

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

### 1. Podaci o pružatelju platnih usluga

- 1.1 Pružatelj usluge izdavanja Diners Club Rijeka City Card prepaid kartice (dalje u tekstu: Kartica) jest Erste Card Club d.o.o., sa sjedištem u Praškoj 5, Zagreb, OIB: 85941596441, (dalje: ECC).
- 1.2 Ukoliko nije drugačije utvrđeno ovim Općim uvjetima Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Diners Club Rijeka City Card prepaid kartice koju izdaje Erste Card Club d.o.o. (dalje: Opći uvjeti), sva se komunikacija s ECC-om može odvijati pisanim putem na adresu sjedišta, Zagreb, Praška 5; elektroničkom poštom na adresu [info@erstecardclub.hr](mailto:info@erstecardclub.hr); telefonom na broj: +385 1 4929 555 i faksom na broj: +385 1 4920 400.
- 1.3 Temeljem Zakona o elektroničkom novcu, ECC je ishodio rješenje Hrvatske narodne banke, O. br.: 364-020/12-11/ŽR, od 16. prosinca 2011.g., kojim je ECC-u izdano odobrenje za (i) izdavanje elektroničkog novca i pružanje platnih usluga povezanih s izdavanjem elektroničkog novca; (ii) pružanje usluga izvršenja platnih transakcija, putem platnih kartica ili sličnog sredstva, u kojima su novčana sredstva pokrivena kreditnom linijom za korisnika platnih usluga; (iii) pružanje usluga izdavanja i prihvaćanja platnih instrumenata. Sukladno citiranom rješenju ECC je pod brojem IEN113 upisan u registar institucija za elektronički novac kojeg vodi Hrvatska narodna banka (dalje: HNB). Nadzor nad provođenjem Zakona o elektroničkom novcu i Zakona o platnom prometu provodi HNB.

### 2. Pojmovi

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

**Kartica:** Diners Club Rijeka City Card prepaid kartica koju izdaje ECC, na koju je moguće elektronički pohraniti novčanu vrijednost u maksimalnom iznosu do 1.000,00 (slovima: tisuću) kuna i koja tom pohranom postaje elektronički novac te omogućava iniciranje platnih transakcija jednokratne kupnje na Prodajnim mjestima, a pored toga, neovisno o uplati omogućava i upis prava na korištenje i plaćanje korištenja gradskih usluga Pružatelja gradskih usluga.

**Korisnik:** fizička, punoljetna, poslovno sposobna osoba i/ili maloljetna osoba starija od sedam godina, kojoj je, na njezin zahtjev, odnosno na zahtjev njezinog zakonskog zastupnika izdana Kartica i čije ime je na njoj otisnuto te koja je ovlaštena koristiti karticu u skladu s ovim Općim uvjetima. Ukoliko je Korisnik maloljetna osoba, sve obveze Korisnika navedene u ovim Općim uvjetima, odnose se i na zakonske zastupnike Korisnika.

**Pružatelji gradskih usluga:** trgovačka društva i ustanove u vlasništvu Grada Rijeke, koje koriste gradski informacijsko – komunikacijski sustav Rijeka City Card i koja prihvaćaju Karticu kao (i) instrument na koji se upisuje pravo korištenja gradskih usluga te (ii) sredstvo plaćanja gradskih usluga, čiji se popis objavljuje na Internet stranicama [www.diners.com.hr](http://www.diners.com.hr) i [www.erstecardclub.hr](http://www.erstecardclub.hr).

**Prodajno mjesto:** mjesto prodaje robe i usluga na kojem je instaliran isključivo RCC POS i/ili Validator, web stranica [www.rijekacitycard.hr](http://www.rijekacitycard.hr) te ECC On-line usluge, a na kojima se prihvaća Kartica kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja.

**Validator:** uređaj koji omogućava očitavanje prava na korištenje gradskih usluga te realizaciju transakcije plaćanja korištenja gradskih usluga na teret novčanih sredstava pohranjenih na Kartici.

**RCC POS:** POS terminali postavljeni na Prodajnim mjestima na području Grada Rijeke, na kojima će jedino biti omogućeno beskontaktno plaćanje putem Kartica.

**ECC On-line usluge:** korisnicima omogućuju praćenje troškova učinjenih Karticama, aktivaciju/deaktivaciju određenih usluga te korištenje svih ostalih usluga definiranih u Općim uvjetima ugovora o korištenju ECC On-line usluga pristupom preko adrese <https://online.erstecardclub.hr>.

**RCC program vjernosti:** nagradni program koji za Korisnike organizira organizator nagradnog programa, te Korisnik za nagradni program sklapa zaseban ugovor s organizatorom, u kojem će biti definirani uvjeti vezani za RCC program vjernosti

**Personalizirana sigurnosna obilježja su:** broj kartice – jedanaestznamenasti broj otisnut na naličju Kartice, lozinka i korisničko ime za ECC On-line usluge.

### 3. Predmet i sastavni dijelovi Okvirnog ugovora

- 3.1 Okvirnim ugovorom se uređuju prava i obveze ECC-a kao pružatelja platnih usluga iz članka 1. ovih Općih uvjeta te prava i obveze (i) osobe kojoj je izdana Kartica na njezin zahtjev odnosno (ii) maloljetne osobe kojoj je Kartica izdana na zahtjev njezinog zakonskog zastupnika, a ona je prihvatila takvo izdavanje sukladno ovim Općim uvjetima.
- 3.2 Okvirni ugovor se sastoji od Zahtjeva za izdavanje Kartice (dalje u tekstu: Zahtjev) kojim podnositelj Zahtjeva daje ponudu ECC-u za izdavanje Kartice, (ii) ovih Općih uvjeta te (iii) Odluke o naknadama za Diners Club Rijeka City Card prepaid kartice (dalje u tekstu: Odluka o naknadama) koji su njegovi sastavni dijelovi (dalje u tekstu: Sastavi dijelovi), a koji mogu biti izmijenjeni s vremena na vrijeme na način utvrđen ovim Općim uvjetima.
- 3.3 Kartica ne omogućava Korisniku sudjelovanje u nagradnim programima ECC-a, osim ako ECC odluči drugačije. Kartica može omogućiti sudjelovanje u RCC programu vjernosti.

### 4. Način, trenutak sklapanja i ugovorne strane Okvirnog ugovora

- 4.1 Okvirni ugovor može biti sklopljen na Zahtjev fizičke osobe kao potrošača, u smislu u kojem taj pojam definira Zakon o platnom prometu.
- 4.2 Osoba koja želi sklopiti Okvirni ugovor može u svakom trenutku zatražiti od ECC-a sve Sastavne dijelove Okvirnog ugovora, a može ih preuzeti osobno u određenim poslovnica Erste&Steiermärkische Bank d.d. na području Grada Rijeke koje su posebno označene i čiji se popis nalazi na Internet stranicama [www.diners.com.hr](http://www.diners.com.hr), [www.erstecardclub.hr](http://www.erstecardclub.hr) i [www.rijekacitycard.hr](http://www.rijekacitycard.hr) (dalje u tekstu: Poslovnice ESB), u poslovnici Komunalnog društva Autotrolej d.o.o., Rijeka, Jelačićev trg 3 (dalje u tekstu: Poslovnica Autotroleja) ili putem Internet stanica ECC-a [www.diners.com.hr](http://www.diners.com.hr) i [www.erstecardclub.hr](http://www.erstecardclub.hr) te [www.rijekacitycard.hr](http://www.rijekacitycard.hr).
- 4.3 U smislu članka 256. Zakona o obveznim odnosima, Zahtjev predstavlja ponudu za sklapanje Okvirnog ugovora koju potpisnici podnose ECC-u. Podnošenjem potpisanog Zahtjeva, podnositelj Zahtjeva kao i svaka osoba koja ga potpisuje kao potencijalni korisnik Kartice odnosno zakonski zastupnik podnositelja Zahtjeva, u ime i za račun osobe čiji je zakonski zastupnik, potvrđuje: (i) da su mu uručeni ovi Opći uvjeti i svi Sastavni dijelovi prije podnošenja Zahtjeva te da je proučio ove Opće uvjete te sve Sastavne dijelove prije podnošenja Zahtjeva te (ii) da prihvaća sve njihove odredbe i obvezuje se poštivati ih.
- 4.4 Kartica se izdaje Korisniku temeljem prihvaćenog ispravnog i vlastoručno potpisanog Zahtjeva te na nju mogu biti upisana samo prava korištenja gradskih usluga koja pružaju Pružatelji gradskih usluga (primjerice: pravo na godišnji pokaz za javni prijevoz, godišnji ili mjesečni parking, kazališna pretplata i slično). Odmah nakon što ECC primi od Korisnika prvu uplatu novčanog iznosa koji će se pohraniti na Kartici kao novčana vrijednost, Kartica će postati elektronički novac. Kartica može biti izdana: (i) u Poslovnici ESB-a u kojoj je podnijet Zahtjev i (ii) u Poslovnici Autotroleja. Kartica se može izdati i u ECC-u, ako to zatraži Korisnik, pri čemu je u tom slučaju rok obrade Zahtjeva pet radnih dana od dana podnošenja Zahtjeva. Ukoliko Korisnik popuni Zahtjev koji se nalazi na Internet stranicama ECC-a, [www.diners.com.hr](http://www.diners.com.hr) i [www.erstecardclub.hr](http://www.erstecardclub.hr) te [www.rijekacitycard.hr](http://www.rijekacitycard.hr), ECC će po prihvaćanju Zahtjeva, pri čemu je rok obrade Zahtjeva dva radna dana od dana podnošenja Zahtjeva, Korisniku izdati Karticu u Poslovnici ESB-a koju je Korisnik naveo u Zahtjevu.
- 4.5 ECC ima pravo odbiti svaki Zahtjev za izdavanje Kartice.
- 4.6 Sukladno članku 262. st. 2. i članku 292. st. 4. Zakona o obveznim odnosima, Okvirni ugovor se smatra sklopljenim na dan kada je ECC odobrio Zahtjev te kada Kartica bude izdana Korisniku u Poslovnica ESB-a ili u Poslovnici Autotroleja sukladno čl. 4.4. ovih Općih uvjeta.

- 4.7 Korisnik kartice može, u svakom trenutku tijekom trajanja Okvirnog ugovora, odnosno tijekom važenja Kartice od ECC-a zatražiti odredbe Okvirnog ugovora i informacije iz članka 18. Zakona o platnom prometu na način utvrđen člankom 1.2 ovih Općih uvjeta.
- 4.8 Ukoliko se naknadno pokaže da je Okvirni ugovor sklopljen temeljem netočnih ili nepotpunih podataka navedenih u Zahtjevu, ECC je ovlašten raskinuti Okvirni ugovor bez ostavljanja dodatnog roka, sukladno odredbama članka 15. ovih Općih uvjeta.

## **5. Karakteristike Kartice i usluga koja je predmet Okvirnog ugovora**

- 5.1 Temeljem Okvirnog ugovora ECC izdaje Korisniku Karticu na razdoblje od 3 (tri) godine, bez mogućnosti obnove Kartice po isteku, te je Kartica valjana do zadnjeg dana u mjesecu naznačenog na Kartici. Korisnik može nakon isteka roka važenja Kartice podnijeti Zahtjev za izdavanje nove Kartice.
- 5.2 Kartica se izdaje kao multiaplikacijska kartica na kojoj mogu biti upisana samo prava korištenja gradskih usluga koja pružaju Pružatelji gradskih usluga (primjerice: pravo na godišnji ili mjesečni pokaz za javni prijevoz, godišnji ili mjesečni parking, kazališna pretplata i slično). Nakon što ECC primi od Korisnika prvu uplatu novčanog iznosa, koji će se pohraniti na Kartici kao novčana vrijednost, Kartica će postati elektronički novac i imat će mogućnost jednokratne kupnje na svim Prodajnim mjestima ECC-a, na kojima je omogućeno beskontaktno plaćanje na RCC POS-u i/ili Validatoru koji se nalaze na području Grada Rijeke, te na Internet stranici [www.rijekacitycard.hr](http://www.rijekacitycard.hr) i ECC On-line uslugama.
- 5.3 Prava korištenja gradskih usluga koje pružaju Pružatelji gradskih usluga upisuju se na beskontaktni čip Kartice u skladu s uvjetima upisa prava i pružanja usluge koje utvrđuju Pružatelji gradskih usluga.
- 5.4 Korisnicima koji Karticu koriste za plaćanje usluga Pružatelja gradskih usluga te na Prodajnim mjestima, omogućeno je beskontaktno plaćanje Karticom. Beskontaktno plaćanje putem Kartice se obavlja njenim prislanjanjem na Validator i na RCC POS. Funkcionalnost beskontaktnog plaćanja je implementirana prema propisanim tehnološkim kriterijima kartičnih shema te pripadajućim sigurnosnim standardima. Prilikom beskontaktnog plaćanja Kartica je cijelo vrijeme u rukama Korisnika, koji Karticu sam prislanja na Validator i/ili RCC POS.
- 5.5 ECC zadržava pravo proširenja mogućnosti korištenja Kartice za jednokratnu kupnju na svim Prodajnim mjestima u Republici Hrvatskoj.
- 5.6 Korisnik istovremeno može imati samo jednu Karticu izdanu na svoje ime.
- 5.7 Korisnik za sudjelovanje u RCC programu vjernosti, sklapa zaseban ugovor u kojem će biti definirani uvjeti vezani za RCC program vjernosti. Korisnik prima na znanje da je isključivo organizator RCC programa vjernosti odgovoran za ispunjavanje obveza prema Korisniku te za rješavanje reklamacija/prigovora vezanih za RCC program vjernosti.

## **6. Uplate na Karticu i ograničenja potrošnje po Kartici**

- 6.1 Da bi Kartica postala elektronički novac Korisnik je dužan izvršiti uplatu novčanog iznosa na Karticu, koji iznos će se pohraniti na Kartici kao novčana vrijednost. Novčana vrijednost pohranjena na Kartici ni u kojem trenutku ne smije prijeći iznos od 1.000,00 (slovima: tisuću) kuna, odnosno drugi iznos određen zakonom kao iznos koji određuje platni instrument kao instrument male vrijednosti, ako je taj iznos manji od navedenog.
- 6.2 Korisnici Kartice imaju mogućnost raspolaganja uplaćenim sredstvima na Kartici, neposredno po uplati sredstava na Karticu, ukoliko nadoplate sredstava na Karticu: (i) uplatama u Poslovnicama ESB-a (ii) uslugom NetBankinga Erste & Steiermarkische bank d.d.; (iii) uplatama u Poslovnici Autotroleja te (iv) uplatama na ostalim uplatnim mjestima s kojima ECC sklopi ugovor o tome.
- 6.3 Prilikom uplate novčanih sredstava na Karticu, Korisnici će se biti dužni identificirati osobnom dokumentacijom (što uključuje: osobnu iskaznicu ili putovnicu) koju od njih, prema svojim procedurama rada budu zatražili u Poslovnicama ESB-a, Poslovnici Autotroleja te ostalim uplatnim mjestima. Ukoliko je Korisnik Kartice maloljetnik, također će se biti dužan identificirati odgovarajućom osobnom dokumentacijom (što uključuje: osobnu iskaznicu i putovnicu) koju sukladno svojoj dobi bude posjedovao, a ako istu ne bude imao

zbog svoje dobi tada će zakonski zastupnik maloljetnika vršiti uplate na njegovu Karticu, i u tom slučaju će se zakonski zastupnik biti dužan identificirati dokumentacijom kao zakonski zastupnik Korisnika Kartice.

- 6.4 Ukoliko Korisnici Kartice uplate sredstva na Karticu putem drugih pružatelja platnih usluga od onih navedenih u članku 6.2 ovih Općih uvjeta, Korisnici će moći raspolagati sredstvima na Kartici nakon što ih ECC zaprimi od tog pružatelja platnih usluga i nakon što ih evidentira na Kartici. U navedenom slučaju Korisnik će pružatelju platnih usluga platiti naknadu za platne usluge koju inače naplaćuje pojedini pružatelj platnih usluga.
- 6.5 Korisnik razumije i prihvaća da snosi svu odgovornost prilikom vršenja uplate sredstava na Karticu te prilikom popunjavanja naloga za uplatu sredstava na Karticu.
- 6.6 Uplate sredstava na Karticu Korisnici izvršavaju prema vlastitoj želji i dinamici tijekom trogodišnjeg razdoblja važenja Kartice, pri čemu maksimalni iznos pohranjen na Kartici nikada ne može prijeći iznos od 1.000,00 (slovima: tisuću) kn, odnosno drugi iznos određen zakonom kao iznos koji određuje platni instrument kao instrument male vrijednosti ako je taj iznos manji od navedenog.
- 6.7 Ukoliko Korisnik uplati na Karticu veći iznos od iznosa utvrđeno člankom 6.6 ECC će izvršiti povrat tog iznosa Korisniku te će Korisnik u tom slučaju snositi sve troškove povrata predmetnih novčanih sredstava.
- 6.8 Limit potrošnje po Kartici definiran je iznosom uplate odnosno raspoloživim stanjem sredstava na Kartici do iznosa definiranog u članku 6.6.
- 6.9 Informacije o minimalnom i maksimalnom iznosu uplate sredstava na Karticu dostupne su na Internet stranicama [www.diners.com.hr](http://www.diners.com.hr) i [www.erstecardclub.hr](http://www.erstecardclub.hr), putem ECC On-line usluga ili putem telefona broj +385 1 49 29 555.

## **7. Iskup novčanih sredstava pohranjenih na kartici**

- 7.1 ECC će kao izdavatelj Kartice na zahtjev Korisnika isplatiti novčanu vrijednost koja se nalazi na Kartici (iskup novčanih sredstava pohranjenih na Karticu) po nominalnoj vrijednosti, umanjenoj za naknadu za iskup, ukoliko ju je Korisnik obvezan platiti sukladno članku 7.3. ovih Općih uvjeta. Korisnik će moći izvršiti iskup novčanih sredstava pohranjenih na Kartici u Poslovnicama ESB-a.
- 7.2 Prilikom iskupa novčanih sredstava pohranjenih na Kartici, Korisnici će se biti dužni identificirati osobnom dokumentacijom (što uključuje: osobnu iskaznicu i/ili putovnicu) koju od njih, prema svojim procedurama rada budu zatražili u Poslovnicama ESB-a. Ukoliko je Korisnik Kartice maloljetnik, također će se biti dužan identificirati odgovarajućom osobnom dokumentacijom (što uključuje: osobnu iskaznicu i/ili putovnicu) koju sukladno svojoj dobi bude posjedovao, a ako istu ne bude imao zbog svoje dobi tada će zakonski zastupnik maloljetnika vršiti iskup sredstava pohranjenih na njegovoj Kartici, i u tom slučaju će se zakonski zastupnik biti dužan identificirati dokumentacijom kao zakonski zastupnik Korisnika Kartice.
- 7.3 Korisnik je obvezan platiti naknadu za iskup novčanih sredstava ukoliko: (i) Korisnik otkaže Okvirni ugovor prije isteka njegova roka važenja; (ii) Korisnik zahtjeva iskup prije prestanka Okvirnog ugovora i/ili (iii) Korisnik zahtjeva iskup elektroničkog novca nakon proteka roka od godinu dana od dana prestanka Okvirnog ugovora. Naknada za iskup plaća se u visini utvrđenoj Odlukom o naknadama važećoj u vrijeme iskupa.
- 7.4 Korisnik može tražiti iskup novčanih sredstava pohranjenih na Kartici, (i) u cijelosti ili djelomično ako iskup traži prije prestanka Okvirnog ugovora te (ii) u cijelosti ukoliko iskup zahtjeva na dan ili nakon dana prestanka Okvirnog ugovora.
- 7.5 Korisniku neće biti omogućen iskup novčanih sredstava pohranjenih na Kartici po proteku roka od 5 godina računajući od dana isteka roka važenja Okvirnog ugovora, odnosno od dana isteka roka važenja Kartice.

## **8. Postupanje s Karticom i njezinim personaliziranim sigurnosnim obilježjima**

- 8.1 Kartica je vlasništvo ECC-a te ju je Korisnik dužan odmah vratiti na prvi poziv ECC-a.
- 8.2 Svako korištenje Kartice nakon poziva ECC-a na vraćanje Kartice smatrat će se neovlaštenim korištenjem Kartice i predstavlja njezinu namjernu zlouporabu od strane Korisnika, koji odgovara za obveze koje terete Karticu bez ograničenja.

- 8.3 Korisnik je dužan čuvati karticu te poduzeti sve razumne mjere za zaštitu Personaliziranih sigurnosnih obilježja Kartice. Korisnik je dužan odmah po preuzimanju Kartice vlastoručno se potpisati na poleđini Kartice, unutar za to predviđenog prostora. Ukoliko Korisnik propusti vlastoručno se potpisati na Kartici, odgovara ECC-u za svaku štetu koju ECC može pretrpjeti zlouporabom nepotpisane Kartice.
- 8.4 Sklapanjem Okvirnog ugovora, Korisnik se obvezuje Karticu koristiti isključivo za jednokratna bezgotovinska plaćanja roba i usluga na Prodajnim mjestima na kojima je instaliran isključivo RCC POS i/ili Validator te na Internet stranici [www.rijekacitycard.hr](http://www.rijekacitycard.hr) i na ECC On-line uslugama kao i za upis prava na korištenje i korištenje gradskih usluga koje pružaju Pružatelji gradskih usluga, u skladu s ovim Općim uvjetima.
- 8.5 Nije dozvoljeno korištenje Kartice na Internetu, osim na Internet stranici [www.rijekacitycard.hr](http://www.rijekacitycard.hr) i ECC On-line uslugama niti 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.
- 8.6 S Personaliziranim sigurnosnim obilježjima za pristup ECC On-line uslugama i Internet stranici [www.rijekacitycard.hr](http://www.rijekacitycard.hr) na kojima Korisnik može vršiti internetska plaćanja Korisnik je dužan postupati s oprezom te se ne preporuča slati te podatke putem e-maila, niti ih komunicirati putem telefona. Svi podaci o Personaliziranim sigurnosnim obilježjima koje Korisnik unosi na ECC On-line usluge ili na Internet stranicu [www.rijekacitycard.hr](http://www.rijekacitycard.hr), bit će zaštićeni sigurnim enkripcijskim protokolom čime se osigurava siguran prijenos podataka između računala Korisnika i pružatelja usluga internetskih plaćanja. Korisnik internetsko plaćanje RCC Prepaid karticom može provesti samo putem ECC On-line usluga i na Internet stranici [www.rijekacitycard.hr](http://www.rijekacitycard.hr) sukladno uputama u kojima je detaljnije opisan proces, a koje su dostupne na navedenim Internet stranicama.
- 8.7 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.com.hr](http://www.diners.com.hr) i [www.erstecardclub.hr](http://www.erstecardclub.hr).
- 8.8 Korisnik razumije i prihvaća da Internet 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.
- 8.9 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: 0800 11 44, uz naknadnu pisanu izjavu koju vlastoručno potpisuje i dostavlja na adresu sjedišta ECC-a. Gubitak ili krađu bilo kojeg Personaliziranog sigurnosnog obilježja Kartice, Korisnik je dužan prijaviti koristeći se kontakt podacima iz članka 1.2 ovih Općih uvjeta. ECC može odlučiti snimati svaki telefonski razgovor na što Korisnik pristaje sklapanjem Okvirnog ugovora.
- 8.10 Ukoliko Korisnik, nakon prijave gubitka ili krađe Kartice odnosno zlouporabe Kartice, pronađe Karticu, istu ne smije koristiti već je dužan o tome odmah obavijestiti ECC na broj telefona iz članka 8.9 ovih Općih uvjeta te postupiti u skladu s uputama ECC-a.
- 8.11 Ako dođe do gubitka, krađe i/ili oštećenja Kartice, Korisnik mora podnijeti novi Zahtjev te će se Korisniku izdati nova Kartica odmah po prijavi gubitka, krađe i/ili oštećenja Kartice i prihvaćanju Zahtjeva. Odobravanjem Zahtjeva od strane ECC-a i izdavanjem Kartice dolazi do sklapanja novog Okvirnog ugovora te prestanka ranije sklopnjenog Okvirnog ugovora. U tom slučaju Korisnik će snositi trošak naknade za izdavanje i korištenje nove Kartice sukladno Odluci o naknadama. Ukoliko Zahtjev za izdavanje nove Kartice Korisnik podnese u Poslovnica ESB-a i Poslovnici Autotroleja prijenos sredstava na novu Karticu će se izvršiti u roku od sedam dana od dana prijave gubitka, krađe i/ili oštećenja Kartice pri čemu će se iznos novčanih sredstava prenijetih sa stare Kartice na novu Karticu umanjiti za iznos svake transakcije koja nastane od trenutka prijave gubitka, krađe i/ili oštećenja Kartice do trenutka prijena sredstava.
- 8.12 Ukoliko Korisnik povrijedi svoju obvezu iz članka 8.10 i 8.11 ovih Općih uvjeta, na sve troškove učinjene Karticom čija krađa, zlouporaba ili gubitak nije prijavljen ECC-u, primjenjuju se odredbe članka 10. ovih Općih uvjeta.
- 8.13 Korisnik je suglasan s mogućnošću da ga zaposlenik Prodajnog mjesta u svrhu provjere njegova identiteta zatraži neku od identifikacijskih isprava sa slikom na uvid.

## **9. Autorizacija platne transakcije od strane Korisnika, njezin opoziv i odgovornost Korisnika**

- 9.1 Obzirom da Kartica predstavlja elektronički novac te se može koristiti samo (i) na RCC POS-u koji omogućava beskontaktno plaćanje koje ne predviđa potpisivanje potvrde o transakciji ili autorizaciju platne transakcije PIN-om; (ii) na Validatorima Pružatelja gradskih usluga, (iii) na Internet stranici [www.riječacitycard.hr](http://www.riječacitycard.hr) te (iiii) na ECC On-line uslugama ovim se Općim uvjetima isključuje primjena članka 34. i 35 te članka 36. st. 1 Zakona o platnom prometu, sve temeljem i u skladu s člankom 28. Zakona o platnom prometu.
- 9.2 Slijedom prethodnog stavka ovog članka, svaka platna transakcija koja nastane prislanjanjem i očitavanjem Kartice na (i) RCC POS-u koji omogućava beskontaktno plaćanje, (ii) na Validatorima te (iii) unošenjem traženih podataka o Kartici i poduzimanjem potrebnih radnji na Internet stranici [www.riječacitycard.hr](http://www.riječacitycard.hr) i/ili ECC On-line uslugama, smatra se autoriziranom od strane Korisnika, odnosno takvo prislanjanje i očitavanje Kartice te unošenje traženih podataka o Kartici i poduzimanje potrebnih radnji na Internet stranici [www.riječacitycard.hr](http://www.riječacitycard.hr) i ECC On-line uslugama, smatra se davanjem naloga za plaćanje Prodajnom mjestu.
- 9.3 Nakon prislanjanja i očitavanjem Kartice na (i) RCC POS-u koji omogućava beskontaktno plaćanje i (ii) na Validatorima te nakon (iii) unošenja traženih podataka o Kartici i poduzimanja potrebnih radnji na Internet stranici [www.riječacitycard.hr](http://www.riječacitycard.hr) odnosno ECC On-line uslugama koje se sukladno odredbi 9.2 ovih Općih uvjeta smatra autorizacijom platne transakcije odnosno davanjem suglasnosti za izvršenje platne transakcije primatelju plaćanja, Korisnik više ne može opozvati nalog za plaćanje.
- 9.4 Korisnik je u obvezi podmiriti trošak svake transakcije nastale na način naveden u članku 9.2 ovih Općih uvjeta u punom iznosu, za koji iznos će biti umanjena novčana vrijednost pohranjena na Kartici.
- 9.5 Sukladno članku 28. Zakona o platnom prometu te odredbi članka 9.1 ovih Općih uvjeta, ovim Općim uvjetima se isključuje primjena članka 36. st. 1. Zakona o platnom prometu te teret svih troškova nastalih izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebjenom Karticom do trenutka prijave gubitka, krađe, zloporabe odnosno sumnje na nju sukladno članku 8.6 ovih Općih uvjeta snosi Korisnik.

## **10. Vrijeme primitka naloga za plaćanje i njegovo izvršenje**

- 10.1 Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak kad je ECC primio elektroničke podatke o transakciji autoriziranoj na način predviđen člankom 9. ovih Općih uvjeta, odnosno o nalogu za plaćanje troška učinjenog Karticom, od strane ili preko Prodajnog mjesta i/ili Pružatelja gradskih usluga kao primatelja plaćanja ili treće osobe s kojom je Prodajno mjesto i/ili Pružatelj gradskih usluga 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 sljedećeg radnog dana.
- 10.2 Korisnik je dužan odmah po saznanju obavijestiti ECC ukoliko neki od autoriziranih troškova nije evidentiran. Obavijest mora sadržavati naziv prodajnog mjesta i/ili Pružatelja gradskih usluga, datum nastanka troška i njegov iznos. ECC na temelju te obavijesti kontaktira Prodajno mjesto i/ili Pružatelja gradskih usluga radi pribavljanja naloga za plaćanje. Ukoliko Korisnik ne obavijestiti ECC o nastalom, a neiskazanom trošku, razumije i prihvaća da mu ECC može naplatiti takav trošak i pripadajuće zakonske zatezne kamate u bilo kojem trenutku unutar roka zastare od 5 godina koji počinje teći od dana koji slijedi dan nastanka troška.

## **11. Obavijest o stanju na Kartici i platnim transakcijama**

- 11.1 ECC će Korisnicima omogućiti uvid u stanje novčanih sredstava na Kartici (dalje u tekstu: Stanje na Kartici) na sljedeće načine:
- putem transakcije na beskontaktnom RCC POS terminalu kroz aplikaciju „upit u stanje računa“ - u kojem slučaju će Korisnik imati uvid u stanje novčane vrijednosti pohranjene na Kartici;
  - putem ECC On-line usluga, uz pregled transakcija, u kojem slučaju će Korisnik imati uvid u stanje novčane vrijednosti pohranjene na Kartici koje je evidentirano u sustavu ECC-a te transakcije koje su evidentirane kao transakcije na čekanju.
- 11.2 Pored davanja obavijesti o stanju novčanih sredstava na Kartici sukladno prethodnim stavcima ovog članka, ECC je obavezan, na zahtjev Korisnika, jednom mjesečno, bez naknade, izdati Korisniku specifikaciju za

zaprimljene platne naloge te ostale troškove koji terete Karticu izdanu na njegov zahtjev (dalje u tekstu: Specifikacija). Specifikacija se dostavlja na papiru koji se običnom poštom dostavlja na zadnju adresu koju je Korisnik dostavio ECC-u kao adresu za kontakt.

- 11.3 Specifikacija iz stavka 11.2 ovog članka predstavlja, između ostalog, obavijest kojom ECC Korisniku daje informacije o referencijama koje će Korisniku omogućiti identifikaciju platne transakcije, njezinom iznosu i naknadi, a u slučaju više platnih transakcija iste vrste za istog primatelja plaćanja ECC će Korisniku staviti na raspolaganje referencije i informaciju o ukupnom iznosu i naknadama za te platne transakcije, a o kojima je ECC obaviješten do trenutka formiranja Specifikacije. Ukoliko ECC nakon formiranja Specifikacije bude obaviješten o transakciji učinjenoj Karticom a koja nije u nju uključena, iznos te transakcije iskazat će na prvoj idućoj Specifikaciji.

## **12. Reklamacije**

- 12.1 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 i/ili Pružateljem gradskih usluga. ECC ne odgovara ni za kakvu štetu nastalu Korisniku, kao posljedica neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza od strane Prodajnog mjesta i/ili Pružatelja gradskih usluga.
- 12.2 Ukoliko Korisnik uputi reklamaciju Prodajnom mjestu i/ili Pružatelju gradskih usluga za robu i/ili usluge plaćene Karticom, a Prodajno mjesto i/ili Pružatelj gradskih usluga temeljem opravdane reklamacije prihvati povrat robe i/ili usluga odnosno storniranje ili smanjenje troška, ECC će isključivo po izričitoj pisanoj uputi Prodajnog mjesta i/ili Pružatelja gradskih usluga stornirati ili smanjiti trošak te je obveza Korisnika osigurati da Prodajno mjesto i/ili Pružatelj gradskih usluga izda takvu uputu ECC-u, sukladno članku 10. Općih uvjeta.

## **13. Naknade za izdavanje i korištenje Kartice**

- 13.1 Naknade za izdavanje i korištenje Kartice utvrđuje i mijenja ECC Odlukom o naknadama koja čini sastavni dio Okvirnog Ugovora te je raspoloživa Korisniku na način utvrđen stavkom 4.2 Općih uvjeta. Na izmjene Odluke o naknadama primjenjuju se odredbe članka 15 Općih uvjeta.

## **14. Trajanje Okvirnog ugovora**

- 14.1 Okvirni ugovor se sklapa na određeno vrijeme i to na rok važenja Kartice.
- 14.2 Ukoliko Korisnik ne želi koristiti Karticu s beskontaktnom funkcionalnošću, Korisnik je dužan obavijestiti ECC u roku od četrnaest dana od dana preuzimanja Kartice, putem preporučene poštanske pošiljke ili neposrednom dostavom na adresu sjedišta ECC-a, da ne želi Karticu s beskontaktnom funkcionalnošću.
- 14.3 Neovisno o roku važenja Kartice koja je izdana temeljem Okvirnog ugovora, otkazom, raskidom ili prestankom Okvirnog ugovora na bilo koji način, prestaje pravo na njezino korištenje i pravo korištenja prava upisanih na Kartici te je Korisnik dužan prerezanu je 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.
- 14.4 U slučaju otkaza, raskida ili prestanka važenja Okvirnog ugovora na bilo koji način, iskup novčanih sredstava pohranjenih na Kartici izvršava se sukladno čl. 7. ovih Općih uvjeta.

## **15. Izmjene, otkaz i raskid Okvirnog ugovora**

- 15.1 ECC je ovlašten jednostrano predlagati izmjene Okvirnog ugovora i to bilo kojeg od Sastavnih dijelova Okvirnog ugovora i to najmanje dva mjeseca prije početka njihove primjene.
- 15.2 Obavijest o promjeni bilo kojeg od Sastavnih dijelova Okvirnog ugovora ECC će objaviti na Internet stranicama ECC-a [www.diners.com.hr](http://www.diners.com.hr) i [www.erstecardclub.hr](http://www.erstecardclub.hr) te u Savjetodavnom centru ECC-a u Zagrebu, Praška 5 i Poslovnica ESB-a najmanje dva mjeseca prije stupanja predloženih izmjena na snagu. Izmijenjene Sastavne dijelove Okvirnog ugovora Korisnik može u svakom trenutku nakon objave preuzeti osobno u Savjetodavnom centru ECC-a, u Poslovnica ESB-a ili putem Internet stanica ECC-a [www.diners.com.hr](http://www.diners.com.hr) i [www.erstecardclub.hr](http://www.erstecardclub.hr) te, ukoliko ima prebivalište izvan Zagreba, može zatražiti njihovu dostavu poštom na željenu adresu.

- 15.3 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 prihvatio izmjene Okvirnog ugovora.
- 15.4 Ukoliko Korisnik, do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Okvirnog ugovora obavijesti ECC pisanim putem da ne prihvaća predložene izmjene Okvirni ugovor prestaje otkazom na dan kada bi predložene izmjene Okvirnog ugovora, da su bile prihvaćene, stupile na snagu.
- 15.5 Korisnik može otkazati Okvirni ugovor bez navođenja razloga te otkaz nastupa s danom dostave pisane izjave o otkazu u ECC, pri čemu se dostava izjave o otkazu u poslovnicu ESB-a smatra dostavom u ECC.
- 15.6 Korisnik je izričito suglasan da ECC može raskinuti Okvirni ugovor i prije isteka važenja Kartice ukoliko mu prestane ovlaštenje za izdavanje Diners Club kartica, ovlaštenje za izdavanje elektroničkog novca ili ovlaštenje za izdavanje kartica na koje se upisuju gradska prava za korištenje usluga Pružatelja usluga.
- 15.7 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 o povredi obveza iz Okvirnog ugovora, u kojoj je takva povreda opisana. Ukoliko povreda nije otklonjena u navedenom roku, obavijesti 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.
- 15.8 ECC je u svakom slučaju ovlašten, bez ostavljanja dodatnog roka i obrazloženja, raskinuti Okvirni ugovor sklopljen s Korisnikom ukoliko (i) postoje novčane obveze Korisnika prema ECC-u s bilo koje osnove, koje su dospjele i nisu podmirene u roku od 30 dana od dana dospeljeća te (ii) u slučaju kada ECC osnovano sumnja na neovlašteno korištenje Kartice.
- 15.9 Korisnik razumije i prihvaća, da Okvirni ugovor prestaje s istekom roka važenja Kartice.

## **16. Osobni podaci**

- 16.1 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, kao i 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, Pružateljima gradskih usluga koji omogućavaju korištenje gradskih usluga temeljem prava upisanih na Karticu te ukoliko će neki od Pružatelja gradskih usluga vršiti upis prava na Karticu za gradske usluge koje pružaju i drugi Pružatelji gradskih usluga tada će se tom Pružatelju gradskih usluga koji će vršiti upis prava proslijediti osobni podatci u svrhu upisa prava za korištenje gradskih usluga na Karticu. 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 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-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.

ECC će, na Zahtjevima za izdavanje DC RCC kartica, omogućiti podnositelju Zahtjeva, davanje suglasnosti da se njegovi osobni podaci, u slučaju da mu DC RCC kartica bude odobrena, prosljede organizatoru RCC programa vjernosti, a nakon što uvjeti sudjelovanja u RCC programu vjernosti budu definirani te organizator programa bude evidentiran kao nositelj baze osobnih podataka sudionika u RCC programu vjernosti pri Agenciji za zaštitu osobnih podataka kako bi ga organizator mogao kontaktirati u svrhu ishoda suglasnosti za sudjelovanje u RCC programu vjernosti.

Ukoliko Korisnik pristane na takvu razmjenu podataka, organizator RCC programa vjernosti obvezuje se prije uključivanja Korisnika u RCC program vjernosti obavijestiti korisnika o uvjetima RCC programa vjernosti te zatražiti izričitu suglasnost Korisnika za daljnju obradu njegovih osobnih podataka u tu svrhu.

- 16.2 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, a za vrijeme dok koristi



proizvode članica Erste Grupe, može pisani opoziv pristanka u svako doba dostaviti na adresu sjedišta ECC-a, Zagreb, Praška 5.

- 16.3 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.
- 16.4 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.

## **17. Obavješćavanje Korisnika**

- 17.1 Korisnik je dužan ECC-u svakodobno osigurati ažurne i istinite podatke, uključujući adresu, broj telefona te e-mail ukoliko ga koristi, koji omogućuju ECC-u pravodobno kontaktiranje Korisnika odnosno, ako je malodoban i njegovih zakonskih zastupnika radi sigurnosti kartičnog poslovanja, procjene rizika poslovanja te komuniciranja i dostavljanja obavijesti vezanih uz izvršavanje 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.
- 17.2 Dostava svih pismena koje ECC upućuje Korisniku, obavlja se na adresu Korisnika navedenu u Zahtjevu za izdavanje Kartice, osim ukoliko ECC primi pisanu obavijest o promjeni te adrese.
- 17.3 U slučaju promjene adrese, Korisnik je dužan bez odgode, osobno ili pisanim putem obavijestiti ECC o novoj adresi, u kojem slučaju će se sve dostave vršiti na tu novu adresu.
- 17.4 Ukoliko Korisnik ne izvijesti ECC o promjeni adrese, snosi sve posljedice takvog propuštanja i izriekom pristaje da se danom dostave smatra dan predaje pismena, adresiranog na posljednju adresu dostavljenu u ECC, na poštu.
- 17.5 Sve pošiljke, osim onih za koje je ovim Općim uvjetima drugačije utvrđeno, dostavljaju se običnom poštom, osim ukoliko Korisnik pisanim putem ne zatraži da se dostavljaju preporučenom poštom u kojem slučaju plaća naknadu utvrđenu Odlukom o naknadama ECC-a.
- 17.6 Ukoliko se kontakt s Korisnikom odvija telefonom, mailom ili faksom, na odgovarajući se način primjenjuju odredbe stavaka 17.3 i 17.4 Općih uvjeta.

## **18. Ustupanje prava i obveza, prijenos Okvirnog ugovora**

- 18.1 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 te je Korisnik suglasan s obradom, uključujući i prijenos, njegovih osobnih podataka osobi na koju su prenijeta prava i/ili obveze iz Okvirnog ugovora, odnosno kojoj je Okvirni ugovor ustupljen.
- 18.2 Korisnik je dužan prije ustupanja ili drugog prijenosa svojih prava i obveza iz Okvirnog ugovora pribaviti pisanu suglasnost ECC-a.

## **19. Mjerodavno pravo, jezik, pravna zaštita i stupanje na snagu**

- 19.1 Okvirni ugovor sklapa se na hrvatskom jeziku i sva se komunikacija vezana uz Okvirni ugovor odvija na hrvatskom jeziku.
- 19.2 Za Okvirni ugovor mjerodavno je pravo Republike Hrvatske.
- 19.3 Ukoliko Korisnik smatra da je ECC povrijedio svoje obveze iz glave II Zakona o elektroničkom novcu te glave II i/ili III Zakona o platnom prometu, može podnijeti pisani prigovor ECC-u na koji je ECC dužan dostaviti odgovor u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora.
- 19.4 Ukoliko Korisnik ili bilo koja osoba koja ima pravni interes smatra da je ECC povrijedio svoje obveze iz glave II Zakona o elektroničkom novcu te glave II i/ili III Zakona o platnom prometu, može podnijeti pritužbu HNB-u kao nadležnom tijelu te će povodom pritužbe biti proveden postupak utvrđen Zakonom o elektroničkom novcu.

- 19.5 U svim sporovima između Korisnika i ECC-a koji nastaju u primjeni odredbi glave II Zakona o elektroničkom novcu te glave II i/ili III Zakona o platnom prometu, može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, koje se provodi u skladu s Pravilnikom o mirenju Hrvatske gospodarske komore.
- 19.6 Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred Centrom ima svojstvo ovršne isprave.
- 19.7 U slučaju spora iz ovog Ugovora, ugovara se mjesna nadležnost suda u Zagrebu.
- 19.8 Ukoliko Korisnik smatra da je došlo do povrede njegovih prava kod upisa prava na korištenje gradskih usluga koje pružaju Pružatelji gradskih usluga može podnijeti pisani prigovor Pružatelju gradskih usluga.
- 19.9 Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu na dan 01.02.2016. za Okvirne ugovore sklopljene na dan 01.02.2016. ili nakon tog datuma, a u odnosu na Okvirne ugovore sklopljene do 31.01.2016. uključujući i dan 31.01.2016. stupaju na snagu 01.05.2016., osim u dijelu koji je povoljniji za Korisnike. Ovi Opći uvjet zamjenjuju Opće uvjete za izdavanje i korištenje Diners Club Rijeka City Card prepaid kartice broj OU-RCCPP/07-2015/01 od 01.08.2015.godine.