

Obrazac za prigovore po kartičnim transakcijama / Card transaction complaint form

Podaci označeni * potrebni su Erste Card Clubu (dalje u tekstu: ECC) u svrhu obrade Obrasca za prigovore po kartičnim transakcijama (dalje u tekstu: Obrazac). ECC nije dužan obraditi zaprimljeni Obrazac ako nisu navedeni svi traženi podaci. Podatak označen ** je dobrovoljni podatak koji se obrađuje u slučaju potrebe za dodatnim informacijama, a u svrhu rješavanja prigovora. / Data marked with * are required in Erste Card Club (further in the text: ECC) to execute/conclude Card transaction complaint form (further in the text: Form). ECC is not obligated to process the Form if required data is not provided. Data marked with ** is voluntary data processed in need of additional information and for the purpose of resolving complaint.

Informacije o pravnoj osnovi, postupcima i svrhama obrade osobnih podataka od strane ECC-a, kao i sve ostale informacije u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) nalaze se u Informacijama o obradi osobnih podataka koje su dostupne u sjedištu i na internetskim stranicama ECC-a te poslovnica Erste&Steiermärkische Bank d.d. / Information on legal basis, procedures and purposes of processing personal data at ECC, as all other information complied with Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation) are available at the headquarters of ECC, ECC web site and Erste&Steiermärkische Bank d.d. branch offices.

a) Označite vrstu kartice / Select the card brand

Diners Visa Mastercard

b) Podaci o korisniku kartice (podnositelju prigovora) / Data about cardholder (complaint submitter)

*Ime i prezime korisnika kartice / Name and surname

*Osobni identifikacijski broj (OIB) / Personal identification number

**Broj telefona/mobitela / Phone/mobile number

*Broj kreditne kartice po kojoj se podnosi prigovor / Card number
Prvih 6 znamenki / First 6 digits Zadnjih 4 znamenki / Last 4 digits

c) Razlog podnošenja prigovora (označiti neki od navedenih razloga ili detaljno opisati razlog prigovora)

/ Reason for submitting a complaint (mark one of the reasons below or describe in detail)

Navedenu transakciju nisam obavio(la) niti sam ikoga ovlastio(la) da ju obavi u moje ime

/ Neither I nor anyone authorized by me engaged in the transaction

Na bankomatu sam pokušao(la) podići novčana sredstva, no novac mi: / I tried to withdraw the money at the ATM but received:

nije isplaćen / none isplaćeno mi je samo / only od zatraženih / from

Kartica je terećena dva/više puta za istu transakciju. / My card had been charged for the same transaction two/several times.

Iznos za koji je kartica terećena je sporan jer sam kupljenu robu/uslugu platio/la: / My card had been charged for the disputed amount, but I paid with:

gotovinom / cash drugom karticom / with other card

ostalo / other

Kartica je terećena za pogrešan iznos transakcije / My card had been charged for wrong transaction amount

Kartica je terećena za pogrešan broj rata / My card had been charged for wrong number of installments

Proizvod/usluga je plaćen/a na rate, a kartica je terećena za cjelokupni iznos / Goods/services are paid in installments, card is charged in total amount

Ostalo (other)

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

It is obligatory to enclose documentation (copy of the slip, specification of the invoice, etc.).

d) **Specifikacija osporenih transakcija** / *Specification of the disputed transactions*

Datum / Date	Naziv i adresa prodajnog mjesta ili bankomata / ATM or merchant name and adress	Originalni iznos transakcije / Original transaction amount	Valuta / Currency

i/ili prema specifikaciji/ Obavijesti o troškovima koju dostavite u prilogu* / and/or according to attached specification*

e) **Molimo označite s "x" u predviđeno polje ako je vaša kartica :** / *Please mark with "x" if your card is:*

Izgubljena ili ukradena / *Lost or stolen*

Podnošenjem prigovora kojim se zahtijeva povrat platne transakcije potvrđujem da sam upoznat/a:

- s uvjetima provođenja reklamacijskog postupka kako je isti uređen Općim uvjetima okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju kartica čiji je izdavatelj Erste Card Club d.o.o. (dalje u tekstu: ECC) te dajem nalog ECC-u da za potrebe rješavanja ovog prigovora, podatke iz podnesene reklamacije kao i svaki drugi podatak potreban za rješavanje iste, obrađuje i razmjenjuje s trećim osobama uključenim u predmetnu transakciju te MUP-om RH. Treće osobe uključene u predmetnu kartičnu transakciju mogu biti primjerice kartični procesori banaka, kartične kuće, pružatelji platnih usluga prodajnih mjesta/bankomata, trgovci relevantnih prodajnih mjesta i slično;
- ako se nakon provedenog reklamacijskog postupka vezanog uz moj zahtjev za povrat platne transakcije utvrdi da sam postupao/la prijevorno prema ECC-u ili se utvrdi da nije bilo osnove za povrat platne transakcije, suglasan/na sam da me ECC tereti za iznos troška koji mi je neosnovano vraćen temeljem podnesenog prigovora zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama;
- da se reklamacijski postupak pokrenut ovim prigovorom vodi sve do trenutka mog pisanog ili usmenog opoziva, odnosno do redovnog okončanja istog.

By submitting complaint requesting a refund of the payment transaction, I confirm that I am aware of:

- *conditions for conducting the complaint procedure as it is regulated by the General Terms and Conditions issued by Erste Card Club d.o.o. (here inafter: ECC) and i give my consent to ECC to process and exchange data with third parties involved for the purposes of resolving this complaint including Ministry of Internal Affairs in Croatia. Third parties involved in question may be, for example, card processors of banks, card companies, payment service providers of points of sale / ATMs, merchants of relevant points of sale and the like;*
- *if after the complaint resolving process related to my request for refund of the payment transaction it is determined that I acted fraudulently towards the ECC or it is determined that there was no basis for refund of the payment transaction, I agree that the ECC charges me for the amount of costs it was unjustifiably reimbursed to me on the basis of the submitted complaint together with the related interest and fees;*
- *that the complaint procedure initiated by this complaint is conducted until the moment of my written or oral revocation, ie until the regular termination of the same.*

Datum / Date	Potpis korisnika kartice / Cardholder signature
--------------	---

Popunjava djelatnik Erste Card Cluba d.o.o. / *Filled out by an employee of Erste Card Club d.o.o.*

Datum / Date	Potpis djelatnika Erste Card Cluba d.o.o. / ECC employee signature
--------------	--

Zakonski rok za odgovor na prigovore iz područja Zakona o platnom prometu i Zakona o elektroničkom novcu je 10 dana, a za prigovore iz područja Zakona o zaštiti potrošača rok je 15 dana. Točno vrijeme rješavanja prigovora ili zahtjeva ovisi o kompleksnosti, potrebi traženja očitovanja od naših poslovnih partnera (npr. prodajnih mjesta) te jesmo li od vas zaprimili sve potrebne informacije i/ili dokumentaciju relevantnu za rješavanje prigovora ili zahtjeva. Zato vas molimo da prilikom podnošenja prigovora ili zahtjeva dostavite i svu dokumentaciju povezanu s istim.

The legal deadline for responding to complaints in the area of the Payment Transactions Act and the Electronic Money Act is 10 days, and for complaints in the area of the Consumer Protection Act is 15 days. The exact time of resolving a complaint or request depends on the complexity, the need to request a consents from our business partners (eg points of sale) and whether we have received from you all the necessary information and / or documentation relevant to resolving the complaint or request. Therefore, please submit all related documentation when submitting a complaint or request.