Opći uvjeti okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Visa kartice

GLAVA I
Opće odredbe

1. Podaci o pružatelju platnih usluga

1.1 Pružatelj usluga izdavanja i korištenja Visa 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:

Visa Kartica ili Kartica:	Visa Charge Kartica i Visa Revolving Kartica.
Visa Charge Kartica:	Kartica s prepoznatljivim vizualnim obilježjima Kategorije kartice i branda (Visa), čiji je vlasnik ECC i 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.
Visa Revolving Kartica:	Kartica s prepoznatljivim vizualnim obilježjima Kategorije kartice i branda (Visa), čiji je vlasnik ECC i 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 Visa Kartica:	Visa Charge Kartica i/ili Visa Revolving Kartica koju ECC izdaje Osnovnom Korisniku koji s osnove korištenja te kartice, može zatražiti izdavanje Dodatnih Kartica koje se vezuju uz nju.
Dodatna Visa Kartica:	Visa Charge Kartica i/ili Visa Revolving Kartica koju ECC izdaje Dodatnom korisniku, na zahtjev Osnovnog korisnika, a vezana je uz Osnovnu Visa Karticu Osnovnog korisnika.
Poslovna Visa Kartica:	Visa Charge Kartica i/ili Visa Revolving Kartica izdana 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 i Corporate Kartica.
Co-brand kartica:	Kartica izdana 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, 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 kojoj je, na njezin zahtjev, izdana Osnovna Visa Kartica, pri čemu je Osnovni korisnik privatni korisnik, a djeluje u svojstvu Potrošača.
Dodatni korisnik:	Fizička osoba kojoj je na zahtjev Osnovnog korisnika, izdana Dodatna Visa Kartica, pri čemu je Dodatni korisnik privatni korisnik, a djeluje u svojstvu Potrošača. Dodatni korisnik je odgovoran za troškove nastale korištenjem dodatne Kartice izdane na njegovo ime.

Poslovni korisnik:	Punoljetna, poslovno sposobna fizička osoba kojoj je, na zahtjev Poslovnog klijenta, izdana Poslovna Visa Kartica i čije je ime na njoj otisnuto.
Poslovni klijent:	Poslovni subjekt, na čiji je zahtjev izdana Poslovna Visa 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.
Limit potrošnje:	Odnosno ograničenje trošenja je ukupan zbroj dozvoljene potrošnje po svim Karticama. U slučaju Visa Revolving Kartice, Limit potrošnje ujedno predstavlja i iznos Revolving zajma.
Limit potrošnje po Kartici:	Odnosno ograničenje trošenja je dozvoljena potrošnja po svakoj pojedinoj Kartici, koja se ubraja u Limit potrošnje.
Prodajno mjesto:	Mjesto prodaje robe i/ili usluga Primatelja plaćanja, uključujući i uređaj/validator koji prislanjanjem, provlačenjem ili na drugi način evidentira prihvaćanje transakcija iniciranih Karticama. Prodajno mjesto podrazumijeva i Internet, uključujući i mobilne aplikacije.
Personalizirane sigurnosne vjerodajnice:	Personalizirana obilježja koja pružatelj platnih usluga daje Korisniku, odnosno pomoću kojih omogućuje Korisniku autentifikaciju. Primjerice: PIN (Personal Identification Number) - četveroznamenkasti osobni identifikacijski broj kartice koji Korisniku dodjeljuje ECC po odobrenju Zahtjeva, mPIN - četveroznamenkasti broj koji Korisnik kreira prilikom registracije u ECC Mobile, CVV2/CVC2 – kontrolni troznamenkasti broj otisnut na poleđini Kartice, vlastoručni potpis Korisnika na poleđini Kartice, zaporke i/ili jednokratna zaporke, otisak prsta na mobilnom uređaju, itd.
ECC digitalni kanali:	Web, mobilne aplikacije ECC-a koje omogućuju pregled i zaprimanje informacija vezanih uz Kartice i potrošnju po Karticama, izmjenu ugovorenih 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:	est 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 dospijevaju u pravilnim vremenskim razmacima, primjerice, mjesečno (poput energije, vode, komunalnih naknada, osiguranja i slično) odnosno godišnje (poput kupovine dodatnih usluga), a 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 Visa 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 se sastoji od: (a) Zahtjeva za izdavanje Visa Kartice (dalje: Zahtjev), (b) ovih Općih uvjeta, (c) Odluke o dodjeli limita, koji u slučaju Visa Revolving Kartica predstavlja i iznos Revolving zajma, (d) Odluke o naknadama za Visa kartice te (e) Metodologije načina i redoslijeda zatvaranja potraživanja (dalje: Sastavni dijelovi).

3.3 Okvirni ugovor ne služi isključivo za financiranje određenih proizvoda i/ ili određenih usluga, stoga nije povezani 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, trenutak sklapanja i ugovorne strane Okvirnog ugovora

4.1 Zahtjev predstavlja ponudu za sklapanje Okvirnog ugovora koju potencijalni korisnik podnosi ECC-u. Ako propisi ne određuju drugačije, ECC nije dužan dati obrazloženje za odbijanje Zahtjeva za izdavanje Kartice.

4.2 ECC određuje Limit potrošnje i Limit potrošnje po Kartici u trenutku prihvaćanja Zahtjeva, sukladno svojoj poslovnoj politici koju slobodno utvrđuje i mijenja. Ukoliko podnositelj Zahtjeva nije suglasan s Limitom potrošnje, obvezuje se da neće koristiti Osnovnu Visa Karticu kao i da neće omogućiti korištenje Dodatnih Visa Kartica, već će ih sve prerezane vratiti u ECC do proteka petnaestog dana od dana preuzimanja Kartice.

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 ima sljedeće funkcionalnosti: (a) jednokratna kupnja na prodajnim mjestima (b) revolving zajam (c) isplata gotovine na bankomatima i isplatnim mjestima u RH i u inozemstvu te (d) Ugovorno terećenje u RH (dalje: Osnovne funkcionalnosti).

5.2 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).

5.3 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.

5.4 Dodatne funkcionalnosti koje osigurava ECC odnosno poslovni partner ECC-a (npr. kod Co-brand kartica) podložne su izmjenama sukladno poslovnoj odluci ECC-a odnosno poslovnog partnera ECC-a.

5.5 Ukoliko se Visa kartica izdaje dobitnicima u nagradnim igrama ili nagradnom natječaju, Kartica se izdaje samo Osnovnim korisnicima. Kartica će imati ograničenje potrošnje do iznosa osvojene nagrade, a moći će se 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.

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

6. Postupanje s Karticom 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 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.

6.3 Korisnik je dužan poduzeti i sve ostale razumne mjere za zaštitu Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica. 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 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 i korištenja ECC Online-a 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 internetskim stranicama 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 inciranje 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 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, 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 navedene u prethodnom stavku te postupiti u skladu s uputama ECC-a. U protivnom snosi 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 s fotografijom na uvid.

7. Limit potrošnje

7.1 Limit potrošnje (dalje: Limit) određuje se Odlukom o limitima. Limit slobodno i jednostrano određuje i mijenja ECC, uzimajući u obzir ocjenu rizičnosti Korisnika, navike potrošnje Korisnika, primanja relevantnog Korisnika odnosno jamca platca kao i bonitet Poslovnog klijenta odnosno kreditnu zaduženost o kojima ima saznanja. Po izvršenoj promjeni, o iznosu Limita ECC će obavijestiti Korisnika putem Odluke o limitima pisanim putem na adresu Korisnika ili drugi način dogovoren s Korisnikom , te ukoliko je moguće i putem telefona.

7.2 Nakon postavljanja početnih ograničenja trošenja sukladno prethodnom stavku, ECC kontinuirano upravlja rizikom te u tu svrhu prilagođava ograničenje trošenja 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 i promjenama nastalim u imovinskim okolnostima Korisnika, podacima o rizičnosti Korisnika razmijenjenim s Erste bankom, zaduženosti i kašnjenju Korisnika u izvršenju obveza prema trećima te ostalim indikatorima rizičnosti.

7.3 Ukoliko Karticom bude učinjen bilo koji trošak koji prelazi iznos 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 Temeljem kriterija iz stavka 7.2. ECC će putem komunikacijskih kanala obavijestiti Korisnika o namjeri ograničenja 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 Osnovni korisnik i Poslovni klijent mogu podnijeti zahtjev ECC-u za smanjenje ili povećanje Limita. ECC slobodno odlučuje o prihvaćanju odnosno odbijanju takvog zahtjeva. Ukoliko prihvati zahtjev za smanjenje ili povećanje Limita, ECC će iskazati novi Limit na Obavijesti o troškovima i time obavijestiti podnositelja zahtjeva o prihvaćanju ponude za izmjenu Okvirnog ugovora promjenom Limita.

7.6 Ukoliko Korisnik koristi više Kartica za koje je utvrđen Limit, 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 Limita po Kartici 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, isto 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, odnosno 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) predajom Kartice djelatniku Prodajnog mjesta, na kojem zbog tehnologije ili procesa prodaje potpisivanje slipa nije moguće (npr. plaćanje cestarine)

d) potpisom slipa na zaslonu smart uređaja

e) komuniciranjem Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica potrebnih za iniciranje transakcije Karticom putem Interneta, telefona ili pisanim putem

f) korištenjem uređaja koji prislanjanjem, umetanjem, provlačenjem ili na drugi definirani način, evidentira transakcije inicirane Karticom

g) 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 isplatitelja smatraju se nalogom Korisnika za izvršenje platne transakcije.

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 ovisi o pojedinoj državi prema okvirima propisanim od strane Visa kartične sheme, a za područje RH iznos je definiran

prema smjernici regulatora. U tom slučaju ne postoji obveza Prodajnog mjesta za uručivanjem potvrde o transakciji (slipa), no ukoliko Korisnik želi dobiti potvrdu o transakciji (slip) isti može zatražiti. 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 i druge troškove koji terete Karticu

10.1 Osnovni korisnik odgovara za obveze koje terete Osnovnu i Dodatne Visa Kartice.

10.2 Ako nije drugačije ugovoreno, uz Osnovnog korisnika, Dodatni korisnik odgovara za sve obveze koje terete Dodatnu Visa Karticu koju koristi. Za obveze po Dodatnoj Visa 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 pozvati Dodatnog korisnika istovremeno s Osnovnim korisnikom ili prije toga. U slučaju Visa 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 Visa Revolving Karticu kojom nije učinjena niti jedna transakcija.

10.3 Poslovni klijent odgovara za obveze koje terete Visa Business Karticu odnosno Visa Corporate 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 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 prijevarno 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 prijevarno.

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 kada 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 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 nalozima 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 Visa 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 dospijeća osim u slučaju osporenih neautoriziranih platnih transakcija. Obrade uplate korisnika odvijaju se sukladno terminskom planu obračuna platnih transakcija u Nacionalnom klirinškom sustavu (NKS).

13.3 U slučaju neplaćanja Obavijesti o troškovima u dospijeću, ECC zaračunava zakonske zatezne kamate. Ukoliko je zadnji dan dospijeća Obavijesti o troškovima subota, nedjelja ili drugi neradni dan tada se dospijeće pomiče na idući radni dan. Rok dospijeća za plaćanje Obavijesti o troškovima je 12 dana računajući od dana izdavanja Obavijesti o troškovima, izuzev ako nije drugačije dogovoreno između Korisnika i ECC-a.

13.4 U slučaju da je Korisniku na zadnjoj Obavijesti o troškovima iskazana preplata, ECC će 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 prijeboj.

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 izvijestiti 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 odonosno isplatnim mjestima obavljena 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 ni 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, 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 efektivu 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 efektivu primjenjivom na dan transakcije. Prodajni tečaj ECC-a dostupan je na www.erstecardclub.hr, a prodajni tečaj ESB-a na 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 izdavanje i korištenje Visa kartica.

16.3 Članarina za Kartice može biti obračunata godišnje ili mjesečno. Godišnja i mjesečna članarina za novog Korisnika obračunava se u roku 30 dana od dana 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 podlijegati 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:

1. poruke u pretincu ECC mobilne aplikacije Osnovnog korisnika

2. e-mail Osnovnog korisnika

3. SMS poruku na broj mobilnog telefona Osnovnog korisnika.

16.7 Obavijest iz prethodne točke će biti 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 ako 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 ili promijeniti kanal za slanje obavijesti slanjem e-mail obavijesti na adresu info@erstecardclub.hr.

16.11 Odredbe članka 3a. stavka 5. i 6. Uredbe (EZ) br. 924/2009 ne primjenjuju 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 redoslijed 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 zatražiti 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, stečajnog ili likvidacijskog 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 bez potrebe 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 redoslijeda 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 otkaže 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 izgubljenu, 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 Okvirnog ugovora najmanje dva mjeseca prije početka njihove primjene.

19.2 Obavijest o izmjeni bilo kojeg od Sastavnih dijelova, osim Odluke o dodjeli limita, ECC će dostaviti Osnovnom korisniku i Poslovnom klijentu na jedan od sljedećih načina: zasebnim dopisom, uz Obavijest o troškovima, kao obavijest na Obavijesti o troškovima, putem e-maila i/ili ugovorenog ECC digitalnog kanala 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.

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 dospijeća ili ukoliko su evidentirana kašnjenja u plaćanju dospjelih računa za uzastopno tri mjeseca, odnosno da isti 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 prijeboj 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 Karticu izdanu na njihovo ime, dok Osnovni korisnik i Poslovni klijent mogu otkazati ili raskinuti Okvirni ugovor u odnosnu na bilo koju Karticu izdanu na njihov Zahtjev.

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

19.14 Korisnik može izjaviti jednostrani raskid Okvirnog ugovora u roku od 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 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.

19.16 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, nasljednik Osnovnog korisnika treba predočiti ECC-u pravomoćno Rješenje o nasljeđivanju. Ukoliko Osnovni korisnik više nije u mogućnosti raspolagati karticom zbog bolesti i slično, potrebno je da skrbnik (zakonski nasljednik) kontaktira ECC i dostavi dokumentaciju kojom to potvrđuje, kako bi on nadalje mogao dobivati informacije o Kartici Osnovnog korisnika. U slučaju smrti Dodatnog korisnika Osnovni korisnik obvezan je dostaviti smrtni list ili zahtjev za otkaz kartice za Dodatnog korisnika uz prerezanu Karticu Dodatnog korisnika.

20. Osobni podaci

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

21. Komunikacija i obavještavanje 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 poslovnicama Erste&Steiermärkische Bank d.d. ili na 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.

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 Korisnik pisanim putem zatraži da se dostavljaju preporučenom poštom. U tom slučaju Korisnik plaća naknadu utvrđenu Odlukom o naknadama za Visa kartice.

21.8 Svi Korisnici ECC digitalnih kanala primaju obavijesti, uključujući i obavijesti o izmjenama Okvirnog ugovora, elektroničkim putem pri čemu se danom primitka obavijesti smatra dan na koji je obavijest učinjena dostupnom na ugovorenom ECC digitalnom kanalau 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 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.

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 poslovnicama 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, Roosevelтov 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 Na ovaj se Okvirni ugovor, u dijelu kojim se uređuje Revolving zajam, primjenjuje između ostalog i Zakon o potrošačkom kreditiranju nadzor nad čijim provođenjem obavlja Hrvatska narodna banka.

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

24.3 Za Okvirni ugovor mjerodavno je pravo RH.

24.4 Gubitak prihoda Korisnika za posljedicu može imati poteškoće u otplati Revolvnig zajma i svih ostalih obveza po Kartici zbog čega može doći do raskida Okvirnog ugovora te naplate duga prisilnim putem. Time mogu za Korisnika nastupiti neželjene posljedice kao što su gubitak nekretnine i druge vrijedne imovine.

25. Stupanje na snagu

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

GLAVA II
Posebne odredbe vezane uz visa revolving karticu

26. Revolving zajam

26.1 Sklapanjem Okvirnog ugovora za izdavanje i korištenje Visa 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).

26.2 Zajmoprimac i ECC suglasno utvrđuju da se termin Obračunsko razdoblje, koji se koristi u ovim Posebnim odredbama odnosi na obračunsko razdoblje između izdavanja dva uzastopna računa koji se ispostavljaju jednom mjesečno za obveze koje terete Osnovnu Visa Revolving Karticu te s njom povezane Dodatne Visa Revolving Kartice odnosno Poslovne Visa Revolving Kartice.

27. Rok na koji se Revolving zajam odobrava

27.1 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.

27.2 Ukoliko sa Zajmoprimcem nakon prestanka Okvirnog ugovora u okviru kojeg je odobren Revolving zajam bude sklopljen novi Okvirni ugovor, Zajmoprimac i ECC mogu sporazumno produljiti trajanje postojećeg Ugovora o Revolving zajmu na vrijeme važenja novog Okvirnog ugovora.

28. Način korištenja Revolving zajma

28.1 Zajmoprimac i ECC su suglasni da će Osnovni korisnik i svaki Dodatni korisnik, odnosno Poslovni korisnik, povlačiti Revolving zajam u bilo koje vrijeme tijekom roka na koji je odobren Revolving zajam.

28.2 Raspoloživ iznos Revolving zajma Zajmoprimac može povući dinamikom koju sam odabere. Revolving zajam se može povlačiti sve dok ukupni zbroj nastalih troškova ne dosegne iznos Revolving zajma.

28.3 Troškovi koji ne ulaze u Revolving zajamsu: izravni troškovi koji terete Osnovnu Visa Revolving Karticu i Dodatne Visa Revolving Kartice, odnosno Poslovne Visa 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 Visa kartice .

28.4 Troškove iz prethodnog stavka ovog članka, kao i sve troškove i druge obveze koje terete Karticu, a prelaze iznos Revolving zajma, Zajmoprimac je dužan podmiriti odjednom, u roku njihova dospijeća.

29. Redovno i prijevremeno vraćanje Revolving zajma

29.1 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).

29.2 Zajmoprimac može u svakom trenutku, bez prethodne obavijesti ECC-u i bez naknade, prijevremeno vratiti Revolving zajam djelomično ili u cijelosti.

29.3 Plaćanjem Minimalnog revolving iznosa ili prijevremenom otplatom Revolving zajma, smanjuje se glavnica iskorištenog Revolving zajma odnosno oslobađa se za ponovno povlačenje iznos glavnice koji je vraćen navedenim uplatama.

30. Naknade i kamate na Revolving zajam

30.1 Revolving zajam se odobrava uz godišnju kamatnu stopu koja je utvrđena Odlukom o naknadama za Visa 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) (dalje: Revolving kamata).

30.2 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.

30.3 Efektivna kamatna stopa (EKS) na Revolving zajam utvrđena je Odlukom o naknadama 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.

30.4 Zajmoprimac ne plaća naknade ECC-u s osnova odobravanja, korištenja i/ili povrata Revolving zajma.

31. Obračun Revolving kamata

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

31.2 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.

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

32. Pravo na izvještaj o iskorištenosti i otplati Revolving zajma

32.1 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 Revolving kamate.

33. Posljedice zakašnjelih uplata i izostalih uplata

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

33.2 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.

34. Pravo Osnovnog korisnika na odustajanje od Revolving zajma

34.1 Zajmoprimac ima pravo odustati od Revolving zajma u roku od 14 (četrnaest) dana od dana sklapanja 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, osobno na adresu sjedišta ECC-a ili putem e-maila na adresu info@erstecardclub.hr.

34.2 U slučaju da Zajmoprimac odustane od Revolving zajma, dužan je podmiriti troškove koji su do dana odustajanja bili uključeni u Revolving zajam, u roku dospijeća naznačenom na Računu.

34.3 U slučaju odustanka od Revolving zajma Zajmoprimac je dužan podmiriti sve troškove u roku dospijeća naznačenom na Računu

35. Izmjene i otkaz Revolving zajma

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

35.2 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 i ranije.

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

35.4 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

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

35.5 U slučaju prestanka Okvirnog ugovora, ovaj se Ugovor automatski raskida na dan prestanka Okvirnog ugovora, osim ako nije drugačije ugovoreno.

35.6 U slučaju prestanka Ugovora o revolving zajmu, nepodmireni iznos glavnice Revolving zajma i kamata dospijeva u cijelosti.

35.7 Zajmoprimac prvim povlačenjem Revolving zajma potvrđuje da su mu prethodno pružene sve informacije sukladno Zakonu o potrošačkom kreditiranju.