u cijelosti u minimalni iznos otplate.

Na prijevremeni ili više uplaćeni iznos od ukupnog dospjelog duga Banka ne obračunava i ne plaća Korisniku kamatu.

Banka sukladno metodologiji definiranoj aktom Hrvatske narodne banke kojim se uređuje efektivna

Addiko Bank

kamatna stopa (EKS) izračunava i iskazuje efektivnu kamatnu stopu koja odražava ukupan trošak revolving kredita.

16. Osporavanje platne transakcije

Korisnik je dužan odmah po saznanju 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 o učinjenim transakcijama u kojoj je ta platna transakcija bila ili morala biti evidentirana.

Ako Korisnik nije obavijestio Banku u skladu s ovim Općim uvjetima o neautoriziranoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji u roku od 13 mjeseci od dana terećenja računa revolving kredita (za platne transakcije koje su rezultirale ili trebale rezultirati terećenjem računa revolving kredita), odnosno u roku od 13 mjeseci od odobrenja računa revolving kredita (za platne transakcije koje su rezultirale ili trebale rezultirati uplatom na račun revolving kredita), Korisnik gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije odnosno neizvršenja ili nepravilnog izvršenja platne transakcije.

Obavijest o neautoriziranoj platnoj transakciji Korisnik dostavlja Banci putem ispunjenog i potpisanog Obrasca za osporavanje kartičnih transakcija koji predaje u poslovnici Banke ili dostavlja poštom na adresu Addiko Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10000 Zagreb ili e-mailom na info.hr@addiko.com. Obrazac je dostupan u poslovnicama Banke i na www.addiko.hr.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije, Banka će Korisniku vratiti iznos te neautorizirane platne transakcije uz pripadajuće kamate i naknade odmah, a najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon primitka pisane obavijesti - ispunjenog Obrasca za osporavanje kartičnih transakcija. Banka će naknadno u postupku obrade prigovora provjeriti postupak autorizacije i autentifikacije, 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 i autentificiranoj, odnosno ispravno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno da je Korisnik odgovoran za izvršenu platnu transakciju ili da je Korisnik postupao prijevarno, Banka će Korisniku predložiti dokaze o autorizaciji, autentifikaciji odnosno o ispravno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno o prijevarnom postupanju Korisnika.

Ako je Korisnik djelovao prijevarno ili Banka utvrdi da nije bilo osnove za povrat iznosa platne transakcije odnosno da je platna transakcija bila autorizirana ili uredno izvršena, Banka je za isti iznos ovlaštena izravno teretiti račun Korisnika uz sve pripadajuće kamate i naknade. U slučaju prijevarnog 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 50,00 (slovima: pedeset) EUR ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljene ili ukradene Kartice ili posljedica druge zloporabe Kartice.

Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije u punom iznosu ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obveza koje proizlaze iz Ugovora i ovih Općih uvjeta.

Korisnik ne odgovara za neautorizirane platne transakcije:

- ako gubitak, krađu ili zloporabu kartice 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 aktivnosti Banke eksternalizirane,
- ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavješćavanje o gubitku, krađi ili zloporabi kartice ili njenom neovlaštenom korištenju,
- ako prilikom korištenja Kartice Banka ne zahtijeva ili pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ne primijeni traženu pouzdanu autentifikaciju Korisnika,
- za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene nakon što je Korisnik podnio Banci prijavu, osim ako je Korisnik postupao s namjerom prijevare.

Addiko Bank

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. Prigovor u vezi s kvalitetom i količinom robe odnosno kvalitetom usluge, Korisnik rješava s prodajnim mjestom.

Korisnik ima pravo na povrat cjelokupnog iznosa izvršene i autorizirane platne transakcije koja je inicirana upotrebom Kartice ili podataka s Kartice ako su kumulativno ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

- a) platnu transakciju je inicirao primatelj plaćanja ili je ista inicirana preko primatelja plaćanja,
- b) suglasnost za izvršenje platne transakcije Korisnik primatelju plaćanja nije dao za točan ili unaprijed poznat iznos,
- c) iznos izvršene platne transakcije premašuje iznos koji bi platitelj mogao razumno očekivati, uzimajući u obzir svoje prijašnje navike potrošnje, odredbe Ugovora i relevantne okolnosti konkretnog slučaja.

Iznimno od pravila iz prethodnog stavka ovog članka, u slučaju da je Korisnik upotrebom Kartice dao suglasnost primatelju plaćanja da račun revolving kredita može izravno teretiti u eurima, Korisnik ima pravo na povrat cjelokupnog iznosa izvršene autorizirane platne transakcije i u slučaju kada nisu ispunjeni svi uvjeti iz prethodnog stavka ovog članka.

Da bi mogao ostvariti pravo na povrat iznosa izvršene autorizirane platne transakcije koju je inicirao primatelj plaćanja ili koja je inicirana preko primatelja plaćanja, Korisnik mora u roku od osam tjedana od dana terećenja računa revolving kredita dostaviti Banci zahtjev za povrat iznosa izvršene platne transakcije putem Obrasca za osporavanje kartičnih transakcija.

Banka je ovlaštena od Korisnika tražiti podatke radi utvrđivanja navedenih pretpostavki. U roku od deset radnih dana od dana primitka pisanog zahtjeva za povrat sredstava Banka je dužna Korisniku vratiti cjelokupni novčani iznos izvršene autorizirane platne transakcije s datumom valute odobrenja računa revolving kredita koji ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun terećen za iznos čiji povrat traži Korisnik, ili u istom roku dati obrazloženje za odbijanje povrata i navesti tijela nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak alternativnog rješavanja sporova. Korisnik nema pravo na povrat iznosa izvršene autorizirane platne transakcije ako je suglasnost za izvršenje platne transakcije dao izravno Banci i ako su mu Banka ili primatelj plaćanja dostavili ili učinili raspoloživim informacije o budućoj platnoj transakciji najmanje četiri tjedna prije datuma dospijeca plaćanja.

17. Izgubljena i ukradena kartica

Korisnik je obavezan odmah nakon saznanja prijaviti gubitak, krađu ili zloupotrebu Kartice, kao i saznanje ili sumnju da je neovlaštena osoba saznala PIN ili druge podatke s Kartice najbližoj poslovnici Banke ili 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. Krađu Kartice Korisnik može prijaviti i najbližoj policijskoj postaji. Nakon primitka prijave gubitka, krađe ili zloupotrebe Kartice, Banka će spriječiti svako daljnje korištenje Kartice, a Korisniku na njegov zahtjev izdati zamjensku Karticu.

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

Ako zbog gubitka ili krađe platne kartice ili pametnog uređaja na kojem je instalirana aplikacija digitalnog novčanika dođe do zloupotrebe platne Kartice ili zloupotrebe digitalizirane kartice, Korisnik treba obavijestiti Banku o svim neautoriziranim platnim transakcijama učinjenima tom platnom karticom ili digitaliziranom karticom putem Obrasca za osporavanje kartičnih transakcija kojeg treba dostaviti Banci u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja.

Ako Korisnik naknadno pronađe Karticu čiji je gubitak, krađu ili zloupotrebu prijavio Banci, ne smije se njome koristiti, već je dužan Karticu prerezati.

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

Addiko Bank

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

Ukoliko Korisnik nakon prijave gubitka ili krađe svoje kartice ne želi zamjensku Karticu, Korisnik i/ili Banka mogu otkazati Ugovor u skladu s točkom 21.2.1. ovog Ugovora čime sve tražbine Banke po osnovi Ugovora dospijevaju na naplatu u cijelosti.

18. Ograničenje ili prestanak prava korištenja kartice

Banka može blokirati ili ograničiti korištenja kartice zbog objektivno opravdanih razloga:

1. koji se odnose na sigurnost kartice (kao što je, primjerice, korištenje kartice na nesigurnim prihvatnim mjestima na internetu, npr. na web stranicama koje nisu enkriptirane)
2. koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje kartice s namjerom prijevare;
3. koji se odnose na značajno povećanje rizika da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.

U svim slučajevima kada postupanje Korisnika ukaže na porast rizičnosti poslovanja, ili postoji sumnja na neovlašteno korištenje kartice ili korištenje kartice s namjerom prijevare, ili da Korisnik neće moći ispuniti svoje obveze plaćanja po Kartici, te u svim drugim slučajevima kada Korisnik ne poštuje odredbe Ugovora, kao i u slučajevima koji se odnose na sigurnost Kartice, Banka zadržava pravo ograničiti korištenje Kartice, neovisno o tome postoji li dospjelo nepodmireno dugovanje, na jedan ili više sljedećih načina:

- određivanjem privremenog iznosa limita do kojeg se Korisniku omogućava potrošnja po kartici
- odbijanjem primitka naloga za plaćanje karticom
- privremenim ili trajnim ograničenjem korištenja kartice (npr. ukidanje beskontaktna funkcije, obročne otplate, obavljanja platnih transakcija na pojedinim prodajnim mjestima)
- privremenim ili trajnim blokiranjem kartice

Privremeno ograničenje korištenja kartice određuje se za razdoblje koje odgovara očekivanom trajanju okolnosti koje su dovele do ograničenja. Neposredno prije isteka razdoblja ograničenja Banka zadržava pravo odrediti novo razdoblje ograničenja ako okolnosti koje su dovele do ograničenja i dalje postoje.

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

Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o ustanovljenom gubitku, krađi ili zlouporabi kartice ili njenom neovlaštenom korištenju, sukladno odredbama ugovora, ovih Općih uvjeta i Općih uvjeta poslovanja Addiko Bank d.d.

O namjeri, razlozima i načinu privremenog ili trajnog ograničenja korištenja kartice Banka će obavijestiti Korisnika kad god je to moguće prije, odnosno odmah nakon ograničenja, osim ako bi davanje takve obavijesti bilo protivno objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili zakonu. O ograničenju i namjeri ograničenja korištenja kartice Banka će obavijestiti Korisnika putem bilo kojeg podatka za kontakt kojeg je Korisnik priopćio Banci ili putem Addiko Mobile mobilnog bankarstva odnosno Addiko EBank internetskog bankarstva, ako je Korisnik prethodno ugovorio i aktivirao njihovo korištenje. Također, na isti način komunikacije opisan u prethodnoj rečenici, Banka će obavijestiti Korisnika u slučaju sumnje u zloupotrebu ili stvarne zloupotrebe Kartice ili prijetnje sigurnosti Kartice.

Banka ne obavještava Korisnika o blokadi korištenja kartice u slučaju pogrešnog unosa PIN-a najmanje tri puta zaredom. Korisnik informaciju o blokadi Kartice u ovom slučaju može dobiti pozivom na Kontakt centar. U slučaju da je Kartica zbog pogrešnog unosa PIN-a blokirana na EFT POS uređaju Korisnik treba deblokirati Karticu putem bankomata unosom ispravnog PIN-a i odabirom opcije „Deblokada PIN-a“. U slučaju da je Kartica blokirana na bankomatu Korisnik u svrhu deblokade kartice treba nazvati Kontakt centar.

U slučaju da je Kartica blokirana zbog pogrešnog unosa PIN-a njome će i dalje biti omogućeno obavljanje platnih transakcije na prodajnim mjestima na internetu, kao i obavljanje drugih platnih transakcija koje se ne autoriziraju unosom PIN-a.

Nakon što prestanu razlozi za ograničenje korištenja, Banka će omogućiti korištenje kartice odnosno zamijenit će je novom, ako se prethodno blokirana kartica više ne može ili ne smije koristiti.

Addiko Bank

Za vrijeme ograničenja korištenja kartice osnovnog Korisnika, ograničeno je korištenje kartice i za eventualne punomoćnike i/ili dodatne korisnike. Korisnik je dužan o ograničenju korištenja obavijestiti punomoćnike i/ili dodatne korisnike ako ih ima.

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

19. Neaktivnost računa

Račun revolving kredita na kojem nije bila evidentirana niti jedna platna transakcija u proteklih minimalno 18 (osamnaest) mjeseci, Banka može proglasiti neaktivnim. U navedenom slučaju Banka ima pravo otkazati predmetni Ugovor sukladno članku 21.2.1 ovih Uvjeta.

20. Naknade

Prije sklapanja Ugovora Korisniku su od strane Banke pružene sve informacije o naknadama i kamatnim stopama. Sve naknade Banka naplaćuje sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke.

Iznosi obračunatih naknada iskazani su u Obavijesti o učinjenim transakcijama.

21. Izmjena i otkaz okvirnog ugovora

21.1. Izmjena okvirnog ugovora

U slučaju da Banka promijeni ove Opće uvjete ili predloži druge izmjene Ugovora, Banka će o tome obavijestiti Korisnika dva mjeseca prije primjene izmijenjenih Općih uvjeta odnosno drugih izmjena Ugovora te Korisniku učiniti dostupnim prijedlog izmjena putem Obavijesti o učinjenim transakcijama odnosno, u slučaju da se Obavijest o učinjenim transakcijama u relevantnom obračunskom razdoblju ne dostavlja Korisniku, na način koji je ovim Općim uvjetima poslovanja određen za dostavu Obavijesti o učinjenim transakcijama Korisniku.

U slučaju kada se Obavijest o učinjenim transakcijama dostavlja Korisniku u poslovnici Banke, Banka će o izmjenama ovih Općih uvjeta ili drugim predloženim izmjenama Ugovora obavijestiti Korisnika putem Addiko Mobile mobilnog bankarstva, ako je Korisnik prethodno ugovorio i aktivirao njegovu primjenu, a u protivnom poštom ili elektroničkom poštom na prijavljenu adresu odnosno e-mail adresu Korisnika koju Banka ima evidentiranu.

U slučaju dostave obavijesti o izmjenama Općih uvjeta ili drugim predloženim izmjenama Ugovora Addiko Mobile mobilnim bankarstvom ili Addiko EBank Internet bankarstvom, Korisnik će o dostavi predmetne obavijesti biti obaviješten posebnom porukom (tzv. „pop-up poruka“) koja će mu biti vidljiva prilikom prvog pristupa Addiko Mobile mobilnom bankarstvu odnosno Addiko EBank Internet bankarstvu u razdoblju od datuma dostave obavijesti o predloženim izmjenama do stupanja predloženih izmjena na snagu.

Banka će uz izmjene ovih Općih uvjeta dostaviti ili učiniti Korisniku dostupnim na svojim internetskim stranicama pojašnjenje izmjena Općih uvjeta.

Korisnik ima pravo prihvatiti ili odbiti izmjene 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 Ugovor s učinkom takvog otkaza s bilo kojim datumom prije datuma stupanja na snagu tih izmjena.

Nadalje, Korisnik je u tom slučaju dužan karticu (osnovnu i dopunske) vratiti Banci uz pisanu obavijest da ne prihvaća izmjene te da otkazuje Ugovor. U tom slučaju, Korisniku dospijevaju na naplatu u cijelosti sve tražbine po izdanim karticama koje je Korisnik dužan podmiriti.

21.2. Prestanak Ugovora

Ugovor prestaje važiti otkazom Ugovora od strane Banke ili Korisnika, raskidom ili istekom roka na koji je ugovoren ako je zaključen na određeno vrijeme. U slučaju prestanka Ugovora, prestaje i kreditni odnos temeljem revolving kredita, te je Korisnik dužan u cijelosti podmiriti sve obveze iz Ugovora nastale do dana prestanka Ugovora. U tom slučaju otkazuje se i otplata na rate, te se ukupan dug uvećava za cjelokupni preostali neotplaćeni iznos tih platnih transakcija. U slučaju prestanka ugovora prestaje pravo korištenja kartice i Dodatnom korisniku

21.2.1 Redovan otkaz

Korisnik i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno, u pisanoj formi, raskinuti ugovor s trenutnim učinkom.

Addiko Bank

Korisnik može otkazati Ugovor uz otkazni rok od mjesec dana, na jedan od sljedećih načina:

- pisanim putem u poslovnici Banke,
- dostavom Banci pisanog otkaza na kojem je potpis Korisnika ovjerilo nadležno tijelo,
- dostavom Banci autorizirane poruke putem Addiko Mobile mobilnog bankarstva ili Addiko EBank Internet bankarstva,
- dostavom Banci na adresu elektroničke pošte info.hr@addiko.com otkaza kojeg je Korisnik potpisao važećim naprednim ili kvalificiranim elektroničkim potpisom.

Banka može omogućiti Korisniku da Ugovor otkáže i na neki drugi način kojim se osigurava pouzdana identifikacija Korisnika. To, između ostaloga, može uključivati mogućnost otkaza Ugovora putem poruke elektroničke pošte (e-mail), dostavljene Banci na adresu elektroničke pošte info.hr@addiko.com, pod uvjetom da je provedena pouzdana identifikacija Korisnika, na način i pod uvjetima koje zahtijeva Banka.

Otkazni rok počinje teći danom kada Banka zaprimi izjavu o otkazu.

Korisnik je obavezan u roku od 60 dana prije isteka valjanosti Kartice pisanim putem obavijestiti Banku ako Karticu više ne želi koristiti nakon isteka valjanosti, a u protivnom mu Kartica može biti obnovljena.

Banka može otkazati Ugovor bez navođenja razloga s otkaznim rokom od najmanje 2 (dva) mjeseca. Obavijest o otkazu Ugovora Banka dostavlja Korisniku na jasan i razumljiv način, u pisanom obliku, preporučenom poštom s povratnicom na zadnju poznatu adresu Korisnika koju Banka ima evidentiranu u svom sustavu. Otkazni rok počinje teći nakon proteka roka od tjedan dana računajući od dana predaje preporučene pošiljke pošti odnosno, u slučaju da se otkaz dostavlja Korisniku na adresu u inozemstvu, u roku od dva tjedna od dana predaje preporučene pošiljke pošti. Tako otposlani otkaz proizvodi pravne učinke neovisno o tome je li pošiljka uručena Korisniku ili je ostala neuručena.

Banka može naplatiti Korisniku naknadu za otkaz Ugovora odnosno Kartice samo ako Korisnik otkazuje Ugovor prije isteka roka od 6 mjeseci od datuma sklapanja Ugovora, osim u slučaju ako Korisnik otkazuje Ugovor zbog toga što ne prihvaća izmjene ovih Općih uvjeta.

Banka će Korisniku naknade naplaćene unaprijed (npr. članarina) naplatiti razmjerno roku korištenja Kartice.

21.2.2 Izvanredni raskid

Banka može jednostrano raskinuti Ugovor te otkazati korištenje Kartice i revolving kredita s trenutnim učinkom u sljedećim slučajevima:

- u slučaju povrede od strane Korisnika odredaba ovog Ugovora i Općih uvjeta ili drugog ugovora koji Korisnik ima sklopljen s Bankom;
- u slučaju kada Banka opravdano posumnja na korištenje Kartice protivnom Ugovoru i/ili zakonskim propisima;
- u slučaju nepodmirenja dviju uzastopnih dospjelih obveza u vrijeme i na način propisan ovim Općim uvjetima, kao i obveza po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom;
- ako nastupe ili prijeti nastup drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da povećavaju rizik i da Korisnik neće ispuniti obveze;
- ako je Korisnik prilikom sklapanja Ugovora dao neistinite ili nepotpune podatke;
- ako Korisnik ne preuzme Karticu odnosno zamjensku Karticu u roku od 90 dana od dana izdavanja Kartice
- na zahtjev nadzornog tijela;
- ako Korisnik postupi suprotno prisilnim propisima Republike Hrvatske i moralu društva, te narušava ugled Banke;
- ako Banka posumnja na mogućnost povrede propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.

Obavijest o raskidu šalje se u pisanom obliku poštom preporučeno s povratnicom na posljednju poznatu adresu Korisnika. Jednostrani raskid Ugovora stupa na snagu u trenutku kada Banka obavijest o raskidu preda pošti.

22. Prigovori i mirno rješavanje sporova

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

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

- putem email adrese: prigovori.hr@addiko.com (koristi se isključivo za prigovore);
- putem email adrese: sluzbenik.zast-os-podataka.hr@addiko.com (isključivo za prigovore iz područja zaštite osobnih podataka);
- putem aplikacije Addiko EBank internetskog bankarstva i Addiko Mobile mobilnog bankarstva kroz opciju Prigovori;
- u poslovnici ga može predati djelatniku poslovnice Banke;
- putem pošte na adresu: Addiko Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10000 Zagreb, Hrvatska, s naznakom „za Upravljanje prigovorima“.

Banka zaprima i obrađuje pisane prigovore podnesene putem prethodno navedenih kanala. Ako je prigovor dostavljen drugim komunikacijskim kanalom, podnositelj će biti upućen na jedan od službenih kanala za podnošenje prigovora.

Ako Klijent na adresu e-pošte prigovori.hr@addiko.com dostavi poruku iz čijeg je sadržaja razvidno da se radi o zahtjevu za informacijom, pojašnjenjem ili nekom drugom vrstom zahtjeva koji nije prigovor u smislu ovih Općih uvjeta, Banka će isti razmatrati i postupati prema njemu kao prema zahtjevu neovisno o kanalu dostave.

Prigovor treba sadržavati:

- osobne podatke podnositelja prigovora (ime i prezime/naziv, adresa, OIB poželjno navesti);
- detaljan opis okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo uz popratnu dokumentaciju povezanu s predmetnim prigovorom;
- željeni način dostave odgovora (pošta, e-mail, osobno u poslovnici);.

Odgovor koji sadrži osobne podatke ili podatke koji predstavljaju bankovnu tajnu Banka može slati isključivo na onu adresu za kontakt koju je klijent prijavio Banci.

Ako 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 konačnog odgovora.

Ako Korisnik nije suglasan s odlukom ili odgovorom Banke u vezi podnesenog prigovora, može ponovno podnijeti prigovor. Ako Korisnik smatra da ponovljeni kontakt s Bankom neće doprinijeti rješenju nastale situacije, može obavijestiti Hrvatsku narodnu banku. Ako je riječ o prigovoru koji je vezan uz zaštitu osobnih podataka, Korisnik može pritužbu uputiti Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

Sudska zaštita može se ostvariti pred redovnim sudom Republike Hrvatske opće nadležnosti podnošenjem građanske tužbe.

Također, Korisniku su na raspolaganju i dodatne zakonske mogućnosti u skladu s posebnim propisom koji regulira alternativno rješavanja potrošačkih sporova.

Ako Korisnik smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EU)2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751, može Banci pisanim putem osobno u poslovnici Banke ili putem pošte na adresu sjedišta Banke uputiti prigovor na koji je Banka dužna odgovoriti u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora i to na papiru ili, ako je tako ugovoreno između Banke i Korisnika, na drugom trajnom nosaču podataka. Iznimno, ako Banka ne može dati konačan odgovor u roku iz prethodnog stavka zbog razloga koji su izvan kontrole Banke, dužna je Korisniku u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisnik primiti konačan odgovor koji ne smije

Addiko Bank

biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

U svim sporovima između potrošača i Banke koji se odnose na prava i obveze iz Uredbe (EU) br. 2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012, Uredbe (EU) 2015/751, Zakona o platnom prometu i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, potrošač 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://consumer-redress.ec.europa.eu/dispute-resolution-bodies>

Za prigovore podnesene od strane potrošača, 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, a koje potrošač i Banka ne bi uspjeli riješiti sporazumno, nadležan je stvarno nadležni sud za Banku, prema sjedištu Banke.

23. Završne odredbe

Uz ove Opće uvjete primjenjuju se i:

- Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge Addiko Bank d.d.;
- Opći uvjeti poslovanja Addiko Bank d.d.;
- Posebni uvjeti poslovanja Addiko Bank d.d. za korištenje digitaliziranim karticama od strane potrošača;
- Posebni uvjeti poslovanja Addiko Bank d.d. za korištenje platnim karticama putem opcije plaćanja „Mastercard Click to Pay“
- Odluka o kamatnim stopama Addiko Bank d.d.;
- Izvadak iz Odluke o visini aktivnih kamatnih stopa u poslovanju s građanstvom;
- Odluka o limitima potrošnje po karticama u poslovanju s građanstvom.

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

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti i pravila za izdavanje i korištenje Mastercard Revolving kartice u primjeni od 15.5.2026. godine.

Ovi Opći uvjeti bit će dostupni u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i bit će objavljeni na Internet stranici Banke: www.addiko.hr.

Na Okvirne ugovore o izdavanju i korištenju Mastercard revolving kreditne kartice primjenjuju se ovi Opći uvjeti od 20. studenog 2026. godine.

U Zagrebu, 16. rujna 2026.

Addiko Bank d.d.