

## OPĆI UVJETI I PRAVILA ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE MASTERCARD UNEMBOSSED PREPAID KARTICE ZA POTROŠAČE

Izdavatelj ovih Općih uvjeta je:

Addiko Bank d.d.,  
Slavonska avenija 6,  
10 000 Zagreb,  
OIB 14036333877,  
E-mail: info.hr@addiko.com  
Internetska stranica: www.addiko.hr

BIC: HAABHR22 (u daljnjem tekstu: Banka).

Sukladno Zakonu o kreditnim institucijama, Banka je od Hrvatske narodne banke dobila odobrenje za rad, upisana je u sudski registar /MBS 080072083/ za pružanje bankovne usluge i osnovne i dodatne financijske usluge. Nadležno tijelo za superviziju poslovanja Banke je Hrvatska narodna Banka.

Ovim Općim uvjetima regulirana su međusobna prava i obveze Banke i korisnika Mastercard Unembossed Prepaid kartice (u daljnjem tekstu: Korisnik) i sastavni su dio Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Mastercard Unembossed Prepaid kartice za mlade ili odrasle (u daljnjem tekstu: Ugovor).

### 1. POJMOVNO ODREĐENJE

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

#### potrošač

-svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja;

#### rezident

-fizička osoba hrvatski državljanin koji ima prebivalište u Republici Hrvatskoj te strani državljanin koji u Republici Hrvatskoj boravi na osnovi važeće dozvole boravka u trajanju najmanje 183 dana;

#### nerezident

-fizička osoba koja ima prebivalište u inozemstvu, neovisno o njenom državljanstvu;

#### platitelj

-fizička osoba koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa ili, ako račun za plaćanje ne postoji, fizička osoba koja daje nalog za plaćanje;

#### primatelj plaćanja

-fizička ili pravna osoba za koju su namijenjena novčana sredstva koja su bila predmet platne transakcije;

#### bankovna usluga

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

**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 priloženjem kartice ili drugog platnog instrumenta koji ima

funkcionalnost beskontaktnog plaćanja EFT POS uređaju ili bankomatu. U skladu s pravilima kartičnih kuća autorizacija se provodi priloženjem 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 gotovine koju obavi korisnik kartice ili izravno terećenje koje je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja;

#### nacionalna platna transakcija

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

#### međunarodna platna transakcija

-platna transakcija u čijem izvršenju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelj plaćanja ili platitelj) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelj ili primatelj 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 (primatelj plaćanja ili platitelj) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelj ili primatelj 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 Unembossed Prepaid platna Kartica

-kartica koju Banka izdaje podnositelju zahtjeva na temelju popunjene Pristupnice i izvršene uplate u poslovnica Banke (u daljnjem tekstu: Kartica);

#### Mastercard Unembossed Prepaid Poklon platna Kartica

-kartica koju Banka izdaje podnositelju zahtjeva na temelju popunjene Pristupnice i jednokratne uplate u poslovnica Banke u svrhu daljnjeg darivanja, ne glasi na ime i ne obnavlja se, sredstvo je 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 (u daljnjem tekstu: Poklon kartica).

#### Mastercard Unembossed Prepaid platna kartica za mlade i Mastercard Unembossed Prepaid platna kartica za odrasle

-kartica koju Banka izdaje podnositelju zahtjeva na temelju Pristupnice i izvršene uplate u poslovnica Banke, uz mogućnost ponovne nadoplate i uz mogućnost obnavljanja kartice, sredstvo je 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 (u daljnjem tekstu: Refresh kartica);

#### Okvirni ugovor o izdavanju i korištenju Prepaid kartice za mlade i Prepaid kartice za odrasle

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

## pristupnica

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

## podnositelj zahtjeva

-fizička osoba koja na šalterima Banke zatraži izdavanje kartice i izvrši uplatu;

## korisnik

-fizička osoba koja koristi Poklon karticu, odnosno fizička osoba koja sklopi Ugovor s Bankom i kojoj Banka izdaje Refresh karticu i čije ime je na kartici;

## Prepaid račun

-račun koji Banka otvara prilikom izdavanja kartice radi evidentiranja jednokratne uplate kod Poklon kartice, odnosno radi evidentiranja višestrukih uplata kod Refresh kartice. Na prepaid računu evidentiraju se sve daljnje platne transakcije nastale korištenjem kartice, te sve pripadajuće naknade.

## zamjenska kartica

-kartica koja se izdaje Korisniku u zamjenu za izgubljenu, ukradenu, oštećenu karticu ili zbog promjene osobnih podataka;

## referentni mjenjački tečaj

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

## PIN

-osobni identifikacijski broj-zaporka pomoću koje se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja platne kartice;

## sigurnosni kod

-troznamenkasti broj zapisan na poledini potpisne trake koji se prvenstveno koristi prilikom obavljanja platnih transakcija preko primatelja plaćanja bez prisustva kartice (Internet, kataloška prodaja);

## Skimming

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

## datum valute

-dan kada Banka odobri ili tereti račun;

## trajni nositelj podataka

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

## obavijest o učinjenim transakcijama

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

## bankomat

-samouslužni uređaj za isplatu gotovine;

## EFT POS (Point of sale)

-prihvatni uređaj preko kojeg se transakcije provode elektronskim putem.

## Samoposlužni uređaj

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

## 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 kartice obavezan je obavijestiti Banku u roku od 8 dana od dana nastanka promjene o svim promjenama osobnih i drugih podataka, podataka o opunomoćenicima te drugim podacima koji se odnose na Račun. Banka ne odgovara za štetu nastalu zbog nepoštivanja obveza glede dostave promjena.

## 3. IZDAVANJE KARTICE

Kartica se može izdati svakoj punoljetnoj, poslovno sposobnoj fizičkoj osobi, rezidentu ili nerezidentu Republike Hrvatske, te osobama mlađima od 18 godina uz suglasnost zastupnika ili skrbnika. Podnositelj zahtjeva predaje popunjenu Pristupnicu za Karticu.

Korisnik Refresh kartice sklapa Ugovor o izdavanju i korištenju Refresh kartice s Bankom.

Ukoliko je Korisnik osoba mlađa od 18 godina, uz popunjenu pristupnicu sklapanje ugovornog odnosa nastat će uz suglasnost zakonskog zastupnika ili skrbnika.

Sukladno odluci Banke, Refresh 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 funkcije, podnošenjem zahtjeva Banci. Ukidanjem beskontaktnih funkcije 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

**4.1. Refresh kartice** obnavljaju se minimalno mjesec dana prije isteka datuma navedenog na kartici bez ponovnog zahtjeva ako Korisnik posluje sukladno Ugovoru i Općim uvjetima te ima minimalno jednu platnu transakciju 12 mjeseci prije pokretanja postupka obnavljanja kartice. Kartice po kojima nije bilo ni jedne platne transakcije 12 mjeseci prije obnavljanja Banka može proglasiti neaktivnima. Neaktivne kartice neće se obnavljati. U slučaju ne obnavljanja Kartice zbog neaktivnosti Korisnik podnosi zahtjev za izradu nove kartice. Obnovljena 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.

**4.2. Poklon kartice** se istekom roka važenja neće obnoviti. Po isteku roka važenja kartice, Banka će isplatiti preostala novčana sredstva Korisniku kartice ili Podnositelju zahtjeva u gotovini, u poslovnici Banke bez naplate naknade. Sredstva se isplaćuju po predodžbenju

potvrde o kupovini Poklon kartice te nakon što se identificiraju osobnim dokumentom.

## 5. KORIŠTENJE KARTICE

Korisnik kartice obavezan je Karticu koristiti sukladno Ugovoru i ovim Općim uvjetima. Korisnik kartice može koristiti karticu samo do roka koji je na njoj naznačen. Karticu čiji je rok valjanosti istekao, Korisnik kartice je dužan uništiti (prerezati) i baciti. Korisnik ne smije Karticu koristiti u nezakonite svrhe, uključujući kupnju roba i usluga zabranjenih u Republici Hrvatskoj.

## 6. MJERE KOJE JE KORISNIK DUŽAN OSIGURATI PRILIKOM KORIŠTENJA KARTICE

Refresh kartica nije prenosiva na drugu osobu i može je koristiti isključivo korisnik kartice.

Poklon kartice su prenosive i može ih koristiti osoba koja je u posjedu kartice.

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

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

- obavijest o PIN-u je dužan odmah po primitku izbrisati/uništiti i potrebno ga je zapamtiti;
- PIN ne smije nikome razotkriti, ne smije ga čuvati zajedno s Karticom i ne smije ga zapisati na Karticu;
- za izvršenje platnih transakcija bez prisustva Kartice Korisnik ne smije otkriti podatke o PINu;
- nakon nastanka štetnog događaja PIN ne smije biti dostupan trećim osobama;
- svaku sumnju na zlouporabu PIN-om Korisnik je dužan odmah prijaviti Banci;
- Karticu je dužan odmah po primitku potpisati jer je nepotpisana Kartica nevažeća, a za eventualnu štetu odgovara Korisnik;
- poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja na kartici;
- Korisnik je dužan osigurati da se postupci s Karticom kod primatelja plaćanja izvode u njegovoj nazočnosti i pod njegovim nadzorom te je dužan voditi brigu da suglasnost za izvršenje platne transakcije daje za unaprijed poznati ili odabrani iznos, inače to čini na vlastitu odgovornost.

Ako Korisnik pronađe svoju već opozvanu Karticu, više je ne smije koristiti već je dužan prerezati i baciti je. Banka ne odgovara za zlouporabu Kartice na prodajnom mjestu.

## 7. 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 gotovinu na bankomatima i na isplatnim mjestima u zemlji i inozemstvu označenim oznakama Mastercard;
- isplate iznosa manjih od 100,00 HRK isključivo u poslovnicu Banke.

Platna transakcija smatra se autoriziranom kada je Korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije:

- putem PIN-a ili potpisom;
- davanjem podataka o Kartici i/ili unosom troznamenastog koda za platne transakcije bez prisustva Kartice,
- unosom sigurnosnih elemenata koje zahtjeva internetsko prodajno mjesto;
- postupanjem Karticom na način kako to uvjetuje samoposlužni uređaj;
- samim činom uručivanja kartice na pojedinim prodajnim mjestima na kojima je banka primatelja plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcija propisanih od kartičnih kuća ili banke primatelja plaćanja, definirala provođenje transakcija bez potpisa ili utipkavanja PIN-a, primjerice beskontaktna plaćanja, plaćanje

cestarina i slično. 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.

Izvršenje platnih transakcija podizanja gotovine i platnih transakcija iniciranih preko primatelja plaćanja dopušteno je u okviru posebnih limita, sukladno Odluci o limitima potrošnje po karticama u poslovanju sa građanstvom. Platne transakcije koje prelaze navedene limite Banka će odbiti.

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

## 8. 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.

Izvršene platne transakcije učinjene Karticom izražavaju se u domaćoj valuti.

Platne transakcije izvršene Karticom i transakcije uplate koje su u Banci identificirane kao izvorna uplata u korist kartice, a koje su izvršene u valuti različitoj od domaće valute iz strane valute preračunavaju se u valutu USD i zatim u domaću valutu prema tečaju međunarodnog sustava Mastercard 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>.

Raspoloživi iznos na kartici umanjuje se za transakcije učinjene na prodajnim mjestima, transakcije podizanja gotovine na bankomatima i za iznos obračunatih naknada za usluge Banke.

Ako na Refresh kartici Korisnika nema novčanih sredstava, Banka će bez daljnje suglasnosti Korisnika za iznos troškova teretiti bilo koji od računa Korisnika u Banci, odnosno ako Korisnik nema račune u Banci, bit će obaviješten da troškove dode podmiriti u Banku.

## 9. INFORMIRANJE KORISNIKA

Banka će Korisnika obavještavati o svim izvršenim i primljenim platnim transakcijama putem Obavijesti o učinjenim transakcijama.

Za transakcije nastale korištenjem Poklon kartice Korisniku se na zahtjev izdaje Obavijest o učinjenim transakcijama u poslovnicu.

Korisniku Refresh kartice Banka dostavlja Obavijest o učinjenim transakcijama jednom mjesečno na način naveden u Pristupnici.

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 obavijestiti :

- o stanju na Prepaid računu,
  - o promjeni Općih uvjeta i pravila u roku propisanom zakonom.
- Izvadak će Banka dostavljati Korisniku ili učiniti raspoloživim, u Banci, do 10. u tekućem mjesecu za prethodni mjesec, na ugovoreni način. Ako u obračunskom razdoblju nisu zabilježene prometne transakcije, Obavijest o učinjenim transakcijama neće biti kreirana od strane Banke za to obračunsko razdoblje. Korisnik 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 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 poslovnici Banke, najmanje jednom mjesečno.

Izvadak se smatra dostavljenim ili preuzetim u Banci ukoliko Korisnik ne ospori dostavu, odnosno preuzimanje u roku od 30 dana od datuma dostave naznačenog u prethodnom stavku.

## 10. REKLAMACIJE I PRITUŽBE KORISNIKA

Korisnik podnosi reklamaciju osobno u svakoj poslovnici Banke odnosno istu može poslati poštom na adresu Addiko Bank d.d., 10000 Zagreb, Slavonska avenija 6 ili na elektronsku adresu: [prigovori.hr@addiko.com](mailto:prigovori.hr@addiko.com).

Banka će na zaprimljenu pritužbu odgovoriti u roku od 7 radnih dana sukladno važećim propisima u pisanom obliku, te dostaviti Korisniku na način koji je zatražio.

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

Banka će pisani odgovor Korisniku dostaviti na način koji je zatražio.

### 10.1. Reklamacija za platne transakcije

Korisnik kartice upućuje reklamaciju osobno u poslovnici Banke, te je dužan predočiti osobni dokument. Korisnik odnosno Podnositelj zahtjeva odmah po saznanju odnosno nakon dana saznanja dužan je 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 na ugovoreni način obaviješten putem Obavijesti o učinjenim transakcijama, Korisnik gubi pravo na prigovor.

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

U slučaju neutemeljene reklamacije Banka će bezuvjetno tereti klijentov račun za iznos reklamirane transakcije uz sve pripadajuće kamate i naknade kao i naplatiti naknadu za neopravdanu i neutemeljenu reklamaciju po financijskoj transakciji. U slučaju neutemeljene reklamacije Banka zadržava pravo protiv Korisnika

pokrenuti odgovarajuće kaznene, prekršajne i druge sudske postupke.

Iznimno, Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa od 1.125,00 HRK ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili posljedica druge zloporabe platnog instrumenta ukoliko Korisnik nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja platnog instrumenta, a u punom iznosu za izvršene neautorizirane platne transakcije 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.

Korisnik ne odgovara za neautorizirane platne transakcije izvršene nakon što je obavijestio Banku, a izvršene platne transakcije posljedica je korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili druge zloporabe platnog instrumenta, a ne radi se o prijevernom slučaju Korisnika platne Kartice.

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

### 10.2. Pritužbe

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

## 11. 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 zloporabe. 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 Refresh kartice na zahtjev izdati zamjensku platnu Karticu, dok će kod Poklon kartice isplatiti preostala novčana sredstva Korisniku kartice ili Podnositelju zahtjeva u gotovini, u poslovnici Banke. Sredstva se isplaćuju po predočenju potvrde o kupovini Poklon kartice te nakon što se identificiraju osobnim dokumentom.

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 raspolaze.

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.

Nakon gubitka, krađe ili radi prethodne blokade Poklon kartice zbog sumnje na zloporabu, Banka će Korisniku kartice ili Podnositelju zahtjeva isplatiti preostala novčana sredstva u gotovini, u poslovnici Banke uz identifikaciju Korisnika kartice (koji posjeduje kopiju potvrde o kupovini Poklon kartice) ili Podnositelja zahtjeva i bez naplate naknade. Izdavanje zamjenske Refresh kartice, nakon gubitka krađe ili radi prethodne blokade kartice zbog sumnje na zloporabu, obavlja se uz identifikaciju korisnika kartice u roku od 90 dana od trenutka prijave gubitka, krađe ili zloporabe kartice. Ako se radi o osobama mlađim od 18 godina potrebna je pismena suglasnost roditelja ili staratelja odnosno zakonskih skrbnika.

## 12. 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;
- postoji sumnja da je Kartica bila korištena na prodajnom mjestu na kojemu je bio instaliran uređaj za kopiranje Kartice ili da postoji mogućnost korištenja Kartice na prijevazu (npr. skimming);
- na pismeni zahtjev Korisnika;
- ako Korisnik Kartice prijavi gubitak, krađu ili zlouporabu Kartice
- ako Kartica nije uručena ili preuzeta u propisanom roku.

Kartica je vlasništvo Banke i na njezin zahtjev mora biti vraćena. Banka će Korisnika obavijestiti o blokadi odnosno ograničenju korištenja Kartice (i ako je moguće o razlozima) odmah nakon blokade odnosno ograničenja korištenja 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.

## 13. NAKNADE

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

Naknade vezane uz učinjene transakcije umanjuju raspoloživo stanje na kartici. U slučaju da Banka uskrati pravo korištenja odnosno otkáže karticu, kao i u slučaju da karticu otkáže Korisnik kartice, Korisnik kartice nema pravo na povrat uplaćenih naknada.

## 14. NEAKTIVNOST RAČUNA

Prepaid račun sa saldom +100,00/-200,00 kuna po kojem nije bilo nijedne platne transakcije ili naknade temeljem minimalno 18 (osamnaest) mjeseci, Banka može proglasiti neaktivnim.

## 15. IZMJENA I OTKAZ OKVIRNOG UGOVORA

### 15.1. Izmjena okvirnog ugovora

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

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

### 15.2. Otkaz Ugovora

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

### 15.3. Redovan otkaz

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

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

Banka može otkazati Ugovor koji je sklopljen na neodređeno vrijeme bez navođenja razloga, s otkaznim rokom od najmanje 2 (dva) mjeseca. Obavijest o otkazu Ugovora Banka dostavlja Korisniku na jasan i razumljiv način, 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 12 mjeseci od datuma sklapanja Ugovora. Banka će Korisniku naknade naplaćene

unaprijed (npr. članarina) naplatiti razmjerno roku korištenja Kartice.

Za Poklon kartice u trenutku kada više nema sredstva Banka blokira karticu i raskida Ugovor.

### 15.4. Izvanredni otkaz

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

- u slučaju nepodmirenja redovnih naknada i troškova nastalih vođenjem Računa i provođenja platnih transakcija;
- ako je prilikom sklapanja Ugovora dao neistinite podatke;
- na zahtjev zakonodavca ili nadzornog tijela
- ako Korisnik svojim poslovanjem narušava ugled Banke;
- u slučaju proteka roka od 90 dana od trenutka prijave gubitka, krađe ili zlouporabe Kartice te blokade Kartice zbog neuručenja;
- u slučaju utvrđene neaktivnosti po računu;
- ako Korisnik postupa suprotno prisilnim propisima RH i moralu društva.

## 16. IZNIMKE PO POKLON KARTICAMA

Banka i Korisnik kartice suglasni su s tim da na ugovorni odnos nastao na Poklon kartici Banka nije dužna predlagati promjene okvirnog ugovora kao što neće niti otkazivati ugovorni odnos s obzirom na to da se Kartica koristi anonimno. Korisniku kartice bit će omogućena samo provjera iznosa novčanih sredstava pohranjenih na platnom instrumentu nakon izvršenja transakcije.

Banka i Korisnik kartice su suglasni s tim da Banka nije dužna obavijestiti Korisnika kartice o odbijanju naloga za plaćanje.

## 17. MIRNO RJEŠAVANJE SPOROVA

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

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

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

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

Hrvatska narodna banka, u svom očitovanju na prigovor Kljenta, može uputiti Kljenta 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.

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

## 18. ZAVRŠNE ODREDBE

Sastavni dio ovih Općih uvjeta su:

- Pristupnica;
- Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge Banke;
- Izvadak iz Odluke o limitima potrošnje po karticama u poslovanju s građanstvom.

S danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti i pravila za izdavanje i korištenje Mastercard Unembossed Prepaid u primjeni od 25.05.2018.g.

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

Za obavljanje usluga sukladno ovim Općim uvjetima i tumačenje koristi se isključivo pravo Republike Hrvatske.

Ovi Opći uvjeti bit će dostupni u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i biti će objavljeni na Internet stranici Banke; [www.addiko.hr](http://www.addiko.hr)

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 4.11.2018. godine.

U Zagrebu, 4.9.2018.godine.

**Addiko Bank d.d.**