

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

Izdavatelj ovih Općih uvjeta je:

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

Internetska stranica: www.addiko.hr

BIC: HAABHR22 (u daljnjem tekstu: Banka).

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

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

1. POJMOVNO ODREĐENJE

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Država članica - država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru;

Treća država - država koja nije država članica;

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

Strana valuta - valute država članica i trećih država;

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

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

Okvirni ugovor o izdavanju i korištenju Prepaid kartice i prepaid računa - ugovor o poslovanju karticom jest ugovor ili drugi dokument na temelju kojeg Korisnik s Bankom uređuje ugovorni odnos s namjenom poslovanja s karticom. Sastavni dio okvirnog ugovora su Opći uvjeti i pravila za izdavanje i korištenje Mastercard Unembossed Prepaid kartice za potrošače 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 - fizička osoba koja sklopi Ugovor s Bankom i kojoj Banka izdaje Karticu i čije ime je na kartici;

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 izgublenu, ukradenu, oštećenu karticu ili zbog promjene osobnih podataka;

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

Sigurnosni kod - troznamenkasti broj zapisan na poleđini potpisne trake koji se prvenstveno koristi prilikom obavljanja platnih transakcija preko primatelja plaćanja bez prisustva kartice (Internet, katalogska prodaja);

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

Datum valute - dan kada Banka odobri ili tereti račun;

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

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

Bankomat - samouslužni uređaj za isplatu gotovog novca;

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

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

2. OSIGURANJE OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

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

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

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

3. IZDAVANJE KARTICE

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

Podnositelj zahtjeva predaje popunjenu Pristupnicu za Karticu.

Korisnik Kartice sklapa Ugovor o izdavanju i korištenju Kartice s Bankom.

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

Korisnik može na svoje ime ugovoriti maksimalno 3 (tri) 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 zahtjev za izdavanje kartice.

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

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

Ako Korisnik ne želi privremeno ili trajno imati mogućnost beskontaktnog plaćanja, može zatražiti ukidanje beskontaktno funkcije, podnošenjem zahtjeva Banci. Ukidanjem beskontaktno funkcije Korisnik nastavlja upotrebljavati izdanu karticu iako je na njoj prisutna/otisnuta oznaka beskontaktnog plaćanja, ali se ista više neće moći koristiti za beskontaktno plaćanja. Pri upotrebi kartice s oznakom beskontaktnog plaćanja po kojoj je Korisnik ukinuo mogućnost beskontaktnog plaćanja Korisnik odabire da na prihvatnim mjestima želi upotrebljavati karticu isključivo kontaktno, odnosno umetanjem ili povlačenjem kartice na EFT POS uređaju.

4. OBNAVLJANJE KARTICE

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

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

Kartice po kojima nije bilo ni jedne platne transakcije 18 mjeseci prije obnavljanja 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.

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.

5. KORIŠTENJE KARTICE

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

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

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

Kartični račun može doći u negativno stanje u slučaju:

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

Korisniku se izričito zabranjuje dovođenje kartičnog računa u negativan saldo.

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

6. MJERE KOJE JE KORISNIK DUŽAN OSIGURATI PRILIKOM KORIŠTENJA KARTICE

Kartica nije prenosiva na drugu osobu i može je koristiti isključivo korisnik kartice. Korisnik je dužan karticom se koristiti u skladu s odredbama Ugovora kojim je regulirano izdavanje i korištenje ove kartice.

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

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

- obavijest o PIN-u je dužan odmah po primitku izbrisati/uništiti i potrebno ga je zapamtiti;
- PIN, broj kartice, datum valjanosti kartice te troznamenkasti kontrolni kod sa zadnje strane kartice ne smije nikome razotkriti, PIN ne smije čuvati zajedno s Karticom i ne smije ga zapisati na Karticu;
- za izvršenje platnih transakcija bez 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 odgovara Korisnik;
- poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja na kartici;

- Korisnik je dužan osigurati da se postupci s Karticom kod primatelja plaćanja izvode u njegovoj nazočnosti i pod njegovim nadzorom te je dužan voditi brigu da suglasnost za izvršenje platne transakcije daje za unaprijed poznati ili odabrani iznos, inače to čini na vlastitu odgovornost.

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

Korisnik kartice može inicirati platne transakcije:

- preko primatelja plaćanja u zemlji i inozemstvu na čijim prodajnim mjestima stoji istaknuta oznaka Mastercard;
- podizati gotov novac na bankomatima i na isplatom mjestima u zemlji i inozemstvu označenim oznakama Mastercard te u poslovnici Banke;
- isplate iznosa manjih od 100,00 HRK isključivo u poslovnici Banke.

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

- putem PIN-a ili potpisom;
- davanjem podataka o Kartici i/ili unosom troznamenkastog kontrolnog koda za platne transakcije bez prisustva Kartice,
- unosom sigurnosnih elemenata koje zahtjeva internetsko prodajno mjesto;
- 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. U slučaju beskontaktnog plaćanja davanje suglasnosti bez unosa PIN-a ograničeno je na platne transakcije čiji iznos ne prelazi 250,00 kn pri čemu ukupna vrijednost beskontaktnih transakcija od posljednjeg unosa PIN-a ne prelazi 1.100,00 kn. Postoji mogućnost da će na određenim prihvatnim mjestima biti potreban unos PIN-a i za manje iznose od prethodno navedenih temeljem poslovne politike prihvatitelja.

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

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

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

- uz dodatnu potvrdu platne transakcije putem Addiko Mobile mobilne aplikacije nakon što Banka dostavi Korisniku na prijavljeni broj mobilnog uređaja PUSH poruku s podacima o platnoj transakciji koju Korisnik treba potvrditi. Korisnik potvrđuje platnu transakciju putem Addiko Mobile aplikacije klikom na PUSH poruku s podacima o platnoj transakciji i potom odabirom opcije potvrdi, pod uvjetom da se pouzdano autentificirao unosom PIN-a kojeg je odabrao za pristup Addiko Mobile mobilnom bankarstvu ili nekom od metoda biometrijske autentifikacije (otiskom prsta ili prepoznavanjem lica) koju podržava predmetni mobilni uređaj. Da bi mogao potvrditi platnu transakciju putem Addiko Mobile aplikacije, Korisnik mora na mobilnom uređaju pomoću kojeg se koristi Addiko Mobile mobilnim bankarstvom aktivirati opciju prihvata PUSH poruka.
- unosom PIN-a i jednokratne zaporke SMS OTP (One Time Password) koju Banka šalje Korisniku na njegov mobilni telefon u slučaju da Korisnik nema ugovoreno Addiko Mobile mobilno bankarstvo i uključene PUSH poruke na svom mobilnom uređaju ili nije moguće obaviti potvrdu identiteta putem Addiko Mobile mobilnog bankarstva iz bilo kojeg drugog razloga

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

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

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

8. PRIMITAK I IZVRŠENJE NALOGA ZA PLAĆANJE

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

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

Izvršene platne transakcije učinjene Karticom izražavaju se u domaćoj valuti.

Platne transakcije izvršene Karticom i transakcije uplate koje su u Banci identificirane kao izvorna uplata u korist kartice, a koje su izvršene u valuti različitoj od domaće valute iz strane valute preračunavaju se u domaću valutu prema Addiko tečajnoj listi za transakcije s Mastercard karticama. Addiko tečajna lista za transakcije s Mastercard karticama dostupna je na <https://www.addiko.hr/tecajna-lista-za-transakcije-s-mastercard-karticama/>. Mjenjački tečaj pojedine transakcije vidljiv je na Obavijesti o učinjenim transakcijama.

Raspoloživi iznos na kartici umanjuje se za transakcije učinjene na prodajnim mjestima, transakcije podizanja gotovog novca na bankomatima, isplatom mjestima i u poslovnicama 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 obračunskoj valuti (HRK)
- tečaj koji će Banka primijeniti prilikom preračuna valute
- ukupnu naknadu za preračunavanje valuta u HRK 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 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 poslovnicama 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 domicilnoj/obračunskoj valuti.

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

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

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

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

10. OSPORAVANJE PLATNE TRANSAKCIJE

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

Po isteku roka od 13 mjeseci od dana terećenja računa, odnosno odobrenja računa o čemu je Korisnik bio obaviješten putem Obavijesti o učinjenim transakcijama, Korisnik gubi 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., Slavenska avenija 6, 10000 Zagreb, ili e-mailom na info.hr@addiko.com . Obrazac je dostupan u poslovnica 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 prijekorno, Banka će Korisniku predočiti dokaze o autorizaciji, autentifikaciji odnosno o ispravno izvršenoj transakciji, odnosno o prijekornom postupanju Korisnika.

Ako je Korisnik djelovao prijevorno 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 375,00 (slovima: tristosedamdesetpet) HRK ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili posljedica druge zlouporabe kartice.

Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije u punom iznosu ako je postupao prijevorno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obveza koje proizlaze iz Ugovora

Korisnik ne odgovara za neautorizirane platne transakcije:

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

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.

Ako je izvršena autorizirana platna transakcija koju je inicirao primatelj plaćanja ili je inicirana preko primatelja plaćanja, Korisnik ima pravo na povrat cjelokupnog novčanog iznosa ako Banci podnese zahtjev za povrat putem Obrasca za osporavanje kartičnih transakcija u roku od osam tjedana od datuma terećenja, u to kad suglasnost za izvršenje nije dana za točan iznos platne transakcije, a iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi Korisnik uobičajeno očekivao uzimajući u obzir svoje navike prijašnje potrošnje, odredbe govora i relevantne okolnosti slučaja. 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 računa za plaćanje, 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 dospjeća.

11. IZGUBLJENA I UKRADENA KARTICA

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

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

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

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

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

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

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

12. OGRANIČENJE ILI PRESTANAK PRAVA KORIŠTENJA KARTICE

Banka može Karticu bilo kada blokirati u sljedećim slučajevima:

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

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

Banka će, 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 prijave ili prijetnje sigurnosti kartice.

Nakon što prestanu razlozi za blokadu, Banka će omogućiti korištenje Kartice odnosno zamijenit će je novom, ukoliko se prethodno blokirana Kartica više ne može ili ne smije koristiti.

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

13. NAKNADE

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

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

14. NEAKTIVNOST RAČUNA

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

15. IZMJENA I OTKAZ OKVIRNOG UGOVORA

15.1 Izmjena okvirnog ugovora

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

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

15.2 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 može jednostrano pisanim putem otkazati Ugovor uz otkazni rok od jednog mjeseca ili kraći uz suglasnost obiju strana. Korisnik i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno, u pisanoj formi, raskinuti ugovor s trenutnim učinkom.

Banka može otkazati Ugovor koji je sklopljen na određeno ili neodređeno vrijeme bez navođenja razloga, s otkaznim rokom od najmanje 2 (dva) mjeseca. Obavijest o otkazu Ugovora Banka dostavlja Korisniku na jasan i razumljiv način, pisano putem pošte na zadnju poznatu adresu Korisnika.

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

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

15.4 Izvanredni 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 dao neistinite ili pogrešne podatke;
- na zahtjev nadzornog tijela;
- ako 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;
- u slučaju proteka roka od 90 dana od trenutka prijave gubitka, krađe ili zlouporabe Kartice te blokade Kartice zbog neuručenja;
- 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.

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

- poslati e-mail na adresu: info.hr@addiko.com (potvrda primitka će se poslati na e-mail slanja)
- pisani prigovor predati djelatniku u poslovnici (pisanim putem će se potvrditi primitak vašeg prigovora)
- poslati pismo na adresu: Addiko Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10000 Zagreb, Hrvatska, za Upravljanje prigovorima.

Prigovor treba sadržavati:

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

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

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

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

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

U svim sporovima između Korisnika i Banke koji se odnose na prava i obveze iz navedenih uredbi i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, Korisnik može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2, Internet adresa: <https://www.hgk.hr> ili nekom od drugih tijela koje je nadležno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova nastalih u vezi s financijskim uslugama, prema informacijama dostupnima na <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>. Za prigovore iz područja platnog prometa Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je u vezi tih pitanja pokrenuo potrošač pred centrima za mirenje ili centrima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Postupci pred navedenim tijelima ne moraju rezultirati obvezujućom odlukom za stranke.

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

17. ZAVRŠNE ODREDBE

Uz ove Opće uvjete primjenjuju se:

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

S danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti i pravila za izdavanje i korištenje Mastercard Unembossed Prepaid u primjeni od 10.06.2021.g.

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

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

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

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 10.06.2022. godine.

U Zagrebu, 09.03.2022. godine.

Addiko Bank d.d.