

# Addiko Bank

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

### 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 i pravilima za izdavanje i korištenje Business Mastercard revolving kartice (dalje u tekstu: **Opći uvjeti**) regulirana su međusobna prava i obveze Banke i korisnika Business Mastercard Revolving kreditne kartice/revolving kredita (u daljnjem tekstu: Korisnik) i krajnjeg korisnika kartice, te su predmetni Opći uvjeti zajedno s Općim uvjetima poslovanja Addiko Bank d.d., Posebnim uvjetima poslovanja Addiko Bank d.d. za korištenje digitaliziranim karticama poslovnih subjekata, Pristupnicom/Zahtjevom za promjenu po kartici, Odlukom o limitima potrošnje po karticama u poslovanju s poslovnim subjektima, Odlukom o kamatnim stopama Addiko Bank d.d., te izvatkom iz Odluke o naknadama za usluge Addiko Bank d.d. sastavni dio Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Business Mastercard Revolving kreditne kartice i revolving kredita koji Banka sklapa s korisnicima usluga (svi navedeni akti u daljnjem tekstu pod zajedničkim nazivom: **Ugovor**).

### 1. Pojmovno određenje

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

**Pristupnica/Zahtjev za promjenu po kartici** - pisani zahtjev za izdavanje odnosno provođenje promjene po Business Mastercard Revolving kreditnoj kartici i sastavni je dio Ugovora (dalje u tekstu: Pristupnica);

**Business Mastercard Revolving kreditna kartica** - sredstvo koje omogućuje plaćanje roba i usluga preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu, EFT POS uređaju ili drugom samoposlužnom uređaju uz odgodu plaćanja obveza i vezana je za revolving kredit (u daljnjem tekstu: Kartica);

**Korisnik** - svaka fizička ili pravna osoba sa sjedištem ili podružnicom u Republici Hrvatskoj koja prilikom sklapanja Ugovora djeluje u okviru područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja, te tijelo državne vlasti, tijelo državne uprave, jedinica lokalne samouprave, jedinica područne ili regionalne samouprave, kojoj Banka odobrava korištenje Kartice temeljem sklopljenog Ugovora;

**Krajnji korisnik kartice** - fizička osoba koju je Korisnik temeljem Pristupnice ovlastio za upotrebu Kartice unutar dodijeljenog limita potrošnje u zemlji i inozemstvu, te čije je ime otisnuto na Kartici;

**Zamjenska Kartica** - kartica koja se izdaje Krajnjem korisniku kartice u zamjenu za izgublenu/ukradenu karticu, oštećenu Karticu te zbog promjene osobnih podataka;

**Revolving kredit** - kredit koji Banka odobrava Korisniku u nacionalnoj valuti s mogućnošću višekratnog korištenja do ukupnog odobrenog iznosa.

**Ukupan dug** - svi troškovi nastali korištenjem kartica Krajnjih korisnika kartice, obračunate kamate, naknade, te ostali mogući troškovi po računu revolving kredita;

# Addiko Bank

**Minimalni iznos otplate** - postotak ukupnog duga po kartici utvrđen točkom 11. Ovih Općih uvjeta, a koji je Korisnik obavezan platiti Banci na ugovoreni način do datuma dospijeca naznačenog na Obavijesti o učinjenim transakcijama;

**Datum dospijeca plaćanja** - datum do kada je Korisnik obavezan podmiriti minimalni iznos otplate. U smislu ovih Općih uvjeta datum dospijeca je 15.dan u mjesecu;

**Obračunsko razdoblje** - vremensko razdoblje između izdavanja dvije Obavijesti o učinjenim transakcijama koje u pravilu traje 30 dana. Početak i završetak istoga određuje Banka i o tome obavještava Korisnika na Obavijesti o učinjenim transakcijama.

**Datum valute** - dan kada Banka odobri ili tereti račun revolving kredita i uzima se u obzir kod obračuna kamata;

**Limit potrošnje Krajnjeg korisnika kartice** - iznos revolving kredita koji može koristiti Krajnji korisnik kartice sukladno zahtjevu Korisnika sadržanom u Pristupnici. Zbroj svih limita potrošnje Krajnjih korisnika kartice ne može biti veći od limita potrošnje Korisnika;

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

**Okvirni ugovor o izdavanju i korištenju Business Mastercard Revolving platne kartice i revolving kredita** - ugovor temelju kojeg Banka Korisniku izdaje Karticu i odobrava revolving kredit na koji je Kartica vezana.

**Platna transakcija** - u smislu ovih Općih uvjeta označava plaćanje roba i/ili usluga ili podizanje gotovog ili prijenos novčanih sredstava koje inicira Krajnji korisnik kartice upotrebom kartice;

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

**Autentifikacija** - postupak koji Banci omogućava provjeru identiteta Krajnjeg korisnika kartice prilikom upotrebe Kartice ili provjeru valjanosti upotrebe Kartice;

**Biometrijska autentifikacija** - postupak utvrđivanja identiteta Krajnjeg korisnika kartice temeljen na metodi prepoznavanja lica ili otiska prsta pohranjenog na mobilnom uređaju kojim Krajnji korisnik kartice pristupa Addiko Mobile mobilnom bankarstvu ili digitalnom novčaniku;

**Pouzdana autentifikacija** - autentifikacija Krajnjeg korisnika kartice na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo Krajnji korisnik kartice zna, kao što je to primjerice PIN), posjedovanja (nešto što samo Krajnji korisnik kartice posjeduje, kao što je to primjerice Kartica) ili svojstvenosti (nešto što Krajnji korisnik kartice jest, kao što su to primjerice otisak prsta Krajnjeg korisnika kartice ili izgled njegovog lica) koji su međusobno neovisni, što znači da povreda jednog ne umanjuje pouzdanost drugih elemenata, i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost autentifikacijskih podataka, pri čemu najmanje dva od navedenih elemenata moraju pripadati različitoj kategoriji. Pouzdanom autentifikacijom u smislu ovih Općih uvjeta smatra se autentifikacija PIN-om i biometrijska autentifikacija, kako je opisano u ovim Općim uvjetima;

# Addiko Bank

**Sigurnosni kod** - troznamenasti broj zapisan na poledini kartice (na potpisnoj traci) koji se prvenstveno koristi prilikom obavljanja platnih transakcija preko primatelja plaćanja bez prisustva kartice (Internet kupovine, katalogska prodaja);

**Bankomat** - samoposlužni uređaj za isplatu i ili uplatu gotovog novca, koji u pravilu pruža i dodatne usluge Korisniku kartice kao što su: uvid u stanje računa, mogućnost promjene PIN-a po kartici i sl;

**Prihvatno mjesto** - mjesto na kojem primatelji plaćanja prihvaćaju Karticu kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja roba i/ili usluga;

**Primatelj plaćanja** - fizička ili pravna osoba kojoj su namijenjena novčana sredstava koja su bila predmet platne transakcije;

**Datum valute** - dan kada Banka odobri ili tereti račun revolving kredita i uzima se u obzir kod obračuna kamata;

**PIN** - osobni tajni broj pomoću koje se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja platne kartice poznat isključivo korisniku kartice i strogo povjerljiv;

**PIN za sigurnu internetsku kupnju** - osobni identifikacijski broj/zaporka koju je Krajnji korisnik kartice kreirao prilikom aktivacije usluge sigurne internetske kupnje putem Addiko Mobile mobilne aplikacije. Kreirani PIN za sigurnu internetsku kupnju vrijedi za sve kartice koje Banka izdaje Krajnjem korisniku kartice;

**Skimming** - proces kopiranja Kartice i korištenja duplikata Kartice bez znanja odnosno pristanka Korisnika;

**Obavijest o učinjenim transakcijama** - pisana obavijest Korisniku o izvršenim platnim transakcijama i troškovima učinjenima korištenjem kartica, uplatama, naknadama, članarinama, kamatama na revolving kredit, zateznim zakonskim kamatama, minimalnom iznosu otplate, ukupnom dugu, datumu izvatka, datumu dospijeca plaćanja i drugim informacijama;

**Obračunski ciklus** - razdoblje od mjesec dana između datuma formiranja dvije uzastopne Obavijesti o učinjenim transakcijama;

**Trajni nalog** - platna usluga kod koje Korisnik kartice daje pisanu suglasnost Banci za izvršenje pojedine platne transakcije sa svog transakcijskog računa u Banci koja se ponavlja u određenim intervalima.

**Digitalizirana kartica** je digitalizirani platni instrument izdan na temelju kartice čiji je izdavatelj Banka, koji Krajnjem korisniku kartice omogućava da korištenjem digitalnog novčanika pomoću pametnog uređaja obavlja platne transakcije, bez upotrebe kartice u fizičkom obliku, na prihvatnim mjestima u zemlji i inozemstvu koja prihvaćaju digitaliziranu karticu;

**Digitalni novčanik** je aplikacija pružatelja usluge digitalnog novčanika kojom pružatelj usluge digitalnog novčanika omogućava Krajnjem korisniku kartice da se koristi digitaliziranom karticom pomoću pametnog uređaja;

# Addiko Bank

**Pružatelj usluge digitalnog novčanika** je pravna osoba koja Krajnjem korisniku kartice pruža uslugu digitalnog novčanika putem odgovarajuće aplikacije, pod uvjetom da je Banka omogućila dodavanje i korištenje karticom u obliku digitalizirane kartice putem digitalnog novčanika tog pružatelja usluge;

**Pametni uređaj** - uređaj kao što je primjerice pametni mobilni uređaj, prijenosno računalo, tablet ili digitalni sat ili bilo koji drugi uređaj na koji je moguće instalirati aplikaciju digitalnog novčanika i koji podržava NFC tehnologiju;

**NFC tehnologija** (NFC - Near Field Communication) je tehnologija za bežični prijenos podataka na malim udaljenostima između dva uređaja koja podržavaju NFC tehnologiju, kao što su, primjerice, pametni uređaj i POS uređaj;

## 2. Osiguranje osobnih podataka i povjerljivih informacija

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

Sve informacije i podaci prikupljeni pri pružanju platnih usluga po ovim Općim uvjetima smatraju se bankovnom tajnom. Podatke koji su zaštićeni bankovnom tajnom Banka smije priopćiti trećima isključivo u zakonom priznatim slučajevima primjene izuzeća od obveze čuvanja bankovne tajne predviđenim 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, promjeni podataka o Krajnjim korisnicima kartica, te drugim podacima koji se odnose na Račun, o promjeni naziva ili sjedišta, promjeni osoba ovlaštenih za zastupanje i njihovih osobnih podataka, o svim statusnim promjenama, o otvaranju stečaja ili likvidacije i dr. Banka ne odgovara za štetu nastalu zbog nepoštivanja obveza glede dostave promjena.

Korisnik je upoznat da Banka snima telefonske razgovore obavljene s Korisnikom odnosno Krajnjim korisnicima kartica u svrhu:

- prijave Banci gubitka, krađe ili zloupotrebe Kartice ili bilo koje druge okolnosti koja u skladu s ovim Općim uvjetima predstavlja osnovu za blokadu korištenja Kartice,
- prijave reklamacija,
- rješavanja upita i zahtjeva Korisnika odnosno Krajnjih korisnika kartice.

Snimljeni telefonski razgovor Banka može koristiti kao dokaz koje je podatke Korisnik odnosno Krajnji korisnik kartice dao Banci u prethodno navedene svrhe, radi provjere zadovoljstva Korisnika kvalitetom usluga Banke i poboljšanja kvalitete usluga, za potrebe rješavanja prigovora i/ili pritužbi Korisnika te u eventualnom sudskom sporu koji bi se vodio između Korisnika i Banke.

## 3. Izdavanje Kartice

Ugovorni odnos između Banke i Korisnika nastaje potpisom Ugovora od svih ugovornih strana.

Kartica se može izdati svakoj pravnoj ili fizičkoj osobi s registriranom gospodarskom djelatnošću ili samostalnim zanimanjem sa sjedištem u Republici Hrvatskoj ili podružnici inozemne pravne osobe u Republici Hrvatskoj uz uvjet da pruži dokaze da može sigurno i na vrijeme podmiriti sve troškove i obveze nastale korištenjem kartice pod uvjetima navedenim u Ugovoru.

Podnositelj zahtjeva podnosi zahtjev za izdavanje kartice i odobravanje revolving kredita popunjavanjem Pristupnice. Podnositelj zahtjeva u Pristupnici imenuje Krajnje korisnike kartice za koje određuje limite potrošnje, te uz zahtjev prilaže dokumentaciju potrebnu za njegovu obradu. Banka prema vlastitoj poslovnoj procjeni donosi odluku o sklapanju Ugovora, visini limita potrošnje na razini Korisnika, te posljedično odluku o izdavanju Kartice.

# Addiko Bank

Ako Banka ocijeni da podnositelj zahtjeva udovoljava kriterijima za izdavanje Kartice i odobravanje revolving kredita zaključit će s njim Ugovor. Vrsta i količina instrumenata osiguranja utvrđuje se sukladno poslovnoj odluci Banke. Limiti potrošnje se definiraju na razini Korisnika sukladno odluci Banke, te na razini Krajnjih korisnika kartica sukladno Pristupnici koju ispunjava Korisnik.

Podnositelj u Pristupnici imenuje kontakt osobu kojoj će Banka slati Obavijest o učinjenim transakcijama, kao i sve ostale obavijesti vezane uz Kartice, te način dostave predmetnih obavijesti.

Ovisno o hitnosti dostave kartice zatraženom od strane podnositelja zahtjeva, Kartice se dostavljaju običnom ili preporučenom pošiljkom Krajnjem korisniku kartice, na zadnju poznatu adresu koju Banka ima u svojoj evidenciji, ili Krajnji korisnik karticu podiže u poslovnici u kojoj je Korisnik podnio zahtjev za izdavanje Kartice.

Banka Krajnjem korisniku kartice dostavlja neaktivnu Karticu koja se ne može koristiti dok je Krajnji korisnik kartice ne aktivira na neki od načina koji su navedeni u obavijesti Banke uz koju mu je Kartica dostavljena.

Sukladno odluci Banke, Banka Krajnjem korisniku kartice dostavlja PIN putem Addiko Mobile mobilne aplikacije/Addiko Ebank Internet bankarstva, ukoliko je Krajnji korisnik kartice prethodno ugovorio njihovo korištenje, ili SMS porukom na broj mobilnog telefona koji je Korisnik ili Krajnji korisnik kartice posljednjeg prijavio Banci odnosno, na izričit zahtjev, trošak i rizik Korisnika, preporučenom ili običnom poštanskom pošiljkom na adresu koju je Korisnik ili Krajnji korisnik kartice posljednju prijavio Banci. Obavijest o PIN-u koja je Krajnjem korisniku dostavljena Addiko Mobile mobilnom aplikacijom bit će dostupna krajnjem korisniku za sve aktivne kartice putem predmetne aplikacije za cijelo vrijeme njezinog korištenja.

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 kontaktiranjem Korisnika.

Ako Korisnik ili Krajnji korisnik kartice ne želi privremeno ili trajno imati mogućnost beskontaktnog plaćanja, može zatražiti ukidanje beskontaktnih funkcija, podnošenjem zahtjeva Banci. Ukidanjem beskontaktnih funkcija Krajnji korisnik kartice 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 ili Krajnji Korisnik kartice ukinuo mogućnost beskontaktnog plaćanja, Korisnik i Krajnji Korisnik kartice je suglasan da Krajnji korisnik kartice na prihvatnim mjestima želi upotrebljavati karticu isključivo kontaktno, odnosno umetanjem kartice u ili povlačenjem kartice na EFT POS uređaju ili drugom samoposlužnom uređaju. Krajnji korisnik kartice može zatražiti ukidanje beskontaktnih funkcija samo onoj Kartici koju koristi, dok Korisnik može zatražiti ukidanje beskontaktnih funkcija svim ili pojedinim Karticama.

Korisnik ovlašćuje Krajnjeg korisnika kartice da karticu koja glasi na njegovo ime unese i koristi u digitalnom novčaniku pružatelja usluge digitalnog novčanika putem kojeg Banka omogućava korištenje karticom u obliku digitalizirane kartice te da s tim pružateljem usluge digitalnog novčanika ugovori korištenje njegovog digitalnog novčanika, na način koji omogući taj pružatelj usluge digitalnog novčanika.

Banka može omogućiti Krajnjem korisniku kartice korištenje karticom u obliku digitalizirane kartice pomoću digitalnog novčanika jednog ili više pružatelja usluge digitalnog novčanika. U slučaju da se Krajnji korisnik kartice namjerava koristiti karticom u obliku digitalizirane kartice, na ugovorni odnos između Banke, s jedne strane, te Korisnika i Krajnjeg korisnika kartice, s druge strane, primjenjuju se, pored ovih Općih uvjeta poslovanja, i Posebni uvjeti poslovanja Addiko Bank d.d. za korištenje digitaliziranim karticama poslovnih subjekata koji u pogledu korištenja digitaliziranom karticom imaju prednost u primjeni pred ovim Općim uvjetima poslovanja. Odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja koje se odnose na karticu izdanu u fizičkom obliku primjenjuju se na odgovarajući način i na digitaliziranu karticu, osim u slučaju kada je Posebnim uvjetima poslovanja Addiko Bank d.d. za korištenje

# Addiko Bank

digitaliziranim karticama poslovnih subjekata određeno drugačije ili to iz njih proizlazi.

Korisnik je dužan Krajnje korisnike kartice upoznati s ovim Općim uvjetima, Općim uvjetima poslovanja Addiko Bank d.d., Posebnim uvjetima poslovanja Addiko Bank d.d. za korištenje digitaliziranim karticama poslovnih subjekata, Općim informacijama o obradi osobnih podataka (dostupne su putem sljedećeg linka: <https://www.addiko.hr/o-nama/opce-informacije-o-obradi-osobnih-podataka/>), i Odlukom o limitima potrošnje po karticama u poslovanju s poslovnim subjektima.

## 4. Obnavljanje kartice

Ako Korisnik posluje sukladno Ugovoru, Banka prije isteka valjanosti postojeće Kartice, bez ponovnog zahtjeva Korisnika, izdaje Krajnjem korisniku kartice novu Karticu. Kartica je valjana do zadnjeg dana u mjesecu naznačenom na kartici.

Korisnik je obavezan u roku od 90 dana prije isteka valjanosti kartice Krajnjih korisnika kartice Banci dostaviti informaciju ako Karticu više ne želi koristiti nakon isteka valjanosti, u protivnom će Kartica biti izrađena.

## 5. Korištenje kartice

Krajnji korisnik kartice obavezan je Karticu koristiti sukladno Ugovoru.

Rok valjanosti Kartice naveden je na Kartici. Krajnji korisnik kartice može koristiti Karticu samo do roka valjanosti koji je na njoj naznačen. Karticu čiji je rok valjanosti istekao, Krajnji korisnik kartice dužan je uništiti (prerezati) i baciti.

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

## 6. Mjere koje je Krajnji korisnik kartice dužan osigurati prilikom korištenja kartice

Kartica nije prenosiva na drugu osobu i može je koristiti isključivo Krajnji korisnik kartice čije je ime otisnuto na Kartici.

Krajnji korisnik kartice 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 Kartice te imaju za posljedicu mogućnost raskida Ugovora od strane Banke i odgovornost Korisnika za sve troškove i druge obveze nastale upotrebom Kartice od strane neovlaštene osobe.

Kako bi spriječio moguću zloupotrebu Kartice, Krajnji korisnik kartice je odmah po prijemu Kartice dužan poduzeti sve sljedeće mjere:

- čuvati Karticu s povećanom pažnjom i pod svojim stalnim nadzorom te ne ostavljati Karticu na mjestima dostupnima drugim osobama. Navedena obveza se osobito odnosi na Korisnike koji nisu zatražili ukidanje Kartici beskontaktna funkcije s obzirom da u slučaju gubitka ili krađe takve Kartici postoji povećani rizik od zloupotrebu Kartice;
- obavijest o PIN-u zaprimljenu putem pošte dužan je odmah po primitku izbrisati/uništiti, a PIN zapamtiti;
- PIN ne smije nikome priopćiti, uključujući, ali ne ograničavajući se na osobe koje jesu ili se predstavljaju kao zaposlenici Banke, policije, pravosudnih ili drugih tijela; PIN ne smije čuvati zajedno s Karticom niti ga zapisati na Karticu ili pohraniti na neki drugi medij;
- prilikom obavljanja platnih transakcija bez fizičkog prisustva Kartice, Krajnji korisnik kartice ne smije otkriti podatke o PIN-u;
- nakon nastanka štetnog događaja PIN ne smije biti dostupan trećim osobama;
- svaku sumnju na zlouporabu PIN-om Krajnji korisnik kartice je dužan odmah prijaviti Banci;

# Addiko Bank

- Karticu je dužan odmah po primitku potpisati jer je nepotpisana Kartica nevažeća, a za eventualnu štetu odgovara Korisnik;
- Krajnji korisnik kartice je dužan poduzeti sve razumne mjere zaštite personaliziranih sigurnosnih obilježja Kartice; Personaliziranim sigurnosnim obilježjima Kartice, u smislu ovih Općih uvjeta, smatraju se broj Kartice, rok važenja Kartice i sigurnosni kod s poledine Kartice; Personaliziranim sigurnosnim obilježjima Kartice Krajnji korisnik kartice se treba koristiti isključivo prilikom obavljanja platnih transakcija bez fizičkog prisustva Kartice, kao što su kupnja robe i plaćanje usluga na prodajnim mjestima na internetu ili kataloška prodaja;
- Krajnji korisnik kartice se treba suzdržati od korištenja Kartice na nepouzdanim ili neprovjerenim prodajnim mjestima na internetu, kao i od korištenja Kartice na internetskim stranicama s kojima nije uspostavljena sigurna enkriptirana internetska konekcija s obzirom da je takvo korištenje Kartice povezano s povećanim rizikom od zloupotrebe Kartice i krađe podataka s Kartice; Prije korištenja Kartice na internetu Krajnji korisnik kartice je dužan provjeriti autentičnost i sigurnost internetskih stranica koje posjećuje. U slučaju da predmetne internetske stranice nisu autentične ili da uspostavljena internetska konekcija nije sigurna i enkriptirana, Krajnji korisnik kartice se ne smije koristiti Karticom na tom prodajom mjestu niti prodajnom mjestu priopćiti podatke s Kartice;
- Krajnji korisnik kartice se treba suzdržati od korištenja Kartice na internetu putem javno dostupnih računala ili mobilnih uređaja, kao i putem računala ili mobilnih uređaja koji nemaju adekvatnu i ažurnu zaštitu od virusa ili drugih malicioznih programa s obzirom da je korištenje Kartice putem takvih uređaja također povezano s povećanom mogućnošću zloupotrebe Kartice i krađe podataka s Kartice; Krajnji korisnik kartice je dužan poduzeti i sve ostale razumne mjere zaštite prilikom upotrebe Kartice na internetu kao što je aktiviranje opcije vatrozida (eng. firewall) unutar operativnog sustava, korištenje licenciranog i ažurnog softvera (operativnog sustava i internetskog preglednika) te pravilno i redovno održavanje računala odnosno mobilnog uređaja putem kojeg se koristi Karticom;
- u svrhu izvršenja platne transakcije Krajnji korisnik kartice smije prodajom mjestu na internetu koje prihvaća Karticu priopćiti samo personalizirana sigurnosna obilježja Kartice (broj Kartice, rok važenja Kartice i sigurnosni kod s poledine Kartice), i to isključivo njihovim unosom u za to predviđena polja na ekranskom sučelju prodajnog mjesta na internetu koje prihvaća Karticu;
- Krajnji korisnik kartice ne smije dopustiti da Kartica izađe iz njegovog vidokruga, mora osigurati da se svi postupci s Karticom na prihvatnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom te, u slučaju da zaposleniku prihvatnog mjesta mora predati Karticu, osigurati da zaposlenik prihvatnog mjesta manipulira Karticom isključivo pred Krajnjim korisnikom kartice.
- suglasnost za izvršenje platne transakcije Krajnji korisnik kartice treba dati isključivo za unaprijed poznati ili odabrani iznos, a u protivnom to čini na vlastitu odgovornost.

Krajnji korisnik kartice koji za potvrdu sigurne internetske kupnje koristi SMS OTP (jednokratnu zaporku), Karticom se na pojedinim prihvatnim mjestima na internetu može koristiti samo ako je prethodno putem Addiko Mobile mobilne aplikacije aktivirao uslugu sigurne internetske kupnje.

Svi Krajnji korisnici koji su aktivirali uslugu sigurne internetske kupnje putem web stranice Banke do stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, za nastavak korištenja usluge sigurne internetske kupnje putem SMS OTP (jednokratne zaporku) kao jedne od metode autentifikacije za potvrdu sigurne internetske kupnje, moraju ponovno aktivirati uslugu putem Addiko Mobile mobilne aplikacije.

Za aktivaciju usluge sigurne internetske kupnje Krajnji korisnik treba u Addiko Mobile mobilnoj aplikaciji, u izborniku Sigurna internetska kupnja, kreirati PIN za sigurnu internetsku kupnju (koji bi se trebao razlikovati od PIN-a kartica).

Aktivirana usluga sigurne internetske kupnje i kreirani PIN za sigurnu internetsku kupnju vrijede za sve kartice koje Banka izda Krajnjem korisniku kartice.

Krajnji korisnik kartice je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o gubitku ili krađi kartice, odnosno

# Addiko Bank

zlouporabi ili neovlaštenom korištenju iste.

Ako Krajnji korisnik kartice pronađe svoju već opozvanu Karticu, više je ne smije koristiti već ju je dužan prerezati i baciti. Zloupotrebom i neovlaštenim korištenjem Kartice smatraju se i zloupotreba ili neovlašteno korištenje bilo kojeg podatka s Kartice (broja Kartice, roka važenja Kartice i/ili sigurnosnog koda s poledine Kartice).

Korisnik može bilo kada Krajnjem korisniku kartice opozvati ovlaštenje po Kartici temeljem pisane izjave o opozivu. Izjava o opozivu proizvodi pravni učinak prema Banci od dana njenog primitka u Banku. Nakon opoziva Kartice ili smrti Krajnjeg korisnika kartice, Korisnik ili Krajnji korisnik kartice je dužan Banci vratiti Karticu. Ako Korisnik ili Krajnji korisnik kartice ne vrati Karticu, odgovoran je za sve posljedice koje bi nastale zbog korištenja Kartice nakon opoziva Kartice. Banka će na pisani zahtjev Korisnika, bez odgađanja, blokirati karticu Krajnjeg korisnika kartice.

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

Za potrebe korištenja i otplate revolving kredita Banka otvara Korisniku račun revolving kredita. Odluku o iznosu revolving kredita donosi Banka.

Iznos limita potrošnje Krajnjeg korisnika kartice određuje Korisnik u Pristupnici za svakog pojedinog Krajnjeg korisnika kartice, a u okviru odobrenog revolving kredita.

Banka je ovlaštena smanjiti odobreni revolving kredit ako ga Korisnik kontinuirano ne koristi najmanje 6 mjeseci, o čemu će obavijestiti Korisnika pisanim putem najmanje 30 dana prije smanjenja.

Promjenu iznosa odobrenog revolving kredita može pisanim putem zatražiti i Korisnik. U slučaju da Banka prihvati zahtjev Korisnika, Banka će o promijenjenom iznosu revolving kredita obavijestiti Korisnika s danom prihvaćanja zahtjeva. Ukoliko Banka ne prihvati zahtjev Korisnika na Ugovor se primjenjuju postojeći ugovorni uvjeti.

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 i potrebnu dokumentaciju u svrhu donošenja odluke, kao i dodatne instrumente osiguranja naplate.

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

U slučaju prekoračenja odobrenog revolving kredita, iznos za koji je kredit prekoračen dospijeva na naplatu u cijelosti na dan dospijeca 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 raspoloživi iznos revolving kredita se obnavlja i ostvaruje se pravo na novu potrošnju.

Izvršenje platnih transakcija podizanja gotovog novca i platnih transakcija iniciranih preko primatelja plaćanja dopušteno je u okviru posebnih limita, sukladno Limitima potrošnje po karticama u poslovanju s poslovnim subjektima. Korisnik može promijeniti dnevne limite potrošnje po Kartici podnošenjem pisanog zahtjeva u poslovnici Banke, putem Addiko Business Mobile mobilnog bankarstva ili na drugi način na koji mu to omogući Banka. Promjena dnevnih limita potrošnje po Kartici od strane Korisnika primjenjuje se od trenutka kada Banka promjenu dnevnih limita potrošnje provede u svom sustavu, o čemu Korisnik neće biti posebno obaviješten.

Platne transakcije koje prelaze navedene limite Banka će odbiti.

# Addiko Bank

Temeljem obveza upravljanja i kontrole rizika, Banka zadržava pravo kontinuirano ocjenjivati rizičnost poslovanja s Korisnikom, koje je ocjenjivanje regulirano internim pravilima poslovanja Banke.

U svrhu procjene rizičnosti poslovanja s pojedinim Korisnikom, ocjenjuju se sljedeće okolnosti vezane uz Korisnika: povijest potrošnje (ukupna potrošnja po izdanim karticama, učestalost korištenja kartice, uobičajena visina i načini potrošnje), visina redovnih primanja prema podacima koje je Korisnik dostavio Banci, kreditna izloženost - urednost podmirivanja obveza, ukupan iznos dospjelih, a neplaćenih obveza te iznos dospjelih troškova po kartici odnosno svim karticama, broj izdanih kartica, status Korisnika, trajanje i priroda poslovnog odnosa s Bankom, promjene nastale u imovinskim okolnostima Korisnika te drugi podaci kojima Banka raspolaže.

Banka može iz opravdanih razloga u svakom trenutku smanjiti ili ukinuti odobreni iznos revolving kredita, o čemu će obavijestiti Korisnika na način ugovoren za dostavu Obavijesti o učinjenim transakcijama, kada je to moguće unaprijed, a najkasnije odmah nakon smanjenja ili ukidanja odobrenog revolving kredita, osim ako je pružanje takovih informacija zabranjeno posebnim propisima. Opravdani razlozi mogu obuhvaćati sumnju o neovlaštenom korištenju Kartice, opravdanu sumnju o prijevari vezanoj za revolving kredit i korištenje kartice, značajno povećanje rizika da Korisnik neće ispuniti svoju obvezu otplate revolving kredita Banci i druge slične situacije.

Radi otklanjanja mogućih dvojbi, smatrat će se da se rizik da Korisnik neće ispuniti obvezu otplate revolving kredita Banci značajno povećao u slučaju nastanka bilo koje do sljedećih okolnosti:

- ako Korisnik ne podmiri o dospjeću bilo koju svoju dospjelu obvezu prema Banci po bilo kojoj osnovi,
- ako Korisnik nema redovite prihode ili se oni smanje ili ako postoji rizik da će Korisnik ostati bez redovitih prihoda ili da će se oni smanjiti (primjerice, u slučaju stečaja, likvidacije ili prestanka poslovanja Korisnikovog poslodavca),
- u slučaju da je transakcijski račun Korisnika blokiran ili da je po njemu određena bilo koja mjera kojom se Korisniku onemogućava ili ograničava raspolaganje sredstvima na transakcijskom računu,
- ako se Korisnik ne pridržava bilo koje odredbe Ugovora ili ovih Općih uvjeta,
- u slučaju promjene rizičnosti Korisnika koju je Banka utvrdila u skladu s vlastitom metodologijom na temelju podataka o Korisniku kojima Banka sama raspolaže ili koje je Banka pribavila razmjenom podataka s drugim kreditnim ili financijskim institucijama i/ili koje je pribavila iz drugih pouzdanih javnih izvora kao što je registar obveza po kreditima;

Okolnosti iz prethodnog stavka navedene su primjera radi te iste ne isključuju mogućnost nastanka i primjene bilo koje druge okolnosti koja prema procjeni Banka značajno povećava rizik da Korisnik neće ispuniti obvezu otplate revolving kredita.

U slučaju povećanja procijenjene rizičnosti poslovanja s Korisnikom, Banka može od Korisnika zatražiti dodatne podatke o njegovim prihodima kao i sredstva osiguranja podmirjenja obveza Korisnika prema Banci.

Korisnik revolving kredita može u roku od 14 (slovima: četrnaest) dana počevši od dana sklapanja ugovora odustati od ugovora ukoliko nije započeo koristiti odobreni iznos revolving kredita. O korištenju prava na odustanak dužan je, prije isteka navedenog roka, pisanim putem izvijestiti Banku.

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

# Addiko Bank

njegove otplate.

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

Krajnji 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 Krajnji korisnik kartice dao suglasnost za izvršenje platne transakcije:

- putem PIN-a ili potpisom slipa;
- davanjem podataka o Kartici i/ili unosom sigurnosnog koda za platne transakcije koje se obavljaju bez fizičkog prisustva Kartice;
- unosom sigurnosnih elemenata koje zahtjeva internetsko prodajno mjesto, kao što su broj Kartice, rok važenja Kartice i sigurnosni kod s poledine Kartice;
- postupanjem Karticom na način kako to uvjetuje samoposlužni uređaj;
- samim činom uručjenja Kartice na pojedinim prodajnim mjestima na kojima je banka primatelja plaćanja, zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcija propisanih od strane kartičnih kuća ili banke primatelja plaćanja, definirala provođenje transakcija bez potpisa ili utipkavanja PIN-a, primjerice beskontaktna plaćanja, plaćanje cestarina i slično. Obavljanje beskontaktnih platnih transakcija bez unosa PIN-a ograničeno je na iznos od 40,00 EUR po platnoj transakciji, pri čemu ukupan iznos beskontaktnih platnih transakcija od posljednjeg unosa PIN-a ne može prijeći iznos od 150,00 EUR. Postoji mogućnost da će na određenim prihvatnim mjestima biti potreban unos PIN-a i za manje iznose od prethodno navedenih temeljem poslovne politike prihvatnog mjesta.

Pri kupnji robe ili plaćanju usluga preko primatelja plaćanja Krajnji korisnik kartice unosi PIN ili potpisuje potvrdu o kupnji (u daljnjem tekstu: potvrda). Potpis na potvrdi mora biti jednak potpisu na Kartici. Krajnji korisnik kartice zadržava jedan primjerak potvrde za svoju evidenciju. Krajnji 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 obavlja bez fizičkog prisustva Kartice, Krajnji korisnik kartice plaćanje obavlja tako da prodajnom mjestu daje podatke o Kartici (broj kartice, valjanost kartice, sigurnosni kod) te dodatno, kada internetsko prodajno mjesto uvjetuje i potvrdu autentifikacije za Sigurnu internetsku kupnju:

- uz dodatnu potvrdu platne transakcije putem Addiko Mobile mobilne aplikacije nakon što Banka dostavi Krajnjem korisniku na prijavljeni broj mobilnog uređaja PUSH poruku s podacima o platnoj transakciji koju Krajnji korisnik kartice treba potvrditi. Krajnji korisnik kartice potvrđuje platnu transakciju putem Addiko Mobile aplikacije klikom na PUSH poruku s podacima o platnoj transakciji i potom odabirom opcije potvrdi, pod uvjetom da se pouzdano autentificirao unosom PIN-a kojeg je odabrao za pristup Addiko Mobile mobilnom bankarstvu ili nekom od metoda biometrijske autentifikacije (otiskom prsta ili prepoznavanjem lica) koju podržava predmetni mobilni uređaj. Da bi mogao potvrditi platnu transakciju putem Addiko Mobile aplikacije, Krajnji korisnik kartice mora na mobilnom uređaju pomoću kojeg se koristi Addiko Mobile mobilnim bankarstvom aktivirati opciju prihvata PUSH poruka.
- ukoliko je Krajnji korisnik prethodno aktivirao uslugu sigurne internetske kupnje putem Addiko Mobile mobilne aplikacije, unosom PIN-a za sigurnu internetsku kupnju i jednokratne zaporke SMS OTP (One Time Password) koju Banka šalje Krajnjem korisniku kartice na prijavljeni broj njegovog mobilnog telefona, u slučaju da Krajnji korisnik kartice nema uključen primitak PUSH poruka na svom mobilnom uređaju ili ako nije moguće izvršiti pouzdanu autentifikaciju Krajnjeg korisnika kartice putem Addiko Mobile aplikacije iz bilo

# Addiko Bank

kojeg drugog razloga.

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

U slučaju kada Krajnji korisnik kartice da suglasnost za izvršenje platne transakcije, platna transakcija se više ne može opozvati. Opoziv platne transakcije moguć je samo u slučaju izričitog dogovora između Korisnika i prihvatnog 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 Krajnji korisnik kartice dao suglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno Banka provela postupak autentifikacije.

Banka će zaprimljeni nalog za plaćanje izvršiti uz uvjet da je od prihvatnog 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 domaću valutu prema Addiko tečajnoj listi za transakcije s Mastercard karticama. Addiko tečajna lista za transakcije s Mastercard karticama dostupna je na: <https://www.addiko.hr/tečajna-lista-za-transakcije-s-mastercard-karticama/>.

Mjenjački tečaj pojedine transakcije vidljiv je na Obavijesti o učinjenim transakcijama.

Banka ima pravo odbiti platnu transakciju u sljedećim slučajevima:

- ako bi se izvršenjem platne transakcije prekoračio iznos revolving kredita ili iznos limita potrošnje Krajnjeg korisnika kartice koji je Korisniku odnosno Krajnjem korisniku kartice na raspolaganju za korištenje, ili iznos bilo kojeg od limita koji su određeni važećom Odlukom o limitima potrošnje po karticama u poslovanju s poslovnim subjektima,
- u slučaju sumnje na korištenje Kartice i provođenje platne transakcija u suprotnosti s ovim Općim uvjetima, te zakonskim propisima Republike Hrvatske
- u slučaju sumnje na neovlašteno korištenje kartice ili korištenje kartice s namjerom prijevare,
- u slučaju korištenja kartice na prihvatnim mjestima koja se ne pridržavaju standarda u kartičnom poslovanju koji su definirani pravilima MasterCard Europe.

O razlozima odbijanja platne transakcije Banka će obavijestiti Korisnika/Krajnjeg korisnika kartice isključivo na njegov zahtjev putem Kontakt centra ili pisanim putem.

## 10. Informiranje Korisnika

### 10.1. Dostava Obavijesti o učinjenim transakcijama

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;

# Addiko Bank

- o iznosu naknade;
- o tečaju koji je primijenjen, ako je obavljeno preračunavanje;
- o datumu valute terećenja ili odobrenja računa revolving kredita.

Putem Obavijesti o učinjenim transakcijama Banka će Korisnika također obavještavati:

- o visini odobrenog revolving kredita;
- o iznosu preostalog raspoloživog revolving kredita;
- o ugovorenom iznosu minimalne otplate revolving kredita;
- o visini kamatne stope koja se primjenjuje;
- o iznosu obračunate i pripisane kamate;
- o datumu dospjeća plaćanja.

Obavijest o učinjenim transakcijama dostavlja se Korisniku sukladno načinu naznačenom na Pristupnici i do datuma dospjeća plaćanja, bez naknade.

Obavijest o učinjenim transakcijama se neće dostaviti Korisniku za ono obračunsko razdoblje u kojem Karticom nije učinjena niti jedna platna transakcija niti ima dospjelih obveza Korisnika prema Banci. Ako Korisnik ne primi Obavijest o učinjenim transakcijama do Datuma dospjeća plaćanja, dužan je o tome obavijestiti Banku jer se u protivnom ona smatra uredno dostavljenom.

Krajnji korisnik kartice je dužan čuvati potvrde o Karticom obavljenim platnim transakcijama. Korisnik je dužan nakon primitka Obavijesti o učinjenim transakcijama kontrolirati sukladnost Obavijesti i sačuvanih potvrda o obavljenim platnim transakcijama. U Obavijesti o učinjenim transakcijama uključene su sve platne transakcije učinjene svim Karticama Krajnjih korisnika kartice. Od datuma početka primjene ovih Općih uvjeta, Obavijest o učinjenim transakcijama dostavljat će se Korisniku na sljedeći način:

- 1) Addiko Mobile mobilnim bankarstvom ili, podredno, Addiko EBank internetskim bankarstvom, ako je Korisnik ugovorio i aktivirao njihovo korištenje, odnosno
- 2) elektroničkom poštom na posljednju adresu elektroničke pošte za kontakt koju je Korisnik prijavio Banci, ako Korisnik nema ugovoreno i aktivirano Addiko Mobile mobilno bankarstvo ili Addiko EBank internetsko bankarstvo, odnosno
- 3) preporučenom ili običnom poštom na posljednju prijavljenu adresu Korisnika koju Banka ima evidentiranu, ako Korisnik nema ugovoreno i aktivirano Addiko Mobile mobilno bankarstvo ili Addiko EBank internetsko bankarstvo niti je prijavio Banci važeću adresu elektroničke pošte za kontakt.

U slučaju da Korisnik odustane od korištenja Addiko Mobile mobilnog bankarstva ili Addiko EBank internetskog bankarstva ili se prijavljena adresa elektroničke pošte Korisnika za kontakt pokaže nevažećom, Banka će nakon saznanja za navedenu promjenu Obavijesti o učinjenim transakcijama dostavljati Korisniku na drugi način određen u skladu s ovom odredbom Općih uvjeta.

Korisnik koji je ugovorio dostavu Obavijesti o učinjenim transakcijama elektroničkom poštom je upoznat i suglasan s time da mu se Obavijesti o učinjenim transakcijama dostavljaju nekriptiranom elektroničkom poštom, korištenjem javne telekomunikacijske mreže. Korisnik je upoznat s time da je takav način dostave Obavijesti o učinjenim transakcijama povezan sa svim rizicima koji su uobičajeni za takav način komunikacije, uključujući rizik od neovlaštenog presretanja, preusmjerenja i izmjene sadržaja telekomunikacije.

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 poštom dvije uzastopne Obavijesti o učinjenim transakcijama, smatrat

# Addiko Bank

će se da je Korisnik odustao od takvog načina dostave te će mu Banka Obavijesti o učinjenim transakcijama dostavljati Addiko Mobile mobilnim bankarstvom ili, podredno, Addiko EBank internetskim bankarstvom, ako je Korisnik ugovorio i aktivirao njihovo korištenje, odnosno, elektroničkom poštom, ako je Korisnik prijavio Banci važeću adresu elektroničke pošte za kontakt, a u protivnom će Obavijesti o učinjenim transakcijama učiniti Korisniku dostupnima u poslovnicama Banke, najmanje jednom mjesečno.

Obavijesti o učinjenim transakcijama dostavljat će se Korisniku novim kanalom dostave od prve iduće Obavijesti o učinjenim transakcijama koju će klijent zaprimiti nakon što je nastupila nemogućnost korištenja ranijeg kanala dostave.

U slučaju da Korisnik nije suglasan s promjenom načina dostave Obavijesti o učinjenim transakcijama, odnosno, ako izričito želi primati Obavijest o učinjenim transakcijama na način koji nije u skladu s ovom odredbom Općih uvjeta, promjenu načina dostave Obavijesti o učinjenim transakcijama može zatražiti pisanim putem u poslovnici Banke.

## 10.2. Dostava ostale dokumentacije

Od datuma početka primjene ovih Općih uvjeta, sva ostala dokumentacija i obavijesti u vezi s Ugovorom i revolving kreditom, dostavljat će se Korisniku na način predviđen točkom 10.1. ovih Općih uvjeta.

U slučaju da Korisnik izričito želi primati svu ili dio ostale dokumentacije na način koji nije u skladu s odredbom 10.1. Općih uvjeta, promjenu načina dostave pojedine ili čitave ostale dokumentacije može zatražiti pisanim putem u poslovnici Banke.

Na ugovorni odnos Banke i Korisnika ne primjenjuju se stavci 5. i 6. članka 3.a Uredbe (EU) 2019/518 Europskog parlamenta i vijeća od 19. ožujka 2019. o izmjeni Uredbe (EZ) br. 924/2009 u pogledu određenih naknada za prekogranična plaćanja u Uniji i naknada za preračunavanje valuta. U skladu s navedenim, Banka Korisniku ne šalje informaciju o ukupnoj naknadi za preračunavanje valuta kao postotnoj marži u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečaje za euro koje je izdala Europska središnja banka (ESB).

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

Korisnik preuzima obvezu plaćanja svih troškova učinjenih Karticama Krajnjih korisnika kartice, s time da Krajnji korisnik kartice solidarno odgovara za sve troškove učinjene Karticom koja glasi na njegovo ime.

Korisnik je dužan voditi računa da Krajnji korisnici kartica ne premaše odobreni iznos revolving kredita po Kartici.

Korisnik u Pristupnici/Zahtjevu za promjenu po kartici odabire hoće li do datuma dospjeća plaćanja koji je naveden na Obavijesti o učinjenim transakcijama podmiriti trajnim nalogom dio dospjelog duga u visini minimalnog iznosa otplate ili ukupan iznos duga.

Minimalni iznos otplate određuje se u iznosu od 5% (slovima: pet postotaka) od ukupnog iznosa dospjelih/obračunatih izvršenih platnih transakcija, koji se uvećava za cjelokupni iznos dospjelih obračunatih kamata na revolving kredit, zakonskih zatezних kamata (ukoliko je primjenjivo) i dospjelih/obračunatih naknada, neplaćeni minimalni iznos otplate iz prethodnog obračunskog razdoblja te ukupni iznos prekoračenja odobrenog revolving kredita.

Minimalni iznos otplate iznos najmanje 15 EUR, a ukoliko je ukupni dug manji od 15 EUR, minimalni iznos otplate plaćanja jednak je ukupnom dugu.

# Addiko Bank

Korisnik je obvezan podmiriti minimalni iznos otplate najkasnije do datuma dospijeca plaćanja naznačenog na pripadajućoj Obavijesti o učinjenim transakcijama.

Potpisom Pristupnice Korisnik ovlašćuje Banku da dospjele obveze nastale korištenjem Kartica naplaćuje jednom mjesečno terećenjem transakcijskog računa Korisnika, a prema datumu dospijeca plaćanja i u iznosu navedenom u Obavijesti o učinjenim transakcijama. Korisnik je dužan po svakoj Obavijesti o učinjenim transakcijama osigurati sredstva na svom računu u ugovorenom iznosu otplate na dan dospijeca plaćanja navedenog u predmetnoj Obavijesti.

Ukoliko je Korisnik ugovorio podmirenje obveza trajnim nalogom u iznosu ukupnog duga, a na datum dospijeca plaćanja naveden u pripadajućoj Obavijesti o učinjenim transakcijama nije osigurao raspoloživa novčana sredstva na transakcijskom računu za podmirenje cjelokupnog dugovanja, Banka će na datum dospijeca plaćanja naplatiti minimalni iznos otplate koji je određen ovim Općim uvjetima poslovanja (5% od ukupnog iznosa duga, a najmanje 15,00 eura).

U slučaju da Banka na datum dospijeca plaćanja ne može trajnim nalogom naplatiti minimalni iznos otplate koji je naveden na Obavijesti o učinjenim transakcijama, Banka će predmetni minimalni iznos otplate pokušati naplatiti trajnim nalogom s transakcijskog računa Korisnika svakog dana do isteka tekućeg obračunskog ciklusa, a u slučaju da minimalni iznos otplate ostane nenaplaćen do kraja tekućeg obračunskog ciklusa, isti se uključuje u minimalni iznos otplate po sljedećoj Obavijesti o učinjenim transakcijama. U slučaju da na datum dospijeca plaćanja na transakcijskom računu Korisnika ne postoji pokriće za izvršenje trajnog naloga u cijelosti, Banka će generirati nalog za plaćanja na teret transakcijskog računa Korisnika te ga staviti u redosljed plaćanja zajedno s ostalim nalogima za plaćanje, u skladu s vremenima njihovog primitka u Banku. Banka će nalog za plaćanje izvršiti nakon što Korisnik osigura pokriće na svom transakcijskom računu za izvršenje cijelog naloga za plaćanje, a najmanje u visini minimalnog iznosa otplate.

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

Uplate koje su izvršene na račun revolving kredita između datuma kreiranja Obavijesti o učinjenim transakcijama i datuma dospijeca plaćanja umanjuju iznos za koji će Banka teretiti transakcijski račun Korisnika u skladu s ugovorenim modelom otplate i ovim Općim uvjetima.

Za plaćanje putem trajnog naloga Banka naplaćuje naknadu sukladno važećoj Odluci o naknadama za usluge Addiko Bank d.d. Navedena naknada naplaćuje se s transakcijskog računa Korisnika. Ukoliko na računu Korisnika nema dostatnih sredstava za podmirenje naknade za izvršenu uslugu, Korisnik ovlašćuje Banku da naplatu izvrši sa svih njegovih računa otvorenih u Banci.

Ukoliko Korisnik ne izvrši uplatu dospjelog duga do datuma dospijeca naznačenog na Obavijesti o učinjenim transakcijama, Banka će obračunati i naplatiti zakonsku zateznu kamatu koja je promjenjiva u skladu sa zakonskim propisima, i to počevši od datuma dospijeca plaćanja do datuma naplate.

Zatezna kamata obračunava se na sve dospjele i neplaćene iznose.

U slučaju primitka priljeva na račun revolving kredita koji nije izvršen radi podmirenja obveza po revolving kreditu (kao što su, primjerice, povrat iznosa platne transakcije od strane prihvatnog mjesta, opoziv platne transakcije uz suglasnost prihvatnog mjesta, cashback transakcije, money send transakcije i slično), iz priljeva će se podmiriti, u cijelosti ili djelomično, dospjele obveze po revolving kreditu, ako postoje, a iz eventualno preostalog iznosa će se podmiriti sve ili dio nedospjelih obveza po revolving kreditu, te će se Korisniku obnoviti raspoloživi iznos revolving kredita u visini priljeva.

U slučaju da je navedeni priljev zaprimljen u razdoblju između datuma završetka prethodnog obračunskog

# Addiko Bank

ciklusa i datuma dospijeca plaćanja u tekućem obračunskom ciklusu, a na računu revolving kredita su evidentirane i dospjele i nedospjele obveze, predmetni priljev će prvo umanjiti iznos nedospjelih obveza po revolving kreditu, a iz eventualno preostalog iznosa će se podmiriti sve ili dio dospjelih obveza po revolving kreditu. Korisnik je obavezan podmiriti minimalni iznos otplate koji će eventualno preostati nakon što se iz zaprimljenog priljeva podmiri dio dospjelih obveza po revolving kreditu.

Dospjelim obvezama po revolving kreditu u smislu ove odredbe smatraju se sve obveze po revolving kreditu koje dospijevaju na naplatu na datum dospijeca plaćanja koji je naveden na Obavijesti o učinjenim troškovima dostavljenoj Korisniku.

Nedospjelim obvezama po revolving kreditu u smislu ove odredbe smatraju se sve obveze koje dospijevaju na naplatu u jednom ili više narednih obračunskih ciklusa.

U slučaju povrata iznosa platne transakcije od strane prihvatnog mjesta (refund) na pripadajući iznos revolving kredita obračunava se kamata od datuma izvršenja predmetne platne transakcije do datuma primitka povrata.

Banka ne obračunava kamatu na iznos platne transakcije koja je u skladu s ovim Općim uvjetima opozvana prije izvršenja.

U slučaju da je iznos uplate ili priljeva na račun revolving kredita (uplata Korisnika, povrat od prihvatnog mjesta, opoziv platne transakcije i slično) veći od iznosa dospjelih i nedospjelih obveza po revolving kreditu, po računu revolving kredita nastat će i evidentirat će se preplata.

Banka ne vraća Korisniku preplatu na njegov račun, nego omogućuje korištenje iznosa preplate putem Kartice. Na korištenje preplate putem kartice u cijelosti se na odgovarajući način primjenjuju odredbe ovih Općih uvjeta. U slučaju prestanka Ugovora iznos preplate Banka vraća Korisniku na njegov račun otvoren u Banci, bez posebne instrukcije Korisnika, ili ga, u slučaju nepostojanja računa, vraća Korisniku sukladno njegovoj pisanoj instrukciji. Na iznos preplate Banka potrošaču ne obračunava i ne plaća kamatu.

## 12. Suglasnost za terećenje i prijeboj potraživanja

Korisnik ovlašćuje Banku da bez ikakvih daljnjih suglasnosti i prethodnih obavijesti, može svaku svoju dospjelu nepodmirenu tražbinu po osnovi Ugovora naplatiti iz novčanih sredstava na računu Korisnika koji se vodi u Banci, i to izvansudski, terećenjem računa u iznosu potrebnom za namirenje duga Korisnika, bez ograničenja. Korisnik je suglasan da ga Banka o tako izvršenoj naplati obavještava putem izvatka o stanju i prometu po računu kako je isti uređen mjerodavnim Posebnim uvjetima.

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.

U slučaju kada se potraživanje Banke u domaćoj valuti prebija s potraživanjem Korisnika prema Banci u stranoj valuti, potraživanje Korisnika prema Banci se za potrebe prijeboja preračunava u domaću valutu po kupovnom tečaju Banke za tu valutu koji važi na dan kada Banka provodi prijeboj.

## 13. Naplata, agencije za naplatu potraživanja i terenska provjera

U slučaju kašnjenja, Banka može pozivati Korisnika na eventualni dogovor o daljnjem načinu otplate dospjelog dugovanja. Dogovor uključuje telefonski kontakt, slanje tekstualne poruke i/ili elektroničke pošte Korisniku te drugim oblicima komunikacije. Banka radi poboljšanja usluge Pozivnog centra snima razgovor s Korisnikom. Banka koristi usluge Agencije za naplatu potraživanja i terensku provjeru za posredovanje u naplati dospjelih nenaplaćenih potraživanja. Banka povjerava Agenciji da u njeno ime

# Addiko Bank

obavlja poslove pronalaženja i kontaktiranja dužnika Banke u svrhu dogovorne naplate. Dogovor uključuje telefonski kontakt Korisnika, slanje tekstualne poruke, elektroničke pošte, pisane obavijesti, terensku provjeru Korisnika te eventualno druge oblike komunikacije.

## 14. Kamate na revolving kredit

Visina kamatne stope je promjenjiva. Banka je ovlaštena izvršiti promjenu kamatne stope sukladno Odluci o kamatnim stopama Banke, a o njezinoj visini Banka obavještava Korisnika putem Obavijesti o učinjenim transakcijama.

Kamata na revolving kredit obračunava se na iskorišteni iznos revolving kredita, od datuma na koji Banka teret račun revolving kredita za iznos platne transakcije do konačne otplate revolving kredita, a plaća se mjesečno na dan dospjeća plaćanja prema Obavijesti o učinjenim transakcijama.

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 podmirio ukupan dug revolving kredita do dana dospjeća plaćanja navedenog na Obavijesti o učinjenim transakcijama, Banka ne obračunava 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.

## 15. Izgubljena i ukradena kartica

Korisnik ili Krajnji korisnik kartice je obavezan odmah prijaviti gubitak, krađu ili zloupotrebu Kartice najbližoj poslovnici Banke ili na besplatni broj 0800 14 14 odnosno na broj telefona +3851 6030 000 za pozive iz inozemstva. Nakon primitka prijave o gubitku, krađi ili zloupotrebi Kartice, Banka će odmah spriječiti svako daljnje korištenje Kartice, a Krajnjem korisniku kartice će na njegov zahtjev ili na zahtjev Korisnika izdati zamjensku Karticu. Trošak izdavanja nove odnosno zamjenske Kartice i/ili PIN-a snosi Korisnik, u skladu s Odlukom o naknadama za usluge Banke.

Ako Krajnji korisnik kartice naknadno pronađe Karticu, ne smije se njome koristiti već je dužan Karticu prerezati.

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

Na zahtjev Korisnika podnesen u roku od 18 mjeseci nakon prijave gubitka, krađe ili zlouporabe Kartice, Banka će Korisniku dati raspoložive dokaze o takvoj prijavi.

Krađu Kartice Krajnji korisnik kartice može prijaviti i najbližoj policijskoj postaji.

Ukoliko Korisnik nakon prijave gubitka ili krađe svoje kartice ne želi zamjensku Karticu, Korisnik i/ili Banka mogu otkazati Ugovor u skladu s točkom 19.2.1. ovog Ugovora čime sve tražbine Banke po osnovi Ugovora dospijevaju na naplatu u cijelosti.

## 16. Ograničenje ili prestanak prava korištenja Kartice

Banka može blokirati ili ograničiti korištenje Kartice zbog objektivno opravdanih razloga:

1. koji se odnose na sigurnost kartice (kao što je, primjerice, korištenje kartice na nesigurnim prihvatnim mjestima na internetu, npr. na web stranicama koje nisu enkriptirane);
2. koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje kartice s namjerom prijevare;

# Addiko Bank

3. u slučaju kartice s kreditnom linijom, koji se odnose na značajno povećanje rizika da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.

U svim slučajevima kada postupanje Korisnika ukaže na porast rizičnosti poslovanja, ili postoji sumnja na neovlašteno korištenje Kartice, odnosno korištenje Kartice s namjerom prijevare, ili da Korisnik neće moći ispuniti svoje obveze plaćanja po Kartici i/ili drugim proizvodima Banke te u svim drugim slučajevima kada Korisnik ili Krajnji korisnik kartice ne poštuje odredbe Ugovora, kao i iz razloga koji se odnose na sigurnost Kartice kao platnog instrumenta, Banka zadržava pravo ograničiti korištenje Kartice, za koje nije nužno da postoji dospjelo nepodmireno dugovanje, na jedan ili više sljedećih načina:

- određivanjem privremenog iznosa revolving kredita do kojeg se Krajnjim korisnicima kartice omogućava potrošnja po Kartici
- odbijanjem primitka naloga za plaćanje Karticom
- privremenim ili trajnim ograničenjem, odnosno ukidanjem korištenja pojedinih funkcionalnosti Kartice
- privremenim ili trajnim blokiranjem Kartice.

Temeljem obveza upravljanja i kontrole rizika, Banka zadržava pravo kontinuirano ocjenjivati rizičnost poslovanja s Korisnikom koje je ocjenjivanje regulirano internim pravilima poslovanja Banke.

U svrhu procjene odnosno dobivanja ocjene rizičnosti poslovanja s Korisnikom, ocjenjuju se sljedeće okolnosti vezane uz Korisnika: povijest potrošnje (ukupna potrošnja po izdanim karticama, učestalost korištenja kartica, uobičajena visina i načini potrošnje), financijski položaj prema podacima koje je Korisnik dostavio Banci, kreditna izloženost - urednost podmirivanja obveza, ukupan iznos dospjelih, a neplaćenih te iznos dospjelih troškova po Kartici odnosno svim karticama, broj izdanih kartica, status Korisnika, trajanje i priroda poslovnog odnosa, promjene nastale u imovinskim okolnostima Korisnika te drugi podaci kojima Banka raspolaže.

U slučaju povećanja procijenjene rizičnosti poslovanja s Korisnikom, Banka može od Korisnika zatražiti dodatne podatke temeljem kojih će procijeniti financijski položaj te sredstva osiguranja podmirjenja obveza Korisnika prema Banci.

Privremeno ograničenje korištenja Kartice određuje se za razdoblje koje odgovara očekivanom trajanju okolnosti koje su dovele do ograničenja. Neposredno prije isteka razdoblja ograničenja Banka zadržava pravo odrediti novo razdoblje ograničenja u slučaju okolnosti koje su dovele do ograničenja i dalje postoje.

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

Banka će, primjenjujući pri tome dostupne pouzdane kanale i ugovoreni način komunikacije, obavijestiti Korisnika o namjeri, razlozima i načinu privremenog ili trajnog ograničenja korištenja Kartice kad god je to moguće prije, odnosno odmah nakon ograničenja, osim ako bi davanje takve obavijesti bilo protivno objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili zakonu. Također, na isti način komunikacije opisan u prethodnoj rečenici, Banka će obavijestiti Korisnika u slučaju sumnje na prijevaru ili stvarne prijevare ili prijetnje sigurnosti kartice.

Banka ne obavještava Korisnika niti Krajnjeg korisnika kartice o blokadi korištenja kartice u slučaju pogrešnog unosa PIN-a najmanje tri puta zaredom. Korisnik odnosno Krajnji korisnik kartice informaciju o blokadi Kartice u ovom slučaju može dobiti pozivom na Kontakt centar. U slučaju da je Kartica zbog pogrešnog unosa PIN-a blokirana na EFT POS uređaju Krajnji korisnik kartice treba deblokirati Karticu putem bankomata unosom ispravnog PIN-a i odabirom opcije „Deblokada PIN-a“.

# Addiko Bank

U slučaju da je Kartica blokirana na bankomatu Korisnik odnosno Krajnji korisnik kartice u svrhu deblokade kartice treba nazvati Kontakt centar.

U slučaju da je Kartica blokirana zbog pogrešnog unosa PIN-a njome će i dalje biti omogućeno obavljanje platnih transakcije na prihvatnim mjestima na internetu, kao i obavljanje drugih platnih transakcija koje se ne autoriziraju unosom PIN-a.

Nakon što prestanu razlozi za ograničenje korištenja Kartice, Banka će omogućiti korištenje Kartice odnosno zamijenit će je novom, ako se prethodno blokirana kartica više ne može ili ne smije koristiti.

Korisnik je dužan o ograničenju korištenja obavijestiti Krajnje korisnike Kartica.

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

## 17. 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 19.2.1 ovih Uvjeta.

## 18. Naknade

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

## 19. Izmjena, otkaz i raskid Ugovora

### 19.1. Izmjena Ugovora

O izmjenama Ugovora odnosno ovih Općih uvjeta Banka će obavijestiti Korisnika najmanje 8 (slovima: osam) dana prije početka primjene izmjena na jedan ili više sljedećih načina koje Banka sama odabere: putem Obavijesti o učinjenim transakcijama, putem aplikacije za internetsko odn. mobilno bankarstvo poslovnog subjekta, u poslovnicama Banke, putem internetskih stranica Banke ([www.addiko.hr](http://www.addiko.hr)) ili drugim kanalom komunikacije.

Korisnik ima pravo prihvatiti ili odbiti izmjene Ugovora odnosno ovih Općih uvjeta stupanja izmjena na snagu. Smatrat će se da je Korisnik prihvatio te izmjene ako do predloženog datuma njihova stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

Pisana obavijest Korisnika o neprihvatanju predloženih izmjena Ugovora, dostavljena Banci do datuma poblježe opisanog u prethodnom stavku, smatrat će se otkazom Ugovora koji stupa na snagu na datum određen od strane Korisnika, a koji datum mora biti prije datuma početka primjena izmjena Ugovora. U slučaju da Korisnik datum stupanja na snagu otkaza nije izrijekom naveo, smatra se da je Ugovor otkazan s danom koji prethodi početku primjene izmjena Ugovora. Predmetnoj Obavijesti Korisnik je dužan priložiti Kartice izdane Krajnjim korisnicima kartice. Korisnik je dužan podmiriti sve troškove nastale korištenjem izdanih Kartica najkasnije do datuma stupanja otkaza na snagu.

### 19.2. Prestanak Ugovora

Ugovor prestaje važiti otkazom Ugovora od strane Banke ili Korisnika ili istekom roka na koji je ugovoren ako je zaključen na određeno vrijeme, odnosno izvanrednim raskidom izjavljenim od strane Banke. U slučaju prestanka Ugovora, prestaje i kreditni odnos temeljem revolving kredita, te je Korisnik dužan u cijelosti podmiriti sve obveze iz Ugovora nastale do dana prestanka Ugovora. U slučaju prestanka Ugovora prestaje pravo korištenja Kartice svim Krajnjim korisnicima kartice.

# Addiko Bank

Banka je u slučaju prestanka Ugovora ovlaštena otkazati revolving kredit te sve tražbine po osnovi revolving kredita učiniti trenutačno dospjelima.

U slučaju prestanka Ugovora iz razloga predviđenih ovim Općim uvjetima, Korisnik nema pravo na povrat razmjernog dijela uplaćene naknade.

## 19.2.1 Redovan otkaz

Korisnik može u bilo kojem trenutku pisanom izjavom otkazati Ugovor uz otkazni rok od 30 (slovima: trideset) dana. Otkazni rok počinje teći danom kada Banka zaprimi izjavu o otkazu. U slučaju otkaza Ugovora, Korisnik je dužan u cijelosti podmiriti sve obveze iz Ugovora nastale do isteka otkaznog roka, a što uključuje i podmirenje obračunatih redovnih i eventualnih zatezних kamata i troškova.

Banka može otkazati Ugovor koji je sklopljen na neodređeno vrijeme bez navođenja razloga s otkaznim rokom koji ne može biti kraći od 30 (slovima: trideset) dana. Obavijest o otkazu Ugovora Banka dostavlja Korisniku u pisanom obliku, preporučenom poštom na zadnju poznatu adresu Korisnika. Otkazni rok počinje teći od datuma slanja pisanog otkaza na adresu Korisnika.

## 19.2.2 Izvanredni raskid

Banka može jednostrano raskinuti Ugovor, te otkazati korištenje Kartice i revolving kredita s trenutnim učinkom u sljedećim slučajevima:

- u slučaju povrede od strane Korisnika i/ili Krajnjih korisnika kartice odredaba ovog Ugovora i Općih uvjeta ili drugog ugovora koji Korisnik ima sklopljen s Bankom;
- ukoliko se pokaže da je neka od izjava i jamstava koje je dao Korisnik netočna, obmanjujuća ili prekršena u trenutku njezina davanja ili ponavljanja, ili ukoliko naknadno na bilo koji način postane netočna ili prekršena;
- ako dođe do promjene vlasničke strukture Korisnika;
- ako kod Korisnika nastupi promjena materijalnih okolnosti;
- u slučaju kada Banka opravdano posumnja na korištenje Kartice protivnom Ugovoru i/ili zakonskim propisima;
- u slučaju nepodmirenja dviju uzastopnih dospjelih obveza u vrijeme i na način propisan ovim Općim uvjetima;
- ako Banka iz razloga zakašnjenja u plaćanju ili kojeg drugog razloga otkáže/raskine i učini prijevremeno dospjelim obveze Korisnika prema Banci iz bilo kojeg ugovora sklopljenog između Banke i Korisnika;
- ako je Korisnik u zakašnjenju s podmirenjem bilo kojeg dospjelog dugovanja prema Banci ili bilo kojem drugom vjerovniku;
- ukoliko zbog promjene obvezujućih pozitivnih propisa izvršavanje ovog Ugovora za Korisnika i/ili Banku više nije moguće;
- u slučaju da uslijed smanjenja vrijednosti bilo kojeg instrumenta osiguranja iz Ugovora nakon potpisa Ugovora, a prije korištenja Kartice i odobrenog revolving kredita, Banka zatraži od Korisnika kredita dodatne instrumente osiguranja potraživanja, a Korisnik iste ne dostave Banci;
- ako nastupe ili prijete nastup drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da povećavaju rizik da Korisnik neće ispuniti obveze po osnovi Ugovora;
- ako je Korisnik prilikom sklapanja Ugovora dao neistinite ili nepotpune podatke;
- ako Korisnik ne preuzme Karticu odnosno zamjensku Karticu u roku od 90 dana od dana izdavanja Kartice;
- na zahtjev nadzornog tijela;
- ako Korisnik ili Krajnji korisnik kartice postupi suprotno prisilnim propisima Republike Hrvatske i moralu društva, ili narušava ugled Banke;
- ako Banka posumnja na mogućnost povrede propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.

# Addiko Bank

Dodatno, u skladu s posebnim mjerama koje propisuju nadležna međunarodna tijela, mjerodavno pravo i interne procedure i akti Banke, Banka zadržava pravo da ne uspostavi ili jednostrano prekine već postojeći poslovni odnos i/ili odbije izvršenje transakcije i/ili onemogući raspolaganje sredstvima i u slučaju kada se Korisnik odnosno pravna ili fizička osoba koja se nalazi u vlasničkoj strukturi Korisnika i/ili sudionik u transakciji nalazi na listi međunarodnih mjera ograničavanja i/ili međunarodnim sankcijskim listama Američke agencije za kontrolu inozemnih sredstava (OFAC) ili Europskoj sankcijskoj listi (EU) ili UN sankcijskoj listi ili internoj Crnoj listi Addiko Grupe.

Obavijest o raskidu dostavlja se Korisniku i ostalim ugovornim stranama (npr. jamac-platac, založni dužnik i slično) u pisanom obliku preporučenom poštom s povratnicom na posljednju poznatu adresu. Jednostrani raskid Ugovora stupa na snagu u trenutku kada je obavijest o raskidu otpremljena Korisniku i ostalim ugovornim stranama. Korisnik se obvezuje snositi sve troškove koji Banci nastanu kao posljedica raskida Ugovora.

## 20. Prigovori i mirno rješavanje sporova

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

Ukoliko Korisnik smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko pravo, ili ima prigovor vezano uz troškove učinjene karticom može dostaviti prigovor na jedan od sljedećih načina:

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

Prigovor treba sadržavati:

- identifikacijske podatke Korisnika (ime i prezime/naziv, adresa, OIB, broj računa);
- detaljan opis događaja ili situacije uz dostupnu dokumentaciju povezanu s predmetnim prigovorom;
- način dostave odgovora (pošta, e-mail, osobno u poslovnici). Napomena: Odgovor koji sadrži osobne podatke ili podatke koji predstavljaju bankovnu tajnu Banka šalje isključivo na adresu za kontakt koju je klijent prijavio Banci (verificirao).

Iznimno, kod iniciranja prigovora za transakcije nastale korištenjem platne kartice, potrebno je ispuniti i osobno u poslovnici potpisati obrazac za podnošenje prigovora po transakciji učinjenoj karticom u zemlji/inozemstvu.

Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Korisnik prigovor upotpuni u određenom roku (obično 8 dana), a ukoliko Korisnik to ne učini u zadanom roku, Banka će smatrati da je Korisnik odustao od prigovora. Banka će poslati odgovor na prigovor najkasnije u zakonskom roku od zaprimanja traženih informacija/dokumentacije.

Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice nepotpunog prigovora i/ili kašnjenjem Korisnika s dopunom istog.

Krajnji Korisnik kartice 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 60 dana od dana terećenja računa, odnosno odobrenja računa o čemu je Korisnik bio obaviješten putem Obavijesti o učinjenim transakcijama, Korisnik gubi pravo na prigovor.

# Addiko Bank

U slučaju da je Banka zabilježila korištenje Kartice, smatrat će se da se Krajnji korisnik kartice koristio karticom, odnosno da namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio obveze koje je preuzeo Ugovorom u pogledu upotrebe i/ili zaštite kartice, PIN-a i sigurnosnih obilježja kartice, sve dok Korisnik ne dokaže ili Banka ne utvrdi suprotno.

Korisnik odgovara za sve troškove, kamate i naknade nastale neovlaštenom upotrebom izgubljene, ukradene ili zlouporabljene kartice, u iznosu od najviše 150,00 (stopedeset) eura.

Iznimno od pravila iz prethodnog stavka, za troškove nastale korištenjem izgubljene, ukradene ili zlouporabljene kartice kod kojih je provedena pouzdana autentifikacija Krajnjeg korisnika kartice, Korisnik odgovara u cijelosti, neovisno o trenutku prijave gubitka, krađe ili zlouporabe kartice, s obzirom na činjenicu da su takvi troškovi nastali zbog krajnje nepažnje Krajnjeg korisnika kartice, odnosno zbog nepoštovanja njegovih ugovornih obveza. Iznimno od navedenog pravila, Korisnik ne odgovara za troškove ako Banka nedvojbeno utvrdi da je do krađe PIN-a i/ili podatka s kartice došlo od strane treće osobe, npr. primjenom skimminga, osim ako Banka utvrdi da su Korisnik ili Krajnji korisnik kartice svojom nepažnjom ili postupanjem protivno ovim Općim uvjetima pridonijeli krađi PIN-a ili podataka s kartice.

Osim u prethodnom navedenim slučajevima, Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije u punom iznosu i ako je postupao prijeverno 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. Krajnjom nepažnjom smatrat će se osobito, ali ne isključivo, svako nepoštivanje naprijed navedenih obveza korištenja i/ili čuvanja Kartice, PIN-a, sigurnosnih obilježja kartice i ostalih podataka poput: zapisan PIN, držanje Kartice i zapisanog PIN-a zajedno, nepotpisana Kartica, Kartica ostavljena na mjestu dostupnom trećim osobama, te slična postupanja Korisnika odnosno Krajnjih korisnika kartice, koja omogućuju zlouporabu Kartice, odnosno njeno neovlašteno korištenje.

Izuzet u slučajevima koji su navedeni u prethodnim odredbama ovog poglavlja Općih uvjeta, Korisnik ne odgovara za neautorizirane platne transakcije:

- ako gubitak, krađu ili zlouporabu kartice 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 (kanale) za svakodobno obavještanje Banke od strane Korisnika i/ili Krajnjeg korisnika kartice o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovu neovlaštenom korištenju,
- ako pružatelj platnih usluga platitelja ne zahtijeva ili pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ne primijeni traženu pouzdanu autentifikaciju Krajnjeg korisnika,
- za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene nakon što je Korisnik i/ili Krajnji korisnik kartice izvršio prijavu, osim ako je postupao s namjerom prijevere.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije za koju Korisnik ne odgovara u skladu s ovim Općim uvjetima ili koja prelazi iznos od 150,00 eura do kojeg Korisnik odgovara, Banka Korisniku vraća najkasnije sljedeći radni dan od podnošenja prijave iznos osporavane platne transakcije odnosno iznos koji prelazi iznos 150,00 eura do kojeg Korisnik odgovara te sve pripadajuće troškove, kamate i naknade. Banka će naknadno u postupku obrade prigovora 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. Iznimno od navedenog pravila, Banka neće vratiti Korisniku iznos osporavane platne transakcije (u cijelosti ili djelomično) te pripadajuće kamate i naknade u slučaju da ima opravdan razlog za sumnju u prijeveru Korisnika i o tome pisanim putem obavijesti Hrvatsku narodnu banku.

# Addiko Bank

Prihvatom ovih Općih uvjeta Korisnik daje suglasnost i ovlašćuje Banku da u slučaju neutemeljenog prigovora, bezuvjetno teretiti Korisnikov račun revolving kredita za iznos osporavane transakcije uz sve pripadajuće kamate i naknade. U slučaju prijevarnog postupanja Korisnika Banka zadržava pravo protiv Korisnika pokrenuti odgovarajuće kaznene, prekršajne i druge sudske postupke.

Korisnik nema pravo na povrat cjelokupnog iznosa izvršene i autorizirane platne transakcije koja je inicirana upotrebom Kartice ako suglasnost za izvršenje platne transakcije primatelju plaćanja nije dao za točan ili unaprijed poznat iznos, ili ako iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi Korisnik mogao razumno očekivati, uzimajući u obzir svoje prijašnje navike potrošnje, odredbe Ugovora i relevantne okolnosti konkretnog slučaja, neovisno o tome jesu li mu informacije o budućoj platnoj transakciji bile dostavljene ili raspoložive prije njezina izvršenja.

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. Prigovor u vezi s kvalitetom i količinom robe odnosno kvalitetom usluge, Korisnik i/ili Krajnji korisnik kartice rješava s prodajnim mjestom.

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

Ukoliko Korisnik smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EZ) br. 924/2009., Uredbe (EU) br. 260/2012. ili Uredbe (EU) 2015/751., može uputiti prigovor pismenim putem na neki od prethodno definiranih načina, na koji će Banka odgovoriti u roku od deset dana od dana njegovog zaprimanja. Iznimno, ukoliko odgovor nije moguće dati unutar predmetnog roka poradi razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka će Korisniku u predmetnom roku dostaviti privremeni odgovor u kojem će Korisnika obavijestiti o razlozima odgode i roku do kojeg će Korisnik primiti konačni odgovor.

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

Za rješavanje svih eventualnih sporova koji bi nastali na temelju Ugovora, a koje Korisnik i Banka ne bi uspjeli riješiti sporazumno, nadležan je stvarno nadležni sud za Banku, prema sjedištu Banke.

## 21. Završne odredbe

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

U slučaju da neke od odredbi ovih Općih uvjeta nakon objavljivanja dođu u nesklad sa zakonskim i drugim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i/ili dopune ovih Općih uvjeta.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 25. ožujka 2025. godine.

U Zagrebu, 12. ožujka 2025.

**Addiko Bank d.d.**