

## Opći uvjeti okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Diners Club kartice

### 1. Podaci o pružatelju platnih usluga

1.1 Pružatelj usluga izdavanja i korištenja Diners Club kartice jest Erste Card Club d.o.o., sa sjedištem u Ulici Frana Folnegovića 6, Zagreb, OIB: 85941596441 (dalje: ECC).

1.2 Temeljem rješenja Hrvatske narodne banke (dalje: HNB), ECC je pod brojem IEN113 upisan u registar institucija za elektronički novac kojeg vodi HNB. Nadzor nad poslovanjem ECC-a provodi HNB.

### 2. Pojmovi

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

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

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

**Dodatna Diners Club Kartica:** Kartica izdana Dodatnom korisniku, na zahtjev Osnovnog korisnika, a vezana je uz Osnovnu Diners Club Karticu.

**Pridružena Diners Club Kartica:** Kartica izdana na Zahtjev Osnovnog korisnika ili Poslovnog klijenta a vezana je uz Osnovnu, Dodatnu ili Poslovnu karticu.

**Co-brand kartica:** Kartica koju ECC izdaje u suradnji s drugim poslovnim subjektima, a koja omogućava i korištenje određenih pogodnosti tih poslovnih subjekata.

**Poslovna Diners Club Kartica:** Kartica izdana na zahtjev Poslovnog klijenta, a čije se korištenje ograničava na poslovne troškove te može biti Diners Club Business ili Diners Club Corporate Kartica.

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

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

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

**Dodatni korisnik:** Fizička osoba kojoj je na zahtjev Osnovnog korisnika izdana Dodatna i/ili Pridružena Diners Club Kartica, a djeluje u svojstvu Potrošača. Dodatni korisnik odgovoran je za sve troškove nastale korištenjem dodatne Kartice izdane na njegovo ime. Radi izbjegavanja svake dvojbe, maloljetni Dodatni korisnik koji nema poslovnu sposobnost ne odgovara za troškove po Dodatnoj Diners Club Kartici.

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

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

**Primatelj plaćanja:** Poslovni subjekt, bilo da posluje kao pravna osoba, obrt ili drugi gospodarski subjekt, kojemu su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.

**Prodajno mjesto:** Mjesto prodaje robe i/ili usluga Primatelja plaćanja, uključujući i uređaj/validator koji prisanjanjem, provlačenjem ili na drugi način evidentira prihvaćanje transakcija iniciranih Karticama. Prodajno mjesto podrazumijeva i Internet, uključujući i mobilne aplikacije.

**Personalizirane sigurnosne vjerodajnice su:** Personalizirana obilježja koja pružatelj platnih usluga daje Korisniku, odnosno pomoću kojih omogućuje Korisniku autentifikaciju. Primjerice: PIN (Personal Identification Number) - četveroznamenasti osobni identifikacijski broj kartice koji Korisniku dodjeljuje ECC po odobrenju Zahtjeva, mPIN - četveroznamenasti broj koji Korisnik kreira prilikom registracije u ECC Mobile, CVV2/CVC2 – kontrolni troznamenasti broj otisnut na poleđini Kartice, vlastoručni potpis Korisnika na poleđini Kartice, zaporke i/ili jednokratna zaporke, otisak prsta na mobilnom uređaju, itd.

**Limit:** Ograničenje potrošnje po svim karticama Korisnika koje je određeno Odlukom o limitima.

**ECC digitalni kanali:** Web, mobilne aplikacije ECC-a i e-mail koje omogućuju pregled i zaprimanje informacija vezanih uz Kartice i potrošnju po Karticama, izmjenu ugovoreni postavki Kartica, autentifikaciju te ugovaranje dodatnih usluga dostupnih na aplikaciji. Informacije i upute o ugovaranju dostupnih ECC digitalnih kanala nalaze se na službenim web stranicama ECC-a.

**Autentifikacija:** Postupak provjere identiteta Korisnika Kartice i/ili valjanosti Kartice, u svrhu provođenja transakcija ili pristupa ECC digitalnim kanalima, uključujući, ali ne ograničavajući se na provjeru korištenja Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika.

**Pouzdana autentifikacija:** Jest autentifikacija na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna, npr. PIN), posjedovanja (nešto što samo korisnik posjeduje, npr. mobilni uređaj) i svojstvenosti (nešto što korisnik jest, npr. otisak prsta) koji su međusobno neovisni, što znači da povreda jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost autentifikacije podataka, pri čemu najmanje dva od navedenih elemenata moraju pripadati različitoj kategoriji.

**Ugovorno terećenje:** Terećenje Kartice za troškove koji dopijevaju u pravilnim vremenskim razmacima, primjerice, mjesečno (poput energije, vode, komunalnih naknada, osiguranja i slično) ili godišnje (poput kupovine dodatnih usluga), temeljem prethodne suglasnosti korisnika Kartice dane ECC-u ili Primatelju plaćanja ili trećoj strani, za obveze za koje je predmetna mogućnost ugovorena između ECC-a i Primatelja plaćanja ili treće strane.

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

**Erste grupa:** Grupa kreditnih institucija u smislu Zakona o kreditnim institucijama, a koju čine Erste&Steiermärkische Bank d.d. kao matična kreditna institucija, ECC i druge financijske institucije.

**Erste banka:** Erste&Steiermärkische Bank d.d.

### 3. Predmet i sastavni dijelovi Okvirnog ugovora

3.1 Okvirnim ugovorom o izdavanju i korištenju Diners Club kartice (dalje: Okvirni ugovor) uređuju se prava i obveze ECC-a kao pružatelja platnih usluga te Korisnika kao platitelja, u smislu Zakona o platnom prometu.

3.2 Okvirni ugovor sastoji se od: (a) Zahtjeva za izdavanje Diners Club Kartice (dalje: Zahtjev), (b) ovih Općih uvjeta, (c) Posebnih uvjeta o izdavanju i korištenju Diners Club Kartice (dalje: Posebni uvjeti); (d) Odluke o naknadama za Diners Club Kartice, (e) Metodologije načina i redoslijeda zatvaranja potraživanja, te kada je to primjenjivo, (f) Odluke o limitima i (g) Ugovora vezanog za odobravanje potrošačkih kredita (dalje: Potrošački kredit) kako je taj pojam definiran Zakonom o potrošačkom kreditiranju (dalje: Sastavni dijelovi).

3.3 Okvirni ugovor ne služi isključivo za financiranje određenih proizvoda i/ili određenih usluga, stoga nije povezan ugovor o kreditu u smislu Zakona o potrošačkom kreditiranju i drugih propisa koji uređuju zaštitu potrošača. Korisnik sam odabire, te ECC ne utječe na njegov izbor niti na jedan način, koji će proizvodi i/ili usluge biti kupljeni Karticom te kod kojeg Prodajnog mjesta će ih Korisnik kupiti.

### 4. Način i trenutak sklapanja Okvirnog ugovora

4.1 Zahtjev predstavlja ponudu za sklapanje Okvirnog ugovora koju potencijalni Korisnik podnosi ECC-u. Ako propisi ne određuju drugačije, ECC ima pravo odbiti svaki Zahtjev za izdavanje Kartice.

4.2 Osnovni korisnik prihvaća da ga ECC svrsta u grupu privatnih ili senior korisnika za koju ECC ocijeni da ispunjava uvjete.

4.3 ECC će izdati Karticu u roku od 10 radnih dana od dana sklapanja Okvirnog ugovora.

4.4 Okvirni ugovor se smatra sklopljenim na dan kada je ECC prihvatio Zahtjev.

4.5 Prvim korištenjem Kartice svaki Korisnik potvrđuje da je ECC ispunio svoju obvezu informiranja iz Zakona o platnom prometu.

### 5. Funkcionalnosti Kartice

5.1 Kartica može imati sljedeće funkcionalnosti: (a) jednokratna kupnja; (b) obročna kupnja; (c) Potrošački kredit; (d) Ugovorno terećenje u RH; (e) isplata gotovine na bankomatima i isplatom mjestima u RH i u inozemstvu (dalje: Osnovne funkcionalnosti).

5.2 Student korisnici nemaju mogućnost korištenja Ugovornih terećenja.

5.3 Kartica s ugrađenim čipom za beskontaktno plaćanje ima funkcionalnost beskontaktnog plaćanja. 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).

5.4 Ukoliko ECC omogućava određene pogodnosti Korisnicima Kartice, poput prava na osiguranje ili sudjelovanja u nagradnom programu, iste se utvrđuju pravilima tih programa koji ne čine sastavni dio Okvirnog ugovora.

5.5 Osnovne funkcionalnosti svake Kartice te dodatne funkcionalnosti koje osigurava ECC odnosno poslovni partner ECC-a (npr. kod Co-brand kartica), definirane su Posebnim uvjetima.

## 6. Postupanje s Karticom, ECC digitalnim kanalima i Personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama

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 odnosno kreiranja mPIN-a Korisnik je dužan postupati s njime strogo povjerljivo te ga ni u kojem slučaju ne smije učiniti dostupnim trećim osobama. U protivnom, ukoliko dođe do zlouporabe PIN-a ili mPIN-a Korisnik će snositi troškove nastale takvom zlouporabom.

6.3 Korisnik je dužan poduzeti i sve ostale razumne mjere za zaštitu Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, ECC digitalnih kanala i Kartice. Svako korištenje Kartice i/ili digitalnih kanala od strane treće osobe, a za koje je Korisnik znao ili morao znati, smatra se zlouporabom Kartice i/ili digitalnih kanala te ECC u navedenom slučaju ima pravo raskinuti Okvirni ugovor.

6.4 S Personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama Korisnik je dužan postupati s oprezom. Korisnik mora obratiti pozornost na to da su web stranice na kojima plaća Karticom, zaštićene sigurnim enkripcijskim protokolom čime se osigurava siguran prijenos podataka između računala Korisnika i pružatelja usluga internetskih plaćanja.

6.5 Korisnik je dužan poduzeti sve razumne mjere za zaštitu prilikom internetskih plaćanja kao što je korištenje antivirusnih programa, iniciranje plaćanja s računala kojemu pristupa ograničen broj osoba, aktiviranja opcije vatrozida unutar operativnog sustava, korištenja licenciranog softvera (operativni sustav, internetski preglednik) te pravilnog i redovnog održavanja računala. Upute za zaštitu sigurnosti pri internetskim plaćanjima objavljene su na Internet stranicama [www.diners.hr](http://www.diners.hr) i [www.erstecardclub.hr](http://www.erstecardclub.hr).

6.6 Korisnik razumije i prihvaća da svaka web stranica na kojoj je moguće vršiti internetska plaćanja ima svoja pravila i postupke koje Korisnik treba slijediti za iniciranje platne transakcije.

6.7 Nije dozvoljeno korištenje Kartice kao sredstva osiguranja podmirenja duga, za podizanje gotovine simulacijom kupoprodaje odnosno plaćanjem fiktivnih roba ili usluga te za kupoprodaju koja je protivna propisima RH. Kartica nije prenosiva na druge osobe i može je koristiti isključivo Korisnik čije je ime otisnuto na Kartici. Korisnik se obvezuje da Karticu neće koristiti za bilo kakve protuzakonite svrhe.

6.8 Korisnik je dužan odmah po gubitku ili krađi Kartice sumnji na, kao i po ustanovljenoj zlouporabi, bez odgađanja obavijestiti ECC i to telefonski na broj: 08001144, za pozive iz inozemstva na broj: +385 1 4929 113, odnosno kroz druge dostupne kanale komunikacije. Gubitak ili krađu PIN-a Korisnik je dužan odmah prijaviti na broj +385 1 4929 555. ECC može snimati svaki takav telefonski razgovor.

6.9 Ukoliko Korisnik, nakon prijave gubitka ili krađe Kartice, pronađe Karticu, istu ne smije koristiti već je dužan o tome odmah obavijestiti ECC na brojeve telefona iz prethodnog stavka te postupiti u skladu s uputama ECC-a. U protivnom snosi odgovornost za sve troškove učinjene tom Karticom.

6.10 Korisnik je suglasan s mogućnošću da ga zaposlenik Prodajnog mjesta u svrhu provjere njegova identiteta zatraži neku od identifikacijskih isprava sa slikom na uvid.

## 7. Ograničenje potrošnje

7.1 Ukoliko Osnovni korisnik prvi puta podnosi Zahtjev za izdavanje Osnovne kartice, ECC može odrediti ograničenje potrošnje po svim Karticama (odnosno kad je primjenjivo Limit), izdanima na njegov Zahtjev do iznosa koji odgovara iznosu mjesečnih neto primanja isplaćenih Osnovnom korisniku, a koji su dostavljeni ECC-u uz Zahtjev ili naknadno, pomnoženo s koeficijentom do maksimalno 3,8. ECC može uzeti u obzir i primanja Dodatnih korisnika u svrhu određivanja ograničenja potrošnje (odnosno kad je primjenjivo Limita) po svim karticama Osnovnog i Dodatnog korisnika.

7.2 Nakon postavljanja početnih ograničenja potrošnje (odnosno kad je primjenjivo Limita) ECC kontinuirano upravlja rizikom te u tu svrhu prilagođava ograničenje potrošnje (odnosno kad je primjenjivo Limit) sukladno ocjeni rizičnosti Korisnika. Ocjena rizičnosti Korisnika ovisi o duljini korištenja Kartice, visini mjesečnih neto primanja, urednosti podmirenja obveza, visini i strukturi potrošnje, ukupnoj visini dospjelih i nedospjelih troškova, podacima o rizičnosti Korisnika razmijenjenim s Erste bankom, zaduženosti i kašnjenju Korisnika u izvršenju obveza prema trećima, promjenama nastalim u imovinskim okolnostima Korisnika i ostalim indikatorima rizičnosti.

7.3 Ukoliko Karticom bude učinjen bilo koji trošak koji prelazi iznos ograničenja potrošnje (odnosno kad je primjenjivo Limita), Korisnik je u obvezi platiti ECC-u svaki takav trošak jer će se u protivnom smatrati da je za taj iznos 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.

7.4 Korisnik je suglasan da ECC može jednostrano promijeniti ograničenje potrošnje (odnosno kad je primjenjivo Limit) uzimajući u obzir ocjenu rizičnosti Korisnika, navike potrošnje Korisnika, primanja Korisnika odnosno jamca platca kao i bonitet Poslovnog klijenta odnosno kreditnu zaduženost o kojima ima saznanja. ECC će putem komunikacijskih kanala obavijestiti Korisnika o namjeri smanjenja Limita kad god je to moguće prije odnosno odmah nakon ograničenja. U slučaju povećanja procijenjene rizičnosti poslovanja s Korisnikom, ECC može od Korisnika zatražiti dodatne podatke o njegovim prihodima kao i sredstva osiguranja za podmirenje obveza Korisnika prema ECC-u.

7.5 ECC na zahtjev Korisnika može ograničiti ili isključiti pojedine načine korištenja Kartice (npr. plaćanje na Internetu, u inozemstvu, podizanje gotovine, plaćanje igara na sreću).

7.6 Ukoliko Korisnik koristi više Kartica, ugovorne strane se mogu sporazumno dogovoriti o preraspodjeli Limita po pojedinoj Kartici.

7.7 ECC zadržava pravo odobravati korištenje pogodnosti dostupnih putem ECC digitalnih kanala sukladno ocjeni rizičnosti Korisnika iz članka 7.2. ovih Općih uvjeta te da je moguće da Korisnik neće biti u mogućnosti koristiti navedene pogodnosti ako ne zadovolji uvjete o kojima ovisi ocjena rizičnosti.

7.8 ECC Korisnicima omogućava provjeru raspoloživog iznosa za potrošnju po Kartici putem govornog automata na broju telefona +385 1 4929 555 i putem digitalnih kanala, npr. ECC mobilne aplikacije.

## 8. Blokiranje 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
- e) ako Korisnik u ostavljenom roku ne dostavi podatke/dokumente zatražene od ECC-a
- f) u slučaju korištenja Kartice protivno Okvirnom ugovoru
- g) na zahtjev Korisnika

8.2 O uvjetima pod kojima ECC može blokirati Karticu zbog kašnjenja u plaćanju troškova, ECC će Korisnika obavijestiti na Obavijesti o troškovima. 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 snimati svaki takav telefonski razgovor.

8.3 Ukoliko ECC nije u mogućnosti obavijestiti Korisnika prije blokiranja Kartice, to će 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, SMS-om ili na drugi adekvatan način.

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 Deblokada Kartice koja je blokirana zbog kašnjenja u plaćanju troškova, bit će moguća tek nakon što se podmire svi dospjeli troškovi po Kartici.

8.6 Blokiranje Kartice ne utječe na rok njezina važenja i obvezu plaćanja članarine te će ECC, ukoliko ocijeni da su prestali razlozi za njezino blokiranje omogućiti Korisniku ponovno korištenje Kartice, 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 evidencije utroška (slip)
- b) unosom PIN-a
- c) potvrdom u ECC mobilnoj aplikaciji unosom mPIN-a, otiskom prsta ili prepoznavanjem lica
- d) predajom Kartice djelatniku Prodajnog mjesta na kojem zbog tehnologije ili procesa prodaje potpisivanje slipa nije moguće (npr. plaćanje cestarine)

- e) potpisom slipa na zaslonu smart uređaja
- f) komuniciranjem Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica potrebnih za iniciranje transakcije Karticom putem Interneta, telefona ili pisanim putem
- g) korištenjem uređaja koji prisanjanjem, umetanjem, provlačenjem ili na drugi definirani način, evidentira transakcije inicirane Karticom
- h) plaćanjem Obavijesti o troškovima koja sadrži iznos platne transakcije koja nije osporena u skladu s ovim Općim uvjetima
- i) podnošenjem zahtjeva za Ugovorno terećenje

9.2 Pri davanju suglasnosti za transakciju PIN-om, Korisnik je dužan unijeti svoj PIN te jedan primjerak potvrde o transakciji zadržati za sebe. Elektronički podaci o transakciji podizanja gotovine autoriziranoj PIN-om koji su dostavljeni ECC-u od strane isplatelja smatraju se nalogom Korisnika za izvršenje platne transakcije. Ukoliko Korisnik plaća Obavijest o troškovima korištenjem usluge e-gotovina, nalogom Korisnika za izvršenje platne transakcije smatra se potvrda odabira korištenja usluge e-gotovina.

9.3 Prilikom davanja suglasnosti za transakciju potpisom slipa, Korisnik se dužan potpisati na isti način kao što se potpisao na Kartici. Korisnik je dužan predati potpisani primjerak slipa Prodajnom mjestu a jedan primjerak zadržati za sebe. U slučaju transakcije na uređaju mPOS, Korisnik će potvrdu o transakciji zaprimiti na e-mail adresu ili broj telefona koji je dao Prodajnom mjestu prilikom nastanka transakcije. Ukoliko se Korisniku podaci o transakciji iz bilo kojeg razloga ne dostave elektronskim putem, Korisnik je suglasan da podatke o transakciji zaprimi putem Obavijesti o troškovima.

9.4 Maksimalan iznos transakcije koja nastane Karticom beskontaktnim plaćanjem, a za koju nije potreban potpis potvrde o transakciji ili unos PIN-a, ovisi o svakoj pojedinoj državi prema okvirima propisanim od strane Diners Club International, a za područje RH je iznos definiran prema smjernici regulatora. U tom slučaju ne postoji obveza Prodajnog mjesta za uručivanjem slipa, no ukoliko Korisnik želi, može zatražiti slip. U svakom slučaju, bez obzira na iznos, ECC zadržava pravo zatražiti od Korisnika potpis slipa ili unos PIN-a.

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.

## 10. Odgovornost za autorizirane platne transakcije

10.1 Osnovni korisnik odgovara za obveze koje terete Osnovnu i Dodatne Diners Club Kartice te uz njih vezane Pridružene Diners Club Kartice.

10.2 Korisnik Dodatne Diners Club Kartice odgovara za obveze koje terete Dodatnu Diners Club Karticu i uz nju vezane Pridružene Diners Club Kartice. Za obveze po Dodatnoj Diners Club Kartici, ECC prvo poziva na plaćanje Osnovnog korisnika te ako on pravovremeno ne ispuni te obveze onda poziva Dodatnog korisnika. Ako postoje okolnosti zbog kojih je izvjesno da Osnovni korisnik neće moći podmiriti obveze po Dodatnoj kartici, ECC može pozvati Dodatnog korisnika istovremeno s Osnovnim korisnikom ili prije toga. U slučaju Kartica s odobrenim revolving zajmom, Korisnik Dodatne Diners Club Kartice je solidarni jamac za obveze Osnovnog korisnika temeljem odobrenog revolving zajma. Dodatni korisnik može opozvati jamstvo na način da u roku 15 dana od dana preuzimanja Kartice, ECC-u vrati prerezanu Karticu kojom nije učinjena niti jedna transakcija.

10.3 Korisnik Pridružene Diners Club kartice odgovara za obveze koje terete Pridruženu Diners Club Karticu. Za obveze po Pridruženoj Diners Club Kartici, ECC prvo poziva na plaćanje Osnovnog korisnika, potom Dodatnog Korisnika. Ako postoje okolnosti zbog kojih je izvjesno da Osnovni korisnik odnosno Dodatni korisnik neće moći podmiriti obveze po Pridruženoj kartici, ECC može pozvati korisnika Pridružene kartice istovremeno s Osnovnim korisnikom odnosno Dodatnim korisnikom ili prije toga.

10.4 Poslovni klijent odgovara za obveze koje terete Diners Club Corporate Karticu te Diners Club Business Karticu. Poslovni korisnik Diners Club Business kartice, ukoliko je u trenutku podnošenja Zahtjeva ujedno i osoba ovlaštena za zastupanje Poslovnog klijenta i/ili osnivač i/ili suosnivač, solidarno s Poslovnim klijentom odgovara za sva dugovanja koja Poslovni klijent ima prema ECC-u.

10.5 Za obveze nastale autoriziranim platnim transakcijama koje terete Karticu odgovaraju i osobe koje su za tu svrhu izdale ECC-u sredstva osiguranja plaćanja odnosno preuzele obvezu solidarnog jamstva ili sudužništva.

## 11. Odgovornost za neautorizirane platne transakcije

11.1 Odredbe prethodnog članka primjenjuju se i na odgovornost za izvršene neautorizirane transakcije i to:

- a) do 375,00 HRK, ukoliko je izvršenje posljedica korištenja izgubljene ili ukradene Kartice ili posljedica druge zlouporabe Kartice te
- b) u punom iznosu, ukoliko je Korisnik postupao prijekarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza iz Okvirnog ugovora

11.2 Odredbe prethodnog stavka ne primjenjuju se na odgovornost za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene nakon što je Korisnik obavijestio ECC, osim ukoliko je Korisnik postupao prijekarno.

## 12. Vrijeme primitka naloga za plaćanje i njegovo izvršenje

12.1 Zbirne potvrde o transakciji kao i elektronički podaci o autoriziranoj transakciji dostavljeni ECC-u, smatraju se nalogom Korisnika za izvršenje platne transakcije.

12.2 Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak kad je ECC primio nalog za plaćanje troška učinjenog Karticom od strane ili preko Prodajnog mjesta kao Primatelja plaćanja ili treće osobe s kojom je Prodajno mjesto ugovorilo prosljeđivanje naloga za plaćanje ECC-u. Ukoliko vrijeme primitka naloga za plaćanje nije radni dan ECC-a (subota, nedjelja, državni praznik ili blagdan) ili je nalog primljen na radni dan, ali nakon 23:59 h, smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećega radnog dana.

12.3 Korisnik je dužan obavijestiti ECC ukoliko na Obavijesti o troškovima 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. Obavijest o troškovima

13.1 ECC jednom mjesečno izdaje Osnovnom korisniku odnosno Poslovnom klijentu obavijest o zaprimljenim platnim nalogima te ostalim troškovima nastalima u obračunskom razdoblju na koje se obavijest odnosi, a o kojima je ECC obaviješten do trenutka izdavanja te obavijesti (dalje: Obavijest o troškovima). ECC Obavijest o troškovima dostavlja Korisniku na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka na način ugovoren s Osnovnim korisnikom. Osnovnim korisnicima odnosno Poslovnim klijentima koji su korisnici ECC digitalnih kanala ili su ECC-u dostavili svoju e-mail adresu na Zahtjevu ili na drugi način koji prema standardima ECC-a omogućava sigurnu identifikaciju Osnovnog korisnika odnosno Poslovnog klijenta, ECC može promijeniti način dostave Obavijesti o troškovima tako da se ona umjesto u papirnatom obliku dostavlja putem digitalnih kanala ili e-maila. ECC je obvezan mjesec dana prije ovakve promjene načina dostave Obavijesti o troškovima obavijestiti Osnovnog korisnika odnosno Poslovnog klijenta putem digitalnih kanala i/ili e-maila o tome te Osnovni korisnik odnosno Poslovni klijent ima pravo odbiti promjenu načina slanja Obavijesti o troškovima. Osnovni korisnik odnosno Poslovni klijent može u svakom trenutku promijeniti način dostave Obavijesti o troškovima.

Neovisno o ugovorenom načinu dostave, na izričit zahtjev Korisnika, ECC će Obavijest o troškovima dostaviti i na papiru. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora ili otkaza ugovorenih ECC digitalnih kanala, Obavijesti o troškovima se nadalje šalju isključivo poštom. Dodatni korisnik koji je ujedno i korisnik mobilne aplikacije ECC-a i/ili ECC on-line aplikacije ima uvid u troškove po svojoj Dodatnoj Diners Club Kartici u mobilnoj aplikaciji ECC-a i/ili ECC on-line aplikaciji.

13.2 Osnovni korisnik odnosno Poslovni klijent obvezan je platiti ukupan iznos naveden na Obavijesti o troškovima u roku dospijeca, osim u slučaju osporenih neautoriziranih platnih transakcija. Obrade uplate korisnika odvijaju se sukladno terminskom planu obračuna platnih transakcija u Nacionalnom klirinškom sustavu (NKS). U slučaju neplaćanja Obavijesti o troškovima u dospijecu, ECC zaračunava zakonske zatezne kamate. Ukoliko je zadnji dan dospijeca Obavijesti o troškovima subota, nedjelja ili drugi neradni dan tada se dospijeca pomiče na idući radni dan.

13.3 Rok dospijeca za plaćanje Obavijesti o troškovima za Osnovne korisnike i za Diners Club Business kartice je 12 dana od dana izdavanja Obavijesti o troškovima, a za Diners Club Corporate kartice 14 dana ukoliko nije drugačije ugovoreno.

13.4 Osnovni korisnik odnosno Poslovni klijent može podnijeti zahtjev za promjenu termina izdavanja Obavijesti o troškovima. Promjena termina izdavanja Obavijesti o troškovima može utjecati na iskazivanje više od jednog obroka obročne kupnje, potrošačkog zajma, Diners Club Plus kartice, Diners Club RateToGo kartice ili gotovinskog zajma te troška Ugovornog terećenja.

13.5 U slučaju da je Korisniku na zadnjoj Obavijesti o troškovima iskazana preplata, ECC će Osnovnom Korisniku vratiti iznos preplaćenih novčanih sredstava. Korisnik je nakon zaprimljene informacije o preplati dužan dostaviti ECC-u broj računa (IBAN-a) za isplatu navedene preplate. Ukoliko ECC raspolaže podatkom o IBAN-u iz prethodnih uplata, povrat će biti izvršen na taj broj IBAN-a. Ukoliko postoji potraživanje ECC-a prema Korisniku, ECC za iznos preplate ovim putem izjavljuje prijebor.

## 14. Postupanje u slučaju neautoriziranih ili neuredno izvršenih platnih transakcija

14.1 Ukoliko Korisnik smatra da je na Obavijesti o troškovima 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 putem pošte na adresu sjedišta ECC-a, 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 izvjestiti Korisnika o poduzetim koracima. ECC će ovisno o rezultatima provedenog postupka pokrenuti daljnje postupke za mirenje ili sudske postupke radi naplate osporavane transakcije.

14.3 U slučaju da Korisnik osporava uredno izvršenje platne transakcije iz razloga koji proizlaze iz njegovog ugovornog odnosa s Prodajnim mjestom, Korisnik je dužan prigovor riješiti izravno s Prodajnim mjestom.



## 15. Rješavanje prigovora s Prodajnim i isplatnim mjestima

15.1 Korisnik koristi Karticu na bankomatu i isplatnim mjestima na vlastitu odgovornost. U slučaju eventualnih prigovora Korisnika vezanih za nepotpunu isplatu i/ili pogrešno evidentiranje iznosa koji je isplaćen na isplatnom mjestu ili putem bankomata, kao i za održavanje bankomata, njegovu ispravnost, opskrbu gotovinom, zadržavanje ili oštećenje Kartice, ECC će u suradnji s poslovnim subjektima na čijim je bankomatima odnosno isplatnim mjestima vršena isplata gotovine provesti postupak rješavanja prigovora.

15.2 Sve eventualne nesuglasice i sporove oko kvalitete i isporuke roba i/ili usluga, odnosno oko materijalnih ili pravnih nedostataka robe i/ili usluga Korisnik će riješiti isključivo s Prodajnim mjestom. ECC ne odgovara za kakvu štetu nastalu Korisniku, kao posljedicu neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza od strane Prodajnog mjesta.

15.3 Ukoliko Korisnik uputi prigovor Prodajnom mjestu za robu i/ili usluge plaćene Karticom, a Prodajno mjesto prihvati povrat robe i/ili usluga odnosno storniranje ili umanjenje 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.

## 16. Naknade i referentni tečaj za preračunavanje troška u kune

16.1 Troškovi nastali korištenjem Kartice na Prodajnim mjestima u inozemstvu ili 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 (a) u valutama koje kotiraju na tečajnoj listi ESB, preračunavaju se u kune prema prodajnom tečaju za devize ESB-a primjenjivom na dan transakcije, (b) 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 (a) valutama koje kotiraju na tečajnoj listi ESB-a, preračunavaju se u kune prema prodajnom tečaju za devize ESB-a primjenjivom na dan transakcije, (b) u valutama koje ne kotiraju na tečajnoj listi ESB-a, preračunavaju se u kune prema prodajnom tečaju ECC-a za devize primjenjivom na dan transakcije. Prodajni tečaj ECC-a dostupan je na [www.erstecardclub.hr](http://www.erstecardclub.hr), a prodajni tečaj ESB-a na [www.erstebank.hr](http://www.erstebank.hr).

16.2 Naknade za izdavanje i korištenje Kartice i drugih proizvoda ECC-a koji su vezani uz Karticu utvrđuje i mijenja ECC Odlukom o naknadama za Diners Club kartice odnosno pripadajućim Posebnim uvjetima.

16.3 Članarina za Kartice može biti obračunata godišnje ili mjesečno. Godišnja i mjesečna članarina za novog Korisnika obračunava se 30 dana od dana prihvaćanja Zahtjeva.

16.4 Godišnja članarina za postojeće Korisnike obračunava se nakon isteka 12 mjeseci od prethodnog datuma obračuna članarine.

16.5 Korištenje Kartice na bankomatima i POS mrežama koje nisu u vlasništvu ECC-a može podlijevati naplaćivanju naknada za platne transakcije od strane vlasnika bankomatske i POS mreže, na koje ECC nema utjecaja.

16.6 Ako se originalna valuta transakcije razlikuje od valute kartice platitelja (ovdje Osnovni Korisnik), ECC će bez nepotrebnog odgađanja u najkraćem mogućem roku nakon primitka informacije o autorizaciji transakcije obavijestiti Osnovnog korisnika o detaljima terećenja, ako se radi o EU valuti na tečajnoj listi Europske centralne banke, za svaku EU valutu.

ECC će za dostavljanje navedene obavijesti koristiti jedan od sljedećih kanala:

- a) poruke u pretincu ECC mobilne aplikacije Osnovnog korisnika
- b) e-mail Osnovnog korisnika
- c) SMS poruku na broj mobilnog telefona Osnovnog korisnika.

16.7 Obavijest iz prethodne točke bit će poslana jednom u mjesecu za svaku EU valutu te će minimalno sadržavati podatke definirane mjerodavnim propisima.

16.8 Ukoliko transakciju napravi Dodatni korisnik, poruka će biti dostavljena Osnovnom korisniku.

16.9 Ako Osnovni korisnik nije korisnik ECC mobilne aplikacije ili nije dostavio ECC-u svoj e-mail ili broj mobilnog telefona, smatra se da je isključio primanje obavijesti.

16.10 Osnovni korisnik u svakome trenutku može otkazati primanje poruka obavijesti o konverziji valute putem ECC mobilne aplikacije te slanjem e-mail obavijesti na adresu [info@erstecardclub.hr](mailto:info@erstecardclub.hr) ili promijeniti kanal za slanje obavijesti slanjem e-mail obavijesti na adresu [info@erstecardclub.hr](mailto:info@erstecardclub.hr).

16.11 Odredba članka 3a. stavka 5. i 6. Uredbe (EZ) br. 924/2009 ne primjenjuje se na Poslovne korisnike i Poslovne klijente te se na te korisnike ne primjenjuju članci od 16.6. do 16.11 ovih Općih uvjeta.

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

17.1 ECC je ovlašten za čitavo vrijeme trajanja Okvirnog ugovora, u svrhu upravljanja rizikom, zatražiti od Korisnika te njegovog poslodavca podatke i isprave o redovnim i izvanrednim primanjima te bonitetu Korisnika, te je Korisnik dužan osigurati dostavu zatraženih podataka ECC-u, što uključuje i izjave temeljem kojih ECC može dobiti kreditno izvješće od strane Hrvatskog registra obveza po kreditima (HROK).

17.2 Ukoliko ECC zatraži izdavanje sredstava osiguranja za obveze Korisnika prema ECC-u, Korisnik je dužan u ostavljenom roku dostaviti tražena sredstva osiguranja. Dostavljena sredstva osiguranja mogu se koristiti za podmirenje bilo koje obveze Korisnika prema ECC-u.

17.3 Korisnik je dužan bez odlaganja obavijestiti ECC o svakoj promjeni radnog statusa i poslodavca odnosno isplatitelja mjesečnih primanja. Korisnik je dužan obavijestiti ECC i o eventualnom nastupu blokade računa ili razloga za pokretanje predstečajnog ili stečajnog postupka nad poslodavcem. Korisnik je dužan obavijestiti ECC o otvaranju postupka stečaja potrošača.

17.4 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 ostavljanja dodatnog roka.

17.5 Ukoliko postoji više istovrsnih obveza Korisnika prema ECC-u, a nije izrijekom drugačije ugovoreno, bilo kojim plaćanjem Korisnika ili bilo koje druge osobe za obveze Korisnika zatvarat će se potraživanja ECC-a prema Korisniku na način utvrđen Metodologijom načina i redosljeda zatvaranja potraživanja.

## 18. Trajanje Okvirnog ugovora

18.1 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.

18.2 U slučaju izdavanja Kartice s novim rokom važenja, a ukoliko se time vrši obnova Kartice koja ranije nije imala funkcionalnost beskontaktnog plaćanja, ECC može Korisniku izdati novu Karticu s beskontaktnom funkcionalnošću. Ukoliko Korisnik ne želi koristiti takvu Karticu, dužan je o tome obavijestiti ECC u roku od četrnaest dana od dana preuzimanja Kartice.

18.3 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.

18.4 Ukoliko je Kartica za vrijeme njezina važenja izgubljena, oštećena ili ukradena te ECC izda Karticu u njezinu zamjenu, isti Okvirni ugovor koji se primjenjivao na izgubljenju, oštećenu ili ukradenu Karticu primjenjuje se i na zamjensku Karticu.

## 19. Izmjene, otkaz i raskid Okvirnog ugovora

19.1 ECC je ovlašten jednostrano predlagati izmjene Okvirnog ugovora i to bilo kojeg od Sastavnih dijelova, najmanje dva mjeseca prije početka njihove primjene.

19.2 Obavijest o izmjeni bilo kojeg od Sastavnih dijelova, ECC će dostaviti Osnovnom korisniku i Poslovnom klijentu zasebnim dopisom, kao obavijest na Obavijesti o troškovima, putem e-maila i/ili putem ugovorenog ECC digitalnog kanala, najmanje dva mjeseca prije stupanja izmjena na snagu. Obavijest o izmjeni Posebnih uvjeta dostavit će se Korisnicima na koje se pojedini Posebni uvjeti odnose. Izmijenjene Sastavne dijelove Korisnik može u svakom trenutku nakon objave zatražiti od ECC-a, a može ih preuzeti i osobno u poslovnicama ESB-a ili putem Internet stranica ECC-a.

19.3 Korisnik je suglasan da mu ECC u slučaju prestanka izdavanja Kartice koju koristi, omogući korištenje druge Kartice koja sadrži Osnovne funkcionalnosti postojeće Kartice. 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.

19.4 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.

19.5 Ukoliko Korisnik ne prihvaća predložene izmjene Okvirnog ugovora, ima pravo bez naknade otkazati Okvirni ugovor s bilo kojim datumom prije datuma stupanja na snagu tih izmjena.

19.6 Korisnik je suglasan da se izmjene naknada u korist Korisnika mogu provesti odmah, bez prethodne obavijesti.

19.7 Korisnik može otkazati Okvirni ugovor bez navođenja razloga u svakom trenutku, a otkaz stupa na snagu s danom obrade zahtjeva za otkaz, najkasnije u roku od sedam radnih dana od dana zaprimanja zahtjeva za otkazom ECC-a.

19.8 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.



19.9 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. U slučajevima kada je moguć trenutni raskid Okvirnog ugovora, raskid nastupa na dan slanja obavijesti o raskidu preporučenom poštom na adresu druge ugovorne strane.

19.10 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 dospjeća ili ako su evidentirana kašnjenja u plaćanju dospjelih računa za tri uzastopna mjeseca, odnosno ako oni nisu pravovremeno u cijelosti plaćeni; (b) kada iznos mjesečnog primanja slobodnog za isplatu Korisniku bude manji od minimalnih slobodnih primanja potrebnih za odobravanje Kartice koje utvrđuje ECC; (c) u slučaju kada ECC osnovano sumnja na korištenje Kartice protivno Okvirnom ugovoru i/ili zakonu; (d) ukoliko se pokaže da je Okvirni ugovor sklopljen na temelju netočnih ili nepotpunih podataka; (e) u slučaju otvaranja postupka stečaja potrošača te (f) ako Korisnik u ostavljenom roku ne dostavi podatke/dokumente zatražene od ECC-a.

19.11 U slučaju prestanka Okvirnog ugovora, Korisnik ima pravo na povrat dijela neiskorištene 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 prijebod s dospjelim novčanim potraživanjem ECC-a prema Korisniku. Korisnik nema pravo na povrat mjesečne članarine koja je obračunata u kalendarskom mjesecu u kojem je zaprimljen zahtjev za otkaz.

19.12 Dodatni korisnik i Poslovni korisnik mogu otkazati ili raskinuti Okvirni ugovor samo u odnosu na sebe odnosno Kartice izdane na njihovo ime, dok Osnovni korisnik i Poslovni klijent mogu otkazati ili raskinuti Okvirni ugovor u odnosu na bilo koju Karticu izdanu na njihov Zahtjev.

19.13 Ukoliko Osnovni korisnik otkazuje ili raskida Okvirni ugovor u odnosu na Osnovnu Diners Club Karticu, on prestaje i u odnosu na sve Dodatne i Pridružene Diners Club kartice. Ova se odredba primjenjuje i na otkaz odnosno raskid Okvirnog ugovora od strane ECC-a. U slučaju prestanka Okvirnog ugovora, Korisnik je obavezan podmiriti sve obveze koje terete Karticu.

19.14 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 dostavom na adresu sjedišta ECC-a. Jednostrani raskid nije moguć u slučaju kada je Korisnik koristio Karticu za plaćanje troškova.

19.15 ECC će od student korisnika 90 dana prije nego što napuni 30 godina starosti, zatražiti dokaz o primanjima radi prelaska u status privatnog korisnika. Ako student korisnik ne dostavi ECC-u dokaz o primanjima do isteka definiranog roka, raskida se postojeći Okvirni ugovor.

19.16 Korisnik je dužan ECC-u osigurati ažurne i istinite podatke, radi ispunjenja prava i obveza iz Okvirnog ugovora, te pozitivnih zakonskih propisa. 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.

19.17 U slučaju smrti Osnovnog korisnika potrebno je u ECC dostaviti smrtni list i prerezanu karticu. Nakon provedbe otkaza zbog smrti Osnovnog korisnika otkazuju se sve pridružene i dodatne kartice i sve obveze dolaze na naplatu. Za prijenos svih prava i obaveza, kao i dobivanja informacija o njima, potrebno je dostaviti Rješenje o nasljeđivanju, a zakonski nasljednik treba kontaktirati ECC. Ukoliko Osnovni korisnik više nije u mogućnosti raspolagati karticom zbog bolesti i slično, skrbnik (zakonski nasljednik) se treba javiti i dostaviti dokumentaciju kojom to potvrđuje kako bi dalje mogao dobiti informacije o kartici Osnovnog korisnika. U slučaju smrti Dodatnog korisnika Osnovni korisnik obavezan je dostaviti smrtni list ili zahtjev za otkaz kartice za Dodatnog korisnika uz prerezanu Karticu Dodatnog korisnika. U slučaju smrti Dodatnog korisnika ili otkaza njegove Kartice, troškovi na rate po Kartici Dodatnog korisnika dolaze svi odjednom na naplatu ako Osnovni korisnik nije pisanim putem zatražio da se ti troškovi prenesu na njega te da i dalje nastavi plaćati na rate.

## 20. Osobni podaci

20.1 Informacije o pravnoj osnovi, postupcima i svrhama obrade osobnih podataka od strane ECC-a, kao i sve ostale informacije sukladno Uredbi (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka (Opća uredba o zaštiti osobnih podataka), nalaze se u Informacijama o obradi osobnih podataka koje su dostupne u sjedištu i na internetskim stranicama ECC-a te u poslovnicaama ESB-a.

## 21. Komunikacija i obavještanje Korisnika

21.1 Okvirni ugovor sklapa se na hrvatskom jeziku i sva se komunikacija vezana uz Okvirni ugovor odvija na hrvatskom jeziku.

21.2 Sastavni dijelovi Okvirnog ugovora za željenu Karticu mogu se preuzeti u poslovnicaama Erste&Steiermärkische Bank d.d. (dalje: ESB) ili na [www.diners.hr](http://www.diners.hr) i [www.erstecardclub.hr](http://www.erstecardclub.hr), te se mogu dostaviti putem emaila ili poštom.

21.3 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; telefonom na broj: +385 1 4929 555 i faksom na broj: +385 1 4920 400 te putem internetskih stranica www.erstecardclub.hr i www.diners.hr.

21.4 ECC će obavještavati Korisnike o činjenicama i događajima značajnima za korištenje Kartice slanjem obavijesti na adresu Korisnika te putem e-maila, pošte i ECC digitalnih kanala. Dostava Kartica i Obavijesti o troškovima, obavijesti o izmjenama Okvirnog ugovora i drugih pismena obavlja se poštom na adresu Osnovnog korisnika te Poslovnog klijenta ako s Osnovnim korisnikom / Poslovnim klijentom nije dogovorena dostava drugim kanalima ili se u skladu s člankom 13. ne primjenjuje drugačiji način dostave ili obavještavanja. ECC pridržava pravo pojedina pismena u vezi s funkcionalnostima Kartice dostavljati i Dodatnom korisniku.

21.5 PIN se dostavlja Korisnicima poštom, putem ECC digitalnih kanala ili na neki drugi adekvatan način.

21.6 U slučaju promjene bilo kojeg podatka za kontakt, Korisnik je dužan bez odgode o tome obavijestiti ECC, u kojem slučaju će se sve dostavljati na nove kontakt podatke. U protivnom, snosi sve posljedice takvog propuštanja.

21.7 Obavijesti o troškovima i sve ostale pošiljke koje se dostavljaju poštom, osim onih koje sadrže Kartice ili za koje je ovim Općim uvjetima drugačije utvrđeno, dostavljaju se običnom poštom, osim ukoliko Osnovni korisnik odnosno Poslovni klijent pisanim putem zatraži da se dostavljaju preporučenom poštom. U tom slučaju Korisnik plaća naknadu utvrđenu Odlukom o naknadama za Diners Club kartice.

21.8 Svi Korisnici ECC digitalnih kanala primaju obavijesti, uključujući i obavijesti o izmjenama Okvirnog ugovora, elektroničkim putem pri čemu se danom primitka smatra dan na koji je obavijest učinjena dostupnom na ugovorenom ECC digitalnom kanalu i/ili e-mailu Korisnika. Na izričit zahtjev Korisnika, ECC će dostaviti obavijesti o izmjenama Okvirnog ugovora u papirnatom obliku.

## 22. Ustupanje prava i obveza iz Okvirnog ugovora

22.1 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.

## 23. Rješavanje prigovora

23.1 Ukoliko Korisnik smatra da je ECC povrijedio svoje obveze iz glave II i/ili III Zakona o platnom prometu, te glave II i/ili III Zakona o elektroničkom novcu 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 i poslovnica ESB-a
- d) telefonom
- e) faksom

na koji je ECC dužan dostaviti konačni odgovor, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, u roku 10 dana od zaprimanja prigovora. U slučaju kada ECC ne može Korisniku dati odgovor u propisanom roku iz razloga koji su izvan kontrole ECC-a, Korisniku će u navedenom roku dostaviti privremeni odgovor s navedenim razlozima kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojeg će Korisniku dostaviti konačan odgovor na prigovor, a koji neće biti dulji od 35 dana.

23.2 Ukoliko Korisnik ili bilo koja osoba koja ima pravni interes, uključujući udruge potrošača, smatra da je ECC povrijedio svoje obveze iz glave II i/ili III Zakona o platnom prometu, odnosno Zakona o elektroničkom novcu ili da je postupio protivno Uredbi (EU) br. 2015/751 i/ili čl. 5. st. 2, 3 i 4 Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, može podnijeti pritužbu HNB-u kao nadležnom tijelu.

23.3 Korisnik koji je Potrošač može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2, Internet stranice www.hgk.hr/centar-za-mirenje. ECC je dužan sudjelovati u tako pokrenutom postupku alternativnog rješavanja spora.

## 24. Završne odredbe

24.1 Za Okvirni ugovor mjerodavno je pravo RH.

24.2 U slučaju spora iz ovog Ugovora, ugovara se mjesna nadležnost suda u Zagrebu.

## 25. Stupanje na snagu

25.1 Opći uvjeti okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Diners Club kartice stupaju na snagu 1.7.2021. te zamjenjuju Opće uvjete za izdavanje i korištenje Diners Club kartice broj OU-DC/06-2019/01 važeće od 01.06.2019. godine.