

## POSEBNI UVJETI ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE VISA CROATIA AIRLINES KARTICE

### 1. Predmet i pojmovi

- 1.1 Ovim Posebnim uvjetima za izdavanje i korištenje VISA Croatia Airlines Kartice (dalje u tekstu: Posebni uvjeti) uređuje se ugovorni odnos koji nastaje između društva Erste Card Club d.d. (dalje u tekstu: ECC) i osobe na čiji je zahtjev izdana kao i osobe koja koja koristi VISA Croatia Airlines Karticu koju izdaje ECC:
- a) u trenutku kada ECC prihvati zahtjev za izdavanje VISA Croatia Airlines Kartice, odnosno
  - b) u slučaju kada ECC daje ponudu za sklapanje ugovora, u trenutku kada ECC zaprimi prihvrat ponude koju je dao za izdavanje VISA Croatia Airlines Kartice, na način kako je prihvrat utvrđen uvjetima te ponude.
- 1.2 Ukoliko izrijekom u ovim Posebnim uvjetima nije drugačije navedeno, niže navedeni pojmovi imaju značenje koje im je pridano u ovom članku.

**VISA Croatia Airlines Kartica ili Kartica:** Kartica s prepoznatljivim VISA vizualnim obilježjima, koju ECC, u suradnji s Croatia Airlines d.d., izdaje korisnicima Diners Croatia Airlines Kartice, i koja je prihvaćena kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja na Prodajnim mjestima, a može biti Osnovna Kartica, Dodatna Kartica i Poslovna Kartica.

**Diners Croatia Airlines Kartica:** Kartica koju ECC, u suradnji s Croatia Airlines d.d., izdaje svojim Osnovnim korisnicima, Dodatnim korisnicima ili Poslovnim korisnicima, kako su ti pojmovi definirani Pravilima i uvjetima za članstvo u Diners Clubu, u skladu s tim Pravilima i Posebnim uvjetima za izdavanje i korištenje Diners Croatia Airlines Kartice.

**Osnovna Kartica:** VISA Croatia Airlines Kartica koju ECC izdaje Osnovnom Korisniku koji, s osnove korištenja te kartice, može zatražiti izdavanje Dodatnih Kartica.

**Dodatna Kartica:** VISA Croatia Airlines Kartica koju ECC izdaje Dodatnom korisniku, na zahtjev Osnovnog korisnika, a vezuje se za Osnovnu Karticu Osnovnog korisnika, koji solidarno s Dodatnim korisnikom odgovara za obveze po toj Dodatnoj Kartici.

**Poslovna Kartica:** VISA Croatia Airlines Kartica koju ECC izdaje, na zahtjev Poslovnog člana, osobama koje Poslovni član odredi u zahtjevu za izdavanje VISA Croatia Airlines Kartice, a može biti VISA Business Kartica i VISA Corporate Kartica.

**Osnovni korisnik:** Punoljetna, poslovno sposobna fizička osoba kojoj je, na njezin zahtjev, izdana Osnovna Kartica i čije je ime na njoj otisnuto.

**Poslovni klijent:** Gospodarski subjekt na čiji je zahtjev izdana Poslovna Kartica.

**Dodatni korisnik:** Fizička osoba kojoj je ECC, na zahtjev Osnovnog korisnika, izdao Dodatnu Karticu i čije je ime na njoj otisnuto.

**Poslovni korisnik:** Punoljetna, poslovno sposobna fizička osoba kojoj je, na zahtjev Poslovnog klijenta, izdana Poslovna Kartica i čije je ime na njoj otisnuto.

**Korisnik:** Osnovni korisnik, Dodatni korisnik i Poslovni korisnik.

**Prodajno mjesto:** Mjesto prodaje robe i usluga na kojem je Kartica prihvaćena kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja, bilo da posluje kao pravna osoba, obrt ili drugi poslovni subjekt.

## **2. Izdavanje Kartice**

- 2.1 VISA Croatia Airlines Kartica može biti izdana svakoj poslovno sposobnoj osobi koja: (i) ima prebivalište ili sjedište na području Republike Hrvatske, (ii) korisnik je valjane Diners Croatia Airlines Kartice; (iii) valjano je zatražila izdavanje VISA Croatia Airlines Kartice, a za koju ECC ocijeni da ispunjava uvjete za izdavanje Kartice, te da može uredno podmirivati sve troškove i obveze nastale korištenjem Kartice.
- 2.2 ECC ima pravo odbiti svaki zahtjev za izdavanje Kartice (dalje u tekstu: Pristupnica), te zatražiti povrat ili otkazati Ugovor u odnosu na već izdanu Karticu, bez potrebe obrazlaganja takve odluke.
- 2.3 Potpisom na Pristupnici svaki od njezinih potpisnika potvrđuje da je upoznat s ovim Posebnim uvjetima, te da ih u cijelosti prihvaća.
- 2.4 Ukoliko je ECC prihvatio zahtjev za izdavanje Kartice, dostavit će Korisniku Karticu zajedno s primjerkom Posebnih uvjeta, na adresu naznačenu u Pristupnici, te Korisnik potpisom i/ili prvim korištenjem Kartice potvrđuje da je upoznat s Posebnim uvjetima, kakvi su tada na snazi.
- 2.5 Ukoliko ne prihvaća Posebne uvjete ili pravila programa Miles & More, Korisnik je u obvezi prerezati Karticu, najmanje jednom po sredini, i poslati je na adresu sjedišta ECC, Zagreb, Praška 5.
- 2.6 Korisnik prima na znanje i suglasan je da ECC objavljuje ove Posebne uvjete, kao i sve njihove izmjene na Internet stranici [www.erstecardclub.hr](http://www.erstecardclub.hr), te se obvezuje redovito pratiti sadržaj navedene stranice, kako bi se pravovremeno upoznao sa svim odredbama i izmjenama Posebnih uvjeta i akata na koje se oni pozivaju.

## **3. Upisnina, članarina i naknade ECC**

- 3.1 Ukoliko prihvati zahtjev za izdavanje Kartice, osim ako ECC ne odluči drugačije, ECC naplaćuje Korisniku jednokratnu upisninu, godišnju članarinu, te ukoliko tako odluči, naknadu za dodjelu PIN-a, u visini koja se utvrđuje i mijenja odlukom o naknadama ECC.
- 3.2 Pored naknada utvrđenih ovim Posebnim uvjetima, ECC pridržava pravo svojom odlukom uvesti i druge naknade.
- 3.3 Ukoliko Korisnik ili Poslovni klijent otkaže Ugovor u tijeku godine za koju je članarina plaćena, nema pravo na njen povrat, te je također u obvezi podmiriti sve naknade koje su dospjele do trenutka otkaza.

## **4. Korištenje Kartice**

- 4.1 Kartica se može koristiti kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja roba i usluga na svim Prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu, te za isplatu gotovine na bankomatima i isplatinim mjestima u Hrvatskoj i u inozemstvu na kojima je Kartica prihvaćena kao sredstvo za isplatu gotovine.
- 4.2 Kartica je vlasništvo ECC, te ju je Korisnik dužan odmah vratiti na prvi poziv ECC.
- 4.3 Ukoliko Poslovni korisnik ili Dodatni korisnik ne vrate Karticu na prvi poziv ECC, za sve obveze koje nastanu temeljem izdavanja i korištenja Kartice čije se vraćanje traži, odgovara Poslovni klijent odnosno Osnovni korisnik na čiji je zahtjev ta Kartica izdana.
- 4.4 Korisnik čije je ime otisnuto na Kartici jedini smije koristiti Karticu i to tek nakon potpisivanja Kartice na prostoru predviđenom za potpis koji se nalazi na njezinoj poleđini te, u skladu s odredbama ovih Posebnih uvjeta, snosi svu odgovornost za eventualno neovlašteno korištenje Kartice izdane na njegovo ime. Korisnik ovlašćuje ECC da prilikom korištenja Kartice provjeri njegov identitet putem Prodajnog mjesta, te se obvezuje na zahtjev Prodajnog mjesta dati na uvid svoju osobnu iskaznicu ili putovnicu radi identifikacije. Na zahtjev djelatnika Prodajnog mjesta, Korisnik je dužan predati Karticu djelatniku i ostaviti je na Prodajnom mjestu, te tražiti od Prodajnog mjesta da prereže Karticu.
- 4.5 Pri kupnji roba i usluga, Korisnik je dužan potpisati evidenciju troška (ispis iz EFT-POS terminala ili slip u slučaju korištenja imprinter) na isti način kao što se potpisao na Kartici, te predati potpisani primjerak evidencije troška Prodajnom mjestu a jedan primjerak zadržati za sebe. Ukoliko Korisnik preda ili na drugi način koristi Karticu na Prodajnom mjestu radi plaćanja ili Prodajnom mjestu na bilo koji način saopći podatke potrebne za terećenje Kartice, a Prodajno mjesto zbog svojih specifičnosti ne izdaje evidenciju troška (primjerice u slučajevima beskontaktnog plaćanja, Internet trgovine, telefonskih narudžbi, plaćanja cestarine i slično) ili Korisnik ne potpiše evidenciju troška, Korisnik odnosno Poslovni klijent se obvezuje snositi trošak koji prijavi Prodajno mjesto.

- 4.6 Kartica se smije koristiti u skladu s ovim Posebnim uvjetima isključivo do iznosa koji može biti u cijelosti pravovremeno podmiren a u okviru je limita, odnosno ukupnog dozvoljenog iznosa potrošnje po Karticama o kojem će Korisnik i Poslovni klijent biti obaviješten, a koji svojom odlukom slobodno određuje i mijenja ECC.
- 4.7 Isplata gotovine korištenjem Kartice dopuštena je isključivo u okviru limita koji propisuje i svojom odlukom slobodno mijenja ECC, a o kojem će Korisnik i Poslovni klijent biti obaviješten. Kod isplate gotovine, Korisnik potpisuje nalog za isplatu na isti način na koji se potpisao na Kartici, odnosno ukoliko se isplata odvija putem bankomata unosi PIN kojim se identificira, te je obavezan za sebe zadržati primjerak naloga za isplatu gotovine ili potvrdu o transakciji na bankomatu. Korisnik mora postupati strogo povjerljivo sa PIN-om te ga ne smije učiniti dostupnim trećim osobama.
- 4.8 Korisnik koristi Karticu na bankomatu i isplatnim mjestima na vlastitu odgovornost. ECC nije odgovoran za eventualnu nepotpunu isplatu i/ili pogrešno evidentiranje iznosa koji je isplaćen na isplatnom mjestu ili putem bankomata, kao niti za održavanje bankomata, njegovu ispravnost, opskrbu gotovinom, zadržavanje ili oštećenje Kartice.
- 4.9 ECC naplaćuje naknadu za podizanje gotovine u visini koja se utvrđuje i mijenja odlukom o naknadama ECC. Prije odluke o podizanju gotovine Karticom, Korisnik je dužan informirati se o visini naknade, te se smatra da je korištenjem Kartice za podizanje gotovine pristao na naknadu koja se primjenjuje na dan njezina korištenja u tu svrhu.
- 4.10 Ukoliko Korisnik na bankomatu a) tri puta unese neispravan PIN ili b) treći puta zatraži isplatu gotovine a da su mu pritom prethodna dva zahtjeva odbijena, za svako daljnje unošenje PIN-a odnosno zahtjeva za podizanje gotovine, Korisniku će biti zaračunata naknada u iznosu koji utvrđuje vlasnik korištenog bankomata. Prije poduzimanja radnji opisanih pod a) i b) gore, Korisnik je dužan informirati se o visini navedene naknade, te se smatra da je poduzimanjem navedenih radnji pristao na naknadu koja se tada primjenjuje.
- 4.11 ECC pridržava pravo oduzimanja PIN-a Korisniku, te pravo zabrane podizanja gotovine Korisniku bez prethodne obavijesti, ukoliko Korisnik postupi suprotno odredbama ovih Posebnih uvjeta.
- 4.12 Nije dozvoljeno korištenje Kartice kao sredstva osiguranja podmirenja duga, za podizanje gotovine simulacijom kupoprodaje odnosno plaćanjem fiktivnih roba ili usluga, te za kupoprodaju koja je protivna propisima Republike Hrvatske ili bilo koje druge države u kojoj se Kartica koristi kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja.
- 4.13 ECC ima pravo, bez prethodne obavijesti, onemogućiti Korisniku korištenje bilo koje Kartice kao i otkazati Ugovor u odnosu na bilo koju Karticu, ukoliko postoje dospjele a nepodmirene obveze po bilo kojoj drugoj/drugim karticama koje mu je izdao ECC, neovisno o tome jesu li izdane na njegov zahtjev.

## **5. Odgovornost za obveze nastale izdavanjem i korištenjem Kartice**

- 5.1 Osnovni korisnik odgovara za obveze nastale izdavanjem i korištenjem Osnovne Kartice, te solidarno s Dodatnim korisnicima Kartica izdanih na njegov zahtjev i za obveze nastale izdavanjem i korištenjem tih Dodatnih Kartica.
- 5.2 Dodatni korisnik odgovara za obveze nastale izdavanjem i korištenjem Dodatne Kartice koju koristi, te solidarno s Osnovnim korisnikom na čiji zahtjev mu je izdana Dodatna Kartica, za obveze tog Osnovnog korisnika nastale izdavanjem i korištenjem njegove Osnovne Kartice.
- 5.3 Poslovni klijent na čiji je zahtjev izdana Corporate kartica odgovara za obveze nastale njezinim izdavanjem i korištenjem, dok za obveze nastale izdavanjem i korištenjem Business kartice odgovara Poslovni klijent na čiji je zahtjev izdana, te solidarno s njim i Poslovni korisnik koji koristi tu Business karticu.

## **6. Izgubljena ili ukradena kartica ili PIN**

- 6.1 Korisnik i Poslovni klijent na čiji je zahtjev Kartica izdana dužan je odmah po sumnji na zlouporabu, gubitak ili krađu Kartice odnosno PIN-a, o tome odmah obavijestiti ECC telefonski, pri čemu ECC može odlučiti snimati takav telefonski razgovor, na što prihvatom ovih Posebnih uvjeta Korisnik odnosno Poslovni klijent pristaje, te istu usmenu prijavu odmah i pisanim putem potvrditi.
- 6.2 Odredbe članka 5. ovih Posebnih uvjeta, o odgovornosti za troškove nastale korištenjem Kartice, primjenjuju se i na sve troškove nastale neovlaštenim korištenjem Kartice na Prodajnim mjestima prije pisane prijave ECC-u sumnje na zlouporabu, gubitak ili krađu Kartice. ECC može, ovisno o okolnostima

slučaja, odlučiti ograničiti odgovornosti Korisnika odnosno Poslovnog klijenta na iznos koji odgovara kunskoj protuvrijednosti iznosa od 50 EUR, obračunato primjenom prodajnog tečaja Erste&Steiermärkische Bank d.d. na dan formiranja računa na kojem je takav trošak iskazan. Za troškove transakcija za čije je provođenje potreban PIN, a koje su nastale prije nego li je ECC-u prijavljena sumnja na njegovu zlouporabu, gubitak ili krađu, primjenjuju se odredbe članka 5. ovih Posebnih uvjeta, bez ograničenja u pogledu visine tako nastalog troška. Ograničenje odgovornosti iz ovog članka neće se ni u kojem slučaju primjenjivati na troškove nastale neovlaštenim korištenjem Kartice na Prodajnim mjestima, ukoliko je Korisnik nije potpisao u skladu s člankom 4.3 ovih Posebnih uvjeta, kao i u slučajevima kada je Korisnik na drugi način postupao suprotno ovim Posebnim uvjetima.

- 6.3 Iznimno od odredbe članka 6.2, za troškove koji su nastali zlouporabom Kartice kao bezgotovinskog sredstva plaćanja putem Interneta, u cijelosti odgovara Korisnik odnosno Poslovni klijent, na način utvrđen člankom 5. ovih Posebnih uvjeta.
- 6.4 Ukoliko Korisnik, nakon prijave gubitka ili krađe Kartice odnosno PIN-a, pronađe Karticu odnosno PIN, iste ne smije koristiti već je dužan o tome odmah obavijestiti ECC i prerezanu mu Karticu odmah vratiti.
- 6.5 Ukoliko Korisnik postupi protivno odredbi članka 6.4 gore, na sve troškove učinjene nevažećom Karticom odnosno PIN-om, primjenjuju se odredbe članka 5. ovih Posebnih uvjeta.
- 6.6 Trošak izdavanja zamjenske kartice odnosno PIN-a, koje će po prijavi gubitka ili krađe ECC izdati Korisniku, kao i trošak nagrade nalazniku Kartice snosi Korisnik odnosno Poslovni klijent. Iznos troška izdavanja zamjenske kartice odnosno PIN-a, kao i visina nagrade nalazniku Kartice, utvrđuju se odlukom o naknadama ECC.

## **7. Plaćanje**

- 7.1 ECC jednom mjesečno ispostavlja račun za troškove nastale izdavanjem i korištenjem Kartice, koji mora biti podmiren u roku dospijeća naznačenom na računu.
- 7.2 Troškovi nastali Poslovnom Karticom iskazuju se na računu dostavljenom Poslovnom klijentu, a troškovi nastali Dodatnom Karticom iskazuju se na računu dostavljenom Osnovnom korisniku koji je dužan o troškovima pravovremeno obavijestiti Dodatnog korisnika.
- 7.3 Za račune koji nisu plaćeni o dospijeću ECC će zaračunati zakonske zatezne kamate, te izdavati opomene za plaćanje sukladno internim procedurama, sve do potpunog namirenja duga. Trošak opomene za plaćanje, koji utvrđuje i mijenja ECC odlukom o naknadama ECC, bit će iskazan na sljedećem računu. Korisnik je dužan informirati se o visini troška opomene, te se smatra da je neplaćanjem ECC računa o dospijeću, pristao na navedeni trošak u iznosu koji se primjenjuje na dan svakog opominjanja.
- 7.4 Osoba koja sukladno čl. 5. ovih Posebnih uvjeta odgovara za obveze nastale izdavanjem i korištenjem Kartice obvezuje se da će, ukoliko od ECC ne primi redovni mjesečni račun, ili na redovnom mjesečnom računu ne bude iskazan neki od troškova učinjenih u tom obračunskom razdoblju, na temelju preuzetih evidencija troška i naloga za isplatu gotovine, potvrditi o transakcijama i drugih dokaza o trošku iz članka 4.4 ovih Posebnih uvjeta, u roku 45 dana od nastalog troška, odnosno podizanja gotovine, podmiriti nastala dugovanja. Ukoliko tako ne postupi, ECC pridržava pravo iskazati neiskazani trošak na bilo kojem od sljedećih računa.
- 7.5 Izvršenom uplatom ponajprije se podmiruju troškovi i naknade ECC iskazani na računu, zatim kamate te potom glavnica troškova iskazanih na računu, pri čemu je Korisnik suglasan da se, u slučaju konkurencije više istorodnih obveza najprije podmiruju oni koji su najstariji po datumu nastanka, ukoliko u odnosu na neki od troškova nije drugačije ugovoreno.

## **8. Revolving i charge opcija plaćanja**

- 8.1 Kartica omogućava revolving plaćanje određenih troškova učinjenih unutar dodijeljenog limita, i to isključivo za vrijeme važenja Kartice. Prestankom važenja kartice svi troškovi dospijevaju odmah na naplatu, osim ukoliko ECC ne obnovi Karticu na način predviđen ovim Posebnim uvjetima.
- 8.2 Postotak revolving otplate iznosi 5%, a najmanje 100,00 kn mjesečno.
- 8.3 Postotak revolving otplate predstavlja minimalni postotak troškova učinjenih Karticom koji je Korisnik odnosno Poslovni član obavezan platiti u roku dospijeća naznačenom na računu a mogu se podmiriti revolving plaćanjem.

- 8.4 Troškovi koji ne ulaze u troškove koji se mogu podmiriti revolving plaćanjem jesu: zakonska zatezna kamata, ugovorne kamate, naknade i troškovi opomene koje zaračunava ECC. Radi izbjegavanja dvojbe, podignuta gotovina ulazi u troškove koji se mogu podmiriti revolving plaćanjem, dok naknade podizanja gotovine ne ulaze u troškove koji se mogu podmiriti revolving plaćanjem.
- 8.5 Troškovi koji se mogu podmiriti revolving plaćanjem, a koji su nastali unutar jednog mjeseca, prenose se u otplatu na dan obračuna, odnosno prvog dana idućeg mjeseca, kada se pribrajaju dotad iskorištenom iznosu revolving limita. Na iskorišteni iznos revolving limita obračunavaju se kamate revolving plaćanja od dana obračuna do dana podmirenja iskorištenog dijela revolving limita u cijelosti, osim na iznos minimalnog postotka troškova iz članka 8.3 ovih Posebnih uvjeta, na koji se kamata revolving plaćanja obračunava od dana obračuna do dana dospijeća računa na kojem je taj iznos iskazan. Kamata revolving plaćanja za obračunsko razdoblje iskazuje se na računu koji se izdaje za iduće obračunsko razdoblje. Visina kamate revolving plaćanja utvrđuje se i mijenja odlukom o naknadama ECC-a. Prije odluke o korištenju usluge revolving plaćanja, Osnovni korisnik je dužan informirati se o visini kamate kao i visini EKS te se smatra da korištenjem usluge revolving plaćanja pristao na kamatu koja se primjenjuje na dan korištenja usluge revolving plaćanja.
- 8.6 Iznimno od odredbe prethodnog stavka ovog članka, na iznos podignute gotovine kamata revolving plaćanja se obračunava od dana podizanja gotovine ukoliko je taj dan raniji od dana obračuna.
- 8.7 Ukoliko korisnik VISA Croatia Airlines kartice, koji je odabrao revolving opciju plaćanja, u dospijeću uplati ukupan ili neki drugi iznos učinjenih troškova iskazanih na mjesečnom računu (otplaćuje 100% ili neki drugi postotak ukupnih troškova iznad 5%), obračunat će mu se revolving kamata na uplaćeni iznos za razdoblje od dana obračuna do dana uplate, te će biti iskazana na slijedećem računu. Revolving kamata neće se obračunati ukoliko korisnik kartice uplati cjelokupan iznos troškova (100%) na sam dan obračuna.
- 8.8 Ukoliko korisnik usluge revolving plaćanja otplati cjelokupni iznos iskorištenog revolving limita, odnosno plati iznos mjesečnog računa u cijelosti, ECC obračunava kamatu revolving plaćanja na iznos iskorištenog revolving limita od dana obračuna po tom računu, do dana otplate.
- 8.9 Uplatom koju korisnik usluge revolving plaćanja izvrši ponajprije se podmiruju troškovi koji ne ulaze u revolving limit i/ili su preko odobrenog revolving limita.
- 8.10 Ukoliko korisnik usluge revolving plaćanja po mjesečnom računu ne uplati obavezan iznos iz članka 8.4 ili dužni iznos troškova koji se ne mogu podmiriti revolving plaćanjem, usluga revolving plaćanja se ukida bez prethodne obavijesti, te ukupan iznos iskorištenog revolving limita dospijeva na naplatu u cijelosti na prvom idućem mjesečnom računu.
- 8.11 Kartica omogućava charge plaćanje ukoliko je Korisnik ugovorio ovu opciju plaćanja. Kod charge opcije se troškovi koji terete karticu, a koji su nastali unutar jednog mjeseca, prenose u cijelosti (u ukupnom iznosu) u otplatu na dan obračuna, odnosno prvog dana idućeg mjeseca.
- 8.12 Korisnik može, najviše dva puta godišnje, podnijeti zahtjev ECC-u za promjenu opcije plaćanja, pri čemu kod promjene opcije revolving plaćanja u charge plaćanja cjelokupni iznos iskorištenog revolving limita, zajedno s pripadajućom kamatom, dospijeva na naplatu na dan dospijeća računa koji se izdaje za mjesec u kojem je podnesen zahtjev za promjenu opcije plaćanja iz revolving u charge plaćanje.

## **9. Troškovi nastali korištenjem Kartice u inozemstvu**

- 9.1 Troškovi nastali korištenjem Kartice u inozemstvu preračunavaju se prema tečaju koji se primjenjuje u globalnom sustavu plaćanja VISA International-a, na dan terećenja Kartice.

## **10. Reklamacije**

- 10.1 U slučaju nejasnoća ili upita vezanih za dostavljeni račun, Korisnik je dužan u roku od 15 dana od dana dostave računa dostaviti ECC pisanu reklamaciju s obrazloženjem. U suprotnom će se smatrati da na račun nema reklamacija.
- 10.2 Sve eventualne nesuglasice i sporove oko kvalitete i isporuke roba i/ ili usluga, odnosno oko materijalnih ili pravnih nedostataka robe i/ili usluga Korisnik i Poslovni klijent će riješiti isključivo s Prodajnim mjestom. ECC ne odgovara ni za kakvu štetu nastalu Korisniku odnosno Poslovnom klijentu kao posljedica neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obaveza od strane Prodajnog mjesta.
- 10.3 Reklamacija Prodajnom mjestu troška nastalog korištenjem Kartice, kao i eventualne nesuglasice i sporovi oko kvalitete i isporuke roba i/ ili usluga, odnosno oko materijalnih ili pravnih nedostataka robe i/ili

usluga, ne oslobađaju Korisnika, odnosno Poslovnog klijenta, od obveze plaćanja tog troška, no daju pravo na povrat ukoliko se utvrdi da je reklamacija bila opravdana i to isključivo na način utvrđen člankom 10.4 ovih Posebnih uvjeta.

- 10.4 Ukoliko Korisnik odnosno Poslovni klijent uputi reklamaciju Prodajnom mjestu za robu i/ili usluge plaćene Karticom, a Prodajno mjesto temeljem reklamacije prihvati povrat robe i/ili usluga odnosno storniranje ili smanjenje troška, ECC će isključivo po izričitoj pisanoj uputi Prodajnog mjesta stornirati ili smanjiti trošak.

## **11. Sudjelovanje u nagradnom programu**

- 11.1 U skladu s odredbama ovih Posebnih uvjeta i pravila nagradnog programa Miles & More, Korisnici sudjeluju u prikupljanju nagradnih milja na temelju troškova učinjenih VISA Croatia Airlines Karticom u inozemstvu, koje milje mogu iskoristiti u nagradnom programu Miles & More.
- 11.2 Korisnici prikupljaju nagradne milje ostvarene potrošnjom po Kartici na istom Miles & More broju člana kao i nagradne milje ostvarene po Diners Croatia Airlines Kartici uz koju je Kartica vezana.
- 11.3 Ukoliko Korisnik ne navede Miles & More broj člana na zahtjevu za izdavanje Kartice, suglasan je da ECC, kao Miles & More broj člana na kojem se skupljaju nagradne milje, koristi broj koji je naveden u zahtjevu za izdavanje Diners Croatia Airlines Kartice. Ukoliko niti na tom zahtjevu nije naveden Miles & More broj člana, Korisnik je suglasan da ECC, u njegovo ime i za njegov račun, ishodi Miles & More broj člana na kojem će se skupljati nagradne milje iz članka 11.4 ovih Posebnih uvjeta.
- 11.4 Nagradne milje se prikupljaju isključivo na temelju troškova učinjenih VISA Croatia Airlines Karticom u inozemstvu, pri čemu jedna devizna jedinica donosi onoliko bodova koliki je, primjenom tečaja iz članka 9. ovih Posebnih uvjeta, njezin iznos u kunama. Svakih sedam kuna tako preračunatog deviznog troška nastalog korištenjem VISA Croatia Airlines Kartice u inozemstvu koji je iskazan na mjesečnom računu koji izdaje ECC a koji je podmiren u roku od pet dana od dana dospijeca naznačenom na računu, donosi jednu nagradnu milju.
- 11.5 Radi izbjegavanja svake dvojbe, u troškove iz članka 11.4 ne ulaze naknade i kamate ECC te ostali izravni prihodi i troškovi ECC.
- 11.6 ECC može odlučiti nagraditi Korisnike motivacijskim miljama, koji ne ovise o njihovoj mjesečnoj potrošnji, na način i kroz vrijeme kako to utvrdi svojim internim aktom. Obavijest o uvjetima ostvarivanja motivacijskih bodova ECC objavljuje na [www.erstecardclub.hr](http://www.erstecardclub.hr).
- 11.7 Nagradne milje prikupljene na Miles & More broju člana po VISA Croatia Airlines Kartici imaju neograničeno važenje pod uvjetom da Korisnik svakog mjeseca ostvari barem jednu nagradnu milju potrošnjom po VISA Croatia Airlines Kartici u inozemstvu ili potrošnjom po Diners Croatia Airlines Kartici u zemlji ili inozemstvu. Ukoliko Korisnik ne ispuni navedeni uvjet, valjanost nagradnih milja koje je Korisnik prikupio 36 mjeseci prije tromjesječja u kojem je propustio ispuniti uvjet, istječe na kraju slijedećeg tromjesječja, sukladno pravilima Miles & More programa.
- 11.8 Nagradne milje se zamjenjuju isključivo za nagrade iz Miles & More programa, na način utvrđen pravilima nagradnog programa Miles & More, koji je objavljen na [www.miles-and-more.com](http://www.miles-and-more.com)., te na stranicama Croatia Airlines d.d. u okviru informacija o programu Miles & More.

## **12. Obnavljanje Kartice i otkazivanje Ugovora o izdavanju i korištenju Kartice**

- 12.1 Ugovor o izdavanju i korištenju Kartice (dalje u tekstu: Ugovor) sklapa se na neodređeno vrijeme, dok se Kartica izdaje s rokom valjanosti naznačenom na Kartici, te Osnovni korisnik odnosno Poslovni klijent ovlašćuju ECC da im izdaje novu Karticu umjesto one čiji je rok valjanosti istekao, sve do otkaza Ugovora.
- 12.2 Kartica se po isteku roka valjanosti ne smije koristiti već se mora prerezati i vratiti u ECC. Na troškove koji nastanu korištenjem Kartice nakon isteka roka valjanosti primjenjuju se odredbe članka 5. ovih Posebnih uvjeta.
- 12.3 Korisnik i Poslovni klijent mogu u svako doba i bez obrazloženja pisanim putem otkazati Ugovor, pri čemu se odredbe ovih Posebnih uvjeta primjenjuju sve do trenutka vraćanja Kartice u ECC, neovisno o tome kada je otkaz izjavljen.
- 12.4 ECC može, u svako doba i bez obrazlaganja razloga, pisanim putem otkazati Ugovor pri čemu se odredbe ovih Posebnih uvjeta primjenjuju sve do trenutka vraćanja Kartice u ECC, neovisno o tome kada je otkaz izjavljen.

- 12.5 Ugovor se smatra otkazanim od dana predaje izjave o otkazu osobi ovlaštenoj za obavljanje poštanskih usluga na slanje preporučenom poštom. Otkazom ugovora bilo od strane ECC ili Korisnika odnosno Poslovnog klijenta, sve tražbine ECC s osnova korištenja Kartice dospijevaju na naplatu odmah.
- 12.6 Gubitak poslovne sposobnosti Korisnika, otvaranje stečaja ili likvidacije nad Poslovnim klijentom, neprijavlivanje promjene podataka kao i svako drugo nepoštivanje odredaba ovih Posebnih uvjeta imat će za posljedicu trenutačno onemogućavanje korištenja Kartice, bez prethodne pisane izjave o otkazu, osim ukoliko ECC u pojedinom slučaju ne odluči drugačije.
- 12.7 U slučaju iz članka 12.6, Korisnik, odnosno Poslovni klijent je dužan, bez odlaganja, vratiti prerezanu Karticu u ECC, a trenutnim onemogućavanjem korištenja Kartice sve tražbine ECC s osnova korištenja Kartice dospijevaju na naplatu odmah.
- 12.8 ECC može zatražiti od Korisnika deponiranje Kartice kod ECC na određeno vrijeme (primjerice do povrata dugovanja), a takvo deponiranje Kartice može zatražiti i Korisnik. Visina naknade za deponiranje Kartice utvrđuje se i mijenja odlukom o naknadama ECC, te se Korisnik prije deponiranja obvezuje upoznati s visinom naknade na koju pristaje činom deponiranja Kartice.

### **13. Korištenje osobnih podataka**

- 13.1 ECC koristi osobne podatke Korisnika, uključivo i MBG odnosno OIB, kao jedan od načina njegove identifikacije u svom poslovanju, te ih u svrhu udovoljavanja zahtjevima za svojim proizvodima i u svrhu omogućavanja prihvata Kartice u globalnom sustavu VISA-e proslijeđuje sudionicima tog globalnog sustava. ECC proslijeđuje osobne podatke Korisnika svojim ugovornim partnerima koji obavljaju usluge izrade i procesiranja Kartica, ugovornim partnerima koji omogućavaju sudjelovanje Korisnika u nagradnim programima i programima pogodnosti koje za Korisnike omogućava ECC, u slučaju kartica izdanih u suradnji s drugim pravnim osobama (Cobrand kartice) i tim pravnim osobama. ECC osobne podatke Korisnika koristi i u svrhu obrade zahtjeva za proizvodima ECC, kao i proizvodima drugih članica Erste Grupe, te ih u tu svrhu razmjenjuje s drugim članicama Erste Grupe. Prikupljeni i razmijenjeni osobni podaci, kao i dodatno prikupljene informacije, mogu se po potrebi provjeriti kod Korisnikova poslodavca, banaka i drugih pravnih osoba ili ustanova, dalje obrađivati, te prenositi, pohranjivati i na drugi način koristiti u poslovanju ECC i drugih članica Erste Grupe, za sve vrijeme korištenja proizvoda ECC odnosno drugih članica Erste Grupe.
- 13.2 Ukoliko Korisnik želi opozvati pristanak na korištenje osobnih podataka u svrhu obrade zahtjeva za odobrenje proizvoda drugih članica Erste Grupe, te razmjenu osobnih podataka s članicama Erste Grupe, kao i korištenje osobnih podataka nakon prestanka korištenja proizvoda ECC a za vrijeme dok koristi proizvode članica Erste Grupe, može pisani opoziv pristanka u svako doba dostaviti na adresu sjedišta ECC, Zagreb, Praška 5.
- 13.3 Korisnik je, do pisanog opoziva, suglasan da mu ECC može slati obavijesti informativnog karaktera, promotivni materijal na kontakt adresu, e-mail adresu ili ga kontaktirati telefonom.

### **14. Kontakt adresa i način dostave Kartice, PIN-a i drugih pismena i pošiljaka**

- 14.1 Dostava Kartica, PIN-a, računa i drugih pismena i pošiljaka koje ECC upućuje Korisniku odnosno Poslovnom klijentu, obavlja se na adresu navedenu u zahtjevu za izdavanje Kartice, osim ukoliko ECC primi pisanu obavijest o promjeni adrese.
- 14.2 U slučaju promjene adrese, Korisnik, odnosno Poslovni klijent, je dužan, bez odgode, pisanim putem obavijestiti ECC o novoj adresi, u kojem slučaju će se sve dostave vršiti na tu novu adresu.
- 14.3 Ukoliko Korisnik ili Poslovni klijent ne izvijesti ECC o promjeni adrese, izrijekom pristaje da se danom dostave smatra dan predaje pismena, adresiranog na posljednju adresu dostavljenu u ECC, osobi ovlaštenoj za obavljanje poštanskih usluga
- 14.4 Računi, sva ostala pismena i pošiljke, osim onih koje sadrže Kartice, dostavljaju se običnom poštom, osim ukoliko član pisanim putem ne zatraži da se dostavljaju preporučenom poštom.
- 14.5 Iznimno od članka 13.4, Osnovni korisnik i Poslovni klijent koji koriste ECC on-line usluge primaju račune i druge obavijesti u svoj e-sandučić unutar on-line usluge, pri čemu se danom primitka računa odnosno obavijesti, smatra dan dostave u e-sandučić.
- 14.6 Korisnici čije je prebivalište odnosno stalni boravak, sukladno podacima koji su dostavljeni u ECC, na području Grada Zagreba, Kartice preuzimaju osobno na adresi naznačenoj u obavijesti o izdavanju Kartice.

## **15. Kontakt podaci ECC**

- 15.1 Za sve informacije o uvjetima korištenja Kartice, uključivši visinu naknada i kamata, o kojima se Korisnik i Poslovni klijent dužan pravovremeno raspitati, Korisnik odnosno Poslovni klijent se može obratiti Službi informacija i reklamacija, na adresu Erste Card Club d.d., Zagreb, Praška 5, tel: 01/4929 555, fax: 01/4920 400, mail: [info@erstecardclub.hr](mailto:info@erstecardclub.hr). Radno vrijeme Službe informacija i reklamacija je od ponedjeljka do petka od 08:00 do 20:00 sati, te subotom od 08:00 do 13:00 sati.
- 15.2 Za sve informacije o visini računa, reklamacije, pritužbe i pohvale Korisnik odnosno Poslovni član se može obratiti Službi informacija i reklamacija, na adresu Erste Card Club d.d., Zagreb, Praška 5, tel: 01/4929 555, fax: 01/4920 400, mail: [reklamacije@erstecardclub.hr](mailto:reklamacije@erstecardclub.hr).
- 15.3 Prijave sumnje na zlouporabu, gubitak ili krađu Kartice i/ili PIN-a, Korisnik odnosno Poslovni član prijavljuje Službi autorizacije, na adresu Erste Card Club d.d., Zagreb, Praška 5, tel: 0800 1144, fax: 01/4920 400. Radno vrijeme Službe autorizacije je svaki dan u tjednu od 00:00 do 24:00 sata.

## **16. Izmjena Posebnih uvjeta**

- 16.1 ECC pridržava pravo izmjene ovih Posebnih uvjeta, te će obavijest o njihovoj izmjeni dostaviti uz prvi mjesečni račun izdan nakon izmjene, kao i objaviti na [www.erstecardclub.hr](http://www.erstecardclub.hr).
- 16.2 Ukoliko u roku od 15 dana od dana dospjeća računa iz prethodnog stavka ovog članka, odnosno u roku od 15 dana od dana objave na [www.erstecardclub.hr](http://www.erstecardclub.hr), ovisno o tome što nastupi ranije, Korisnik odnosno Poslovni klijent ne vrata prerezanu Karticu na adresu sjedišta ECC, smatrat će se da su prihvatili izmijenjene Posebne uvjete, koji se u tom slučaju primjenjuju na Korisnika i Poslovnog klijenta od dana dospjeća tog računa, odnosno od dana objave, ovisno o tome što nastupi ranije.
- 16.3 Ukoliko je ovim Posebnim uvjetima utvrđeno da se uvjeti korištenja Kartica mogu mijenjati odlukom o naknadama ili drugim internim aktima ECC, bez potrebe izmjene Posebnih uvjeta, ECC dostavlja obavijest o donošenju tih akata uz prvi mjesečni račun izdan nakon njihova donošenja i objavljuje ih na [www.erstecardclub.hr](http://www.erstecardclub.hr).
- 16.4 Ukoliko u roku dospjeća računa iz prethodnog stavka ovog članka, odnosno u roku od 15 dana od dana objave na [www.erstecardclub.hr](http://www.erstecardclub.hr), ovisno o tome što nastupi ranije, Korisnik odnosno Poslovni klijent ne vrati prerezanu Karticu na adresu sjedišta ECC, smatrat će se da je prihvatio izmijenjene uvjete korištenja Kartice koji se u tom slučaju primjenjuju na njega od dana dospjeća tog računa, odnosno od dana objave, ovisno o tome što nastupi ranije.

## **17. Završne odredbe**

- 17.1 Na odnos koji nastaje između Korisnika i Croatia Airlines d.d. i Lufthanse temeljem članstva u Miles & More programu, primjenjuju se isključivo odredbe ugovora koji se sklapaju između navedenih osoba.
- 17.2 ECC omogućava isključivo prikupljanje nagradnih milja na temelju potrošnje ostvarene VISA Croatia Airlines Karticama kao i njihovo evidentiranje, te ne odgovara za mogućnost zamjene nagradnih milja za nagrade iz nagradnog programa Miles & More, kao ni za bilo koju štetu koja može proizaći Korisnicima odnosno Poslovnim klijentima iz realizacije ili nemogućnosti zamjene nagradnih milja za navedene nagrade.
- 17.3 Za Ugovor je mjerodavno hrvatsko pravo.
- 17.4 U slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu.

## **18. Stupanje na snagu**

- 18.1 Ovi Posebni uvjeti stupaju na snagu na dan 01.04.2009.