OPĆI UVJETI I PRAVILA ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE MASTERCARD UNEMBOSSED PREPAID KARTICE ZA POTROŠAČE

Izdavatelj ovih Općih uvjeta je:
Addiko Bank d.d.,
Ulica Milana Rešetara 1B,
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 Unembossed Prepaid kartice (u daljnjem tekstu: Korisnik) i sastavni su dio Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Mastercard Unembossed Prepaid kartice za mlade ili odrasle (u daljnjem tekstu: Ugovor).
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 njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja;

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

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

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

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

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

Beskontaktna platna transakcija (beskontaktna plaćanja, beskontaktno podizanje gotovog novca i druge beskontaktne transakcije) - platna transakcija koja se provodi na prihvatnim mjestima na kojima se nalazi oznaka da prihvaćaju beskontaktne platne transakcije i kod koje se suglasnost za izvršenje platne transakcije daje prinošenjem kartice koji ima funkcionalnost beskontaktnog plaćanja EFT POS uređaju, bankomatu ili drugom samouslužnom uređaju. U skladu s pravilima kartičnih kuća, autorizacija se provodi prinošenjem 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);

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

Addiko Bank d.d., Sjedište Zagreb, Ulica Milana Rešetara 1B, HR-10000 Zagreb, Hrvatska, Info-telefon: 0800 14 14, F: +385 1 6007 000, www.addiko.hr, info.hr@addiko.com,
Račun banke - IBAN: HR60 2500 0091 0000 0001 3, OIB: 14036333877, SWIFT/BIC: HAABHR22

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 platiteljev pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja koji posluju u Republici Hrvatskoj 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 Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima druge države članice;

Država članica - država članica Europske unije i država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru;

Treća država - država koja nije država članica;

Domaća valuta - službena valuta Republike Hrvatske; valuta EUR (euro);

Strana valuta - valute država članica i trećih država;

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 Unembossed Prepaid platna Kartica - kartica koju Banka izdaje Korisniku na temelju Pristupnice i izvršene uplate na prepaid račun u poslovnicama Banke, uz mogućnost ponovne nadoplate i uz mogućnost obnavljanja kartice; Kartica omogućava plaćanje robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu, podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu, EFT POS uređaju ili drugom samouslužnom uređaju (u daljnjem tekstu: Kartica);

Okvirni ugovor o izdavanju i korištenju Prepaid kartice i prepaid računa - ugovor na temelju kojeg Banka Korisniku izdaje karticu. Sastavni dio okvirnog ugovora su ovi Opći uvjeti i Pristupnica;

Pristupnica - zahtjev za izdavanje Kartice; sastavni je dio Ugovora;

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

Korisnik - potrošač koji je s Bankom sklopio Ugovor i kojem Banka izdaje Karticu i čije je ime navedeno na kartici;

Addiko Bank d.d., Sjedište Zagreb, Ulica Milana Rešetara 1B, HR-10000 Zagreb, Hrvatska, Info-telefon: 0800 14 14, F: +385 1 6007 000, www.addiko.hr, info.hr@addiko.com,
Račun banke - IBAN: HR60 2500 0091 0000 0001 3, OIB: 14036333877, SWIFT/BIC: HAABHR22

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

Zamjenska kartica - kartica koja se izdaje Korisniku u zamjenu za izgubljenu, 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 - troznamenkasti broj zapisan na poleđini potpisne trake Kartice koji se prvenstveno koristi prilikom obavljanja platnih transakcija preko primatelja plaćanja bez prisustva kartice (npr.Internet, kataloška prodaja);

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

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

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

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 transakcije provode elektronskim putem;

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

Digitalizirana kartica - 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 - aplikacija pružatelja usluge digitalnog novčanika kojom pružatelj usluge digitalnog novčanika omogućava Korisniku da se koristi digitaliziranom karticom pomoću pametnog uređaja;

Pružatelj usluge digitalnog novčanika - 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 Comunication) - tehnologija za bežični prijenos podataka na malim udaljenostima između dva uređaja koja podržavaju NFC tehnologiju, kao što su, primjerice, pametni uređaj i POS uređaj

Addiko Bank d.d., Sjedište Zagreb, Ulica Milana Rešetara 1B, HR-10000 Zagreb, Hrvatska, Info-telefon: 0800 14 14, F: +385 1 6007 000, www.addiko.hr, info.hr@addiko.com, Račun banke - IBAN: HR60 2500 0091 0000 0001 3, OIB: 14036333877, SWIFT/BIC: HAABHR22

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 obvezan 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. Banka ne odgovara za štetu nastalu uslijed toga što je Korisnik nije pravodobno obavijestio o nastalim promjenama.

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. IZDAVANJE KARTICE

Kartica se može izdati svakoj punoljetnoj, poslovno sposobnoj fizičkoj osobi, rezidentu ili nerezidentu, te osobama mlađima od 18 godina uz suglasnost zastupnika ili skrbnika.
Podnositelj zahtjeva predaje popunjenu Pristupnicu, a Banka Korisniku uručuje ove Opće uvjete, Opće uvjete poslovanja Addiko Bank d.d., Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge Addiko Bank d.d. i Odluku o limitima potrošnje po karticama u poslovanju s građanstvom.
Banka može odbiti sklopiti Ugovor i izdati Karticu bez obveze davanja obrazloženja.
Korisnik može na svoje ime ugovoriti maksimalno 3 (tri) Kartice.
Sukladno odluci Banke, Kartice se dostavljaju Korisniku preporučenom ili običnom pošiljkom na zadnju poznatu adresu koju Banka ima u svojoj evidenciji ili Korisnik karticu podiže u poslovnici u kojoj je podnio Pristupnicu.

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 minimalno 90 dana nakon slanja obavijesti o preuzimanju kartice u poslovnici Banke ili kontaktiranja Korisnika.

Ako Korisnik ne želi privremeno ili trajno imati mogućnost beskontaktnog plaćanja, može zatražiti ukidanje beskontaktne funkcije, podnošenjem pisanog zahtjeva u poslovnici Banke. Ukidanjem beskontaktne 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 beskontaktne 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

Addiko Bank d.d., Sjedište Zagreb, Ulica Milana Rešetara 1B, HR-10000 Zagreb, Hrvatska, Info-telefon: 0800 14 14, F: +385 1 6007 000, www.addiko.hr, info.hr@addiko.com,
Račun banke - IBAN: HR60 2500 0091 0000 0001 3, OIB: 14036333877, SWIFT/BIC: HAABHR22

poslovanja Addiko Bank d.d. za korištenje digitaliziranim karticama od strane potrošača određeno drugačije ili to iz njih proizlazi.

4. OBNAVLJANJE KARTICE

Banka će bez zahtjeva Korisnika izdati Korisniku novu Karticu najmanje mjesec dana prije isteka roka važenja postojeće Kartice ako Korisnik posluje sukladno Ugovoru te je obavio najmanje jednu platnu transakciju tijekom 12 mjeseci prije pokretanja postupka obnavljanja kartice.
Kartica je valjana da zadnjeg dana u mjesecu koji je naznačen na Kartici.
Korisnik je obvezan u roku od 60 dana prije isteka valjanosti Kartice obavijestiti Banku pisanim putem ako Karticu više ne želi koristiti nakon isteka valjanosti, a u protivnom će mu Banka dostaviti novu Karticu.
Kartice po kojima nije bilo ni jedne platne transakcije tijekom 18 mjeseci prije obnavljanja Kartice Banka može proglasiti neaktivnima. Neaktivne kartice neće se obnavljati. U slučaju neobnavljanja Kartice zbog neaktivnosti Korisnik podnosi zahtjev za izradu nove kartice. Obnovljena kartica se dostavlja Korisniku na isti način kao i inicijalno izrađena Kartica.

5. KORIŠTENJE KARTICE

Korisnik je obvezan Karticu koristiti sukladno Ugovoru i ovim Općim uvjetima. Korisnik može koristiti Karticu samo do roka koji je na njoj 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.
Korisnik može koristiti Karticu do visine sredstava uplaćenih na Kartici, a maksimalno do iznosa od 2.000,00 eura.
Prepaid račun/Kartica može se nadoplatiti u bilo kojoj poslovnici Banke, putem Addiko EBank internet bankarstva, Addiko Mobile mobilnog bankarstva ili uplatom iz drugih banaka u Hrvatskoj.

Prepaid račun može doći u negativno stanje u slučaju:

- korištenja Kartice na prihvatnim mjestima na kojima se Korisnik može koristiti Karticom bez autorizacije platne transakcije, kao što je, primjerice, plaćanje cestarine, kupnja putničkih karata i tome slično;
- u slučaju da je Korisnik dao prihvatnom mjestu suglasnost za izvršenje niza platnih transakcija bez pojedinačne suglasnosti Korisnika za izvršenje svake pojedinačne platne transakcije
- naplate naknade po Prepaid računu za koje se ne provjerava raspoloživo stanje na Prepaid računu.

Korisniku se izričito zabranjuje dovođenje Prepaid računa u negativan saldo.
Korisnik je dužan odmah po saznanju odnosno po primitku opomene uplatiti iznos za koji je doveo Prepaid račun u negativno stanje.

Korisnik može u svakom trenutku podići sredstava sa svog Prepaid računa u gotovom novcu, u cijelosti ili djelomično, u bilo kojoj poslovnici Banke, kao i na svim bankomatima Banke.
Banka može obračunati i naplatiti Korisniku naknadu za podizanje sredstava s Prepaid računa, u skladu s Odlukom o naknadama za usluge Banke, samo u sljedećim slučajevima:
1. ako je Okvirnim ugovorom o izdavanju i korištenju Prepaid kartice i Prepaid računa predviđen rok važenja ugovora, a Korisnik otkaže ugovor prije isteka roka važenja,
2. ako Korisnik zahtijeva isplatu sredstava sa svog Prepaid računa prije prestanka Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Prepaid kartice i Prepaid računa osim u slučaju iz točke 1. ovoga stavka, ili
3. ako Korisnik zahtijeva isplatu sredstava sa svog Prepaid računa nakon isteka roka od godinu dana od dana prestanka Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Prepaid kartice i Prepaid računa.

Korisnik može u svakom trenutku podići sredstva sa svog Prepaid računa, u cijelosti ili djelomično, na bankomatima drugih banaka uz plaćanje Banci pripadajuće naknade sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke.

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

Addiko Bank d.d., Sjedište Zagreb, Ulica Milana Rešetara 1B, HR-10000 Zagreb, Hrvatska, Info-telefon: 0800 14 14, F: +385 1 6007 000, www.addiko.hr, info.hr@addiko.com,
Račun banke - IBAN: HR60 2500 0091 0000 0001 3, OIB: 14036333877, SWIFT/BIC: HAABHR22

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:

- obavijest o PIN-u 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-om 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 poleđine 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 kod s poleđine 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.

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 poslovnici 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.

Addiko Bank d.d., Sjedište Zagreb, Ulica Milana Rešetara 1B, HR-10000 Zagreb, Hrvatska, Info-telefon: 0800 14 14, F: +385 1 6007 000, www.addiko.hr, info.hr@addiko.com,
Račun banke - IBAN: HR60 2500 0091 0000 0001 3, OIB: 14036333877, SWIFT/BIC: HAABHR22

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.

Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o gubitku ili krađi Kartice, odnosno zlouporabi 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 poleđine 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.

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

Korisnik kartice može inicirati platne transakcije:

- preko primatelja plaćanja u zemlji i inozemstvu na čijim prodajnim mjestima stoji istaknuta oznaka Mastercard;
- podizati gotov novac na bankomatima i na isplatnim mjestima u zemlji i inozemstvu označenim oznakama Mastercard te u poslovnici Banke;
- isplate iznosa manjih od 10,00 EUR isključivo u poslovnici Banke.

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 poleđine 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 poleđine Kartice;
- postupanjem Karticom na način kako to uvjetuje samoposlužni uređaj;
- samim činom uručenja 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 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 omogući 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:

Addiko Bank d.d., Sjedište Zagreb, Ulica Milana Rešetara 1B, HR-10000 Zagreb, Hrvatska, Info-telefon: 0800 14 14, F: +385 1 6007 000, www.addiko.hr, info.hr@addiko.com,
Račun banke - IBAN: HR60 2500 0091 0000 0001 3, OIB: 14036333877, SWIFT/BIC: HAABHR22

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 računalu 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 zaporke 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.

8. PRIMITAK I IZVRŠENJE NALOGA ZA PLAĆANJE

Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak u kojem je Korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno Banka provela postupak autentifikacije.
Banka će zaprimljeni nalog izvršiti uz uvjet da je od prodajnog mjesta kao primatelja plaćanja odnosno od drugog pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja zaprimila nalog za terećenje.
Izvršene platne transakcije učinjene Karticom izražavaju se u domaćoj valuti.
Platne transakcije izvršene Karticom i transakcije uplate koje su u Banci identificirane kao izvorna uplata u korist kartice odnosno prepaid računa, 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.
Raspoloživi iznos na kartici umanjuje se za transakcije učinjene na prodajnim mjestima, transakcije podizanja gotovog novca na bankomatima, isplatnim mjestima i u poslovnici Banke te za iznos obračunatih naknada za usluge Banke.
Ako na Kartici Korisnika nema novčanih sredstava ili je račun u negativnom stanju, Banka će bez daljnje suglasnosti Korisnika za iznos troškova teretiti bilo koji od računa Korisnika u Banci, odnosno ako Korisnik nema račune u Banci, bit će obaviješten da troškove dođe podmiriti u Banku.

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 elektroničku poruku u kojoj će iskazati:

- iznos transakcije u valuti primatelja plaćanja
- iznos transakcije u domaćoj valuti (EUR)
- tečaj koji će Banka primijeniti prilikom preračuna valute
- ukupnu naknadu za preračunavanje valuta u EUR iskazanu kao postotnu maržu u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečaje koje je izdala Europska središnja banka, važeće u trenutku primitka naloga za izvršenje transakcije.

Predmetna marža može se u svom nominalnom iznosu razlikovati od marže koja bi bila obračunata u trenutku stvarnog terećenja računa, s obzirom na to da se terećenje računa provodi primjenom tečajeva važećih u

Addiko Bank d.d., Sjedište Zagreb, Ulica Milana Rešetara 1B, HR-10000 Zagreb, Hrvatska, Info-telefon: 0800 14 14, F: +385 1 6007 000, www.addiko.hr, info.hr@addiko.com,
Račun banke - IBAN: HR60 2500 0091 0000 0001 3, OIB: 14036333877, SWIFT/BIC: HAABHR22

stvarnom trenutku terećenja računa, dok se za potrebe obavijesti Korisniku kartice marža izračunava primjenom tečajeva važećih u trenutku primitka naloga za izvršenje 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 kartice jednim od slijedećih kanala:

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

ovisno o dostupnosti kontakt podataka Korisnika kartice.

Korisnik kartice 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 DCC (Dynamic currency conversion) gdje Korisnik kartice 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 u sljedećim slučajevima:

- ako bi se izvršenjem platne transakcije prekoračio iznos 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.

9. INFORMIRANJE KORISNIKA

Banka će Korisnika obavještavati o svim izvršenim i primljenim platnim transakcijama putem Obavijesti o učinjenim transakcijama.
Korisniku Kartice Banka dostavlja Obavijest o učinjenim transakcijama jednom mjesečno na način naveden u Pristupnici.
Za svaku platnu transakciju Banka će Korisniku dati informaciju o:

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

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

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

Obavijest o učinjenim transakcijama Banka će dostaviti Korisniku ili učiniti raspoloživim u Banci, do 10. u tekućem mjesecu za prethodni mjesec, na ugovoreni način. Obavijest o učinjenim transakcijama se neće dostaviti Korisniku za ono obračunsko razdoblje u kojem Karticom nije učinjena niti jedna platna transakcija. Ako Korisnik ne primi Obavijest o učinjenim transakcijama do 10. (desetog) u tekućem mjesecu dužan je o tome bez odgađanja obavijestiti Banku.

Addiko Bank d.d., Sjedište Zagreb, Ulica Milana Rešetara 1B, HR-10000 Zagreb, Hrvatska, Info-telefon: 0800 14 14, F: +385 1 6007 000, www.addiko.hr, info.hr@addiko.com,
Račun banke - IBAN: HR60 2500 0091 0000 0001 3, OIB: 14036333877, SWIFT/BIC: HAABHR22

Korisnik je dužan čuvati potvrde o Karticom obavljenim platnim transakcijama. Korisnik je dužan nakon primitka Obavijesti o učinjenim transakcijama kontrolirati sukladnost Obavijesti i sačuvanih potvrda o obavljenim platnim transakcijama.
U slučaju dostave Obavijesti o učinjenim transakcijama putem pošte, smatra se da je ista pravilno dostavljena ako je poslana na zadnju poznatu adresu Korisnika koju Banka ima u svojoj evidenciji.
U slučaju neuspjele dostave dvije uzastopne Obavijesti o učinjenim transakcijama, smatrat će se da je Korisnik odustao od takvog načina dostave te će mu Banka Obavijest o učinjenim transakcijama učiniti dostupnim u poslovnicama Banke, najmanje jednom mjesečno.
Obavijest o učinjenim transakcijama se smatra dostavljenom Korisniku ili preuzetom u Banci ukoliko Korisnik u roku od 30 dana od datuma dostave ne obavijesti Banku pisanim putem da mu Obavijest o učinjenim transakcijama nije dostavljena ili istu ne preuzme u poslovnici Banke.

10. 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 prepaid računa (za platne transakcije koje su rezultirale ili trebale rezultirati terećenjem prepaid računa), odnosno u roku od 13 mjeseci od odobrenja prepaid računa (za platne transakcije koje su rezultirale ili trebale rezultirati uplatom na prepaid račun), 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, dostavlja poštom na adresu Addiko Bank d.d., Ulica Milana Rešetara 1B, 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 transakciji, odnosno da je Korisnik odgovoran za izvršenu platnu transakciju ili da je Korisnik postupao prijevarno, Banka će Korisniku predočiti dokaze o autorizaciji, autentifikaciji odnosno o ispravno izvršenoj transakciji, odnosno o prijevarnom postupanju Korisnika.

Ako je Korisnik djelovao prijevarno ili Banka utvrdi da nije bilo osnove za povrat 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 zlouporabe 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.
Korisnik ne odgovara za neautorizirane platne transakcije:

- ako gubitak, krađu ili zlouporabu 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 njegove aktivnosti eksternalizirane,
- ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavještavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi Kartice ili njenom neovlaštenom korištenju,

Addiko Bank d.d., Sjedište Zagreb, Ulica Milana Rešetara 1B, HR-10000 Zagreb, Hrvatska, Info-telefon: 0800 14 14, F: +385 1 6007 000, www.addiko.hr, info.hr@addiko.com,
Račun banke - IBAN: HR60 2500 0091 0000 0001 3, OIB: 14036333877, SWIFT/BIC: HAABHR22

- 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 izvršio prijavu, osim ako je Korisnik postupao s namjerom prijevare.

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

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 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 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 Banka je dužna Korisniku vratiti cjelokupni novčani iznos platne transakcije s datumom valute odobrenja Prepaid računa koji ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun terećen za iznos čiji povrat traži Korisnik ili dati obrazloženje za odbijanje povrata i navesti tijela nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak alternativnog rješavanja sporova. Korisnik nema pravo na povrat 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 dospijeća.

11. IZGUBLJENA I UKRADENA KARTICA

Korisnik je obvezan 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.

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

Addiko Bank d.d., Sjedište Zagreb, Ulica Milana Rešetara 1B, HR-10000 Zagreb, Hrvatska, Info-telefon: 0800 14 14, F: +385 1 6007 000, www.addiko.hr, info.hr@addiko.com, Račun banke - IBAN: HR60 2500 0091 0000 0001 3, OIB: 14036333877, SWIFT/BIC: HAABHR22

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

12. OGRANIČENJE ILI PRESTANAK PRAVA KORIŠTENJA KARTICE

Banka može Karticu bilo kada blokirati u sljedećim slučajevima:

- zbog razloga koji se odnose na sigurnost Kartice kartice (kao što je, primjerice, korištenje kartice na nesigurnim prihvatnim mjestima na internetu, npr. na web stranicama koje nisu enkriptirane
- ako Korisnik krši odredbe Ugovora
- ako Korisnik ne ispunjava obveze iz naslova korištenja Kartice ili bilo koje druge obveze prema Banci;
- ako postoji sumnja na neovlašteno korištenje Kartice ili korištenje Kartice s namjerom prijevare, uključujući sumnju da je Kartica bila korištena na prodajnom mjestu na kojemu je bio instaliran uređaj za kopiranje Kartice (npr. skimming) ili da postoji mogućnost korištenja Kartice na prijevaru;
- na pisani zahtjev Korisnika;
- ako Korisnik Kartice prijavi gubitak, krađu ili zlouporabu Kartice
- ako Kartica nije uručena ili preuzeta u propisanom roku.

U svim slučajevima kada postoji sumnja na neovlašteno korištenje kartice ili korištenje kartice s namjerom prijevare, , 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, 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 beskontaktne funkcije, , 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 će, primjenjujući pritom dostupne pouzdane kanale i ugovoreni način komunikacije, obavijestiti Korisnika o namjeri, razlozima i načinu privremenog ili trajnog ograničenja korištenja kartice kad god je to moguće prije, odnosno odmah nakon ograničenja, osim ako bi davanje takve obavijesti bilo protivno objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili zakonu. Također, na isti način komunikacije opisan u prethodnoj rečenici, Banka će obavijestiti Korisnika u slučaju sumnje na prijevaru ili stvarne prijevare 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 blokadu, Banka će omogućiti korištenje Kartice odnosno zamijenit će je novom, ukoliko se prethodno blokirana Kartica više ne može ili ne smije koristiti.

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

Addiko Bank d.d., Sjedište Zagreb, Ulica Milana Rešetara 1B, HR-10000 Zagreb, Hrvatska, Info-telefon: 0800 14 14, F: +385 1 6007 000, www.addiko.hr, info.hr@addiko.com,
Račun banke - IBAN: HR60 2500 0091 0000 0001 3, OIB: 14036333877, SWIFT/BIC: HAABHR22

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

13. NAKNADE

Sve naknade Banka naplaćuje sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke. Iznosi obračunatih naknada iskazani su u Obavijesti o učinjenim transakcijama.
Naknade vezane uz učinjene transakcije umanjuju raspoloživo stanje na kartici.

14. NEAKTIVNOST RAČUNA

Prepaid račun sa saldom +15,00/-30,00 eura po kojem nije bilo nijedne platne transakcije ili naknade temeljem minimalno 18 (osamnaest) mjeseci, Banka može proglasiti neaktivnim.

15. IZMJENA I OTKAZ OKVIRNOG UGOVORA

15.1 Izmjena okvirnog ugovora

U slučaju da Banka promijeni 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 ugovoren za dostavu Obavijesti o učinjenim transakcijama Korisniku. 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 dužan karticu vratiti Banci uz pisanu obavijest da ne prihvaća izmjene te da otkazuje Ugovor.

15.2 Prestanak Ugovora

Ugovor prestaje važiti otkazom Ugovora jedne od ugovornih strana odnosno raskidom, istekom roka na koji je ugovoren ili smrću Korisnika.

15.3 Redovan otkaz

Korisnik i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno, u pisanoj formi, raskinuti Ugovor s trenutnim učinkom.
Korisnik može otkazati Ugovora 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 otkaže 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.

Banka će nakon primitka otkaza od strane Korisnika zatvoriti njegov prepaid račun i onemogućiti daljnje korištenje prepaid karticom čim se za to steknu svi preduvjeti (primjerice, nakon što se izvrše i proknjiže sve

transakcije koje su prethodno zadane na teret prepiad računa), a najkasnije u roku od mjesec dana računajući od dana primitka otkaza.

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, pisano putem pošte 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.

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

15.4 Izvanredni raskid Ugovora
Banka može jednostrano raskinuti Ugovor s trenutnim učinkom u sljedećim slučajevima:

- kada Korisnik krši odredbe ovog Ugovora ili drugog ugovora koji ima sklopljen s Bankom;
- u slučaju nepodmirenja troškova nastalih provođenjem platnih transakcija, kao i obveza po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom;
- u slučaju dovođenja prepaid računa u negativan saldo;
- ako je prilikom sklapanja Ugovora Korisnik dao neistinite ili pogrešne podatke;
- na zahtjev nadzornog tijela;
- ako Korisnik nije dostavio tražene dokumente ili podatke koji su sukladno propisima nužni za izvršenje ugovornog odnosa, odnosno za ispunjenje zakonskih obveza od strane Banke;
- ako Korisnik postupa suprotno prisilnim propisima RH i moralu društva, te narušava ugled Banke;
- ako Korisnik ne preuzme Karticu odnosno zamjensku Karticu u roku od 90 (devedeset) dana od dana izdavanja Kartice
- 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 je obavijest o raskidu predana pošti od strane Banke.

16. 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., Ulica Milana Rešetara 1B, 10000 Zagreb, Hrvatska, s naznakom „za Upravljanje prigovorima“.

Banka će potvrditi primitak prigovora. Prigovore upućene putem kanala koji nisu prethodno navedeni Banka ne zaprima.

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.

Addiko Bank d.d., Sjedište Zagreb, Ulica Milana Rešetara 1B, HR-10000 Zagreb, Hrvatska, Info-telefon: 0800 14 14, F: +385 1 6007 000, www.addiko.hr, info.hr@addiko.com,
Račun banke - IBAN: HR60 2500 0091 0000 0001 3, OIB: 14036333877, SWIFT/BIC: HAABHR22

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 odgovora.

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

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

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

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

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

17. ZAVRŠNE ODREDBE

Uz ove Opće uvjete primjenjuju se:

- Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge Banke;
- Izvadak iz Odluke o limitima potrošnje po karticama u poslovanju s građanstvom.
- Opći uvjeti poslovanja Addiko Bank d.d.
- 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“

S danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti i pravila za izdavanje i korištenje Mastercard Unembossed Prepaid u primjeni od 15.5.2026.godine.

Addiko Bank d.d., Sjedište Zagreb, Ulica Milana Rešetara 1B, HR-10000 Zagreb, Hrvatska, Info-telefon: 0800 14 14, F: +385 1 6007 000, www.addiko.hr, info.hr@addiko.com,
Račun banke - IBAN: HR60 2500 0091 0000 0001 3, OIB: 14036333877, SWIFT/BIC: HAABHR22

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

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

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

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 20. studenog 2026. godine.

U Zagrebu, 16. rujna 2026.godine.

Addiko Bank d.d.