

OPĆI UVJETI OKVIRNOG UGOVORA O IZDAVANJU I KORIŠTENJU DINERS CLUB KARTICE KOJU IZDAJE ERSTE CARD CLUB d.o.o.

1. Podaci o pružatelju platnih usluga

- 1.1 Pružatelj usluga izdavanja Diners Club kartice jest Erste Card Club d.o.o., sa sjedištem u Praškoj 5, Zagreb, OIB: 85941596441 (dalje: ECC).
- 1.2 Temeljem Zakona o elektroničkom novcu, ECC je ishodio rješenje Hrvatske narodne banke (dalje: HNB), O. br.: 364-020/12-11/ŽR, od 16. prosinca 2011. godine, kojim je ECC-u izdano odobrenje za (a) izdavanje elektroničkog novca i pružanje platnih usluga povezanih s izdavanjem elektroničkog novca; (b) pružanje usluga izvršenja platnih transakcija, putem platnih kartica ili sličnog sredstva, u kojima su novčana sredstva pokrivena kreditnom linijom za korisnika platnih usluga te (c) pružanje usluga izdavanja i prihvaćanja platnih instrumenata. Sukladno citiranom rješenju ECC je pod brojem IEN113 upisan u registar institucija za elektronički novac kojeg vodi HNB. Nadzor nad provođenjem Zakona o elektroničkom novcu i Zakona o platnom prometu provodi HNB.
- 1.3 Korisnik i ECC suglasno utvrđuju da ovaj Okvirni ugovor ne služi isključivo za financiranje određenih proizvoda i/ ili određenih usluga, stoga nije povezan ugovor o kreditu u smislu Zakona o potrošačkom kreditiranju i drugih propisa koji uređuju zaštitu potrošača. Korisnik i ECC suglasno utvrđuju da Korisnik svojom voljom sam odabire, te da ECC ne utječe na njegov izbor niti na jedan način, koji će proizvodi i/ili usluge biti kupljeni Karticom te kod kojeg Prodajnog mjesta će ih Korisnik kupiti. Slijedom navedenog, Korisnik se obvezuje izravno riješiti svoj odnos s Prodajnim mjestima, sukladno članku 16. ovih Općih uvjeta.

2. Pojmovi

- 2.1 Osim ukoliko je izrijekom drugačije navedeno u Okvirnom ugovoru, pojmovi koji se koriste u Okvirnom ugovoru imaju sljedeće značenje:

Diners Club Kartica ili Kartica: Osnovna Diners Club Kartica, Dodatna Diners Club Kartica, Pridružena Diners Club Kartica i Poslovna Diners Club Kartica.

Osnovna Diners Club Kartica: Kartica koju ECC izdaje Osnovnom korisniku koji, s osnove korištenja te kartice, može zatražiti izdavanje Dodatnih Diners Club Kartica i/ili Pridruženih Diners Club Kartica.

Dodatna Diners Club Kartica: Kartica koju ECC izdaje Dodatnom korisniku, na zahtjev Osnovnog korisnika, a vezana je uz Osnovnu Diners Club Karticu Osnovnog korisnika, koji solidarno s Dodatnim korisnikom odgovara za obveze po toj Dodatnoj Diners Club Kartici.

Pridružena Diners Club Kartica: Kartica koju ECC izdaje na Zahtjev Osnovnog korisnika ili Poslovnog klijenta a vezuje se uz Osnovnu, Dodatnu ili Poslovnu karticu.

Kobrend kartica: Kartica koju ECC izdaje u suradnji s drugim poslovnim subjektima, a koja Korisnicima omogućava korištenje određenih pogodnosti tih poslovnih subjekata.

Poslovna Diners Club Kartica: Kartica koju ECC izdaje na zahtjev Poslovnog klijenta, osobama koje Poslovni klijent odredi u zahtjevu za izdavanje Diners Club Kartice, a čije se korištenje ograničava na poslovne troškove te može biti Diners Club Business Kartica ili Diners Club Corporate Kartica.

Korisnik: Fizička ili pravna osoba odnosno poslovni subjekt koji temeljem Okvirnog ugovora ima pravo korištenja Kartice, a može biti: Osnovni korisnik, Dodatni korisnik, Poslovni Korisnik i Poslovni klijent.

Potrošač: Svaka fizička osoba koja u Okvirnom ugovoru djeluje izvan područja trgovačke, poslovne ili profesionalne djelatnosti.

Osnovni korisnik: Punoljetna, poslovno sposobna fizička osoba, pri čemu Osnovni korisnik može biti privatni, senior (osobe starije od 55 godina) i student korisnik (osoba kojoj se Kartica može izdati do 26-te godine), a djeluje u svojstvu Potrošača.

Dodatni korisnik: Fizička osoba kojoj je ECC, na zahtjev Osnovnog korisnika, izdao Dodatnu Diners Club Karticu i/ili Pridruženu Diners Club Karticu, a djeluje u svojstvu Potrošača.

Poslovni korisnik: Punoljetna, poslovno sposobna fizička osoba kojoj je na zahtjev Poslovnog klijenta izdana Poslovna Diners Club Kartica.

Poslovni klijent: Poslovni subjekt na čiji je zahtjev izdana Poslovna Diners Club Kartica.

Prodajno mjesto: Mjesto prodaje robe i/ili usluga, uključujući i uređaj/validator koji prislanjanjem, provlačenjem ili na drugi definirani način evidentira prihvrat Kartice. Prodajno mjesto može poslovati i putem Interneta, a uključuje i ECC.

Personalizirana sigurnosna obilježja su: (a) PIN (Personal Identification Number) - osobni identifikacijski broj kartice je četveroznamenkasti broj koji Korisniku dodjeljuje ECC po odobrenju Zahtjeva; (b) CVV2/CVC2 – kontrolni troznamenkasti broj otisnut na poleđini Kartice; (c) vlastoručni potpis Korisnika na poleđini Kartice.

ECC On-line usluge: Korisnicima omogućuju praćenje troškova učinjenih Karticama, aktivaciju/deaktivaciju određenih usluga te korištenje ostalih usluga definiranih u Općim uvjetima ugovora o korištenju ECC On-line usluga pristupom preko adrese <https://online.erstecardclub.hr> uz korisničko ime i lozinku za pristup ECC On-line uslugama.

Kategorija kartice: Oznaka na Kartici kojom se jednoznačno određuje je li riječ o kreditnoj, debitnoj, poslovnoj/komercijalnoj ili kartici s unaprijed uplaćenim sredstvima/prepaid.

3. Predmet i sastavni dijelovi Okvirnog ugovora

- 3.1 Okvirnim ugovorom uređuju se prava i obveze ECC-a kao pružatelja platnih usluga iz članka 1.2 ovih Općih uvjeta te prava i obveze osobe na čiji je zahtjev izdana Kartica i osobe koja koristi Karticu, ukoliko joj je Kartica izdana na tuđi zahtjev.
- 3.2 Okvirni ugovor sastoji se od: (a) Zahtjeva za izdavanje Diners Club Kartice (dalje: Zahtjev), (b) Općih uvjeta, (c) Posebnih uvjeta o izdavanju i korištenju Diners Club Kartice (dalje: Posebni uvjeti); (d) Odluke o naknadama za Diners Club Kartice, (e) Metodologije načina i redoslijeda zatvaranja potraživanja, te kada je to primjenjivo, (f) ugovora vezanog za odobravanje potrošačkih kredita kako je taj pojam definiran Zakonom o potrošačkom kreditiranju (dalje: Sastavni dijelovi).

4. Način i trenutak sklapanja Okvirnog ugovora

- 4.1 Osoba koja želi sklopiti Okvirni ugovor može u svakom trenutku zatražiti od ECC-a sve Sastavne dijelove za željenu vrstu Kartice, a može ih preuzeti i osobno u poslovnici ECC-a u Zagrebu, u poslovnicama Erste&Steiermärkische Bank d.d. ili putem Internet stanica ECC-a www.diners.hr i www.erstecardclub.hr te, ukoliko ima prebivalište izvan Zagreba, može zatražiti njihovu dostavu poštom.
- 4.2 Zahtjev predstavlja ponudu za sklapanje Okvirnog ugovora koju potpisnici podnose ECC-u. ECC ima pravo odbiti svaki Zahtjev za izdavanje Kartice.

- 4.3 Ukoliko Osnovni korisnik na Zahtjevu označi da želi biti privatni ili senior korisnik, a ne bude ispunjavao uvjete za pojedinog korisnika ili na Zahtjevu ne označi kakav korisnik kartice želi biti, Osnovni korisnik je suglasan i prihvaća da ga ECC svrsta u grupu korisnika za koju ECC ocijeni da ispunjava uvjete.
- 4.4 ECC će izdati Karticu u roku od 10 radnih dana od dana odobrenja Zahtjeva.
- 4.5 Okvirni ugovor se smatra sklopljenim na dan kada je ECC odobrio Zahtjev.
- 4.6 Prvim korištenjem Kartice svaki Korisnik potvrđuje da je ECC ispunio svoju obvezu informiranja iz Zakona o platnom prometu.

5. Funkcionalnosti Kartice

- 5.1 Kartica ima sljedeće funkcionalnosti: (a) jednokratna kupnja na prodajnim mjestima u RH i u inozemstvu; (b) obročna kupnja u RH; (c) potrošački zajam u RH; (d) ugovaranje izravnih terećenja u RH; (e) isplatu gotovine na bankomatima i isplatnim mjestima u RH i u inozemstvu na kojima je Kartica prihvaćena kao sredstvo za isplatu gotovine i koja su kao takva posebno označena (dalje: Osnovne funkcionalnosti).
- 5.2 Student korisnici nemaju mogućnost ugovaranja izravnih terećenja, a potrošački zajam mogu ugovoriti uz suglasnost jamca platca.
- 5.3 Kartica s ugrađenim čipom za beskontaktno plaćanje ima funkcionalnost beskontaktnog plaćanja. Beskontaktno plaćanje putem Kartice se obavlja na Prodajnim mjestima koja imaju takvu mogućnost prihvata Kartica. Korisnik na Prodajnom mjestu odabire da li želi ostvariti plaćanje Karticom kontaktno (umetanjem odnosno provlačenjem Kartice na POS uređaju) ili beskontaktno (prislanjanjem Kartice na POS uređaj). Funkcionalnost beskontaktnog plaćanja je implementirana prema propisanim tehnološkim kriterijima kartičnih shema te pripadajućim sigurnosnim standardima.
- 5.4 Ukoliko ECC omogućava određene pogodnosti Korisnicima Kartice, poput prava na osiguranje ili sudjelovanja u nagradnom programu, uvjeti za stjecanje prava na pogodnosti i njihovo korištenje utvrđuju se pravilima tih programa koji ne čine sastavni dio Okvirnog ugovora te ih ECC-a može jednostrano mijenjati na način utvrđen pravilima tih programa.
- 5.5 Dodatne funkcionalnosti koje osigurava ECC odnosno poslovni partner ECC-a (npr. kod Kobrend kartica), definirane su Posebnim uvjetima za te Kartice te su podložne izmjenama sukladno poslovnoj odluci ECC-a odnosno poslovnog partnera ECC-a.

6. Postupanje s Karticom i njezinim Personaliziranim sigurnosnim obilježjima

- 6.1 Korisnik je dužan vlastoručno se potpisati na poleđini Kartice. U protivnom, odgovara ECC-u za svaku štetu koju ECC može pretrpjeti zlouporabom nepotpisane Kartice.
- 6.2 Odmah nakon primitka PIN-a Korisnik je dužan postupati s njime strogo povjerljivo te ga ni u kojem slučaju ne smije učiniti dostupnim trećim osobama. U protivnom, ukoliko dođe do zlouporabe PIN-a Korisnik će snositi troškove nastale takvom zlouporabom sukladno čl. 11.1. b) ovih Općih uvjeta.
- 6.3 Korisnik je dužan poduzeti i sve ostale razumne mjere za zaštitu Personaliziranih sigurnosnih obilježja i Kartice. Svako korištenje Kartice od strane treće osobe, a za koje je Korisnik znao ili morao znati, smatra se zlouporabom Kartice te ECC u navedenom slučaju ima pravo raskinuti Okvirni ugovor.
- 6.4 S korisničkim imenom i lozinkom za pristup ECC On-line uslugama ili Personaliziranim sigurnosnim obilježjima za pristup bilo kojim web stranicama na kojima Korisnik može vršiti

internetska plaćanja Korisnik je dužan postupati s oprezom te se ne preporuča slati te podatke putem e-maila, niti komunicirati putem telefona. Svi podaci o Personaliziranim sigurnosnim obilježjima koje Korisnik unosi na ECC On-line usluge ili bilo koje web stranice na kojima je moguće vršiti internetska plaćanja, moraju biti zaštićeni sigurnim enkripcijskim protokolom čime se osigurava siguran prijenos podataka između računala Korisnika i pružatelja usluga internetskih plaćanja.

- 6.5 Korisnik je dužan poduzeti sve razumne mjere za zaštitu prilikom internetskih plaćanja kao što je korištenje antivirusnih programa, iniciranje plaćanja s računala kojemu pristupa ograničen broj osoba, aktiviranja opcije vatrozida unutar operativnog sustava, korištenja licenciranog softvera (operativni sustav, internetski preglednik) te pravilnog i redovnog održavanja računala. Upute za zaštitu sigurnosti pri internetskim plaćanjima objavljene su na Internet stranicama www.diners.hr i www.erstecardclub.hr.
- 6.6 Korisnik razumije i prihvaća da svaka web stranica na kojoj je moguće vršiti internetska plaćanja ima svoja pravila i postupke koje Korisnik treba slijediti za podnošenje platne transakcije. Način na koji se takve transakcije autoriziraju definiran je u članku 9. ovih Općih uvjeta.
- 6.7 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 RH. Kartica nije prenosiva na druge osobe i može je koristiti isključivo Korisnik čije je ime otisnuto na Kartici. Korisnik se obvezuje da Karticu neće koristiti za bilo kakve protuzakonite svrhe.
- 6.8 Korisnik je dužan odmah po gubitku ili krađi Kartice, sumnji na, kao i po ustanovljenoj zlouporabi, bez odgađanja obavijestiti ECC i to telefonski na broj: 08001144, odnosno za pozive iz inozemstva na broj: +385 1 4929 113 uz naknadnu pisanu izjavu koju vlastoručno potpisuje i dostavlja na adresu sjedišta ECC-a. Gubitak ili krađu PIN-a ili bilo kojeg Personaliziranog sigurnosnog obilježja, Korisnik je dužan prijaviti koristeći se kontakt podacima iz stavka 22.2 Općih uvjeta. ECC može odlučiti snimati svaki telefonski razgovor, na što Korisnik pristaje sklapanjem Okvirnog ugovora.
- 6.9 Ukoliko Korisnik, nakon prijave gubitka ili krađe Kartice, pronađe Karticu, istu ne smije koristiti već je dužan o tome odmah obavijestiti ECC na brojeve telefona iz prethodnog stavka te postupiti u skladu s uputama ECC-a. U protivnom se na sve troškove učinjene Karticom čija je krađa, zlouporaba ili gubitak prijavljen ECC-u, primjenjuju odredbe stavka 11.1 b) Općih uvjeta.
- 6.10 Korisnik je suglasan s mogućnošću da ga zaposlenik Prodajnog mjesta u svrhu provjere njegova identiteta zatraži neku od identifikacijskih isprava sa slikom na uvid.

7. Ograničenje trošenja

- 7.1 Ukoliko Osnovni korisnik prvi puta podnosi Zahtjev za izdavanje Osnovne kartice, ECC može odrediti ograničenje trošenja po svim Karticama izdanima na njegov Zahtjev do iznosa koji odgovara iznosu mjesečnih neto primanja isplaćenih Osnovnom korisniku, a koji su dostavljeni ECC-u uz Zahtjev ili naknadno, pomnoženo s koeficijentom do maksimalno 3,8.
- 7.2 Nakon postavljanja početnih ograničenja trošenja ECC kontinuirano upravlja rizikom te u tu svrhu prilagođava ograničenje trošenja. Ocjena rizičnosti Korisnika ovisi o duljini korištenja Kartice, visini mjesečnih neto primanja, urednosti podmirenja obveza, visini i strukturi potrošnje, visini Računa, ukupnoj visini dospjelih i nedospjelih troškova i promjenama nastalim u imovinskim okolnostima Korisnika.

- 7.3 Korisnik je suglasan da ECC može jednostrano promijeniti ograničenje trošenja uzimajući u obzir ocjenu rizičnosti Korisnika, navike potrošnje Korisnika, primanja Korisnika odnosno jamca platca kao i bonitet Poslovnog klijenta odnosno kreditnu zaduženost o kojima ima saznanja.
- 7.4 ECC na pisani zahtjev Korisnika može ograničiti ili isključiti funkciju internetskog plaćanja po pojedinoj Kartici.
- 7.5 Ukoliko Korisnik koristi više Kartica ugovorne strane se mogu sporazumno dogovoriti o preraspodjeli ograničenja trošenja po pojedinoj Kartici.
- 7.6 ECC Korisnicima omogućava da provjere ograničenje trošenja po Kartici radnim danom od 8 do 20 h te subotom od 8 do 13 h na broj telefona +385 1 4929 555 odnosno na broj telefona +358 1 4929 112 izvan navedenih termina. Provjera dozvoljenog iznosa za isplatu gotovine moguća je i putem ECC On-line usluga.

8. Blokiranje i deponiranje Kartice

- 8.1 ECC može u svakom trenutku blokirati korištenje Kartice iz sljedećih razloga:
- zbog sigurnosti Kartice kao platnog instrumenta
 - u slučaju sumnje na neovlašteno korištenje Kartice odnosno korištenje Kartice s namjerom prijevare
 - u slučaju značajnog povećanja rizika da Korisnik, odnosno osoba odgovorna za plaćanje, neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja prema ECC-u, s bilo koje osnove
- 8.2 O uvjetima pod kojima ECC može blokirati Karticu zbog kašnjenja u plaćanju Računa, ECC će Korisnika obavijestiti na svakom izdanom Računu. O svim ostalim razlozima blokiranja, ECC će Korisnika obavijestiti neposredno prije blokiranja Kartice, osim ako bi davanje takve obavijesti bilo protivno objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili zakonu. ECC može odlučiti snimati svaki takav telefonski razgovor.
- 8.3 Ukoliko ECC nije u mogućnosti obavijestiti Korisnika na način predviđen prethodnim stavkom prije blokiranja Kartice, na isti će način to pokušati učiniti odmah nakon blokiranja Kartice. Ukoliko ECC ne uspije telefonom kontaktirati Korisnika niti nakon drugog pokušaja, poslat će Korisniku pisanu obavijest ili će ga obavijestiti e-mailom odnosno SMS-om.
- 8.4 Svaki pokušaj korištenja Kartice nakon obavijesti o blokiranju Kartice predstavlja njezino neovlašteno korištenje i razlog je za raskid Okvirnog ugovora i svih drugih ugovora koje Korisnik ima s ECC-om.
- 8.5 ECC može zatražiti od Korisnika da deponira Karticu kod ECC-a u slučaju kada postoji bilo koji od razloga za blokiranje Kartice. Troškove povrata Kartice snosi Korisnik, u visini kako su isti određeni Odlukom o naknadama za Diners Club kartice.
- 8.6 Blokiranje i deponiranje Kartice ne utječe na rok njezina važenja i obvezu plaćanja članarine te će ECC, ukoliko ocijeni da su prestali razlozi za njezino blokiranje odnosno deponiranje, dostaviti Korisniku Karticu na ponovno korištenje, pod uvjetom da Okvirni ugovor za tu Karticu nije u međuvremenu otkazan ili raskinut.

9. Suglasnost za platnu transakciju (autorizacija) i njezin opoziv

- 9.1 Korisnik daje suglasnost za platnu transakciju na jedan od sljedećih načina:
- potpisom potvrde o transakciji (slip), pri čemu se dužan potpisati na isti način kao što se potpisao na Kartici. Na Prodajnim mjestima na kojima zbog tehnologije ili procesa prodaje potpisivanje slipa nije moguće (npr. plaćanje cestarine), značaj suglasnosti ima i samo uručenje Kartice djelatniku Prodajnog mjesta;

- b) potpisom potvrde o transakciji na zaslonu smart uređaja, pri čemu se dužan potpisati na isti način kao što se potpisao na Kartici;
 - c) unosom PIN-a;
 - d) unosom korisničkog imena i lozinke potrebne za korištenje ECC On-line usluga;
 - e) komuniciranjem CVV2 broja i drugih Personaliziranih sigurnosnih obilježja koje Prodajno mjesto traži za prihvata Kartice putem Interneta, telefona ili pisanim putem;
 - f) korištenjem uređaja koji prislanjanjem, umetanjem, provlačenjem ili na drugi definirani način, evidentira prihvata Kartice;
 - g) plaćanjem Računa koji sadrži iznos platne transakcije koja nije osporena u skladu s čl. 13. ovih Općih uvjeta.
- 9.2 Pri podizanju gotovine s bankomata, Korisnik je dužan unijeti svoj PIN te jedan primjerak potvrde o transakciji zadržati za sebe. Elektronički podaci o transakciji podizanja gotovine autoriziranoj PIN-om koji su dostavljeni ECC-u od strane isplatelja smatraju se nalogom Korisnika za izvršenje platne transakcije. Ukoliko Korisnik plaća Račun podizanjem gotovine putem ECC On-line usluga, nalogom Korisnika za izvršenje platne transakcije smatra se odabir korištenja usluge e-gotovina uz potvrdu provedbe naloga.
- 9.3 Prilikom davanja suglasnosti za transakciju na način predviđen stavkom 9.1. točkom a) Korisnik je dužan predati potpisani primjerak slipa Prodajnom mjestu a jedan primjerak zadržati za sebe. U slučaju nastanka transakcije na uređaju mPos, pri čemu Korisnik autorizira platnu transakciju na način predviđen stavkom 9.1. točkom b), potvrdu o transakciji Korisnik će zaprimiti elektronskim putem, e-mailom ili SMS-om, na e-mail adresu ili broj telefona koji je dao Prodajnom mjestu prilikom nastanka transakcije. Ukoliko, Korisnik iz bilo kojeg razloga ne da kontakt podatke Prodajnom mjestu ili mu se podaci o transakciji iz bilo kojeg razloga ne dostave elektronskim putem, Korisnik je suglasan da podatke o transakciji zaprimi putem Računa ECC-a.
- 9.4 Korisnik daje suglasnost za platnu transakciju koja nastaje beskontaktnim plaćanjem uz korištenje uređaja koji evidentira prihvata Kartice. Na području RH beskontaktno plaćanje Karticom bez potpisivanja slipa, moguće je najviše do iznosa 100,00 kn. U navedenom slučaju ne postoji obveza Prodajnog mjesta za uručivanjem slipa, no ukoliko Korisnik želi, može zatražiti slip od Prodajnog mjesta. U svakom slučaju, ECC zadržava pravo da u svrhu kontrole rizika, kao i u drugim slučajevima kada smatra da je isto potrebno, zatraži od Korisnika potpis slipa. Suglasnost za beskontaktno plaćanje Karticom iznad 100,00 kn Korisnik daje potpisom slipa.
- 9.5 Ukoliko je Korisnik ugovorio izravno terećenje Kartice, kako je taj pojam definiran Zakonom o platnom prometu, na davanje suglasnosti i opoziv suglasnosti za platnu transakciju primjenjuju se odredbe posebnog okvirnog ugovora o izravnom terećenju Kartice.
- 9.6 Korisnik Kartice ne može opozvati suglasnost za izvršenje platne transakcije nakon što je istu dao na jedan od navedenih načina, osim ukoliko Prodajno mjesto dostavi ECC-u svoju pisanu suglasnost za opoziv suglasnosti za izvršenje platne transakcije.

10. Odgovornost za autorizirane platne transakcije

- 10.1 Osnovni korisnik odgovara za obveze nastale autoriziranim platnim transakcijama koje terete Osnovnu Diners Club Karticu i uz nju vezane Pridružene Diners Club Kartice te za obveze nastale autoriziranim platnim transakcijama koje terete Dodatne Diners Club Kartice i uz njih vezane Pridružene Diners Club Kartice. U slučaju kada je Kartica izdana student korisniku uz jamca platca, jamac platac solidarno odgovara za obveze nastale autoriziranim platnim transakcijama koje terete tu Karticu i njoj Pridružene Diners Club Kartice.

- 10.2 Korisnik Dodatne Diners Club Kartice odgovara za obveze nastale autoriziranim platnim transakcijama koje terete Dodatnu Diners Club Karticu i uz nju vezane Pridružene Diners Club Kartice. U slučaju Kartica s odobrenim revolving zajmom, Korisnik Dodatne Diners Club Kartice je solidarni jamac za obveze Osnovnog korisnika temeljem odobrenog revolving zajma.
- 10.3 Korisnik Pridružene Diners Club kartice odgovara za obveze nastale autoriziranim platnim transakcijama koje terete Pridruženu Diners Club Karticu.
- 10.4 Poslovni klijent odgovara za obveze nastale autoriziranim platnim transakcijama koje terete Diners Club Corporate Karticu te Diners Club Business Karticu. Poslovni korisnik Diners Club Business kartice, ukoliko je u trenutku podnošenja Zahtjeva ujedno i osoba ovlaštena za zastupanje Poslovnog klijenta i/ili osnivač i/ili suosnivač, solidarno s Poslovnim klijentom odgovara za sva dugovanja koja Poslovni klijent ima prema ECC-u.
- 10.5 Za obveze nastale autoriziranim platnim transakcijama koje terete Karticu odgovaraju i osobe koje su za tu svrhu izdale ECC-u sredstva osiguranja plaćanja odnosno preuzele obvezu solidarnog jamstva ili sudužništva.

11. Odgovornost za neautorizirane platne transakcije

- 11.1 Odredbe članka 10. Općih uvjeta primjenjuju se i na odgovornost za izvršene neautorizirane transakcije i to:
- a) u odnosu na Korisnike u visini do 400,00 HRK, ukoliko je izvršenje posljedica korištenja izgubljene ili ukradene Kartice ili posljedica druge zlouporabe Kartice ukoliko Korisnik nije čuvao Personalizirana sigurnosna obilježja te
 - b) u punom iznosu ukoliko je Korisnik postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza iz članka 6, st.: 6.1, 6.2, 6.3, 6.7, 6.8, 6.9 i 6.10 Općih uvjeta.
- 11.2 Odredbe stavka 11.1. ne primjenjuju se na odgovornost za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene nakon primitka obavijesti iz stavka 6.9 Općih uvjeta, za koje Korisnik nije odgovoran osim ukoliko je postupao prijevarno.

12. Vrijeme primitka naloga za plaćanje i njegovo izvršenje

- 12.1 Zbirne potvrde o transakciji kao i elektronički podaci o transakciji autoriziranoj na jedan od načina navedenih u članku 9. koji su dostavljeni ECC-u, smatraju se nalogom Korisnika za izvršenje platne transakcije koja je inicirana od strane ili preko Prodajnog mjesta kao primatelja plaćanja.
- 12.2 Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak kad je ECC primio nalog za plaćanje troška učinjenog Karticom od strane ili preko Prodajnog mjesta kao primatelja plaćanja ili treće osobe s kojom je Prodajno mjesto ugovorilo prosljeđivanje naloga za plaćanje ECC-u. Ukoliko vrijeme primitka naloga za plaćanje nije radni dan ECC-a (subota, nedjelja, državni praznik ili blagdan) ili je nalog primljen na radni dan, ali nakon 23:59 h, smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećega radnog dana.
- 12.3 Korisnik je dužan obavijestiti ECC ukoliko na Računu neki od troškova nije evidentiran. Obavijest mora sadržavati naziv Prodajnog mjesta, datum i iznos troška. ECC na temelju te obavijesti kontaktira Prodajno mjesto radi pribavljanja naloga za plaćanje. Ukoliko Korisnik ne obavijesti ECC o nastalom, a neiskazanom trošku, razumije da ga ECC može pozvati na plaćanje takvog troška unutar roka zastare od 5 godina koji počinje teći od dana koji slijedi dan nastanka troška.

13. Račun i obavijest o platnim transakcijama

- 13.1 ECC jednom mjesečno izdaje Osnovnom korisniku odnosno Poslovnom klijentu, Račun koji, između ostalog, predstavlja obavijest o zaprimljenim platnim nalogima te ostalim troškovima nastalima u obračunskom razdoblju na koje se Račun odnosi, a o kojima je ECC obaviješten do trenutka formiranja Računa. Račun se dostavlja (a) na papiru koji se običnom poštom šalje na zadnju poznatu kontakt adresu Osnovnog korisnika odnosno Poslovnog klijenta ili (b) kao e-račun korisnika ECC On-line usluga koji je aktivirao uslugu primanja e-računa. U slučaju deaktivacije usluge slanja e-računa ili prestanka Okvirnog ugovora, Računi se nadalje šalju poštom.
- 13.2 Osnovni korisnik odnosno Poslovni klijent obavezan je platiti ukupan iznos naveden na Računu u roku dospijeća, osim u slučaju neautoriziranih platnih transakcija kada je dužan postupiti u skladu s odredbama članka 14. Općih uvjeta. U slučaju neplaćanja Računa u dospijeću ECC zaračunava zakonske zatezne kamate. Ukoliko je zadnji dan dospijeća Računa subota, nedjelja ili drugi neradni dan tada se dospijeće pomiče na idući radni dan.
- 13.3 Rok dospijeća za plaćanje Računa Osnovnih korisnika je 9 dana od dana izdavanja Računa, izuzev ako nije drugačije dogovoreno. Rok dospijeća za plaćanje Računa Poslovnih klijenata za Diners Club Business kartice je 12 dana od dana izdavanja Računa, a za Diners Club Corporate kartice 14 dana od dana izdavanja Računa, izuzev ako nije drugačije dogovoreno.
- 13.4 Osnovni korisnik odnosno Poslovni klijent može podnijeti zahtjev za promjenu termina dospijeća Računa. Promjena termina dospijeća Računa može utjecati na iskazivanje više od jednog obroka obročne kupnje, potrošačkog zajma, Diners Club Plus kartice ili gotovinskog zajma te troška izravnog terećenja o čemu se Korisnik obvezuje informirati prije podnošenja zahtjeva.
- 13.5 U slučaju da je Korisniku na zadnjem Računu iskazana preplata, Korisnik ima pravo na povrat preplaćenih novčanih sredstava. Korisnik je nakon zaprimljene informacije o preplati dužan dostaviti ECC-u broj računa (IBAN-a) za isplatu navedene preplate. U protivnom, ECC za predmetni iznos preplate ovim putem izjavljuje prijebor s dospjelim novčanim potraživanjem ECC-a prema Korisniku.

14. Postupanje u slučaju neautoriziranih ili neuredno izvršenih platnih transakcija

- 14.1 Ukoliko Korisnik smatra da je na Računu iskazana neautorizirana platna transakcija ili je autorizirana transakcija neuredno izvršena, dužan je bez odgađanja, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja, podnijeti ECC-u pisanu izjavu kojom osporava autoriziranje odnosno urednost transakcije i to na faks broj: +385 1 4920 400 ili na e-mail adresu: reklamacije@ecc.hr.
- 14.2 Po primitku pisane izjave iz prethodnog stavka ECC će odmah dovesti terećenu Karticu u stanje koje bi odgovaralo stanju te Kartice da sporna transakcija nije bila izvršena. ECC će provesti postupak za utvrđivanje autentifikacije odnosno urednosti platne transakcije te će izvijestiti Korisnika o poduzetim koracima. ECC će ovisno o rezultatima provedenog postupka pokrenuti daljnje postupke za mirenje ili sudske postupke vezano za naplatu osporavane transakcije.
- 14.3 U slučaju da Korisnik osporava uredno izvršenje platne transakcije iz razloga koji proizlaze iz njegovog ugovornog odnosa s Prodajnim mjestom primjenjuju se odredbe članka 16. Općih uvjeta.

15. Povrat novčanih sredstava za autorizirane platne transakcije inicirane od strane primatelja plaćanja

- 15.1 Korisnik ima pravo na povrat novčanih sredstava od ECC-a u punom iznosu za autoriziranu platnu transakciju koja je već izvršena, a koja je inicirana od strane primatelja plaćanja, ako su kumulativno ispunjene sljedeće pretpostavke: (a) suglasnost iz članka 9. Općih uvjeta u vrijeme

kad je dana, nije dana za točan iznos platne transakcije i (b) iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi Korisnik uobičajeno očekivao uzimajući u obzir svoje prijašnje navike potrošnje, odredbe Okvirnog ugovora i relevantne okolnosti tog slučaja, a iznos nije premašen uslijed primjene tečaja iz članka 17. Općih uvjeta.

- 15.2 Neovisno o odredbama prethodnog stavka, Korisnik nema pravo na povrat novčanih sredstava ako je dao suglasnost za izvršenje platne transakcije izravno ECC-u i ako je primatelj plaćanja dostavio ili učinio raspoloživim Korisniku informacije o budućoj platnoj transakciji na ugovoreni način najmanje četiri tjedna prije datuma dospjeća.
- 15.3 Korisnik gubi pravo na povrat novčanih sredstava prema ovom članku Općih uvjeta ukoliko ECC-u ne podnese pisani zahtjev za povrat novčanih sredstava navođenjem identifikacijskog broja transakcije i razloga za povrat u roku od 8 tjedana od datuma izdavanja Računa koji se smatra danom terećenja.
- 15.4 ECC može od Korisnika tražiti sve podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat novčanih sredstava sukladno ovom članku, a Korisnik ih mu je dužan dati.
- 15.5 U roku od 10 radnih dana od primitka zahtjeva ECC će Korisniku: (a) vratiti puni iznos platne transakcije ili (b) dati obrazloženje za odbijanje povrata i obvezno navesti tijela nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak mirenja kojima Korisnik može podnijeti prigovor, pritužbu, odnosno prijedlog za mirenje.

16. Rješavanje prigovora s Prodajnim i isplatnim mjestima

- 16.1 Korisnik koristi Karticu na bankomatu i isplatnim mjestima na vlastitu odgovornost. U slučaju eventualnih prigovora Korisnika vezanih za nepotpunu isplatu i/ili pogrešno evidentiranje iznosa koji je isplaćen na isplatnom mjestu ili putem bankomata, kao i za održavanje bankomata, njegovu ispravnost, opskrbu gotovinom, zadržavanje ili oštećenje Kartice, ECC će u suradnji s poslovnim subjektima na čijim je bankomatima odnosno isplatnim mjestima vršena isplata gotovine provesti postupak rješavanja prigovora.
- 16.2 Sve eventualne nesuglasice i sporove oko kvalitete i isporuke roba i/ili usluga, odnosno oko materijalnih ili pravnih nedostataka robe i/ili usluga Korisnik će riješiti isključivo s Prodajnim mjestom. ECC ne odgovara za kakvu štetu nastalu Korisniku, kao posljedicu neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza od strane Prodajnog mjesta.
- 16.3 Ukoliko Korisnik uputi prigovor Prodajnom mjestu za robu i/ili usluge plaćene Karticom, a Prodajno mjesto temeljem opravdanog prigovora prihvati povrat robe i/ili usluga odnosno storniranje ili umanjnje troška, ECC će isključivo po izričitoj pisanoj uputi Prodajnog mjesta stornirati ili umanjiti trošak te je obveza Korisnika osigurati da Prodajno mjesto izda takvu uputu ECC-u.

17. Naknade i referentni tečaj za preračunavanje troška u kune

- 17.1 Troškovi nastali korištenjem Kartice na Prodajnim mjestima u inozemstvu u valutama koje kotiraju na tečajnoj listi Erste&Steiermärkische Bank d.d. (dalje: ESB), preračunavaju se u kune prema prodajnom tečaju za devize ESB-a primjenjivom na dan transakcije. Gotovina i troškovi podizanja gotovine u inozemstvu u valutama koje kotiraju na tečajnoj listi ESB-a, preračunavaju se u kune prema prodajnom tečaju za efektivu ESB-a primjenjivom na dan transakcije. Prodajni tečaj ESB-a dostupan je na www.erstebank.hr. Troškovi nastali korištenjem Kartice na Prodajnim mjestima u inozemstvu u valutama koje ne kotiraju na tečajnoj listi ESB-a, preračunavaju se u kune prema prodajnom tečaju za devize ECC-a primjenjivom na dan transakcije. Gotovina i troškovi podizanja gotovine u inozemstvu u valutama koje ne kotiraju na tečajnoj listi ESB-a, preračunavaju se u

kune prema prodajnom tečaju ECC-a za efektivu primjenjivom na dan transakcije. Prodajni tečaj ECC-a dostupan je na www.erstecardclub.hr. Korisnik je suglasan da, troškove nastale korištenjem Kartice na prodajnim mjestima u Republici Hrvatskoj u slučaju kada se Karticom plaća roba i/ili usluga za koju terećenje pristiže u stranoj valuti stoga što je izravni pružatelj usluga inozemno prodajno mjesto ili se koristi međunarodni rezervacijski sustav ili iz bilo kojeg drugog razloga (primjerice zrakoplovne karte ili usluge hotelskog smještaja), neovisno o tečaju koji primjenjuje prodajno mjesto, rezervacijski sustav ili bilo koja treća strana, ECC svaki takav trošak preračunava u kune kako slijedi: (a) za valutu koja kotira na tečajnoj listi ESB-a, trošak se preračunava u kune prema prodajnom tečaju za devize primjenjivom na dan transakcije; (b) za valutu koja ne kotira na tečajnoj listi ESB-a, trošak se preračunava u kune prema prodajnom tečaju za devize ECC-a primjenjivom na dan transakcije.

- 17.2 Naknade za izdavanje i korištenje Kartice i drugih proizvoda ECC-a koji su vezani uz Karticu utvrđuje i mijenja ECC Odlukom o naknadama za Diners Club kartice odnosno pripadajućim Posebnim uvjetima.
- 17.3 Upisnina je naknada koju Osnovni korisnik plaća kada prvi put postaje korisnik Osnovne Diners Club Kartice, a Poslovni klijent kada prvi put postaje korisnik Poslovne Diners Club Kartice.
- 17.4 Članarina za Kartice može biti obračunata godišnje ili mjesečno. Godišnja i mjesečna članarina za novog Korisnika obračunava se 30 dana od dana odobrenja Zahtjeva i iskazuje se na Računu.
- 17.5 Godišnja članarina za postojeće Korisnike obračunava se nakon isteka 12 mjeseci od prethodnog datuma obračuna članarine i iskazuje na Računu.
- 17.6 Korištenje Kartice na bankomatima i POS mrežama koje nisu u vlasništvu ECC-a može podlijevati naplaćivanju naknada za platne transakcije od strane vlasnika bankomatske i POS mreže, na koje ECC nema utjecaja.

18. Procjena financijskih mogućnosti, osiguranje potraživanja ECC-a i redosljed ispunjenja

- 18.1 ECC je ovlašten za čitavo vrijeme trajanja Okvirnog ugovora, u svrhu upravljanja rizikom, zatražiti od Korisnika podatke i isprave o redovnim i izvanrednim primanjima te bonitetu Korisnika, koje je Korisnik dužan dostaviti ECC-u.
- 18.2 Ukoliko ECC zatraži izdavanje sredstava osiguranja za obveze Korisnika prema ECC-u, Korisnik je dužan u roku koji odredi ECC, dostaviti mu tražena sredstva osiguranja. Korisnik je suglasan da se dostavljena sredstva osiguranja mogu koristiti za podmirenje bilo koje obveze Korisnika prema ECC-u, osim ukoliko posebnim ugovorom nije drugačije utvrđeno.
- 18.3 Korisnik je dužan bez odlaganja obavijestiti ECC o svakoj promjeni radnog statusa kao i o svakoj promjeni poslodavca odnosno isplatitelja mjesečnih primanja. Korisnik je dužan obavijestiti ECC i o eventualnom nastupu blokade računa ili razloga za pokretanje predstečajnog ili stečajnog postupka nad poslodavcem. Korisnik je dužan obavijestiti ECC o otvaranju postupka stečaja potrošača.
- 18.4 Zbog povrede obveze Korisnika iz prethodnih stavaka ECC može raskinuti Okvirni ugovor i sve druge ugovore koje je Korisnik sklopio s ECC-om i to bez potrebe ostavljanja dodatnog roka.
- 18.5 Ukoliko postoji više istorodnih obveza Korisnika prema ECC-u, a nije izrijekom drugačije ugovoreno, bilo koje plaćanje Korisnika ili bilo koje druge osobe za obveze Korisnika, uračunavat će se na način utvrđen Metodologijom načina i redosljeda zatvaranja potraživanja.

19. Trajanje Okvirnog ugovora

- 19.1 Okvirni ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, bez obzira na rok važenja Kartice. Ukoliko niti jedna ugovorna strana ne otkáže Okvirni ugovor te ne postoje razlozi za blokiranje Kartice odnosno raskid Okvirnog ugovora, ECC će Korisniku izdati Karticu s novim rokom važenja i tako sve do prestanka Okvirnog ugovora.
- 19.2 U slučaju izdavanja Kartice s novim rokom važenja, a ukoliko se time vrši obnova Kartice koja ranije nije imala funkcionalnost beskontaktnog plaćanja, ECC može Korisniku izdati novu Karticu s beskontaktnom funkcionalnošću. Ukoliko Korisnik ne želi koristiti takvu Karticu, dužan je o tome obavijestiti ECC u roku od četrnaest dana od dana preuzimanja Kartice, putem preporučene poštanske pošiljke ili neposrednom dostavom na adresu sjedišta ECC-a.
- 19.3 Neovisno o roku važenja Kartice, prestankom Okvirnog ugovora na bilo koji način, prestaje pravo na njezino korištenje te ju je Korisnik dužan prerezatu odmah vratiti na adresu sjedišta ECC-a ili u najbližu poslovnicu ESB-a. Svako korištenje Kartice nakon prestanka Okvirnog ugovora smatrat će se neovlaštenim korištenjem Kartice i predstavlja njezinu namjernu zlouporabu od strane Korisnika. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora, sve obveze koje terete Karticu, dospijevaju na naplatu na dan prestanka Okvirnog ugovora. Na taj dan prestaju i svi okvirni ugovori o izravnom terećenju Kartice.
- 19.4 Ukoliko je Kartica za vrijeme njezina važenja izgubljena, oštećena ili ukradena te ECC izda Karticu u njezinu zamjenu, isti Okvirni ugovor koji se primjenjivao na izgubljenju, oštećenu ili ukradenu Karticu primjenjuje se i na zamjensku Karticu.

20. Izmjene, otkaz i raskid Okvirnog ugovora

- 20.1 ECC je ovlašten jednostrano predlagati izmjene Okvirnog ugovora i to bilo kojeg od Sastavnih dijelova, najmanje dva mjeseca prije početka njihove primjene.
- 20.2 Obavijest o izmjeni bilo kojeg od Sastavnih dijelova, osim Odluke o dodjeli limita, ECC će dostaviti Osnovnom korisniku i Poslovnom klijentu zasebnim dopisom ili dopisom uz Račun ili e-račun najmanje dva mjeseca prije stupanja izmjena na snagu. Obavijest o izmjeni Posebnih uvjeta dostavit će se Korisnicima na koje se pojedini Posebni uvjeti odnose. Izmijenjene Sastavne dijelove Korisnik može u svakom trenutku nakon objave zatražiti od ECC-a, a može ih preuzeti i osobno u Savjetodavnom centru ECC-a u Zagrebu, Praška 5, u poslovnica ESB-a ili putem Internet stanica ECC-a www.diners.hr i www.erstecardclub.hr. Ukoliko ima prebivalište izvan Zagreba, može zatražiti njihovu dostavu poštom.
- 20.3 Korisnik je suglasan da mu ECC u slučaju prestanka izdavanja Kartice koju koristi (dalje u tekstu: Postojeća Kartica), omogući korištenje druge Kartice koja sadrži osnovne funkcionalnosti Postojeće Kartice (dalje u tekstu: Nova Kartica). ECC će o tome Korisnika obavijestiti najmanje dva mjeseca prije prestanka izdavanja Postojeće Kartice. Korisnik razumije da ne mora nužno doći i do fizičke zamjene Kartica.
- 20.4 Ukoliko Korisnik do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Okvirnog ugovora ne obavijesti ECC pisanim putem da ih ne prihvaća, smatrat će se da je iste prihvatio.
- 20.5 Ukoliko Korisnik do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Okvirnog ugovora obavijesti ECC pisanim putem da iste ne prihvaća, Okvirni ugovor prestaje na dan kada bi predložene izmjene stupile na snagu.
- 20.6 Korisnik je suglasan da se izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog tečaja mogu provesti odmah bez prethodne obavijesti. Korisnik je suglasan

da se izmjene kamatne stope ili tečaja koje su povoljnije za Korisnika mogu primijeniti bez obavještanja Korisnika.

- 20.7 Korisnik može otkazati Okvirni ugovor bez navođenja razloga, uz otkazni rok od mjesec dana koji počinje teći od dana dostave pisane izjave o otkazu u ECC odnosno u poslovnicu ESB-a.
- 20.8 ECC može, bez navođenja razloga, otkazati Okvirni ugovor uz otkazni rok od dva mjeseca koji počinje teći od dana slanja pisane obavijesti o otkazu preporučenom poštom na adresu Korisnika.
- 20.9 Korisnik i ECC mogu raskinuti Okvirni ugovor u slučaju da druga ugovorna strana povrijedi bilo koju svoju obvezu iz Okvirnog ugovora i takvu povredu ne otkloni u roku od 15 dana od dana slanja preporučene obavijesti u kojoj je takva povreda opisana. Ukoliko povreda nije otklonjena u navedenom roku, obavijest o povredi smatra se izjavom o raskidu Okvirnog ugovora te se Okvirni ugovor raskida na petnaesti dan od dana slanja obavijesti, bez potrebe slanja dodatne izjave. Slučajevi u kojima za raskid Okvirnog ugovora nije potrebno obavijestiti drugu stranu o povredi niti ostaviti rok od 15 dana izrijekom su navedeni u ovim Općim uvjetima, Posebnim uvjetima i/ili Posebnim odredbama Okvirnog ugovora. U tim slučajevima raskid nastupa na dan slanja obavijesti o raskidu preporučenom poštom na adresu druge ugovorne strane, ukoliko nije drugačije utvrđeno.
- 20.10 ECC je ovlašten, bez ostavljanja dodatnog roka i obrazloženja, raskinuti bilo koji Okvirni ugovor s Korisnikom ukoliko (a) postoje dospjele novčane obveze Korisnika prema ECC-u s bilo koje osnove, koje nisu podmirene u roku od 30 dana od dana dospeljeća; (b) kada iznos mjesečnog primanja slobodnog za isplatu Korisniku bude smanjen u odnosu na iznos temeljem kojeg je odobren Zahtjev, na način da se spusti ispod praga minimalnih slobodnih primanja potrebnih za odobravanje Kartice koje utvrđuje ECC; (c) u slučaju kada ECC osnovano sumnja na neovlašteno korištenje Kartice; (d) ukoliko se pokaže da je Okvirni ugovor sklopljen na temelju netočnih ili nepotpunih podataka te (e) u slučaju otvaranja postupka stečaja potrošača.
- 20.11 U slučaju prestanka Okvirnog ugovora, Korisnik ima pravo na povrat dijela godišnje članarine razmjerno vremenu od isteka mjeseca u kojemu je Okvirni ugovor prestao do kraja razdoblja za koje je članarina plaćena. Povrat razmjernog dijela članarine zaokružuje se na dvije decimale. ECC u odnosu na povrat razmjernog dijela članarine izjavljuje prijebroj s dospjelim novčanim potraživanjem ECC-a prema Korisniku.
- 20.12 Dodatni korisnik i Poslovni korisnik mogu otkazati ili raskinuti Okvirni ugovor samo u odnosu na sebe odnosno Kartice izdane na njihovo ime, dok Osnovni korisnik i Poslovni klijent mogu otkazati ili raskinuti Okvirni ugovor u odnosu na bilo koju Karticu izdanu na njihov Zahtjev te nije potreban pristanak Dodatnog korisnika odnosno Poslovnog korisnika.
- 20.13 Ukoliko Osnovni korisnik otkazuje ili raskida Okvirni ugovor u odnosu na Osnovnu Diners Club Karticu, on prestaje i u odnosu na sve Dodatne i Pridružene Diners Club Kartice. Ova se odredba primjenjuje i na otkaz odnosno raskid Okvirnog ugovora od strane ECC-a. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora, Korisnik je obvezan podmiriti sve obveze koje terete Karticu, neovisno o tome da li su iste nastale prije ili nakon prestanka Okvirnog ugovora.
- 20.14 Korisnik može izjaviti jednostrani raskid Okvirnog ugovora u roku 15 dana od dana preuzimanja Kartice i Sastavnih dijelova, slanjem pisane obavijesti o raskidu preporučenom poštanskom pošiljkom ili neposrednom dostavom na adresu sjedišta ECC-a. Jednostrani raskid nije moguć u slučaju kada je Korisnik koristio Karticu za plaćanje troškova.

21. Osobni podaci

- 21.1 ECC koristi osobne podatke Korisnika, uključivo i OIB, kao jedan od načina njegove identifikacije u svom poslovanju, u svrhu udovoljavanja zahtjevima za svojim proizvodima i u svrhu omogućavanja prihvata Kartice u kartičnom sustavu međunarodnih kartičnih organizacija kojima ih dostavlja. ECC osobne podatke Korisnika dostavlja svojim ugovornim partnerima koji prihvaćaju Kartice za plaćanje roba i/ili usluga odnosno obavljaju usluge izrade i procesiranja Kartica te u slučaju Diners Club Kartice izdane u suradnji s drugim pravnim osobama (Kobrend kartice) i tim pravnim osobama. ECC osobne podatke Korisnika dostavlja osiguravajućem društvu kada je to potrebno radi isplate štete nastale ECC-u zloupotrebom Kartica. ECC osobne podatke Korisnika koristi i u svrhu obrade zahtjeva za proizvodima ECC-a, kao i proizvodima drugih članica Erste Grupe te ih u tu svrhu, kao i u svrhu analize podataka za potrebe procjene kreditne sposobnosti, procjene rizičnosti, kontrole izloženosti i upravljanja drugim rizicima koje, u odobravanju i praćenju proizvoda i plasmana ECC-a i članica Erste Grupe (društava koja su sa ECC-om povezane osobe u smislu Zakona o trgovačkim društvima, Zakona o kreditnim institucijama i drugim propisima relevantnim za financijsko poslovanje) provode u svojem poslovanju, 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, dostavljati drugim pravnim osobama koje su osnovane radi prikupljanja i pružanja podataka o bonitetu pravnih i fizičkih osoba (npr. HROK), dalje obrađivati te prenositi, pohranjivati i na drugi način koristiti u poslovanju ECC-a i drugih članica Erste Grupe, za sve vrijeme korištenja proizvoda ECC-a odnosno drugih članica Erste Grupe. Korisnici imaju pravo na pristup svojim osobnim podacima te pravo na ispravak netočnih ili nepotpunih podataka koji se na njih odnose.
- 21.2 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, može pisani opoziv pristanka u svako doba dostaviti na adresu sjedišta ECC-a, Zagreb, Praška 5.
- 21.3 ECC je ovlašten provoditi obradu osobnih podataka kojima raspolaže na temelju obavljanja svoje djelatnosti u svrhu sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prijevара u platnom prometu, u skladu s propisima koji uređuju materiju zaštite osobnih podataka.
- 21.4 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. Suglasnost za korištenje osobnih podataka u marketinške svrhe ne čini sastavni dio Okvirnog ugovora te ista ne prestaje prestankom Okvirnog ugovora već pisanim opozivom.

22. Komunikacija i obavještavanje Korisnika

- 22.1 Okvirni ugovor sklapa se na hrvatskom jeziku i sva se komunikacija vezana uz Okvirni ugovor odvija na hrvatskom jeziku.
- 22.2 Ukoliko nije drugačije utvrđeno, komunikacija s ECC-om odvija se pisanim putem na adresu sjedišta: Zagreb, Praška 5; elektroničkom poštom na adresu info@erstecardclub.hr; telefonom na broj: +385 1 4929 555 i faksom na broj: +385 1 4920 400.
- 22.3 Korisnik je dužan ECC-u osigurati ažurne i istinite podatke uključujući adresu, broj telefona te e-mail ukoliko ga koristi, koji omogućuju ECC-u pravodobno kontaktiranje Korisnika i/ili njegovog poslodavca radi ispunjenja prava i obveza iz Okvirnog ugovora. Povreda ove obveze Korisnika razlog je za raskid Okvirnog ugovora i svih drugih ugovora koje Korisnik ima s ECC-om i to bez potrebe davanja obrazloženja i ostavljanja dodatnog roka za njezino ispunjenje.

- 22.4 Dostava Kartica, PIN-a, Računa i drugih pošiljki Korisniku, obavlja se na adresu Osnovnog korisnika odnosno Poslovnog klijenta, a Osnovni korisnik odnosno Poslovni klijent se obvezuju uručiti ih Dodatnom korisniku odnosno Poslovnom korisniku.
- 22.5 U slučaju promjene adrese, Korisnik je dužan bez odgode, osobno ili pisanim putem, o tome obavijestiti ECC, u kojem slučaju će se sve dostave vršiti na tu novu adresu.
- 22.6 Ukoliko Korisnik ne izvijesti ECC o promjeni adrese, snosi sve posljedice takvog propuštanja i izrijekom pristaje da se danom dostave smatra dan predaje pismena, adresiranog na posljednju poznatu adresu, na poštu.
- 22.7 Računi i sve ostale pošiljke, osim onih koje sadrže Kartice ili za koje je ovim Općim uvjetima drugačije utvrđeno, dostavljaju se običnom poštom, osim ukoliko Osnovni korisnik odnosno Poslovni klijent pisanim putem zatraži da se dostavljaju preporučenom poštom. U tom slučaju Korisnik plaća naknadu utvrđenu Odlukom o naknadama za Diners Club kartice.
- 22.8 Svi Korisnici koji koriste ECC On-line usluge primaju obavijesti elektroničkim putem pri čemu se danom primitka obavijesti smatra dan na koji je obavijest učinjena dostupnom na ECC On-line usluzi. Na izričit zahtjev Korisnika ECC će dostaviti obavijesti, osim marketinškog materijala, u papirnatom obliku na posljednju poznatu adresu.
- 22.9 Osnovni korisnici koji koriste ECC On-line usluge i imaju aktiviranu usluge „e-račun“ primaju Račune elektroničkim putem, pri čemu se danom primitka Računa smatra dan na koji je Račun učinjen dostupnim na ECC On-line usluzi. Na izričit zahtjev Korisnika ECC će dostaviti Račun u papirnatom obliku na posljednju poznatu adresu.

23. Ustupanje prava i obveza iz Okvirnog ugovora

- 23.1 Sklapanjem Okvirnog ugovora, Korisnik daje suglasnost ECC-u da može, bez ikakve dodatne suglasnosti Korisnika, ustupiti ili na drugi način prenijeti svoja prava i obveze iz Okvirnog ugovora. Korisnik je suglasan s obradom, uključujući i prijenos njegovih osobnih podataka osobi na koju su prenijeta prava i/ili obveze iz Okvirnog ugovora.
- 23.2 Korisnik je dužan prije ustupanja ili drugog prijenosa svojih prava i obveza iz Okvirnog ugovora pribaviti pisanu suglasnost ECC-a.

24. Rješavanje prigovora

- 24.1 Ukoliko Korisnik smatra da je ECC povrijedio svoje obveze iz glave II i/ili III Zakona o platnom prometu ili da se ne pridržava Uredbe (EU) br. 2015/751, može podnijeti prigovor ECC-u
- poštom na poslovnu adresu ECC-a
 - elektroničkom poštom
 - u poslovnim prostorijama ECC-a, usmeno ili putem Obrasca za pisani prigovor
 - telefonom
 - faksom,
- na koji je ECC dužan dostaviti odgovor u roku 7 radnih dana od zaprimanja prigovora, odnosno u roku 10 dana u slučaju prigovora na postupanje protivno Uredbi (EU) br. 2015/751.
- 24.2 Ukoliko Korisnik ili bilo koja osoba koja ima pravni interes smatra da je ECC povrijedio svoje obveze iz glave II i/ili III Zakona o platnom prometu ili da je postupio protivno Uredbi (EU) br. 2015/751 i/ili čl. 4. st. 2, 3 i 4 Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa (NN 50/2016), može podnijeti pritužbu HNB-u kao nadležnom tijelu te će povodom pritužbe biti proveden postupak utvrđen Zakonom o platnom prometu odnosno Zakonom o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa (NN 50/2016).

- 24.3 U svim sporovima između Korisnika i ECC-a koji nastaju u primjeni odredbi Zakona o platnom prometu i Uredbe 2015/ 751, može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, koje se provodi u skladu s Pravilnikom o mirenju Hrvatske gospodarske komore.
- 24.4 Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred Centrom za mirenje ima svojstvo ovršne isprave.

25. Završne odredbe

- 25.1 Za Okvirni ugovor mjerodavno je pravo RH.
- 25.2 U slučaju spora iz ovog Ugovora, ugovara se mjesna nadležnost suda u Zagrebu.
- 25.3 Rizik promjene tečaja predstavlja rizik neizvjesnosti vrijednosti kune u odnosu na vrijednost strane valute na koju glasi valutna klauzula i to zbog promjene deviznog tečaja. Promjena tečaja može dovesti do promjene iznosa novčanih obveza iz ugovora o kreditu koje ECC odobrava Korisniku u smislu Zakona o potrošačkom kreditiranju (dalje u tekstu: Ugovor o kreditu), odnosno može uvećati ili smanjiti redovne obveze Korisnika, a što za posljedicu može imati poteškoće u otplati Ugovora o kreditu. Gubitak prihoda Korisnika za posljedicu može imati poteškoće u otplati Ugovora o kreditu i svih ostalih obveza po Kartici zbog čega može doći do otkaza Ugovora o kreditu a također i do otkaza Okvirnog ugovora te naplate duga prisilnim putem, a time mogu za Korisnika nastupiti neželjene posljedice kao što su gubitak nekretnine i druge vrijedne imovine.

26. Stupanje na snagu

- 26.1 Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu na dan 1.2.2017. godine te zamjenjuju Opće uvjete o izdavanju i korištenju Diners Club kartice broj OU-DC/04-2016/01 koji su bili na snazi od 1.5.2016. godine za Okvirne ugovore sklopljene nakon 1.5.2016. godine, a u odnosu na Okvirne ugovore sklopljene do 30.4.2016. godine uključujući i dan 30.4.2016. godine bili su na snazi od 1.8.2016. godine.