

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

**GLAVA I  
OPĆE ODREDBE**

**1. Podaci o pružatelju platnih usluga**

- 1.1 Pružatelj usluga izdavanja Mastercard Kartice jest Erste Card Club d.o.o., sa sjedištem u ulici Frana Folnegovića 6, 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, pa se Korisnik obvezuje izravno riješiti svoj odnos s Prodajnim mjestima, kako je to predviđeno u članku 16. ovog Okvirnog ugovora. Radi izbjegavanja svake dvojbe Korisnik i ECC suglasno utvrđuju da Korisnik svojom voljom sam odabire, te da ECC ne utječe na njegov izbor ni na jedan način, koji će proizvodi i/ili usluge biti kupljeni Karticom, kao platnim instrumentom odnosno sredstvom bezgotovinskog plaćanja, te kod kojeg Prodajnog mjesta će ih Korisnik kupiti.

**2. Pojmovi**

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

<b>Mastercard Kartica ili Kartica:</b>	Mastercard Charge Kartica i Mastercard Revolving Kartica.
<b>Mastercard Charge Kartica:</b>	Kartica s prepoznatljivim vizualnim obilježjima Kategorije kartice i brenda (Mastercard), čiji je vlasnik ECC i koju izdaje Osnovnom korisniku na njegov zahtjev (Osnovna Mastercard Charge Kartica) ili Dodatnom korisniku (Dodatna Mastercard Charge Kartica), odnosno Poslovnom korisniku na zahtjev Poslovnog klijenta (Poslovna Mastercard Charge Kartica), čijim korištenjem svi troškovi nastali njenim terećenjem na Prodajnim mjestima tijekom tekućeg obračunskog razdoblja, dospijevaju u cijelosti na naplatu u idućem obračunskom razdoblju, pri čemu je obračunsko razdoblje jedan mjesec.
<b>Mastercard Revolving Kartica:</b>	Kartica s prepoznatljivim vizualnim obilježjima Kategorije kartice i brenda (Mastercard), čiji je vlasnik ECC i koju izdaje Osnovnom korisniku na njegov zahtjev (Osnovna Mastercard Revolving Kartica) ili Dodatnom korisniku (Dodatna Mastercard Revolving Kartica) odnosno Poslovnom korisniku na zahtjev Poslovnog klijenta (Poslovna Mastercard Revolving Kartica), čijim korištenjem svi troškovi nastali njenim terećenjem na Prodajnim mjestima tijekom tekućeg

obračunskog razdoblja, dospijevaju na naplatu u idućem obračunskom razdoblju u ugovorenom postotku, pri čemu je obračunsko razdoblje jedan mjesec.

- Osnovna Mastercard Kartica:** Mastercard Charge Kartica i/ili Mastercard Revolving Kartica koju ECC izdaje Osnovnom Korisniku koji s osnove korištenja te kartice, može zatražiti izdavanje Dodatnih Kartica koje se vezuju uz nju.
- Dodatna Mastercard Kartica:** Mastercard Charge Kartica i/ili Mastercard Revolving Kartica koju ECC izdaje Dodatnom korisniku, na zahtjev Osnovnog korisnika, a vezana je uz Osnovnu Mastercard Karticu Osnovnog korisnika te Dodatni korisnik solidarno s Osnovnim korisnikom odgovara za obveze po toj Dodatnoj Mastercard Kartici, dok u slučaju Dodatne Mastercard Revolving Kartice odgovara solidarno s Osnovnim korisnikom za sve obveze po Revolving zajmu nastale za vrijeme dok se Okvirni ugovor primjenjuje na Dodatnu Mastercard Revolving Karticu.
- Poslovna Mastercard Kartica:** Mastercard Charge Kartica i/ili Mastercard Revolving Kartica koju ECC izdaje, na zahtjev Poslovnog klijenta, osobama koje Poslovni klijent odredi u zahtjevu za njezino izdavanje, a čije se korištenje ograničava na poslovne troškove, a može biti Business Kartica.
- Kobrend kartica:** Kartica koju ECC izdaje u suradnji s drugim poslovnim subjektima, a koja Korisnicima omogućava korištenje određenih pogodnosti tih poslovnih subjekata.
- 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 kojoj je, na njezin zahtjev, izdana Osnovna Mastercard Kartica, pri čemu je Osnovni korisnik privatni korisnik, a djeluje u svojstvu Potrošača
- Dodatni korisnik:** Fizička osoba kojoj je ECC, na zahtjev Osnovnog korisnika, izdao Dodatnu Mastercard Karticu, pri čemu je Dodatni korisnik privatni korisnik, a djeluje u svojstvu Potrošača.
- Poslovni korisnik:** Punoljetna, poslovno sposobna fizička osoba kojoj je, na zahtjev Poslovnog klijenta, izdana Poslovna Mastercard Kartica i čije je ime na njoj otisnuto.
- Poslovni klijent:** Poslovni subjekt, na čiji je zahtjev izdana Poslovna Mastercard Kartica.
- Limit potrošnje:** Odnosno ograničenje trošenja je ukupan zbroj dozvoljene potrošnje po svim Karticama izdanima na zahtjev Osnovnog korisnika odnosno Poslovnog klijenta, koji svojom odlukom slobodno određuje i mijenja ECC i o njemu obavještava Osnovnog korisnika odnosno Poslovnog klijenta. U slučaju

Mastercard Revolving Kartice, Limit potrošnje ujedno predstavlja i iznos Revolving zajma.

**Limit potrošnje po Kartici:**

Odnosno ograničenje trošenja je dozvoljena potrošnja po svakoj pojedinoj Kartici izdanoj na zahtjev Osnovnog korisnika odnosno Poslovnog klijenta, koja se ubraja u Limit potrošnje, koji svojom odlukom slobodno određuje i mijenja ECC i o njemu obavještava Korisnika.

**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:**

(a) PIN (Personal Identification Number) - osobni identifikacijski broj kartice je četveroznamenasti broj koji Korisniku dodjeljuje ECC po odobrenju Zahtjeva; (b) CVV2/CVC2 – kontrolni troznamenasti broj otisnut na poleđini Kartice; (c) vlastoručni potpis Korisnika na poleđini Kartice, (d) korisnički podaci za korištenje 3D standarda/ Mastercard SecureCode kao osobna poruka, zaporka.

**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> ili putem web stranice [www.erstecardclub.hr](http://www.erstecardclub.hr), odabirom opcije „ECC On-line“ iz izbornika 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 se uređuju prava i obveze ECC-a kao pružatelja platnih usluga izdavanja Kartice kao platnog instrumenta te prava i obveze osobe na čiji je zahtjev izdana Kartica kao i osobe koja koristi Karticu, ukoliko joj je Kartica izdana na tuđi zahtjev
- 3.2 Okvirni ugovor se sastoji od: (a) Zahtjeva za izdavanje Mastercard Kartice (dalje: Zahtjev), (b) ovih Općih uvjeta, (c) Odluke o dodjeli limita, koji u slučaju Mastercard Revolving Kartica predstavlja i iznos Revolving zajma, (d) Odluke o naknadama za Mastercard kartice (e) Metodologije načina i redoslijeda zatvaranja potraživanja, (f) Uvjeta korištenja 3D standarda (Mastercard Secure Code za Mastercard kartice) (dalje: Sastavni dijelovi).

**4. Način, trenutak sklapanja i ugovorne strane 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 poslovnicama Erste&Steiermärkische Bank d.d. ili putem Internet stanica ECC-a [www.erstecardclub.hr](http://www.erstecardclub.hr) te, 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 ECC određuje Limit potrošnje i Limit potrošnje po Kartici u trenutku odobravanja Zahtjeva, sukladno svojoj poslovnoj politici koju slobodno utvrđuje i mijenja. Ukoliko podnositelj Zahtjeva nije suglasan s Limitom potrošnje, koji u slučaju Mastercard Revolving Kartica predstavlja i iznos Revolving zajma, kako ga je utvrdio ECC, potpisom Zahtjeva se obvezuje da neće koristiti Osnovnu Mastercard Karticu kao i da neće omogućiti korištenje Dodatnih Mastercard Kartica već će ih sve prerezane vratiti u ECC do protoka petnaestog dana od dana preuzimanja Kartice.
- 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) kupnju na prodajnim mjestima na području Republike Hrvatske (dalje: RH) i u inozemstvu; (b) isplatu gotovine na bankomatima i isplatom 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 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.
- 5.3 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 može jednostrano mijenjati na način utvrđen pravilima tih programa.
- 5.4 Dodatne funkcionalnosti koje osigurava ECC odnosno poslovni partner ECC-a (npr. kod Kobrend kartica) podložne su 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 zapamtiti taj PIN, 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 sve troškove nastale takvom zlouporabom sukladno čl. 11.1.b) Općih uvjeta.
- 6.3 Korisnik je dužan poduzeti i sve ostale razumne mjere za zaštitu Personaliziranih sigurnosnih obilježja. Svako korištenje Kartice od strane treće osobe za koje je Korisnik znao ili morao znati, smatra se zlouporabom Kartice te ECC u navedenom slučaju ima pravo teretiti Korisnika za predmetne troškove odnosno 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 obavljati 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 web stranice na kojima je moguće obavljati internetska plaćanja moraju biti zaštićeni sigurnim enkripcijskim protokolom čime se osigurava siguran prijenos podataka između računala Korisnika i pružatelja usluga internetskih plaćanja i ECC On-line usluga.
- 6.5 Korisnik je dužan poduzeti sve razumne mjere za zaštitu prilikom internetskih plaćanja i korištenja ECC On-line usluga kao što je korištenje antivirusnih programa, iniciranje plaćanja s računala kojemu pristupa ograničen broj osoba, aktiviranje 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 internetskim stranicama [www.erstecardclub.hr](http://www.erstecardclub.hr).
- 6.6 Korisnik razumije i prihvaća da svaka web stranica na kojoj je moguće obavljati 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 Republike Hrvatske. Kartica nije prenosiva na druge osobe i može ju 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. Gubitak ili krađu Kartice, 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 navedene 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 se 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 s fotografijom na uvid.

## **7. Ograničenje trošenja**

- 7.1 Limit potrošnje i Limit potrošnje po Kartici određuje se Odlukom o limitima.
- 7.2 Ukoliko unatoč određenom limitu iz stavka 7.1 Karticom bude učinjen bilo koji trošak koji ga prelazi, Korisnik je u obvezi platiti ECC-u svaki takav trošak sukladno odredbama članka 13. Općih uvjeta i to u roku dospjeća računa na kojem je iskazan jer će se u protivnom smatrati da je za iznos troška koji prelazi ugovoreni limit došlo do stjecanja bez osnove na strani Korisnika te će ECC na svaki takav iznos zaračunati zakonske zatezne kamate od dana njegova nastanka do dana plaćanja.
- 7.3 Osnovni korisnik i Poslovni klijent mogu podnijeti zahtjev ECC-u za smanjenje ili povećanje Limita potrošnje i/ili Limita potrošnje po Kartici. ECC slobodno odlučuje o prihvaćanju odnosno odbijanju takvog zahtjeva. Ukoliko prihvati zahtjev za smanjenje ili povećanje limita, ECC će iskazati novi limit na računu iz članka 13. Općih uvjeta i time, sukladno članku 262. st. 2 Zakona o obveznim odnosima, obavijestiti podnositelja zahtjeva o prihvaćanju ponude za izmjenu Okvirnog ugovora promjenom Limita potrošnje i/ili Limita potrošnje po Kartici.

7.4 Ukoliko Korisnik koristi više Kartica za koje su utvrđeni limiti odnosno ograničenja trošenja, ugovorne strane se mogu sporazumno dogovoriti o preraspodjeli limita odnosno ograničenja trošenja po pojedinoj Kartici, a koja je u okviru ukupne izloženosti iz članka 7.3.

7.5 ECC na pisani zahtjev Korisnika može isključiti funkciju internetskog plaćanja po pojedinoj Kartici.

## **8. Blokiranje i deponiranje Kartice**

8.1 ECC može u svakom trenutku blokirati korištenje Kartice iz sljedećih razloga:

- a) zbog sigurnosti Kartice kao platnog instrumenta
- b) u slučaju sumnje na neovlašteno korištenje Kartice odnosno korištenje Kartice s namjerom prijevare
- c) 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
- d) u slučaju potrebe prilagodbe poslovanja ECC-a pozitivnim zakonskim propisima.

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 Mastercard 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:

- a) potpisom potvrde o transakciji (slipa), 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-a On-line usluga;
- e) komuniciranjem i/ili unosom CVV2/CVC2 broja i drugih Personaliziranih sigurnosnih obilježja kartice koje Prodajno mjesto traži za prihvata Kartice putem Inetrneta, telefona ili pisanim putem;
- f) korištenjem uređaja koji prislanjanjem, umetanjem, provlačenjem ili na drugi definirani način, evidentira prihvata Kartice ;

- g) unosom korisničkih podataka za korištenje 3D standarda (Mastercard SecureCode) i to zaporke i/ili osobne poruke i drugih Personaliziranih sigurnosnih obilježja koje Prodajno mjesto traži za prihvat kartice na Internetu, kao bezgotovinskog sredstva plaćanja roba i usluga;
- h) plaćanjem Računa koji sadržava iznos platne transakcije bez osporavanja platne transakcije u skladu s člankom 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 isplatitelja smatraju se nalogom Korisnika za izvršenje platne transakcije.
- 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 na način definiran u čl. 9.1. pod točkom f) ovih Općih uvjeta. Maksimalan iznos transakcije koja nastane Karticom beskontaktnim plaćanjem, a za koju nije potreban potpis potvrde o transakciji ovisi o pojedinoj državi prema okvirima propisanim od strane Mastercard kartične sheme, a za područje RH iznosi 100,00 kn. U navedenom slučaju ne postoji obveza Prodajnog mjesta za uručivanjem potvrde o transakciji (slipa), no ukoliko Korisnik želi dobiti potvrdu o transakciji (slip) isti može zatražiti 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, od Korisnika, a prije izvršenja određenih beskontaktnih platnih transakcija, zatražiti autorizaciju određene beskontaktno platne transakcije potpisom potvrde o transakciji ili na drugi način definiran u čl. 9.1. ovih Općih uvjeta.
- 9.5 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 i druge troškove koji terete Karticu**

- 10.1 Osnovni korisnik odgovara za obveze nastale autoriziranim platnim transakcijama koje terete Osnovnu Mastercard Karticu te za obveze nastale autoriziranim platnim transakcijama koje terete Dodatne Mastercard Kartice.
- 10.2 Dodatni korisnik odgovara za obveze nastale autoriziranim platnim transakcijama koje terete Dodatnu Mastercard Karticu koju koristi. U slučaju Mastercard Revolving Kartica, Dodatni korisnik je solidarni jamac za obveze Osnovnog korisnika temeljem odobrenog Revolving zajma. Dodatni korisnik može opozvati jamstvo na način da, u roku od 15 dana od dana preuzimanja Kartice, ECC-u vrati prerezanu Dodatnu Mastercard Revolving Karticu kojom nije učinjena niti jedna transakcija.
- 10.3 Poslovni klijent odgovara za obveze nastale autoriziranim platnim transakcijama koje terete Mastercard Business Karticu. Poslovni korisnik, ukoliko je u trenutku podnošenja Zahtjeva ujedno i osoba ovlaštena za zastupanje i/ili osnivač i/ili suosnivač Poslovnog klijenta, solidarno s Poslovnim klijentom odgovara za sva dugovanja koja Poslovni klijent ima prema ECC-u.
- 10.4 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 do najviše 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, 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 9.4 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 19:30 h, smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećeg 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, u slučaju Poslovnih Mastercard Kartica, Poslovnom klijentu, Račun koji, između ostalog, predstavlja obavijest o zaprimljenim platnim nalogima te ostalim troškovima nastalima u obračunskom razdoblju na koje se Račun odnosi. Račun se dostavlja a) na papiru koji se običnom poštom dostavlja na zadnju adresu koju je Osnovni korisnik odnosno Poslovni klijent dostavio ECC-u kao adresu za kontakt ili b) kao e-račun korisnika On-line usluga koji je aktivirao uslugu primanja e-računa za Mastercard kartice. 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 neradni dan tada se dospijeće pomiče na idući radni dan.
- 13.3 Rok dospijeća za plaćanje Računa je 12 dana računajući od dana izdavanja Računa, izuzev ako nije drugačije dogovoreno između Korisnika i ECC-a.
- 13.4 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 ili preko 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 ili preko 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 dospijeca.
- 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 odonosno isplatnim mjestima obavljena 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 ni 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 umanjeње 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, 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](http://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](http://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 izdavanje i korištenje Mastercard kartica.

17.3 Članarina za Kartice može biti obračunata godišnje ili mjesečno. Godišnja i mjesečna članarina za novog Korisnika obračunava se u roku 30 dana od dana odobrenja Zahtjeva i iskazuje se na Računu.

17.4 Godišnja članarina za postojeće Korisnike obračunava se nakon isteka 12 mjeseci od prethodnog datuma obračuna članarine i iskazuje na Računu.

17.5 Korištenje Kartice na bankomatima i POS mrežama koje nisu u vlasništvu ECC-a može podlijeđati naplaćivanju naknada zaplatne 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, stečajnog ili likvidacijskog 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 redoslijeda 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 obavlja 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 prerezanu 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 izgublenu, 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 Okvirnog ugovora 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. Izmijenjene Sastavne dijelove Korisnik može u svakom trenutku nakon objave zatražiti od ECC-a, a može ih preuzeti i osobno u poslovnicama ESB-a ili putem Internet stanica ECC-a [www.erstecardclub.hr](http://www.erstecardclub.hr) ili 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 te izmjene naknada u korist Korisnika mogu provesti odmah, bez prethodne obavijesti.
- 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. 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 dospijeca; (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 prijebor 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 Karticu izdanu 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 Mastercard Karticu, on prestaje i u odnosu na sve Dodatne Mastercard Kartice. Ova se odredba primjenjuje i na otkaz odnosno raskid Okvirnog ugovora od strane ECC-a. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora, Korisnik je obavezan podmiriti 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.
- 20.15 U slučaju da, isključivo prema procjeni ECC-a, postoji sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zloporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma, ECC je ovlašten bez posebnog obrazloženja raskinuti Okvirni

ugovor, ako to smatra nužnim. U tom slučaju, ECC je ovlašten zatražiti pojašnjenje ili dokumentaciju koju, prema svojoj procjeni, može smatrati potrebnom da bi se otklonila navedena sumnja. Kriteriji i metode po kojima ECC procjenjuje rizike od navedenih zloporaba predstavljaju mjeru upravljanja rizicima i zaštitu ECC-a. Isti se kontinuirano ažuriraju i usavršavaju u cilju zaštite stabilnosti poslovanja ECC-a i sigurnosti Korisnika, te ih ECC nije dužan pojašnjavati niti dostavljati na zahtjev Korisnika.

## **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 ugovornim partnerima koji prihvaćaju Kartice za plaćanje roba i/ili usluga odnosno obavljaju usluge izrade i procesiranja Kartica te u slučaju Mastercard Kartice izdane u suradnji s drugim pravnim osobama (Kobrand 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, ulica Frana Folnegovića 6.
- 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 obavješćavanje 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, ulica Frana Folnegovića 6; 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.
- 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 u poslovnicu ESB-a 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 izriekom 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 Korisnik pisanim putem zatraži da se dostavljaju preporučenom poštom. U tom slučaju Korisnik plaća naknadu utvrđenu Odlukom o naknadama za Mastercard 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. 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.

## GLAVA II

### POSEBNE ODREDBE VEZANE UZ MASTERCARD REVOLVING KARTICU

#### 23. Revolving zajam

- 23.1 Sklapanjem Okvirnog ugovora za izdavanje i korištenje Mastercard Revolving kartice, ECC odobrava Osnovnom korisniku odnosno Poslovnom klijentu (dalje: Zajmoprimac) zajam u iznosu koji je utvrđen Odlukom o dodjeli limita (dalje: Revolving zajam/Ugovor o revolving zajmu).
- 23.2 Zajmoprimac i ECC suglasno utvrđuju da se termin Obračunsko razdoblje, koji se koristi u ovim Posebnim odredbama odnosi na obračunsko razdoblje između dana formiranja dva uzastopna računa koji se ispostavljaju jednom mjesečno za obveze koje terete Osnovnu Mastercard Revolving Karticu te s njom povezane Dodatne Mastercard Revolving Kartice odnosno Poslovne Mastercard Revolving Kartice .
- 23.3 Zajmoprimac i ECC suglasno utvrđuju da ovaj Revolving zajam ne služi isključivo za financiranje određenih proizvoda i/ ili određenih usluga, stoga ove Posebne odredbe vezane uz Mastercard revolving karticu nisu povezani ugovor o kreditu u smislu Zakona o potrošačkom kreditiranju i drugih propisa koji uređuju zaštitu potrošača, pa se Zajmoprimac obvezuje izravno riješiti svoj odnos s prodajnim mjestima, kako je to predviđeno u članku 16. ovog Okvirnog ugovora, sklopljenim između Zajmoprimca i ECC-a koji uređuje izdavanje i korištenje Mastercard kartice. Radi izbjegavanja svake dvojbe Zajmoprimac i ECC suglasno utvrđuju da Zajmoprimac svojom voljom sam odabire, te da Zajmodavac ne utječe na njegov izbor na niti jedan način, koji će proizvodi i/ili usluge biti financirani ovim Revolving zajmom te kod kojeg prodajnog mjesta će ih Zajmoprimac kupiti.

#### 24. Rok na koji se Revolving zajam odobrava

- 24.1 Revolving zajam se odobrava Zajmoprimcu na rok važenja Okvirnog ugovora, osim ukoliko Okvirni ugovor bude otkazan ili pravo Zajmoprimca na povlačenje preostalog iznosa Revolving zajma bude otkazano prije isteka navedenog vremena važenja, na način i pod uvjetima koji su utvrđeni Okvirnim ugovorom, u kojem slučaju Zajmoprimac ne može više povlačiti Revolving zajam i to od dana otkazivanja prava na povlačenje preostalog iznosa Revolving zajma odnosno od dana otkazivanja Okvirnog ugovora.
- 24.2 Radi izbjegavanja svake dvojbe, ukoliko nakon isteka roka važenja Osnovnu Mastercard Revolving Karticu, Zajmoprimcu odnosno Poslovnom korisniku bude izdana nova kartica kao zamjena za isteklu Mastercard Revolving Karticu, Revolving zajam se odobrava i na vrijeme važenja te druge kartice i svake iduće kartice koja se izdaje kao zamjena za isteklu karticu (pri čemu su sve te kartice obuhvaćene pojmom „Kartica“ u ovim Općim uvjetima).
- 24.3 Ukoliko sa Zajmoprimcem nakon prestanka Okvirnog ugovora u okviru kojeg je odobren Revolving zajam bude sklopljen novi Okvirni ugovor, Zajmoprimac i ECC mogu sporazumno produžiti trajanje postojećeg Ugovora o Revolving zajmu na vrijeme važenja novog Okvirnog ugovora.

#### 25. Način korištenja Revolving zajma

- 25.1 Zajmoprimac i ECC su suglasni da će Osnovni korisnik i svaki Dodatni korisnik, ukoliko ga ima, odnosno Poslovni korisnik, povlačiti Revolving zajam u bilo koje vrijeme tijekom roka na koji je odobren Revolving zajam pod uvjetima koji su utvrđeni ovim Općim uvjetima.
- 25.2 Zajmoprimac izjavljuje da razumije i prihvaća da raspoloživ iznos Revolving zajma može povući dinamikom koju sam odabere i to na način da svaki trošak koji tijekom jednog Obračunskog razdoblja bude učinjen Mastercard Revolving Karticama izdanima na njegov zahtjev prije ili tijekom roka u kojem

se Revolving zajam može koristiti, na prodajnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu te podizanjem gotovine, osim troškova iz članka 25.3 ovih Općih uvjeta, predstavlja povlačenje dijela Revolving zajma kojeg čine svi troškovi nastali u jednom Obračunskom razdoblju i to redom i u iznosu u kojem je trošak evidentiran u sustavu ECC-a. Revolving zajam se može povlačiti sve dok ukupni zbroj nastalih troškova ne dosegne iznos Revolving zajma.

- 25.3 Troškovi koji se ne mogu podmiriti sredstvima Revolving zajma te se njima niti ne povlači dio Revolving zajma su: izravni troškovi koji terete Osnovnu Mastercard Revolving Karticu i Dodatne Mastercard Revolving Kartice, odnosno Poslovne Mastercard Revolving kartice fakturiranjem od strane ECC-a, kao što su kamata na Revolving zajam, zatezna kamata te naknade ECC-a koje naplaćuje temeljem Odluke o naknadama za Mastercard kartice .
- 25.4 Troškove iz prethodnog stavka ovog članka, kao i sve troškove i druge obveze koje terete Osnovnu Mastercard Revolving Karticu i Dodatne Mastercard Revolving Kartice odnosno Poslovne Mastercard Revolving Kartice, a prelaze iznos Revolving zajma, Zajmoprimac je dužan podmiriti odjednom, u roku njihova dospijanja.

## **26. Redovno i prijevremeno vraćanje Revolving zajma**

- 26.1 Zajmoprimac se obvezuje ECC-u vraćati Revolving zajam mjesečno na način da plati najmanje 4% ili drugi ugovoreni minimalni postotak iskorištenog iznosa Revolving zajma, odnosno ukoliko je taj iznos jednak ili manji od 100,00 kn, Zajmoprimac se obvezuje platiti 100,00 kn (Minimalni revolving iznos).
- 26.2 Zajmoprimac može, u svakom trenutku bez prethodne obavijesti ECC-u, bez naknade prijevremeno vratiti Revolving zajam djelomično ili u cijelosti.
- 26.3 U slučaju prijevremenog povrata Revolving zajma, svaka otplata Revolving zajma u iznosu većem od Minimalnog revolving iznosa, smanjuje glavnica iskorištenog Revolving zajma.
- 26.4 Plaćanjem Minimalnog revolving iznosa ili prijevremenom otplatom Revolving zajma, oslobađa se za ponovno povlačenje iznos glavnice koji je vraćen navedenim uplatama.

## **27. Naknade i kamate na Revolving zajam**

- 27.1 Revolving zajam se odobrava uz godišnju kamatnu stopu koja je utvrđena Odlukom o naknadama za Mastercard kartice koja je Sastavni dio Okvirnog ugovora. Kamatna stopa je fiksna i obračunava se proporcionalnom metodom obračuna kamata na osnovi stvarnog broja dana u godini (365/ 366 dana), na način kako je to navedeno u članku 27.4 ovog Okvirnog ugovora.
- 27.2 ECC može jednostrano u svakom trenutku sniziti Revolving kamatu, prema svojoj slobodnoj procjeni ili zbog zakonskih ograničenja. Zajmoprimac je suglasan da nakon ukidanja zakonskog ograničenja visine Revolving kamate, ECC može ponovno obračunavati ugovorenu Revolving kamatu.
- 27.3 Efektivna kamatna stopa (EKS) na Revolving zajam utvrđena je Odlukom o naknadama iz članka 17.2 ovih Općih uvjeta i izračunata je pod pretpostavkom da je maksimalni iznos Revolving zajma povučen odjednom te da se otplaćuje kroz 12 mjesečnih anuiteta u njihovom punom iznosu. Drugačiji iznosi i dinamika povlačenja sredstava, duži rok otplate i uplate u iznosu različitom od iznosa mjesečnog anuiteta dovode do različitog izračuna EKS.
- 27.4 Zajmoprimac ne plaća naknade ECC-u s osnova odobravanja, korištenja i/ili povrata Revolving zajma.

## **28. Obračun Revolving kamata**

- 28.1 Revolving kamata se obračunava od dana nastanka troška koji ulazi u iskorišteni iznos Revolving zajma do dana njegova povrata.



28.2 U slučaju prijevremenog povrata Revolving zajma u iznosu većem od Minimalnog revolving iznosa, Revolving kamata obračunava se na umanjeni iznos glavnice Revolving zajma od dana svake pojedine uplate.

28.3 Revolving kamata se ne obračunava ukoliko Zajmoprimac u roku dospjeća otplati cjelokupni preostali iznos povučenog Revolving zajma zajedno sa svim ostalim troškovima iskazanima na posljednjem Računu.

## **29. Pravo na izvještaj o iskorištenosti i otplati Revolving zajma**

29.1 Zajmoprimac ima pravo, bez naknade, na pisani zahtjev dobiti od ECC-a izvještaj o iskorištenosti i plan otplate Revolving zajma prema iskorištenosti u trenutku sastavljanja izvještaja i pod pretpostavkom mjesečnog povrata Minimalnog revolving iznosa, uz obračun kamate.

29.2 ECC se obvezuje izvještaj i plan iz prethodnog stavka dostaviti Zajmoprimcu najkasnije 14 radnih dana od dana primitka zahtjeva.

## **30. Posljedice zakašnjelih uplata i izostalih uplata**

30.1 U slučaju zakašnjele uplate bilo kojeg Minimalnog revolving iznosa, na taj se iznos obračunavaju zakonske zatezne kamate od dana dospjeća do dana uplate.

30.2 ECC ima pravo, bez prethodne obavijesti, otkazati Zajmoprimcu pravo povlačenja Revolving zajma, ukoliko postoji bilo koji razlog za blokiranje ili neizdavanje Kartice utvrđen Okvirnim ugovorom. ECC će o tome obavijestiti Zajmoprimca naknadno čim to bude moguće.

30.3 U slučaju da ECC iskoristi svoje pravo iz prethodnog članka, može ponovno Zajmoprimcu odobriti povlačenje neiskorištenog iznosa Revolving zajma.

## **31. Pravo Osnovnog korisnika na odustajanje od Revolving zajma**

31.1 Zajmoprimac ima pravo odustati od Revolving zajma u roku od 14 (četnaest) dana od dana sklapanja ovog Okvirnog ugovora, bez navođenja razloga pod uvjetom da je prije isteka četrnaestog dana ECC zaprimio pisanu izjavu Zajmoprimca o odustajanju koja se može dostaviti preporučenom poštom, osobnom dostavom ili putem e-maila na adresu [info@erstecardclub.hr](mailto:info@erstecardclub.hr).

31.2 U slučaju da Zajmoprimac odustane od Revolving zajma, Zajmoprimac razumije i prihvaća da troškovi koji su, do dana odustajanja bili uključeni u Revolving zajam postaju nepodmireni te ih je Zajmoprimac dužan odmah podmiriti.

31.3 U slučaju odustanka od Revolving zajma Kartica postaje Mastercard Charge Kartica, što znači da je Zajmoprimac dužan podmiriti sve troškove u roku dospjeća naznačenom na Računu.

## **32. Izmjene i otkaz Revolving zajma**

32.1 ECC ima pravo predlagati jednostrane izmjene uvjeta Ugovora o revolving zajmu te će o istima obavijestiti Korisnika pisanim putem najmanje tri mjeseca prije početka primjene.

32.2 Zajmoprimac može, bez navođenja razloga u svakom trenutku otkazati Ugovor o revolving zajmu pisanom obaviješću ECC-u, pri čemu otkaz nastupa protekom 30 dana od dana kada je ECC zaprimio obavijest o otkazu. Zajmoprimac i ECC mogu sporazumno dogovoriti da otkaz nastupi odmah po zaprimanju obavijesti o otkazu.

32.3 ECC može, bez navođenja razloga u svakom trenutku, otkazati Ugovor o revolving zajmu pisanom obaviješću Zajmoprimcu, uz otkazni rok od dva mjeseca.

32.4 ECC ima pravo, bez prethodne obavijesti i s učinkom od dana otkazivanja, otkazati Zajmoprimcu pravo povlačenja nepovučenog iznosa Revolving zajma, u sljedećim slučajevima:

- a) u slučaju iz članka 30.2. ovih Općih uvjeta;
  - b) u slučaju povećanja rizika da Zajmoprimac neće ispuniti obvezu plaćanja bilo koje svoje obveze prema ECC-u ili s njim povezanim pravnim osobama;
  - c) u slučaju da ECC utvrdi da je Revolving zajam odobren na temelju netočnih ili nepotpunih informacija o Zajmoprimcu ima pravo predlagati jednostrane izmjene uvjeta Ugovora o revolving zajmu te će o istima obavijestiti Korisnika pisanim putem najmanje 2 mjeseca prije početka primjene;
  - d) u slučaju kada Zajmoprimac sa sadržajem ovog Ugovora i ostalih pismena vezanih uz Ugovor, pravovremeno ne obavijesti Dodatnog korisnika;
  - e) u drugim slučajevima kada bi neotkazivanje Zajmoprimcu prava povlačenja nepovučenog iznosa Revolving zajma moglo nanijeti štetu ECC-u koja bi se teško mogla popraviti ili bi na drugi način moglo predstavljati nesavjesno poslovanje ECC-a.
- 32.5 U slučaju prestanka Okvirnog ugovora, ovaj se Ugovor automatski raskida na dan prestanka Okvirnog ugovora, osim u slučaju iz čl. 24.3 ovog Ugovora.
- 32.6 U slučaju prestanka Ugovora o revolving zajmu, nepodmireni iznos glavnice Revolving zajma i kamata dospijeva u cijelosti.
- 32.7 Zajmoprimac povlačenjem Revolving zajma potvrđuje da su mu prethodno pružene sve informacije iz članka 5. Zakona o potrošačkom kreditiranju.

### GLAVA III

#### **33. Ustupanje prava i obveza iz Okvirnog ugovora**

- 33.1 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
- 33.2 Korisnik je dužan prije ustupanja ili drugog prijenosa svojih prava i obveza iz Okvirnog ugovora pribaviti pisanu suglasnost ECC-a.

#### **34. Rješavanje prigovora**

- 34.1 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
- a) poštom na poslovnu adresu ECC-a
  - b) elektroničkom poštom
  - c) u poslovnim prostorijama ECC-a, usmeno ili putem Obrasca za pismenu reklamaciju
  - d) telefonom
  - e) faksom,
- na koji je ECC dužan dostaviti odgovor u roku od 7 radnih dana od dana zaprimanja prigovora, odnosno u roku 10 dana u slučaju prigovora na postupanje protivno Uredbi (EU) br. 2015/751.
- 34.2 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).
- 34.3 U svim sporovima između Korisnika i ECC-a koji nastaju u primjeni odredbi Zakona o platnom prometu, Zakona o potrošačkom kreditiranju (dalje: ZPK), Uredbe (EU) br. 2015/751 ili Zakona o

provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa (NN 50/2016), može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore (dalje: Centar za mirenje), koje se provodi u skladu s Pravilnikom o mirenju Hrvatske gospodarske komore.

- 34.4 Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred Centrom za mirenje ima svojstvo ovršne isprave. Sredstva za troškove mirenja pred Centrom za mirenje osigurati će se u državnom proračunu Republike Hrvatske.
- 34.5 Odredbe ovog članka ne utječu na pravo Korisnika na pokretanje postupka mirenja pred drugim nadležnim tijelom ili na pokretanje sudskog ili arbitražnog postupka
- 34.6 Na ovaj se Okvirni ugovor, u dijelu kojim se uređuje Revolving zajam, primjenjuje između ostalog i ZPK nadzor nad čijim provođenjem obavlja Hrvatska narodna banka.
- 34.7 U slučaju spora iz ovog Ugovora, ugovara se mjesna nadležnost suda u Zagrebu.
- 34.8 Gubitak prihoda Korisnika za posljedicu može imati poteškoće u otplati ugovora o kreditu koje ECC odobrava Korisniku u smislu Zakona o potrošačkom kreditiranju (dalje u tekstu: Ugovor 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.

### **35. Stupanje na snagu**

- 35.1 Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu na dan 1.11.2017. za Okvirne ugovore sklopljene na dan 1. 11. 2017.godine i kasnije, a u odnosu na Okvirne ugovore sklopljene do, uključujući, 31. 10. 2017.godine, Opći uvjeti stupaju na snagu 1. 1. 2018. godine, te zamjenjuju Opće uvjete o izdavanju i korištenju Mastercard kartice broj OU-MC/02-2017/01 koji su bili na snazi od 1. 6. 2017. godine.

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

**PRILOG 1**

**OPIS FUNKCIONALNOSTI KARTIČNIH PROIZVODA**

**1. MASTERCARD STANDARD KARTICA**

	<b>JEDNOKRATNO PLAĆANJE</b>	<b>PODIZANJE GOTOVINE</b>	<b>Beskontaktno plaćanje</b>
<b>Privatna osnovna</b>	RH i inozemstvo	RH i inozemstvo	DA
<b>Privatna dodatna</b>	RH i inozemstvo	RH i inozemstvo	DA

Ukoliko se Mastercard Standard kartica izdaje dobitnicima u nagradnim igrama ili nagradnom natječaju, Kartica se izdaje samo Osnovnim privatnim korisnicima. Korisnici će po Kartici imati ograničenje potrošnje do iznosa osvojene nagrade, a moći će je koristiti samo za jednokratnu kupnju i beskontaktno plaćanje te će vrijediti do isteka roka valjanosti naznačenog na kartici. Kartica se ne može koristiti za podizanje gotovine.

**2. MASTERCARD HRVATSKI LOVAČKI SAVEZ KARTICA**

	<b>JEDNOKRATNO PLAĆANJE</b>	<b>PODIZANJE GOTOVINE</b>	<b>Beskontaktno plaćanje</b>
<b>Privatna osnovna</b>	RH i inozemstvo	RH i inozemstvo	DA
<b>Privatna dodatna</b>	RH i inozemstvo	RH i inozemstvo	DA

**3. MASTERCARD BUSINESS KARTICA**

	<b>JEDNOKRATNO PLAĆANJE</b>	<b>PODIZANJE GOTOVINE</b>	<b>Beskontaktno plaćanje</b>
Business	RH i inozemstvo	RH i inozemstvo	DA