

# Addiko Bank

## OPĆI UVJETI I PRAVILA ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE VISA REVOLVING GRAWE KREDITNE KARTICE ZA POTROŠAČE

Izdavatelj ovih Općih uvjeta je: Addiko Bank d.d.,  
Slavonska avenija 6, 10 000 Zagreb,  
OIB 14036333877,  
E-mail: info.hr@addiko.com 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 Visa Revolving GRAWE kreditne kartice/revolving kredita (u daljnjem tekstu: Korisnik) i sastavni su dio Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Visa Revolving Grawe kreditne kartice i revolving kredita (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;

#### transakcijski račun

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

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

#### 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;

#### platna transakcija

-radnja kupovine ili podizanja gotovine 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;

#### Visa Revolving Grawe kreditna 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 plaćanja obveza i vezana je za revolving kredit (u daljnjem tekstu: Kartica);

#### Okvirni ugovor o izdavanju i korištenju Visa Revolving Grawe kreditne kartice i revolving kredita

-ugovor o poslovanju karticom jest ugovor ili drugi dokument na temelju kojeg korisnik s bankom uređuje ugovorni odnos s namjenom poslovanja karticom i korištenjem revolving kredita na koji je kartica vezana (u daljnjem tekstu: Ugovor);

#### pristupnica

-zahtjev za izdavanje Visa Revolving Grawe kreditne kartice i sastavni je dio općih uvjeta i Ugovora;

#### korisnik

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

# Addiko Bank

## **dodatni korisnik**

-od strane Korisnika ovlaštena osoba za korištenje kartice;

## **osnovna kartica**

-kartica izdana korisniku;

## **dodatna 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 (Visa Europe Ltd.) i koji se koristi kao temelj za izračun razmjene novčanih valuta; dostupan je 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 kupovine, kataloška prodaja);

## **skimming**

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

## **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, kamatama, minimalnom iznosu mjesečne otplate revolving kredita i drugim informacijama;

## **revolving kredit**

-kredit koji odobrava Banka u domaćoj valuti s mogućnošću višekratnog korištenja do ukupnog odobrenog iznosa. Svakim korištenjem kartice smanjuje se raspoloživi iznos revolving kredita, a svakom uplatom se obnavlja i ostvaruje pravo na novu potrošnju. Korisnik na pristupnici označava minimalni iznos podmirenja iskorištenog revolving kredita.

## **račun revolving kredita**

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

## **model otplate**

-odabrani model podmirenja duga;

## **minimalni iznos otplate**

-iznos za koji se mjesečno tereti Račun Korisnika, prema Obavijesti o učinjenim transakcijama (minimalno 100,00 HRK);

## **datum valute**

-dan kada Banka odobri ili tereti Račun i uzima se u obzir kod

obračuna kamata;

## **referentna kamatna stopa**

-kamatna stopa koja se upotrebljava kao osnovica za izračunavanje kamata koja će se primjenjivati;

## **bankomat**

-samouslužni uređaj za isplatu gotovine;

## **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 Grawe Nezgoda i Grawe Assistance**

-isprava o sklopljenom kolektivnom osiguranju korisnika Visa Revolving Grawe kreditne kartice od posljedice nesretnog slučaja (nezgode) i Grawe Assistance-a kod osiguravajućeg društva Grawe Hrvatska d.d.

## **Addiko Club (dalje u tekstu: Program)**

-program nagrađivanja Članova Addiko Cluba za korištenje Addiko kartica i redovnog plaćanja računa na način da Članovi prikupljaju bodove za svoju potrošnju i zamjenjuju ih za nagrade;

## **Addiko Club račun**

-račun na kojem se prikupljaju i obračunavaju svi bodovi koje je Član stekao redovnim plaćanjem svojih obveza. Otvara se automatizmom i bez naknade;

## **kartice koje sudjeluju u Programu**

-sudjelovanje u Programu dostupno je osnovnim i dodatnim korisnicima Visa Electron kartice, Maestro kartice, Debit Mastercard kartice, Visa Classic kartice, Mastercard Gold kartice, Visa Revolving kartice, Visa Revolving Grawe kartice i Mastercard Revolving kartice;

## **Član Addiko Cluba**

-fizička osoba odnosno korisnik kartice koja sudjeluje u Programu;

## **dodatni član Addiko Cluba**

-automatski sudjeluje u Programu preko prijave osnovnog korisnika kartice i ne treba se posebno prijavljivati, ali se u Program ne može uključiti odvojeno od osnovnog korisnika kartice;

## **bod**

-predstavlja vrijednost potrošenih sredstava preračunatu prema predefiniranim koeficijentima sukladno poslovnoj odluci Banke. Bodovi se sakupljaju svakim plaćanjem osobnim Addiko karticama na svim Prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu, plaćanjem roba ili usluga putem Interneta te podizanjem gotovine na bankomatima u zemlji i inozemstvu;

## **aktivacijski bodovi**

-bodovi koji se Članu dodjeljuju jednokratno, prvim provlačenjem Visa Electron kartice, Maestro kartice, Debit Mastercard kartice, Visa Classic kartice, Mastercard Gold kartice, Visa Revolving kartice, Visa Revolving Grawe kartice i Mastercard Revolving kartice. Nakon ostvarenja aktivacijskih bodova, Član ne može dobiti sljedeće bodove provlačenjem Visa Electron, Maestro i/ili Debit Mastercard kartice;

# Addiko Bank

## bonus bodovi

-dodatni bodovi kojima Banka može nagraditi Članove na način i kroz vrijeme kako to utvrdi svojom poslovnom Odlukom.

## 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 koje se smatraju bankovnom tajnom dostaviti samo Korisniku, nadležnim tijelima i drugim institucijama, na pisani zahtjev, sukladno Zakonu o kreditnim institucijama.

Korisnik Banku obavezan je obavijestiti 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 nastaje sklapanjem Ugovora. Prije sklapanja Ugovora Banka korisniku uručuje Pristupnicu i ove Opće uvjete s priložima, te nacrt Ugovora.

Kartica se može izdati svakoj poslovno sposobnoj fizičkoj osobi, rezidentu ili nerezidentu Republike Hrvatske, uz uvjet da pruži dokaze da može sigurno i na vrijeme podmirivati sve troškove i obveze nastale korištenjem Kartice pod uvjetom da ima otvoren Račun u Banci. Podnositelj zahtjeva podnosi zahtjev za karticu popunjavanjem pristupnice u poslovnici Banke. 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 90 dana 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 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 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 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 kartice 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 PINu;
- nakon nastanka štetnog događaja PIN ne smije biti dostupan trećim osobama;
- svaku sumnju na zlouporabu PIN-om Korisnik je dužan odmah prijaviti Banci;
- karticu je dužan odmah po primitku potpisati jer je nepotpisana kartica nevažeća, a za eventualnu štetu odgovara Korisnik;
- poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja na Kartici;
- Korisnik je dužan osigurati da se postupci s Karticom kod primatelja plaćanja izvode u njegovoj 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 vratiti Banci dodatnu Karticu. Ako Korisnik ne vrati dodatne Kartice, odgovoran je za sve posljedice koje bi nastale zbog korištenja Kartice nakon opoziva punomoći.

Za zlouporabu Kartice na prodajnom mjestu Banka ne odgovara.

## 7. Odobravanje i korištenje revolving kredita u okviru limita

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

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

Iznos revolving kredita je promjenjiv, a Banka ga može naknadno smanjiti ili povećati, o čemu pismeno obavještava Korisnika.

Povećanje revolving kredita može pismeno zatražiti i Korisnik. Odluku o odobrenju ili odbijanju zahtjeva donosi Banka bez obrazloženja. 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. Korisniku je dopušteno korištenje Kartice do iznosa odobrenog revolving kredita koji se ne smije prekoračiti korištenjem osnovne i dodatnih Kartica. U slučaju prekoračenja odobrenog revolving kredita, iznos za koji je kredit prekoračen dospijeva na naplatu u cijelosti na dan dospijeća plaćanja prema prvoj sljedećoj Obavijesti o

# Addiko Bank

učinjenim transakcijama.

Za prekoračenje odobrenog revolving kredita Banka naplaćuje naknadu sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke.

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

Izvršenje platnih transakcija podizanja gotovine 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 može inicirati platne transakcije:

- preko primatelja plaćanja u zemlji i inozemstvu na čijim prodajnim mjestima stoji istaknuta oznaka Visa;
- podizati gotovinu na bankomatima i na isplatnim mjestima u zemlji i inozemstvu označenim oznakama Visa.

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 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.

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 zaporce SMS OTP (One Time Password) koju Banka šalje korisniku na njegov mobilni telefon kako bi korisnik potvrdio Banci svoj identitet.

Davanjem podataka Kartice prodajnom mjestu Korisnik osigurava da je iznos transakcije pravilan i da će ga platiti sukladno Ugovoru i Općim uvjetima. Platne transakcije preko primatelja plaćanja gdje se platna transakcija izvršava bez prisutnosti Kartice, Korisnik obavlja na vlastitu odgovornost i uz povećanu pažnju. 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. 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 preračunavaju se iz strane valute u valutu USD i zatim u domaću valutu prema tečaju međunarodnog sustava Visa Europe Ltd. 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 Vise Europe Ltd. dostupan je javnosti na Web stranicama: [http://www.visaeurope.com/en/cardholders/exchange\\_rates.asp](http://www.visaeurope.com/en/cardholders/exchange_rates.asp)

x

## 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 obavještavati o:

- o visini odobrenog revolving kredita;
- o iznosu raspoloživog preostalog kredita;
- o ugovorenom iznosu minimalne otplate revolving kredita;
- o visini kamatne stope koja se primjenjuje;
- o iznosu obračunate i pripisane kamate;
- o datumu dospijea obveza po revolving kreditu
- 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 dospijea 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 dospijea plaćanja, dužan je o tome obavijestiti Banku, jer se u protivnom ona smatra uredno dostavljenom.

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

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

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.

# Addiko Bank

## 11. Otplata revolving kredita

Banka jednom mjesečno dostavlja Korisniku Obavijest o učinjenim transakcijama.

Potpisom Ugovora Korisnik ovlašćuje Banku da ugovoreni minimalni iznos dospjelih obveza nastao korištenjem Kartica uvećan za eventualni prekoračeni iznos odobrenog revolving kredita te u slučaju otkaza Kartice za sve dospjele troškove po kartici, naplaćuje izravnim terećenjem transakcijskog računa Korisnika jednom mjesečno u cijelosti bez obzira na stanje na računu, a prema datumu navedenom u Obavijesti o učinjenim transakcijama.

Minimalni iznos otplate se određuje u postotku od iznosa iskorištenog revolving kredita za platne transakcije provedene karticom te cjelokupnog iznosa naknada i kamata odnosno minimalnom fiksnom iznosu (100,00 HRK). Postotak obveznog, minimalnog iznosa mjesečne otplate kredita je promjenjiv, određuje ga Banka sukladno uvjetima kreditiranja, a o njemu se osnovni korisnik kartice obavještava pisanim ili elektroničkim putem, putem Obavijesti o učinjenim transakcijama.

Korisnik kartice dužan je po svakoj Obavijesti o učinjenim transakcijama osigurati sredstva na svojem Računu u iznosu minimalnog iznosa otplate na dan dospijeća plaćanja navedenog u Obavijesti. U slučaju da Korisnik nije osigurao raspoloživa novčana sredstva za platne transakcije i bankovne usluge na transakcijskom računu Banka će platnu transakciju izvršiti iz nedopuštenog prekoračenja na računu.

Poslovanje po transakcijskim računima propisano je Općim uvjetima vođenja transakcijskog računa i pružanja usluga platnog prometa za potrošača.

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

Banka će staviti novčana sredstva na raspolaganje odmah nakon vremena primitka gotovog novca i odobriti račun revolving kredita s datumom valute na dan vremena primitka.

Sve vrste uplata, povrata (refund), te otkupljenih nagrada Addiko Cluba u obliku uplata na karticu koje su izvršene prije dospijeća plaćanja, utječu na redovno terećenje transakcijskog računa na način da će minimalni iznos otplate biti umanjen za izvršenu uplatu.

U slučaju da je transakcijski račun Korisnika kartice zatvoren primjenom odredaba Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, Korisnik kartice je suglasan da Banka bez njegove posebne suglasnosti izmjeni način podmirjenja obveza po kartici te je dužan sam podmiriti nastale obveze u iznosu i do datuma dospijeća navedenom u Obavijesti. Ukoliko Korisnik kartice ne izvrši uplatu dospjelog iznosa obveza na određeni datum, Banka će obračunati i naplatiti zateznu kamatu od datuma dospijeća u visini propisanoj zakonom.

U slučaju nastanka preplate po kartici, Banka ne vrši povrat preplaćenih sredstava na Račun, nego omogućuje Korisniku/dodatnom korisniku korištenje preplaćenih sredstava putem Kartice, a u okviru revolving kredita odobrenog za karticu, osim u slučaju Otkaza Ugovora.

## 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 proslijeđeni 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 pronalazjenja 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. Kamate na revolving kredit

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

Ukoliko bi visina fiksne kamatne stope u idućem razdoblju valjanosti kartice bila drugačija, Banka će o tome Korisnika obavijestiti 30 dana prije isteka roka kartice. Kamata na revolving kredit se obračunava na iskorišteni iznos revolving kredita, od datuma valute do konačne otplate revolving kredita, a plaća se mjesečno na dan dospijeća plaćanja prema Obavijesti.

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

Ako je Korisnik podmirio ukupan dug revolving kredita do dana dospijeća plaćanja navedenog na Obavijesti o učinjenim transakcijama, Banka ne zaračunava kamate. Od toga su izuzete transakcije podizanja gotovine na bankomatima za koje Banka obračunava i naplaćuje kamatu od datuma valute do datuma Obavijesti o učinjenim transakcijama prema Odluci Banke o kamatnim stopama.

Iznos obračunate kamate iskazuje se na Obavijesti o učinjenim transakcijama i uključuje se u cijelosti u minimalni iznos otplate. Na prijevremeni ili preplaćeni iznos Banka ne obračunava i ne plaća Korisniku kamatu.

## 15. 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, Slavonska avenija 6 ili na elektronsku adresu: [prigovori.hr@addiko.com](mailto:prigovori.hr@addiko.com).

Banka će na zaprimljenu pritužbu odgovoriti u roku od 7 radnih 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

# Addiko Bank

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 informiran 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 1.125,00 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 njezinim 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.

## 16. Izgubljena i ukradena kartica

Korisnik je obavezan odmah prijaviti gubitak odnosno krađu Kartice najbližoj poslovnici Banke na besplatni broj 0800 14 14 odnosno na broj telefona +3851 6030 000 za pozive iz inozemstva ili najbližoj banci koja ima istaknute oznake Visa, te istu prijavu u pisanom obliku 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 prerezati.

Radi osiguranja Korisnika od materijalne štete, Banka obavještava mrežu prihvatitelja kartica u sustavu Visa.

Na zahtjev koji Korisnik 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.

## 17. 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 prijevazu (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 (ako je moguće, i 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 prijevazu (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 neuručena 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 IZDAVANJE KARTICE ovih Općih uvjeta.

## 18. Kolektivna polica osiguranja Grawe Nezgoda i Grawe Assistance

Svi korisnici Visa Revolving Grawe kreditne kartice osigurani su kolektivnom policom osiguranja od posljedica nesretnog slučaja (nezgode) i Grawe Assistance-a kod osiguravajućeg društva Grawe Hrvatska d.d.

### 17.1 Grawe Nezgoda

Osigurani iznosi od posljedica nesretnog slučaja (nezgode) po osiguraniku - korisniku Visa Revolving Grawe kreditne kartice

# Addiko Bank

iznose:

- 4.000 EUR za smrt uslijed nesretnog slučaja;
- do 8.000 EUR za posljedice trajnog invaliditeta;
- 20.000 EUR za 100% invalidnost uslijed nesretnog slučaja.

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

## 17.2 Grawe Assistance

Osigurani iznosi po osiguraniku - korisniku Visa Revolving Grawe kreditne kartice pokriva usluge i troškove u Republici Hrvatskoj i u inozemstvu sukladno Općim uvjetima Grawe Assistance-a koji su sastavni dio ovih Općih uvjeta:

- Pomoć u kući;
- Pomoć na cesti;
- Medicinska pomoć i pomoć na putovanju u inozemstvu;
- Pomoć na cesti u inozemstvu.

Osiguranje počinje u 00,00 sati prvog dana u mjesecu koji slijedi mjesecu u kojem je osiguranik s Bankom sklopio ugovor o Visa Revolving Grawe kreditnoj kartici s osiguranjem Grawe Assistance i Grawe Nezgoda, a prestaje važiti u 24,00 sata posljednjeg dana u mjesecu u kojem je Ugovor o Visa Revolving Grawe kreditnoj kartici s osiguranjem Grawe Assistance i Grawe Nezgoda raskinut.

Prijava nesretnog slučaja kao i isplata osiguranog iznosa odvija se izravno između osiguranika - korisnika Visa Revolving Grawe kreditne kartice i osiguratelja Grawe Hrvatska d.d., sukladno Općim uvjetima Grawe Assistance-a i Općim uvjetima Grawe Nezgode, koji čine sastavni dio ovih Općih uvjeta.

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

## 19. Addiko Club

### OPĆI UVJETI I PRAVILA

Addiko Club (dalje u tekstu: Program) je program nagrađivanja Članova Addiko Cluba za korištenje Addiko kartica i redovnog plaćanja računa na način da Članovi Addiko Cluba prikupljaju bodove za svoju potrošnju i zamjenjuju ih za nagrade prema niže utvrđenim Općim uvjetima i pravilima.

Program nema svojstvo igre niti zabave. Ishod nagrađivanja u ovom programu je izvjestan te svaki sudionik Programa koji ispuni uvjete, stječe pravo na nagradu.

Korisnik debitne/kreditne/kartice s odgodom plaćanja je ugovaranjem Osnovne debitne/kreditne/kartice s odgodom plaćanja automatski uključen u Program bez potrebe posebnog učlanjenja, osim ukoliko se tome izričito usprotivi.

Korisnik Osnovne kreditne/kartice s odgodom plaćanja sakuplja bodove u programu prilikom svakog plaćanja svim osnovnim i dodatnim Addiko osobnim kreditnim/karticama s odgodom plaćanja (Visa Classic, Mastercard Gold, Visa Revolving, Visa Revolving Grawe, Mastercard Revolving).

Aktivacijski bodovi se Članu Addiko Cluba dodjeljuju jednokratno, prvim provlačenjem Visa Electron kartice, Maestro kartice, Debit Mastercard kartice, Visa Classic kartice, Mastercard Gold kartice, Visa Revolving kartice, Visa Revolving Grawe kartice, Mastercard Revolving kartice.

Nakon ostvarenja aktivacijskih bodova, Član Addiko Cluba ne može dobiti sljedeće bodove provlačenjem Visa Electron, Maestro i/ili Debit Mastercard kartice.

Bodovi koje sakupe korisnici dodatnih kartica pribrajaju se sakupljenim bodovima osnovnog korisnika. Obračun bodova obavlja se jednom mjesečno. Sakupljenim bodovima može raspolagati isključivo korisnik Osnovne kreditne/kartice s odgodom plaćanja.

Bodovi se sakupljaju svakim plaćanjem osobnim Addiko karticama na svim Prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu, plaćanjem roba ili usluga putem Interneta te podizanjem

gotovine na bankomatima u zemlji i inozemstvu.

Sudjelovanje u Programu, odnosno članarina se ne naplaćuje za prvu godinu korištenja. Članovi će prihvatiti da se program može izmijeniti, u cijelosti ili dijelom, u bilo kojem trenutku i bez prethodne najave o čemu će svi članovi biti obaviješteni 90 dana prije stupanja nove odluke na snagu. Bodovi osvojeni u Programu se zamjenjuju za nagrade.

Sakupljene bodove u Programu Član Addiko Cluba može realizirati jedino uz uvjet da su na dan zahtjeva sva dospjela dugovanja po karticama s kojima sudjeluje u Programu podmirena te da kartice nisu vraćene ili opozvane od strane Banke. Ako stanje na računu bilo koje uključene kartice nije u skladu s prethodnim stavkom, Banka zadržava pravo odbiti zahtjev Člana Addiko Cluba za realizaciju nagrade.

Bod predstavlja vrijednost potrošenih sredstava preračunatu prema predefiniciranim koeficijentima sukladno poslovnoj odluci Banke.

Banka ima pravo izmijeniti vrijednost bodova/visinu koeficijenata za njihov izračun, svakodobno, bez prethodne obavijesti klijenta/Člana Addiko Cluba o tome.

Devizni troškovi obračunavaju se po mjenjačkom tečaju koji nude međunarodni kartični sustavi i koji se koristi kao temelj za izračun razmjene novčanih valuta i dostupan je izvoru javnosti na dan formiranja računa na način da jedna devizna jedinica donosi onoliko bodova koliki je njezin iznos u kunama.

Za potrošnju nastalu korištenjem kreditne kartice Član Addiko Cluba će osvojiti bodove pod uvjetom da je ukupan iznos mjesečne obveze plaćanja za Kreditnu karticu plaćen u cijelosti (po Ugovoru minimalni iznos otplate po revolving kreditu i svi troškovi koji po Ugovoru dolaze na naplatu u ukupnom iznosu). Minimalni potrebni broj bodova nakon kojeg je moguće zamijeniti nagradne bodove za predmete iz Programa iznosi 3.000 bodova.

Bodovi osvojeni i upisani na Pregledu stanja bodova Člana Addiko Cluba tijekom jedne godine, prenose se dalje. Bodovi traju 3 godine od pripisa za svaki osvojeni bod, nakon toga bit će automatski poništeni. Istekom prvog trogodišnjeg ciklusa skupljanja bodova, započinje novi trogodišnji ciklus i tako redom. Jednom otkupljeni bodovi ne mogu se vraćati u Program.

U sustav bodovanja ne ulaze troškovi provizije bankomata u zemlji i inozemstvu, Addiko bankomata, revolving zatezna kamata, prekoračenje limita, kamate revolving kartica, povrat naknada, zatezna kamata, hitna izrada kartice, upisnina i članarina osnovnih i dodatnih korisnika, storno troškova opomene, storno upisnine/ članarine i storno zatezne kamate.

U slučaju smrti Člana Addiko Cluba nema prijenosa bodova na nasljednike, bodovi će biti će automatski poništeni.

Zahtjev za realizaciju nagrade dužan je zatražiti Član Addiko Cluba u poslovnici Banke ili putem aktiviranog korisničkog računa na club.addiko.hr.

U roku od 45 dana od dana zaprimanja zahtjeva za zamjenu, a pod uvjetom da Član Addiko Cluba ima na raspolaganju za zamjenu najmanje onaj broj nagradnih bodova potreban za zamjenu, te da broj nagradnih bodova zadovoljava utvrđeni kriterij minimalnog iznosa nagradnih bodova potrebnih za zamjenu, Banka će izvršiti zamjenu nagradnih bodova u bodove u Programu.

Ponuda robe i usluga u Programu podložna je svakodobnim promjenama i ograničenjima.

Ukoliko je predmet koji je Član Addiko Cluba preuzeo oštećen prije preuzimanja, Član Addiko Cluba ima pravo na reklamaciju u roku od osam dana od dana preuzimanja, te u tom roku može zatražiti zamjenu dostavljenog predmeta novim istim predmetom, ukoliko je takav na raspolaganju. Ukoliko takav predmet nije na raspolaganju Članu Addiko Cluba će biti vraćeni nagradni bodovi osim ako Član Addiko Cluba nije zatražio drugi predmet iz Programa.

# Addiko Bank

Kod poklon bonova Prodavatelj i Banka ne odgovaraju za gubitak ili krađu istoga. Prodavatelj i Banka također ne odgovaraju za neiskorištene poklon bonove, te Član Addiko Cluba nema pravo tražiti povrat novca za neiskorišten Poklon bon. Poklon bon se u pravilu može koristiti jednokratno i nije zamjenjiv za novac. Vrijednost kupnje može biti isključivo jednaka ili veća od vrijednosti bona. Ukoliko je vrijednost odabrane robe veća od vrijednosti označene na poklon bonu, Član Addiko Cluba koji poklon bon koristi, dužan je nadoplatiti razliku za izabranu robu. Prilikom predaje robe Članu Addiko Cluba koji koristi poklon bon, Prodavatelj će izdati maloprodajni račun. Reklamacije na robu koja je preuzeta korištenjem poklon bona mogu se vršiti isključivo uz predočenje maloprodajnog računa, na prodajnom mjestu gdje je roba kupljena.

Član Addiko Cluba sve ostale reklamacije podnosi osobno u svakoj poslovnici Banke, odnosno istu može poslati poštom na adresu Addiko Bank d.d., 10000 Zagreb, Slavonska avenija 6 ili na elektronsku adresu: club.hr@addiko.com. Banka će na zaprimljenu pritužbu odgovoriti sukladno važećim propisima u pisanom obliku, te dostaviti odgovor Članu Addiko Cluba na način koji je zatražio.

Banka ne jamči da će bilo koji predmet naveden na club.addiko.hr biti na raspolaganju za zamjenu nagradnih bodova u trenutku obrade zahtjeva za zamjenu bodova.

Addiko Bank d.d. može nagraditi bonus bodovima na način i kroz vrijeme kako to utvrdi svojom odlukom.

Ako Član Addiko Cluba otkáže sudjelovanje u programu i vrati sve kartice, svi osvojeni bodovi u programu bit će automatski poništeni.

Član Addiko Cluba može izgubiti pravo sudjelovanja u programu kao i osvojene bodove ako u bilo kojem trenutku prekrši ove Opće uvjete i pravila.

Član Addiko Cluba koji više ne želi sudjelovati u Programu može tražiti zatvaranje Addiko Club računa isključivo u poslovnici Banke.

## 20. 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.

## 21. 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 obavezan 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 koji 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 važiti 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 obavezan u roku od 60 dana prije isteka valjanosti kartice Banci dostaviti informaciju ako karticu više ne želi koristiti nakon isteka valjanosti, u protivnom će Kartica biti izrađena.

Banka može otkazati Ugovor koji je sklopljen na neodređeno vrijeme bez navođenja razloga, s otkaznim rokom od najmanje 2 (dva) mjeseca. Obavijest o otkazu Ugovora Banka dostavlja Korisniku na jasan i razumljiv način, u pisanom obliku putem pošte na zadnju poznatu adresu Korisnika. U slučaju otkaza Ugovora, Korisnik je dužan u cijelosti izvršiti sve obveze iz Ugovora nastale do dana otkaza Ugovora. Otkazni rok počinje teći od datuma slanja pisanog otkaza na adresu Korisnika, odnosno primitkom zahtjeva za otkaz Ugovora u Banci.

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

### 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 vođenjem Računa i provođenja platnih transakcija, kao i obveza po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom;
- ako nastupe ili prijete 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 proteka roka od 90 dana od trenutka prijave gubitka, krađe ili zlouporabe Kartice te blokade Kartice zbog neučućenja;
- ako Korisnik svojim poslovanjem narušava ugled Banke;
- ako Korisnik postupa suprotno prisilnim propisima RH i moralu društva.

## 22. Mirno rješavanje sporova

Eventualne sporove ili prigovore u vezi s obavljanjem usluga Korisnik i Banka rješavat će 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 odredbi 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 ovlaštenom 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.



# Addiko Bank

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.

## 23. 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;
- Opći uvjeti - Grawe Nezgoda, osiguratelja Grawe Hrvatska d.d.;
- Opći uvjeti - Grawe Assistance osiguratelja Grawe Hrvatska d.d.

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 i pravila za izdavanje i korištenje Visa Revolving Grawe kreditne kartice od 25.5.2018. 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](http://www.addiko.hr).

Na Okvirne ugovore o izdavanju i korištenju Visa revolving kreditne kartice primjenjuju se ovi Opći uvjeti od 4.11.2018. godine.

U Zagrebu, 4.9.2018.

**Addiko Bank d.d.**