

## Uputa za popunjavanje obrasca za osporavanje kartičnih transakcija

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

Obrazac se može popuniti i predati u poslovnicu Banke ili se može dostaviti e-mailom na adresu [prigovori.hr@addiko.com](mailto:prigovori.hr@addiko.com) ili poštom na adresu Addiko Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10000 Zagreb, s napomenom „za Upravljanje prigovorima“.

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

### Potrebne informacije ili dokumentacija koju je potrebno pribaviti ovisno o razlogu prigovora

*Necessary information or documentation to be obtained depending on the type of claim*

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

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