Addiko Bank

Uputa za popunjavanje obrasca za osporavanje kartičnih transakcija

Odmah po saznanju o neautoriziranim, neizvršenim ili nepravilno izvršenim platnim transakcijama izvršenim platnim karticama Addiko Bank d.d., potrebno je popuniti i potpisati Obrazac za osporavanje kartičnih transakcija.

Obrazac se može popuniti i predati u poslovnici Banke ili se može dostaviti e-mailom na adresu prigovori.hr@addiko.com ili poštom na adresu Addiko Bank d.d., Ulica Milana Rešetara 1B, 10000 Zagreb, s napomenom „za Upravljanje prigovorima".

Postupak podnošenja prigovora tj. osporavanja kartičnih transakcija reguliran je Općim uvjetima koji su sastavni dio Okvirnog ugovora za izdavanje i korištenje kartica koje izdaje Addiko Bank d.d.

Potrebne informacije ili dokumentacija koju je potrebno pribaviti ovisno o razlogu prigovora
Necessary information or documentation to be obtained depending on the type of claim

B) Greška u procesiranju transakcije i ostali razlozi / Processing error or other reasons

	Vrsta prigovora ili zahtjeva / Type of claim	**Potrebno osigurati / *Necessary to provide***
1	**Neprimitak gotovine na bankomatu** *Not receiving cash at ATM*	Ako se radi o djelomičnoj isplati, navesti iznos isplate u obrazloženju prigovora (*In case of partial payment, state the amount.*)
2	**Greška pri unosu transakcije (npr. krivi / dupli iznos trx)** *Error in transaction (e.g. wrong / duplicate amount)*	Dokumentaciju o točnom iznosu transakcije; npr. račun, narudžbu potvrđenu od strane trgovca (*Documentation with the exact amount of the transaction (eg invoice, order confirmed by the merchant*)
3	**Plaćeno drugim sredstvom** *Paid by other means*	Dokumentaciju koja potvrđuje da je transakcija plaćena na drugi način; npr. račun plaćen gotovinom, izvod ako je plaćeno drugom karticom (*Documentation confirming that the transaction was paid in another way; eg invoice paid in cash, statement if paid by another card*)
4	**Korisnik otkazao / vratio robu / uslugu** *Transaction cancelled / goods / services returned by Cardholder*	Dokumentaciju iz koje je vidljivo da je korisnik kartice otkazao uslugu/vratio ili pokušao vratiti dostavljenu robu, sukladno uvjetima otkaza trgovca (*Documentation showing that the cardholder has canceled the service / returned or attempted to return the delivered goods, in accordance with the merchant cancellation policy*)
5	**Kupljen proizvod / usluga nije isporučen/pružena u dogovorenom roku** *Services or product not provided / received at the agreed location and date*	- Opis proizvoda/usluge koji nije isporučen (*Product / service description*) - Očekivani datum isporuke proizvoda/usluge (*Arranged delivery date*)
6	**Dostavljeni proizvod ne odgovara naručenom / oštećen** *Received goods / services were either not as described or defective*	- Dokaz o kontaktu ili pokušaju kontakta trgovca i odgovoru ako je dostavljen (*Evidence of contact or attempt to contact the merchant and the response if it was delivered*) - Sliku naručene i dostavljene robe, ako roba ne odgovara naručenoj i opis razlika (*A picture of the ordered and delivered goods, if it does not match the ordered one, and a description of the differences*)