

# Addiko Bank

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

Izdavatelj ovih Općih uvjeta je: Addiko Bank d.d., Slavenska avenija 6, 10 000 Zagreb, OIB 1403633877, 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 Revolving kreditne kartice/revolving kredita (u daljnjem tekstu: Korisnik), te predmetni Opći uvjeti zajedno sa Pristupnicom/Zahtjevom za promjenu po kartici sastavni su dio Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Mastercard Revolving 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;

#### Primatelja 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) kojeg za Korisnika otvara i vodi Banka u svrhu pružanja usluga platnog prometa i u druge svrhe povezane s obavljanjem bankovnih usluga;

#### Bankovna usluga

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

Beskontaktna platna transakcija (beskontaktna plaćanja, beskontaktno podizanje gotovine i druge beskontaktno transakcije)

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

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

#### 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 Revolving 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 Mastercard Revolving 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);

# Addiko Bank

## Pristupnica/Zahtjev za promjenu po kartici

-zahtjev za izdavanje/promjenu po Mastercard Revolving kreditnoj kartici i sastavni je dio općih uvjeta i Ugovora;

## Korisnik

- fizička osoba-potrošač koja je s Bankom sklopila ugovor i kojoj Banka izdaje Karticu, te koja, ovisno o uvjetima koje ispunjava, može imati status Osnovnog ili Dodatnog korisnika;

## Osnovni korisnik

-osnovni korisnik Mastercard Revolving kartice kojemu Banka izdaje karticu temeljem sklopljenog ugovora;

## Dodatni korisnik

-dodatni korisnik Mastercard Revolving kreditne kartice kojemu Banka izdaje karticu na zahtjev Osnovnog korisnika i na njegov zahtjev temeljem potpisa Pristupnice/Zahtjeva za promjenu po kartici;

## Osnovna kartica

-kartica izdana Osnovnom korisniku;

## Dodatna kartica

-kartica koja se izdaje dodatnom korisniku na temelju zahtjeva Korisnika i uz njegovu suglasnost 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), a 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 poznat isključivo korisniku kartice i strogo povjerljiv;

## Sigurnosni kod

-troznamenkasti broj zapisan na poledini 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; koji omogućava nepromijenjenu reprodukciju pohranjenih podataka kao što je npr. obavijest u papirnomoj 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 na revolving kredit, zateznim zakonskim kamatama, minimalnom iznosu mjesečne otplate revolving kredita i drugim informacijama;

## Revolving kredit

-kredit koji Banka odobrava 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/Zahtjevu za promjenom po kartici 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

-model podmirenja duga u postotku odabranom na Pristupnici/Zahtjevu za promjenom po kartici;

## Minimalni iznos otplate

-postotak ukupnog duga po kreditnoj kartici utvrđen Ugovorom o revolving kreditu, odnosno točkom 11. Ovih Općih uvjeta, a koji je Korisnik obavezan platiti na ugovoreni način do na Izvratku naznačenog datuma dospeljeća (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 koje će se primjenjivati;

## 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.

## Addiko Club (dalje u tekstu: Program)

-program nagrađivanja postojećih 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. Ne primjenjuje se na Korisnike s kojima je Banka sklopila Ugovor nakon stupanja ovih Općih uvjeta na snagu, odnosno 23.4.2019. godine.

## 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 na dan stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, odnosno na dan 23.4.2019., već sudjeluje u Programu (postojeći sudionik);

## 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;

# Addiko Bank

## Bod

-predstavlja vrijednost potrošenih sredstava preračunatu prema predefinicijama 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 gotovog novca 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;

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

Korisnik je obavezan u roku od 8 dana od dana nastanka promjene obavijestiti Banku 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/Zahtjev za promjenu po kartici i ove Opće uvjete s priložima, Opće uvjete poslovanja Addiko Bank d.d., Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge Addiko Bank d.d., Odluku o kamatnim stopama Addiko Bank d.d. 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 uvjetima navedenim u Ugovoru. Podnositelj zahtjeva podnosi zahtjev za karticu 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, Općim uvjetima poslovanja Addiko Bank d.d., Izvatkom iz Odluke o naknadama za usluge Addiko Bank d.d., Odlukom o kamatnim stopama Addiko Bank d.d. 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 prethodne obavijesti po isteku roka od minimalno 90 dana nakon

slanja obavijesti o preuzimanju kartice u poslovnici Banke ili kontaktiranja Korisnika.

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

## 4. Obnavljanje kartice

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 prethodne obavijesti po isteku roka od minimalno 90 dana nakon slanja obavijesti o preuzimanju kartice u poslovnici Banke ili kontaktiranja Korisnika.

## 5. Korištenje kartice

Korisnik kartice obavezan je karticu koristiti sukladno Ugovoru 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 dužan je 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. Navedeni načini uporabe kartice smatraju se zlouporabom, te imaju za posljedicu raskid ugovora.

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 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.

Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o gubitku ili

# Addiko Bank

krađi kartice, odnosno zlouporabi ili neovlaštenom korištenju iste.

Ako Korisnik pronađe svoju već opozvanu Karticu, više je ne smije koristiti već ju je dužan prerezati i baciti.

Korisnik može u svako vrijeme dodatnom korisniku opozvati 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 će na pisani zahtjev Korisnika, bez odgađanja, blokirati karticu dodatnog korisnika.

Za zlouporabu Kartice na prodajnom mjestu Banka ne odgovara.

## 7. Odobranje 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 poslovnicu.

Iznos revolving kredita je promjenjiv, a Banka ga može naknadno smanjiti ili povećati, o čemu pisanim putem obavještava Korisnika. Povećanje revolving kredita može pisanim putem 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 naplate.

Korisnik prihvaća da Banka ima pravo odrediti i mijenjati maksimalni iznos odobrenog revolving kredita.

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 učinjenim transakcijama.

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.

Banka može iz opravdanih razloga otkazati pravo korisnika kartice na povlačenje iznosa kredita. O otkazivanju i razlozima otkazivanja Banka će obavijestiti Korisnika na ugovoreni način, kada je to moguće, prije samog otkazivanja, a najkasnije odmah nakon otkazivanja, osim ako je pružanje takovih informacija zabranjeno posebnim propisima. Opravdani razlozi mogu obuhvaćati sumnju o neovlaštenom korištenju kredita, opravdanu sumnju o prijevari vezanoj za kredit i korištenje kartice, značajno povećanje rizika da Korisnik neće ispuniti svoju obvezu otplate kredita Banci i druge slične situacije.

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.

Korisnik revolving kredita može u roku od 14 (slovima: četrnaest) dana počevši od dana sklapanja ugovora odustati od ugovora, ali je o tome, prije isteka navedenog roka, dužan pisanim putem izvijestiti Banku.

U slučaju iz prethodnog stavka korisnik revolving kredita dužan je bez odgode i ne kasnije od 30 (slovima: trideset) dana od dana kada je Banci poslao pisanu obavijest o odustanku, otplatiti Banci iskorišteni revolving kredit i pripadajuću kamatu za razdoblje od dana korištenja revolving kredita pa do dana njegove otplate.

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

Korisnik Kartice može inicirati platne transakcije:

- preko primatelja plaćanja u zemlji i inozemstvu na čijim prodajnim mjestima stoji istaknuta oznaka Mastercard;
- podizati gotov novac na bankomatima i na isplacnim mjestima u 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 troznamenkastog 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. U slučaju beskontaktnog plaćanja davanje suglasnosti bez potpisa ili unosa PIN\_a ograničeno je samo na platne transakcije do iznosa od 100,00 kn u Republici Hrvatskoj, odnosno maksimalno do 50,00 EUR u inozemstvu.

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 zaporke 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 povećanju pažnju.

U slučaju kada Korisnik da suglasnost za izvršenje platne transakcije, transakcija se više 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



# Addiko Bank

izvršene u valuti različitoj od domaće valute preračunavaju se iz strane valute u valutu USD i zatim u domaću valutu prema tečaju međunarodnog sustava Mastercard International. Na visinu ovog tečaja Banka nema utjecaj. Mjenjački tečaj pojedine transakcije vidljiv je na Obavijesti o učinjenim transakcijama.

Zbog višestrukog mijenjanja mjenjačkih tečajeva međunarodnih sustava tijekom dana, moguće je da su tečajevi za transakcije obavljene tijekom istog dana različite.

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 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 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 dospijeća obveza po revolving kreditu;
- o promjeni Općih uvjeta i pravila u roku propisanim zakonom.

Obavijest o učinjenim transakcijama dostavlja se Korisniku sukladno načinu utvrđenim na pristupnici i do datuma dospijeća obveza utvrđenim 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 dospijeća 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.

## 11. Otplate revolving kredita i podmirenje obveza po kartici

Korisnik odabire koliki iznos iskorištenog revolving kredita će platiti, no to ne može biti manje od minimalnog iznosa navedenog na Obavijesti o učinjenim transakcijama koji Banka šalje korisniku jednom mjesečno.

Minimalni iznos otplate se određuje u postotku od iznosa iskorištenog revolving kredita za platne transakcije provedene karticom koji se uvećava za: cjelokupni iznos rate u slučaju kupovine na rate, cjelokupni iznos obračunatih kamata na revolving kredit, zakonskih zatezних kamata (ukoliko primjenjivo) i naknada, neplaćeni minimalni iznos iz prethodnog razdoblja te ukupni iznos prekoračenja odobrenog revolving kredita. Minimalni iznos može iznositi najmanje 100 kn (ukoliko je ukupni dug manji od 100 kn, minimalni iznos plaćanja jednak je ukupnom dugu).

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 je obavezan obaviti plaćanje najkasnije do datuma dospijeća naznačenog na Obavijesti o učinjenim transakcijama uplatom na račun banke ili ugovaranjem izravnog terećenja transakcijskog računa u Banci (koji je korisnik naveo u Pristupnici/Zahtjevu za karticu).

Korisnik Kartice koji je s Bankom sklopio Ugovor prije stupanja na snagu ovih Općih uvjeta odnosno prije 23.4.2019., potpisom Ugovora ovlašćuje Banku da ugovoreni minimalni iznos dospjelih obveza nastao korištenjem osnovne i dodatnih kartica odnosno u slučaju otkaza Ugovora za sve dospjele troškove po osnovnoj i dodatnim karticama, 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. Korisnik Kartice je dužan 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.

Korisnik Kartice koji sklopi Ugovor i temeljem istog ugovori plaćanje izravnim terećenjem transakcijskog računa u Banci nakon stupanja na snagu ovih Općih uvjeta odnosno od 23.4.2019., potpisom Pristupnice/Zahtjeva za promjenu po kartici ovlašćuje Banku da ugovoreni iznos obveza nastao korištenjem osnovne i dodatnih kartica, odnosno u slučaju otkaza Ugovora za sve dospjele troškove po osnovnoj i dodatnim karticama, naplaćuje jednom mjesečno izravnim terećenjem transakcijskog računa Korisnika, a prema datumu navedenom u Obavijesti o učinjenim transakcijama. Korisnik je dužan po svakoj Obavijesti o učinjenim transakcijama osigurati sredstva na svojem računu u ugovorenom iznosu otplate na dan dospijeća plaćanja navedenog u obavijesti. Ukoliko je Korisnik ugovorio plaćanje izravnim terećenjem transakcijskog računa u Banci u iznosu ukupnog duga, a na datum dospijeća plaćanja nije osigurao raspoloživa novčana sredstva na transakcijskom računu Banka će naplatiti minimalni iznos dospjelih obveza.

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 kreditnim transferom (platnim nalogom) prema uputi za plaćanje navedenoj u Obavijesti o učinjenim transakcijama u bilo kojem iznosu i u bilo koje vrijeme.

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 podmirenja obveza po kartici te je dužan sam podmiriti nastale obveze u iznosu i do datuma dospijeća navedenom u Obavijesti.

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.

Ukoliko Korisnik kartice ne izvrši uplatu dospjelog iznosa obveza

# Addiko Bank

na određeni datum, Banka će obračunati i naplatiti zakonsku zateznu kamatu koja je promjenjiva u skladu sa zakonskim propisima, i to počevši od datuma dospijeca obveze.

Zatezna kamata obračunava se na sve dospjele i neplaćene iznose. 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. Obročno plaćanje - plaćanje na rate

Kartica podržava funkcionalnost obročnog plaćanja platnih transakcija iniciranih preko primatelja plaćanja u zemlji i inozemstvu uz autorizaciju Korisnika i odobrenje od strane Banke.

Predmet obročnog plaćanja mogu biti:

- transakcije kupovine inicirane preko primatelja plaćanja u zemlji i inozemstvu na čijim prodajnim mjestima postoji oznaka Mastercard (uključujući i Internetska prodajna mjesta te samoposlužne uređaje),
- transakcije isplate gotovog novca na bankomatima i POS uređajima u zemlji i inozemstvu,
- transakcije koje se provode bez odobrenja od strane Banke u trenutku iniciranja naloga za plaćanje.

Usluga obročnog plaćanja realizira se:

- na način da nakon obavljene transakcije, a najkasnije do 22.00 sata posljednjeg dana obračunskog razdoblja svoje Mastercard Revolving kartice, korisnik osnovne kartice za osnovnu karticu i/ili dodatnu karticu odnosno dodatni korisnik za dodatnu karticu kontaktira telefonskim pozivom Kontakt centar Banke te se uz identifikaciju korisnika i transakcije izvrši podjela transakcije na broj rata koji definira korisnik,
- na prodajnom mjestu s kojim Banka ima potpisan Ugovor o obročnom plaćanju, a u skladu s uvjetima koji su definirani s prodajnim mjestom.

Broj obroka (rata) ne može biti veći od dvanaest, a Korisnik definira željeni broj rata prilikom telefonskog poziva Kontakt centru, odnosno Korisnik ugovara željeni broj rata na prodajnom mjestu sukladno uvjetima koje je Banka dogovorila za određeno prodajno mjesto.

Pri realiziranju usluge obročnog plaćanja pozivom Kontakt centru Banke Korisnik se identificira davanjem slijedećih podataka - ime i prezime i posljednje 4 znamenke broja Kartice, a transakciju za koju želi koristiti uslugu obročne otplate slijedećim podacima - datum transakcije, iznos transakcije i naziv prodajnog mjesta sa potvrde o transakciji sa prodajnog mjesta.

Identifikaciju potvrđuje Kontakt centar Banke i identifikacija se smatra uspješnom ukoliko su svi elementi identifikacije Korisnika i Kartice potvrđeni. Smatra se da je Korisnik definiranjem broja rata obročne otplate djelatniku Kontakt centra Banke odnosno PINom ili potpisom na prodajnim mjestima s kojima Banka ima potpisan Ugovor o obročnoj otplati dao svoju suglasnost i potvrdio korištenje usluge obročne otplate.

Banka Odlukom definira minimalni iznos platne transakcije koja je predmet obročne otplate, dok je maksimalni iznos transakcije definiran i ograničen dnevnim i četverodnevni limitima te ukupno odobrenim limitom na kartici. Jednom definirani broj rata pojedinačne platne transakcije od strane Korisnika nije moguće mijenjati.

Transakcije koje su predmet obročne otplate dospijevaju mjesečno do podmirenja iznosa u cijelosti uvećane za naknadu. Prva rata dospijeva na zadnji dan obračunskog razdoblja Kartice u kojem je Banka zaprimila terećenje od banke prihvatitelja platne transakcije.

Banka ima pravo bez posebnog obrazloženja odbiti platne transakcije uključivši i podjelu transakcija na rate u slučaju sumnje na korištenje Kartice i provođenje transakcija u suprotnosti s ovim Općim uvjetima, pravilima i procedurama

Banke, zakonskim propisima Republike Hrvatske, te Mastercard Europe Sprl. pravilima.

## 13. Prijebaj potraživanja

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

## 14. Naplata, agencije za naplatu potraživanja i terensku provjeru, pravo zadržanja i prijebaj 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 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).

## 15. 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 obračunava se na iskorišteni iznos revolving kredita, od datuma valute do konačne otplate revolving kredita, a plaća se mjesečno na dan dospijeca plaćanja prema Obavijesti.

Za 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 podmorio ukupan dug revolving kredita do dana dospijeca plaćanja navedenog na Obavijesti o učinjenim transakcijama, Banka ne zaračunava kamate.

Iznos obračunate kamate iskazuje se u 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.

## 16. Reklamacije na platnu transakciju

Korisnik podnosi reklamaciju vezano uz troškove učinjene karticom osobno u svakoj poslovnici Banke odnosno istu može poslati poštom na adresu Addiko Bank d.d., 10000 Zagreb, Slavenska avenija 6 ili putem elektroničke pošte na adresu: [prigovori.hr@addiko.com](mailto:prigovori.hr@addiko.com).

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

# Addiko Bank

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 Korisnikov 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 (slovima: tristosedamdesetpet) HRK ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili posljedica druge zlorabe kartice.

Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije u punom iznosu ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obveza koje proizlaze iz Ugovora i ovih Općih uvjeta odnosno općih uvjeta koji reguliraju platni instrument koji koristi.

Korisnik ne odgovara za neautorizirane platne transakcije:

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

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

## 17. 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 Mastercard, te istu prijavu pismeno potvrditi u najbližoj poslovnici Banke radi sprječavanja daljnje zlorabe. 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 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.

Ukoliko Korisnik nakon prijave gubitka ili krađe svoje kartice ne želi zamjensku karticu, poslovni odnos između Banke i Korisnika prestaje, a sve tražbina Banke dospijevaju na naplatu u cijelosti.

## 18. 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 zlorabu Kartice;
- ako Kartica nije uručena ili preuzeta u propisanom roku.

Kartica je vlasništvo Banke i na njen 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 zlorabu Kartice, Zahtjev za zamjenom nužno je podnijeti u roku od 90 dana od trenutka prijave gubitka, krađe ili zlorabe Kartice. U slučaju neutemeljene reklamacije Banka zadržava pravo naplate naknade za neutemeljenu reklamaciju po financijskoj transakciji.

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

## 19. Neaktivnost računa

Račun revolving kredita 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 22.2.1 ovih Uvjeta.

## 20. Addiko Club

OPĆI UVJETI I PRAVILA

Niže navedeni uvjeti i pravila primjenjuju se na Korisnike koji su postali Članom Addiko Cluba prije stupanja na snagu ovih Općih

# Addiko Bank

uvjeta, a ne primjenjuju se u odnosu na Korisnike koji su s Bankom sklopili Ugovor nakon stupanja istih na snagu. Nadalje, niže navedeni uvjeti i pravila prestaju važiti istekom 90-og dana od dana objave ovih Općih uvjeta, odnosno najkasnije dana 15.6.2019.

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 ućlanjenja, 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 pribiraju 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 Bank karticama na svim Prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu, plaćanjem roba ili usluga putem Interneta te podizanjem gotovog novca na bankomatima u zemlji i inozemstvu.

Sudjelovanje u Programu, odnosno članarina se ne naplaćuje. Članovi će prihvatiti da se program može izmijeniti, u cijelosti ili dijelom 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 predefimiranim koeficijentima sukladno poslovnoj odluci Banke.

Banka ima pravo izmijeniti vrijednost bodova/visinu koeficijenta 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 Bank 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 čije automatski poništeni.

Zahtjev za realizaciju nagrade dužan je zatražiti Član Addiko Cluba u poslovnicu 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.

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 poslovnicu Banke, odnosno istu može poslati poštom na adresu Addiko Bank d.d., 10000 Zagreb, Slavenska 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 poslovnicu Banke.

## 21. Naknade

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



# Addiko Bank

mjenjačkom tečaju. Sve naknade Banka naplaćuje sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke.

Iznosi obračunatih naknada iskazani su u Obavijesti o učinjenim transakcijama.

## 22. Izmjena i otkaz okvirnog ugovora

### 22.1. Izmjena okvirnog ugovora

U slučaju da Banka promijeni ove Opće uvjete, o tome će obavijestiti Korisnika 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. Nadalje, Korisnik je dužan karticu (osnovnu i dopunske) vratiti Banci uz pisanu obavijest da ne prihvaća izmjene Općih uvjeta te da otkazuje Ugovor. U tom slučaju, Korisniku dospijevaju na naplatu u cijelosti sve tražbine po izdanim karticama koje je Korisnik dužan podmiriti. 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. Ukoliko Korisnik odbije prijedlog izmjena Općih uvjeta, Banka može otkazati Ugovor.

### 22.2. 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.

#### 22.2.1 Redovan otkaz

Ugovor prestaje istekom vremena na koji je sklopljen ili sukladno ovim Općim uvjetima. Korisnik može u bilo kojem trenutku u pisanoj formi otkazati Ugovor uz otkazni rok od 1 (slovima: jednog) mjeseca. U tom slučaju prestaje pravo korištenja kartice i dodatnom korisniku.

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, 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.

Osim na prethodno navedene načine, Korisnik i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno pisanim putem raskinuti ugovor s trenutnim učinkom.

#### 22.2.2 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 vodenjem 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;
- u slučaju proteka roka od 90 dana od trenutka prijave gubitka, krađe ili zlouporabe Kartice te blokade Kartice zbog neuručena;
- na zahtjev zakonodavca ili nadzornog tijela;
- ako Korisnik svojim poslovanjem narušava ugled Banke;
- ako Korisnik postupa suprotno prisilnim propisima RH i moralu društva

## 23. Mirno rješavanje sporova

Eventualne sporove ili prigovore u vezi s obavljanjem usluga definiranih ovim Općim uvjetima, 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. Banka će na prigovor odgovoriti u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora, izuzev ukoliko je za pojedinu vrstu financijske usluge općim uvjetima za tu uslugu propisan drugačiji rok.

Ukoliko Korisnik nije suglasan s odlukom Banke povodom prigovora, odnosno smatra da se Banka ne pridržava odredbi Uredbe (EZ) br. 924/2009 ili Uredbe (EU) br.260/2012, isti može podnijeti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu.

U slučaju da Korisnik, 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 kratak 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.

## 24. Završne odredbe

Sastavni dio ovih Općih uvjeta su:

- Pristupnica/Zahtjev za promjenu po kartici;
- Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge Addiko Bank d.d.;
- Opći uvjeti poslovanja Addiko Bank d.d.;
- Odluka o kamatnim stopama Addiko Bank d.d.;
- Izvadak iz Odluke o visini aktivnih kamatnih stopa u poslovanju s građanstvom;
- Izvadak iz Odluke o limitima potrošnje po karticama poslovanju s građanstvom.

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

Za rješavanje svih eventualnih sporova koji bi nastali na temelju ovih Općih uvjeta, a koje Korisnik i Banka ne bi uspjeli riješiti sporazumno, mjerodavno je hrvatsko pravo, te je nadležan stvarno nadležni sud u Zagrebu.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti i pravila za izdavanje i korištenje Mastercard Revolving kartice u primjeni od 4.11.2018. godine.

Istekom 90-og dana od dana objave ovih Općih uvjeta, a najkasnije 15.6.2019. ukida se Addiko Club program nagrađivanja Članova Addiko Cluba, te u cijelosti prestaju važiti odredbe kojima je predmetni program uređen. Ujedno s navedenim danom prestaje s radom Addiko Club web aplikacija za zamjenu bodova dostupna na club.addiko.hr, kao i elektronska adresa: club.hr@addiko.com. Banka će bodove prikupljene do navedenog datuma zamijeniti za nagrade najkasnije do 31.12.2019., s time da je zahtjev za

# Addiko Bank

realizaciju nagrade potrebno podnijeti isključivo u poslovnicu Banke.

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 Mastercard revolving kreditne kartice primjenjuju se ovi Opći uvjeti od 23.04.2019. godine.

U Zagrebu, 19.02.2019.

**Addiko Bank d.d.**