

# Obrazac za reklamacije po transakcijama i uplatama za Erste Card Club kartice

Podaci označeni \* potrebni su Erste Card Clubu (dalje u tekstu: ECC) u svrhu obrade Obrasca za reklamacije po transakcijama i uplatama za Erste Card Club kartice (dalje u tekstu: Zahtjev). ECC nije dužan obraditi zaprimljeni Zahtjev ukoliko nisu navedeni svi traženi podaci.

Informacije o pravnoj osnovi, postupcima i svrhama obrade osobnih podataka od strane ECC-a, kao i sve ostale informacije sukladno Uredbi (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) nalaze se u Informacijama o obradi osobnih podataka koje su dostupne u sjedištu i na internetskim stranicama ECC-a te poslovnica Erste&Steiermärkische Bank d.d.

\*Označite vrstu kartice

Diners Club  Mastercard  Visa

## Podaci o korisniku kartice (podnositelju Zahtjeva)

\*Ime i prezime

\*Osobni identifikacijski broj (OIB)

\*Kontakt telefon

\*Broj računa

\*Zadnja četiri broja s prednje strane kartice

## Podaci o reklamaciji po Erste Card Club kartici

\*Naziv prodajnog mjesta

\*Datum transakcije

\*Iznos transakcije

\*Molimo označite vrstu reklamacije po transakciji (staviti znak „x” u predviđeno polje):

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> višestruko terećenje  | <input type="checkbox"/> pogrešan broj rata                                 |
| <input type="checkbox"/> pogrešan iznos transakcije  | <input type="checkbox"/> kopija slipa**                                     |
| <input type="checkbox"/> proizvod/usluga je plaćen na rate,<br>a kartica je terećena za cjelokupni iznos | <input type="checkbox"/> kartica je terećena za storno/odbijenu transakciju |
| <input type="checkbox"/> pogrešno obračunata kamata/naknada na transakciji                               |   |

Ostalo

\*Obvezno je priložiti dokumentaciju (kopiju slipa, specifikaciju računa i slično)

\*Molimo označite vrstu reklamacije po uplati (staviti znak „x” u predviđeno polje):

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> nije knjižena uplata                      | <input type="checkbox"/> pogrešno knjižena uplata |
| <input type="checkbox"/> preknjiženje uplate sa partije na partiju |   |

\*Obvezno je priložiti dokumentaciju (kopiju platnog naloga)

\*\*Potpisom na zahtjev potvrđujem da razumijem da se izdavanje kopije slipa naplaćuje sukladno Odluci o naknadama ECC-a dostupnoj na [www.erstecardclub.hr](http://www.erstecardclub.hr).

\*Datum predaje Zahtjeva

\*Ime i prezime podnosioca Zahtjeva

\*Vlastoručni potpis podnosioca Zahtjeva

Zahtjev možete dostaviti

- e-mailom na adresu: [reklamacije@erstecardclub.hr](mailto:reklamacije@erstecardclub.hr)

- poštom na adresu Erste Card Club d.o.o., Ulica Frana Folnegovića 6, 10000 Zagreb (s naznakom Služba analitike)

- faksom na broj 01/ 4920 400