

OPĆI UVJETI I PRAVILA ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE MASTERCARD GOLD 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 Gold kartice (u daljnjem tekstu: Korisnik) i sastavni su dio Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Mastercard Gold kartice (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;

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

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;

nacionalna platna transakcija

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

međunarodna platna transakcija

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

prekogranična platna transakcija

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

država članica

-država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru;

treća država

-država koja nije država članica;

domaća valuta

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

strana valuta

-valute država članica i trećih država;

Mastercard Gold platna kartica

-sredstvo koje omogućuje izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju uz odgodu podmirenja obveza (u daljnjem tekstu: Kartica);

Okvirni ugovor o izdavanju i korištenju Mastercard Gold kartice

-ugovor o poslovanju karticom jest ugovor ili drugi dokument na temelju kojega korisnik s bankom uređuje ugovorni odnos s namjenom poslovanja s karticom (u daljnjem tekstu: Ugovor);

kartični račun

-uvjetni račun na kojemu Banka evidentira dospjele i nedospjele obveze, obračunate kamate, naknade i ostale troškove nastale korištenjem osnovne i dodatnih kartica;

pristupnica

-zahtjev za izdavanje Mastercard Gold kartice i sastavni je dio općih uvjeta i Ugovora;

korisnik

-fizička osoba koja sklopi Ugovor s Bankom i kojoj Banka izdaje karticu;

dotatni korisnik

-od strane Korisnika ovlaštena osoba za korištenje kartice;

osnovna kartica

-kartica izdana Korisniku;

dotatna kartica

-kartica koja se na temelju zahtjeva Korisnika i uz njegovu suglasnost izdaje dodatnom korisniku sukladno ovim Općim uvjetima. Dodatna kartica ima svoj broj koji je različit od broja osnovne kartice;

zamjenska kartica

-kartica koja se izdaje korisniku kartice u zamjenu za izgublenu, ukradenu, oštećenu karticu ili zbog promjene osobnih podataka;

referentni mjenjački tečaj

-mjenjački tečaj koji nude međunarodni kartični sustavi (Mastercard International) koji se koristi kao temelj za izračun razmjene novčanih valuta i dostupan je izvoru javnosti;

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, kataloška 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 i uzima se u obzir kod obračuna kamata;

trajni nositelj podataka

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

obavijest o učinjenim transakcijama

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

obračunsko razdoblje

-vremensko razdoblje između izdavanja dvije Obavijesti o učinjenim transakcijama koje u pravilu traje 30 dana unutar kojeg se zbrajaju transakcije i ostali troškovi nastali korištenjem kartice, a koji čine

dospjelu mjesečnu obvezu Korisnika.

bankomat

-samouslužni uređaj za isplatu gotovog novca;

EFT POS (Point of sale)

-prihvatni uređaj preko kojeg se transakcije provode elektronskim putem;

Samoposlužni uređaj

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

Kolektivna polica osiguranja od posljedice nesretnog slučaja (nezgode)

-isprava o sklopljenom kolektivnom osiguranju korisnika Mastercard Gold kartica od posljedice nesretnog slučaja (nezgode), neugodnosti na putu i dragovoljnom putnom zdravstvenom osiguranjem kod Ugovornog osiguravatelja.

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 smije podatke koji se smatraju bankovnom tajnom 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

Ugovorni odnos između Banke i Korisnika kartice nastaje sklapanjem Ugovora. Prije sklapanja Ugovora Banka Korisniku uručuje Pristupnicu i ove Opće uvjete s priložima.

Kartica se može izdati svakoj poslovno sposobnoj osobi, rezidentu ili nerezidentu Republike Hrvatske, uz uvjet da pruži dokaze kako može sigurno i na vrijeme podmirivati sve troškove i obveze nastale korištenjem Kartice.

Podnositelj zahtjeva zahtjev podnosi popunjavanjem Pristupnice. O izdavanju kartice odlučuje Banka sukladno poslovnoj politici Banke. Banka će na zahtjev Korisnika odobriti najviše 3 (tri) dodatne kartice. Korisnik je dužan dodatne korisnike upoznati s ovim Općim uvjetima. Sukladno odluci Banke, kartice se dostavljaju Korisniku ili preporučenom pošiljkom na zadnju poznatu adresu koju Banka ima u svojoj evidenciji ili Korisnik karticu podiže u poslovnici u kojoj je podnio zahtjev za izdavanje Kartice. Banka dostavlja Korisniku PIN putem SMS poruke na broj mobilnog telefona koji je Korisnik potvrdio i dostavio Banci prilikom narudžbe kartice kao broj za dostavu PIN-a, odnosno na izričit zahtjev i trošak Korisnika putem pošte na adresu koju je Korisnik posljednju ugovorio sa Bankom. Neuručene ili nepreuzete kartice Banka može blokirati bez posebne obavijesti po isteku roka od minimalno 9 mjeseci nakon slanja obavijesti o preuzimanju kartice u poslovnici Banke ili

kontaktiranja Korisnika.

4. Obnavljanje kartice

Ako Korisnik posluje sukladno Ugovoru i Općim uvjetima, Banka prije isteka valjanosti stare Kartice, bez ponovnog zahtjeva, izdaje korisniku novu Karticu. Kartica je valjana do zadnjeg dana u mjesecu naznačenom na kartici. Kartica se dostavlja korisniku na isti način kao i inicijalno izrađena Kartica.

Neuručene ili nepreuzete kartice Banka može blokirati bez posebne obavijesti po isteku roka od minimalno 3 mjeseci nakon slanja obavijesti o preuzimanju kartice u poslovnicu Banke ili kontaktiranja Korisnika.

5. Korištenje kartice

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

Rok valjanosti Kartice naveden je na kartici. 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 kartice ne smije Karticu koristiti u nezakonite svrhe, uključujući kupnju roba i usluga zabranjenih u Republici Hrvatskoj.

6. Mjere koje je korisnik dužan osigurati prilikom korištenja kartice

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

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

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

- obavijest o PIN-u dužan je odmah po primitku izbrisati/uništiti i potrebno ga je zapamtiti;
- PIN ne smije nikome razotkriti, ne smije ga čuvati zajedno s karticom i ne smije ga zapisati na karticu;
- za izvršenje platnih transakcija bez prisustva Kartice, korisnik ne smije otkriti podatke o 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 prisutnosti i pod njegovim nadzorom te je dužan voditi brigu da suglasnost za izvršenje platne transakcije daje za unaprijed poznati ili odabrani iznos, inače to čini na vlastitu odgovornost.

Ako Korisnik pronađe svoju već opozvanu Karticu, više je ne smije koristiti već je dužan prerezati je i baciti. Korisnik može u svako vrijeme opozvati dodatnom korisniku ovlaštenje po dodatnoj kartici. Izjava o opozivu proizvodi pravni učinak prema Banci od njenog primitka u Banku. Nakon opoziva dodatne Kartice ili smrti dodatnog korisnika Kartice, Korisnik je dužan banci vratiti dodatnu Karticu. Ako korisnik ne vrati dodatne Kartice,

odgovoran je za sve posljedice koje bi nastale zbog korištenja Kartice nakon opoziva punomoći.

Banka ne odgovara za zlouporabu Kartice na prodajnom mjestu.

7. Odobranje i korištenje kartice u okviru limita

Odluku o visini limita potrošnje po kartici donosi Banka te o visini dodijeljenog limita pismeno obavještava Korisnika kartice. Sukladno odluci Banke, Odluka o iznosu limita potrošnje po kartici dostavlja se Korisniku putem pošte, E-mail-a ili u poslovnicu.

Limit se odobrava u domaćoj valuti i na raspolaganju je klijentu u okviru mjesečnog iznosa. Iznos dodijeljenog limita je promjenjiv, a Banka ga može naknadno smanjiti ili povećati, o čemu pismeno obavještava Korisnika.

Korisniku kartice dopuštena je potrošnja do iznosa odobrenog limita potrošnje koji se ne smije prekoračiti korištenjem osnovne i dodatnih Kartica. Banka može odobriti promjenu limita potrošnje na temelju pisanog zahtjeva Korisnika kartice. U svrhu donošenja odluke kod ovakvog zahtjeva Banka je ovlaštena tražiti od Korisnika dodatne podatke o prihodima koje Korisnik ostvaruje kao i dodatne instrumente osiguranja. 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.

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

Korisnik platne 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 isplatnim mjestima zemlji i inozemstvu označenim oznakama Mastercard.

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 troznamenastog koda za platne transakcije bez prisustva Kartice;
- unosom sigurnosnih elemenata koje zahtjeva internetsko prodajno mjesto;
- postupanjem Karticom na način kako to uvjetuje samoposlužni uređaj;
- samim činom uručivanja 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.

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

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

Pri plaćanju roba i usluga preko primatelja plaćanja gdje se platna transakcija izvršava bez prisustva Kartice, Korisnik plaćanje obavlja tako da prodajnom mjestu daje podatke o Kartici (broj kartice, valjanost kartice, sigurnosni kod), a opcionalno, na internetskom prodajnom

mjestu i unosom PIN-a i jednokratne zaporkе SMS OTP (One Time Password) koju Banka šalje korisniku na njegov mobilni telefon kako bi korisnik potvrdio Banci svoj identitet.

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

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

Izvršene platne transakcije učinjene Karticom izražavaju se u domaćoj valuti.

9. Primitak i izvršenje naloga za plaćanje

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

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

Platne transakcije izvršene Karticom i transakcije uplate koje su u Banci identificirane kao izvorna uplata u korist kartice, a koje su izvršene u valuti različitoj od domaće valute iz strane valute, preračunavaju se u valutu USD i zatim u domaću valutu prema tečaju međunarodnog sustava Mastercard Internationala. Na visinu ovog tečaja Banka nema utjecaj. Mjenjački tečaj pojedine transakcije vidljiv je u Obavijesti o učinjenim transakcijama. Zbog višestrukog mijenjanja mjenjačkih tečajeva međunarodnih sustava tijekom dana, moguće je da su tečajevi za transakcije obavljene tijekom istog dana različiti.

Tečaj Mastercard Internationala dostupan je javnosti na Web stranicama: <https://www.Mastercard.com/hr/consumer/currency-conversion.html>.

10. Informiranje korisnika

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

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

Putem Obavijesti o učinjenim transakcijama Banka će Korisnika također informirati:

- o visini odobrenog limita po kartici;
- o ukupnom iznosu dospjelih obveza;
- o datumu dospelja obveza;
- o iznosu kamate ako je naplaćena;
- o promjeni Općih uvjeta i pravila u roku propisanim zakonom.

Obavijest o učinjenim transakcijama dostavlja se Korisniku sukladno načinu utvrđenom na pristupnici i do datuma dospelja obveza

utvrđenom u pristupnici.

Korisnicima koji u obračunskom razdoblju nisu imali troškova, Obavijest o učinjenim transakcijama neće biti kreirana od strane Banke za takvo obračunsko razdoblje.

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

Korisnik i dodatni korisnik dužni su čuvati potvrde o karticom obavljenim platnim transakcijama. Korisnik je dužan nakon primitka Obavijesti o učinjenim transakcijama kontrolirati sukladnost Obavijesti i sačuvanim potvrda o obavljenim platnim transakcijama.

U Obavijesti o učinjenim transakcijama Korisnika uključene su i sve platne transakcije učinjene dodatnim karticama.

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.

11. Podmirenje obveza

Korisnik kartice dužan je podmiriti nastale obveze u iznosu navedenom u Obavijesti i do datuma dospelja sukladno nalogu za plaćanje priloženom u Obavijesti.

Ako osnovni korisnik kartice ne izvrši uplatu dospjelog iznosa obveza na određeni datum, Banka će obračunati i naplatiti zateznu kamatu od datuma dospelja u visini propisanoj zakonom.

12. Prijeboj potraživanja

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

13. Naplata, agencije za naplatu potraživanja i terensku provjeru, pravo zadržanja i prijeboj dospjelih potraživanja

U slučaju kašnjenja, Banka poziva klijenta na eventualni dogovor o daljnjem načinu otplate dospjelog dugovanja. Dogovor uključuje telefonski kontakt, slanje tekstualne poruke i elektroničke pošte klijentu putem Pozivnog centra naplate, odjela Naplate poslovanja s građanstvom. Banka radi poboljšanja usluge Pozivnog centra naplate snima razgovor s Klijentom. Kada klijenti zadovolje uvjete mogu biti prosljeđeni Agencijama za naplatu potraživanja. Addiko Bank d.d. koristi usluge Agencija za naplatu potraživanja i terensku provjeru (Field Visit) za posredovanje u naplati dospjelih nenaplaćenih potraživanja. Banka povjerava Agenciji da u njeno ime obavlja poslove pronalaženja i kontaktiranja dužnika Banke u svrhu dogovorne naplate. Dogovor uključuje telefonski kontakt klijentu, slanje tekstualne poruke, elektroničke pošte, pisane obavijesti te terensku provjeru klijenta (Field Visit).

14. Reklamacije i pritužbe korisnika

Korisnik podnosi reklamaciju osobno u svakoj poslovnici Banke odnosno istu može poslati poštom na adresu Addiko Bank d.d., 10000 Zagreb, Slavenska avenija 6 ili na elektronsku adresu: prigovori.hr@addiko.com. Banka će na zaprimljenu pritužbu odgovoriti u roku od 10 dana sukladno važećim propisima u pisanom obliku, te odgovor dostaviti Korisniku na način koji je zatražio.

Korisnik koji smatra da se Banka ne pridržava bilo koje odredbe Uredbe (EZ) br. 924/2009 ili Uredbe (EU) br.260/2012 može uputiti prigovor na koji će Banka odgovoriti u roku od (10) deset dana od dana zaprimanja. Banka će pisani odgovor Korisniku dostaviti na način koji je zatražio.

14.1. Reklamacija za 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 pravo na prigovor.

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

U slučaju neutemeljene reklamacije Banka će bezuvjetno tereti klijentov račun za iznos reklamirane transakcije uz sve pripadajuće kamate i naknade kao i naplatiti naknadu za neopravdanu i neutemeljenu reklamaciju po financijskoj transakciji. U slučaju neutemeljene reklamacije 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 HRK ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe platnog instrumenta ukoliko Korisnik nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja platnog instrumenta, a u punom iznosu za izvršene neautorizirane platne transakcije ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obveza koje proizlaze iz Ugovora i ovih Općih uvjeta odnosno općih uvjeta koji reguliraju platni instrument koji koristi.

Korisnik ne odgovara za neautorizirane platne transakcije izvršene nakon što je obavijestio Banku, a izvršenje platne transakcije posljedica je korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili druge zlouporabe platnog instrumenta, a ne radi se o prijevarnom slučaju korisnika platne kartice.

Banka ne preuzima nikakvu odgovornost za kvalitetu i količinu robe odnosno usluge plaćene karticom. Reklamaciju u vezi s kvalitetom i količinom robe odnosno kvalitetom usluge, Korisnik kartice rješava s prodajnim mjestom.

14.2. Pritužbe

Korisnik koji se ne slaže s poslovanjem Banke ili njenim zaposlenicima prilikom obavljanja usluga sukladno s ovim Općim uvjetima odnosno dokumentom koji je izdala Banka može uložiti pritužbu. Rok za podnošenje pritužbe je 8 dana od dana primitka dokumenta, odnosno obavljanja usluge.

15. Izgubljena ili ukradena kartica

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

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.

16. Ograničenje ili prestanak prava korištenja kartice

Banka može karticu bilo kada blokirati u sljedećim slučajevima:

- Korisnik kartice krši odredbe Ugovora ili Općih uvjeta;
- Korisnik ne ispunjava obveze iz naslova korištenja kartice ili bilo koje druge obveze prema Banci;
- u slučaju primitka sudske, porezne ili druge odluke državnog tijela;
- ako nastupe takve okolnosti koje utječu na kreditnu izloženost Korisnika po svim izdanim mu karticama, urednost podmirenja obveza, navike potrošnje te imovinskom stanju Korisnika;
- kad postoji sumnja da je Kartica bila korištena na prodajnom mjestu na kojemu je bio instaliran uređaj za kopiranje kartice ili da postoji mogućnost korištenja kartice na prijevaru (npr. skimming);
- na pismeni zahtjev Korisnika;
- ako Korisnik kartice prijavi gubitak, krađu ili zlouporabu kartice;
- ako Kartica nije uručena ili preuzeta u propisanom roku.

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

Banka će Korisnika obavijestiti o blokadi odnosno ograničenju korištenja kartice (i ako je moguće o razlozima) odmah nakon blokade odnosno ograničenja korištenja kartice. Korisnik je dužan o blokadi odnosno ograničenju korištenja kartice obavijestiti sve dodatne korisnike 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.

U slučaju blokade Kartice kod postojanja sumnje da je Kartica bila korištena na prodajnom mjestu na kojemu je bio instaliran uređaj za kopiranje kartice ili da postoji mogućnost korištenja kartice na prijevaru (npr. skimming), kao i ako Korisnik kartice prijavi gubitak, krađu ili zlouporabu kartice, Zahtjev za zamjenom nužno je podnijeti u roku od 90 dana od trenutka prijave gubitka, krađe ili zlouporabe kartice.

U slučaju blokade Kartice zbog ne uručjenja Zahtjev za zamjenom nužno je podnijeti u roku od 90 dana od blokade.

Nakon navedenog roka nije moguće izvršiti zamjenu te se podnosi Zahtjev za izdavanje Kartice sukladno članku 3. IZDAVANJE KARTICE ovih Općih uvjeta.

17. Neaktivnost računa

Kartični račun na kojem nije bila evidentirana niti jedna platna transakcija u proteklih minimalno 18 (osamnaest) mjeseci, Banka može proglasiti neaktivnim. U navedenom slučaju Banka ima pravo otkazati predmetni Ugovor sukladno članku 21.3 ovih Uvjeta.

18. Kolektivna polica osiguranja od posljedice nesretnog slučaja (nezgode)

Svi korisnici Mastercard Gold kartice osigurani su kolektivnom policom osiguranja od posljedica nesretnog slučaja (nezgode), neugodnosti na putu i dragovoljnim putnim zdravstvenim osiguranjem kod Ugovornog Osiguravatelja.

18.1. Osigurani iznosi od posljedica nesretnog slučaja (nezgode) po osiguraniku - korisniku Mastercard Gold kartice iznose:

- 100.000 EUR za smrt uslijed nesretnog slučaja;
- do 100.000 EUR za posljedice trajnog invaliditeta;
- 30.000 EUR za troškove traženja i repatrijacije.

18.2. Dragovoljno putno zdravstveno osiguranje po osiguraniku - korisniku Mastercard Gold kartice pokriva:

Troškove liječenja, troškove prijevoza u domovinu u slučaju bolesti, nezgode ili smrti u iznosu:

- 5.000 EUR za slučaj nezgode;
- 5.000 EUR za slučajolest.

Osiguranje od neugodnosti na putu u iznosu:

- 800 EUR za gubitak prtljage;
- 30 EUR za kašnjenja prtljage po satu po događaju;
- 100 EUR za gubitak dokumenta;
- 10 EUR za kašnjenja prijevoznog sredstva po satu po događaju.

Osiguranje počinje u 24,00 sati onoga dana koji je označen u polici kao početak osiguranja za sve korisnike Mastercard Gold kartice koji su toga dana bili uvedeni u evidenciju ugovaratelja osiguranja kao korisnici Mastercard Gold kartice.

Za svakog novog korisnika kartice osiguranje počinje u 24,00 sati onoga dana kada postane korisnik kartice ugovaratelja. Za svakog pojedinog osiguranika, pored razloga utvrđenih uvjetima osiguranja, osiguranje prestaje važiti u 24,00 sati onoga dana u kojem osiguranik prestaje biti korisnik kartice sukladno Općim uvjetima i pravilima za izdavanje i korištenje kartice ugovaratelja. Osiguranje prestaje za svakog pojedinog korisnika Mastercard Gold kartice - osiguranika kada navrš 75 godina života.

Prijava nesretnog slučaja kao i isplata osiguranog iznosa odvija se direktno između osiguranika- korisnika Mastercard Gold kartice i Ugovorenog osiguravatelja, sukladno Posebnim uvjetima koji čine sastavni dio ovih Općih uvjeta.

Polica osiguranja od nezgode vinkulirana je u korist Banke, koja pridržava pravo iz iznosa oštete najprije namiriti sve dospjele tražbine koje ima prema osiguraniku.

19. Naknade

Prije sklapanja Ugovora Korisniku su od strane Banke pružene sve informacije o naknadama, kamatnim stopama i referentnom

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

U slučaju da Banka opozove karticu, kao i u slučaju da karticu opozove Korisnik kartice, Korisnik kartice nema pravo na povrat naknada.

20. Izmjena i otkaz okvirnog ugovora

20.1. Izmjena okvirnog ugovora

U slučaju da Banka promijeni ove Opće uvjete, Korisnika će o tome obavijestiti dva mjeseca prije primjene izmijenjenih Općih uvjeta. Banka će Korisniku na ugovoreni način poslati prijedlog izmjena Općih uvjeta.

Ako Korisnik nije suglasan s izmjenama Općih uvjeta, može bez otkaznog roka i plaćanja naknade otkazati Ugovor sklopljen na temelju ovih Općih uvjeta. Otkaz Ugovora Korisnik je obvezan predati najkasnije jedan dan prije predloženog datuma njegovog stupanja na snagu, odnosno početka važenja izmjena. Ako Korisnik u tom roku Banci ne priopći da se s izmjenama ne slaže, smatra se da je suglasan s izmjenama.

20.2. Otkaz Ugovora

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

20.3. Redovan otkaz

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

Korisnik je obvezan u roku od 60 dana prije isteka valjanosti Kartice Banci dostaviti informaciju ako karticu više ne želi koristiti nakon isteka valjanosti, u protivnom će kartica biti izrađena.

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

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

U slučaju otkaza Ugovora Banka može naplatiti naknadu Korisniku samo ako Korisnik otkazuje Ugovor prije isteka roka od 6 mjeseci od datuma sklapanja Ugovora. Banka će Korisniku naknade naplaćene unaprijed (npr. članarina) naplatiti razmjerno roku korištenja Kartice.

20.4. Izvanredni otkaz

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

- kada Korisnik krši odredbe ovog Ugovora i Općih uvjeta ili drugog ugovora koji ima sklopljen s Bankom;
- u slučaju nepodmirenja redovnih naknada i troškova nastalih vođenja računa i provođenjem platnih transakcija, kao i obveza po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom;
- ako nastupe ili prijeti nastup drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da povećavaju rizik i da Korisnik neće ispuniti obveze;
- ako je prilikom sklapanja Ugovora dao neistinite podatke;
- na zahtjev zakonodavca ili nadzornog tijela;
- u slučaju protoka roka od 90 dana od trenutka prijave gubitka, krađe ili zlouporabe Kartice te blokade Kartice zbog ne uručjenja;

- ako Korisnik svojim poslovanjem narušava ugled Banke;
- ako Korisnik postupa suprotno prisilnim propisima RH i moralu društva.

21. Mirno rješavanje sporova

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

Prigovor u vezi s obavljanjem usluga Korisnik Banci može dostaviti osobno, putem pošte na adresu Banke ili na elektronsku adresu Banke.

Ukoliko Korisnik nije suglasan s odlukom Banke povodom prigovora, može podnijeti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu.

U slučaju da Korisnik smatra da Banka pri obavljanju usluga na temelju ovih Općih uvjeta ne postupa sukladno odredbama Zakona o platnom prometu, ili smatra da se Banka ne pridržava odredbi Uredbe (EZ) br. 924/2009 ili Uredbe (EU) br.260/2012, odnosno odgovorom Banke na prigovor nisu ispunjena njegova očekivanja,, ima pravo uložiti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu.

Hrvatska narodna banka, u svom očitovanju na prigovor Klijenta, može uputiti Klijenta na mogućnost provođenja postupka mirenja pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

Prigovor mora biti u pisanom obliku te mora sadržavati kratki zahtjev i sve činjenice na kojima Korisnik temelji svoj prigovor. Korisnik je dužan priložiti dokaze uz prigovor. 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 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.

22. Završne odredbe

Sastavni dio ovih Općih uvjeta su:

- Pristupnica;
- Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge Banke;
- Izvadak iz Odluke o visini aktivnih kamatnih stopa u poslovanju s građanstvom;
- Izvadak iz Odluke o limitima potrošnje po karticama u poslovanju s građanstvom;
- Posebni uvjeti Ugovornog osiguravatelja.

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.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti za izdavanje i korištenje Mastercard Gold kartice od 18.03.2019. godine.

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

Na Okvirne ugovore o izdavanju i korištenju Mastercard Gold kartice primjenjuju se ovi Opći uvjeti od 15.06.2019. godine.

U Zagrebu, 19.02.2019.

Addiko Bank d.d.