

Opći uvjeti okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Visa kartice

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

Visa Kartica ili Kartica: Kartica s prepoznatljivim vizualnim obilježjima Kategorije kartice i branda (Visa), čiji je vlasnik ECC.

Visa Charge Kartica: Kartica čijim korištenjem svi troškovi nastali njenim terećenjem na Prodajnim mjestima, kao i podizanje gotovine tijekom tekućeg obračunskog razdoblja, dospijevaju u cijelosti na naplatu u idućem obračunskom razdoblju, pri čemu je obračunsko razdoblje jedan mjesec.

Visa Revolving Kartica: Kartica čijim korištenjem svi troškovi nastali njenim terećenjem na Prodajnim mjestima, kao i podizanje gotovine 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 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 Kartica koju ECC izdaje Dodatnom korisniku, na zahtjev Osnovnog korisnika, a vezana je uz Osnovnu Visa Karticu Osnovnog korisnika.

Poslovna Visa Kartica: Visa 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.

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, te internetsko prodajno mjesto, uključujući i mobilne aplikacije.

Osoba koja podliježe sankcijama: Podrazumijeva osobu koja: a) je uvrštena na sankcijsku listu ili je u vlasništvu, pod kontrolom ili nastupa u ime osobe uvrštene na sankcijsku listu; b) ima prebivalište, boravište, sjedište ili je osnovana u skladu s propisima države ili područja koje je pod režimom sankcija, ili je u vlasništvu ili pod (izravnom ili neizravnom) kontrolom osobe koja ima prebivalište, boravište ili sjedište u državi ili na području koje je pod režimom sankcija ili subjekta koji je osnovan prema pravu te države; c) po drugoj osnovi podliježe sankcijama.

Sankcije: Podrazumijevaju zakone, propise, trgovinski embargo ili mjere ograničavanja koje se odnose na ekonomske sankcije kojima upravljaju te koje donose i provode sljedeća tijela nadležna za donošenje sankcija: a) Vijeće sigurnosti Ujedinjenih naroda, b) Europska Unija, c) Sjedinjene Američke Države d) bilo koja država u kojoj je sjedište Erste grupe e) nadležne vladine institucije i agencije u bilo kojem od prethodno navedenih i f) svako drugo nadležno državno ili regulatorno tijelo, institucija, agencija koja nameće ekonomske i financijske sankcije, mjere ograničavanja ili trgovinski embargo, uključujući bez ograničenja, i Ured za nadzor strane imovine, Ministarstva financija SAD-a (OFAC).

Sankcijske liste: Bilo koja lista posebno utvrđenih državljana i blokiranih osoba koje podliježu sankcijama, a koju održava bilo koje tijelo nadležno za uvođenje sankcija.

Personalizirane sigurnosne vjerodajnice: 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, zaporseke i/ili jednokratna zaporka, otisak prsta na mobilnom uređaju, itd.

ECC digitalni kanali: Web, mobilne aplikacije ECC-a koji 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: 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) 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 te druga povezana društva Erste&Steiermärkische Bank d.d. u smislu Zakona o trgovačkim društvima.

Erste banka: Erste&Steiermärkische Bank d.d. (dalje: ESB).

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, (d) kad je primjenljivo Ugovora o revolving zajmu odnosno Posebnih odredbi o revolving zajmu za Visa Kartice, (e) Odluke o naknadama za Visa kartice, (f) Metodologije načina i redosljeda 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, u skladu sa svojom poslovnom politikom koju slobodno utvrđuje i mijenja. Ako 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 protoka 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) kad je primjenljivo 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 želi li ostvariti plaćanje Karticom kontaktno (umetanjem odnosno provlačenjem Kartice na POS uređaju) ili beskontaktno (prislanjanjem Kartice na POS uređaj).

5.3 Ako 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.

ECC u suradnji s Wiener osiguranjem Vienna Insurance Group d.d. (dalje: Osiguratelj), u skladu s Općim uvjetima za stjecanje i ostvarivanje prava na osiguranje po Visa karticama Erste Card Cluba te posebnim uvjetima pojedine vrste osiguranja koje definira Osiguratelj, dostupnim na web stranici www.erstecardclub.hr, pruža sljedeće pogodnosti:

- pravo na putno osiguranje Korisnicima Visa Gold kartice koja je pridružena aktivnom Erste Gold ili Erste Gold Plus paketu tekućeg računa ESB-a;
- pravo na putno-zdravstveno osiguranje Korisnicima Visa Platinum kartice.

Pravo na putno i putno-zdravstveno osiguranje će za Korisnika aktivirati ECC, a nakon ispunjenja propisanih uvjeta za njihovu aktivaciju.

ECC će u svrhu ostvarenja ugovornih pogodnosti prosljeđivati osobne podatke Korisnika ugovornim partnerima ECC-a.

5.4 Dodatne funkcionalnosti koje osigurava ECC odnosno poslovni partner ECC-a (npr. kod Co-brand kartica) podložne su izmjenama u skladu s poslovnom odlukom ECC-a odnosno poslovnog partnera ECC-a.

5.5 Ako 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 poledini 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 ako 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 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 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 Ako 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 slanjem Odluke o limitima u obliku pisane obavijesti na adresu Korisnika ili drugi način dogovoren s Korisnikom te ako je moguće i telefonskim pozivom.

7.2 Nakon postavljanja početnih ograničenja trošenja u skladu s prethodnim stavkom, ECC kontinuirano upravlja rizikom te u tu svrhu prilagođava ograničenje trošenja prema 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 Ako 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 komunikacijskim kanalima 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. Ako 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 Ako 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 ECC digitalnim kanalima, a prema 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 korištenjem digitalnih kanala, npr. u aplikaciji ECC Mobile.

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 Ako ECC nije u mogućnosti obavijestiti Korisnika prije blokiranja Kartice, isto će pokušati učiniti odmah nakon blokiranja Kartice. Ako 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, ako 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 na Internetu, telefonom ili u pisanom obliku,
- 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. Ako se Korisniku podaci o transakciji iz bilo kojeg razloga ne dostave elektronskim kanalom, Korisnik je suglasan da podatke o transakciji zaprimi u sklopu 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 ako 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 ako 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 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, ako 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, ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljene ili ukradene Kartice ili posljedica druge zlouporabe Kartice te
- b) u punom iznosu, ako je Korisnik postupao prijeverno 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 ako je Korisnik postupao prijeverno.

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. Ako 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 ako 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. Ako 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 bez naplate izdaje Osnovnom korisniku odnosno Poslovnom klijentu obavijest o platnim transakcijama po Kartici 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 odnosno Poslovnim klijentom. Trajnim nosačima podataka u smislu prethodno navedenog smatraju se ECC digitalni kanali, uključujući i e-mail. Osnovnim korisnicima odnosno Poslovnim klijentima koji su korisnici ECC digitalnih kanala Obavijesti o troškovima dostavljaju se i tim kanalima. Osnovni korisnici i Poslovni klijenti ugovoreni način dostave Obavijesti o troškovima mogu promijeniti: 1) ECC digitalnim kanalima ili 2) potvrđivanjem jedinstvene poveznice koju im je ECC poslao na e-mail adresu navedenu na Zahtjevu ili dostavljenu na drugi način koji prema standardima ECC-a omogućava sigurnu identifikaciju Osnovnog korisnika ili 3) na drugi način koji ispunjava sigurnosne standarde ECC-a.

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 poštom ili e-mailom, ako je Korisnik prethodno izabrao e-mail za dostavu tih obavijesti. 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 obavezan je platiti ukupan iznos naveden na Obavijesti o troškovima u roku dospijeća, osim u slučaju osporenih neautoriziranih platnih transakcija. Obrade uplate korisnika odvijaju se u skladu s terminskim planom obračuna platnih transakcija u Nacionalnom klirinškom sustavu (NKS).

13.3 U slučaju neplaćanja Obavijesti o troškovima u dospijeću, ECC zaračunava zakonske zatezne kamate. Ako 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. Ako ECC raspolaže podatkom o IBAN-u iz prethodnih uplata, povrat će biti izvršen na taj broj IBAN-a. Ako postoji potraživanje ECC-a prema Korisniku, ECC za iznos preplate na ovaj način izjavljuje prijeboj.

14. Postupanje u slučaju neautoriziranih ili neuredno izvršenih platnih transakcija

14.1 Ako 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 slanjem pošte na adresu sjedišta ECC-a, na faks broj: +385 1 4920 400 ili na e-mail adresu: reklamacije@erstecardclub.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 na bankomatu, 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 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 Ako 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 ako Prodajno mjesto izda takvu uputu ECC-u i prethodno osigura sredstva za namirenje storniranog ili umanjenog troška.

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 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:

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 sadržavati minimalno podatke definirane mjerodavnim propisima.

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

16.9 Ako Osnovni korisnik nije korisnik ECC mobilne aplikacije ili nije dostavio ECCu 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 u aplikaciji ECC Mobile te slanjem e-maila na adresu info@erstecardclub.hr ili promijeniti kanal za slanje obavijesti slanjem e-maila na adresu info@erstecardclub.hr.

16.11 Odredbe članka 3a. stavka 5. i 6. Uredbe (EZ) br. 924/2009 se ne primjenjuje na Poslovne korisnike i Poslovne klijente te se na te korisnike ne primjenjuju članci 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 podatke i isprave o redovnim i izvanrednim primanjima te bonitetu Korisnika te je Korisnik dužan osigurati dostavu zatraženih podataka ECC-u.

17.2 Ako 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 osim ako instrument osiguranja nije izričito vezan za konkretnu ugovorenu obvezu.

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 Ako 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. Ako 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 ako se time vrši obnova Kartice koja ranije nije imala funkcionalnost beskontaktnog plaćanja, ECC može Korisniku izdati novu Karticu s beskontaktnom funkcionalnošću. Ako 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 u cijelosti na prvooj sljedeće izdanoj Obavijesti o troškovima.

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

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, 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, e-mailom i dodatno ugovorenim ECC digitalnim kanalom 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 poslovnicaama ESB-a ili na internetskim stranicama 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 Ako Korisnik, do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Okvirnog ugovora ne obavijesti ECC u pisanom obliku da ih ne prihvaća, smatrat će se da je iste prihvatio.

19.5 Ako 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 od strane 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. Ako 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 ako (a) postoje dospjele novčane obveze Korisnika prema ECC-u s bilo koje osnove, koje nisu podmirene u roku od 30 dana od dana dospeljeća ili ako su evidentirana kašnjenja u plaćanju dospjelih Obavijesti o troškovima 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) ako 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 da postoji, isključivo prema procjeni ECC-a, sumnja na prijevare ili bilo kakvu zloporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma, neprimjereno, neprihvatljivo, nemoralno postupanje, ECC je ovlašten, bez navođenja posebnog obrazloženja, odgoditi ili odbiti pružanje tražene usluge, proizvoda ili bilo kakve druge transakcije, kao i poduzeti sve potrebne radnje da bi prestao bilo kakav poslovni odnos s Korisnikom, ako to smatra nužnim. Osim toga, ECC je ovlašten (ali ne i obvezan) zatražiti bilo kakvo pojašnjenje ili informaciju ili dokumentaciju koju može, prema svojoj procjeni, smatrati potrebnom da bi se otklonila navedena sumnja. Kriteriji i metode po kojima ECC procjenjuje rizike od navedenih zlouporaba predstavljaju mjeru upravljanja rizicima i zaštitu ECC-a. Oni se kontinuirano ažuriraju i usavršavaju radi zaštite stabilnosti poslovanja i sigurnosti Korisnika te stoga ECC nije dužan Korisnicima dostavljati niti pojašnjavati takve kriterije i metode.

19.12 ECC pridržava pravo uskratiti korištenje Kartice Korisniku, odnosno uskratiti pravo ponovnog odobrenja ili izmjene bilo kojih drugih uvjeta, bilo da je prethodno ugovoreno ili se to čini ugovorom (poput reizdavanja Kartice) ako:

(a) je Korisnik Osoba koja podliježe sankcijama ili krši propise o Sankcijama,

(b) je protiv Korisnika ili bilo koje povezane osobe podnesen zahtjev/tužba ili poduzeta radnja ili pokrenuta istraga ili postupak u vezi s ili radi primjene Sankcija od strane tijela nadležnog za donošenje sankcija,

(c) je bilo koja informacija o financijskom statusu ili o drugoj bitnoj činjenici ili okolnosti koju je Korisnik dao ECC-u, a koja bi mogla utjecati na financijski položaj Korisnika nije potpuna, točna, istinita ili ažurirana,

(d) je protiv Korisnika ili bilo kojeg od njihovih rukovoditelja, zastupnika ili zaposlenika, ili bilo koje povezane osobe podnesen zahtjev / tužba ili poduzeta radnja ili pokrenuta istraga ili postupak u vezi s ili radi primjene Sankcija od strane Tijela nadležnog za donošenje sankcija.

19.13 U slučajevima iz prethodna dva stavka, ECC može, neovisno o odredbama predmetnog ugovora s Korisnikom (osim ako izrijekom nije ugovoreno drukčije ili prisilni propisi ne određuju drukčije) isključivo prema vlastitom izboru:

(a) jednostrano raskinuti ugovorni odnos s Korisnikom bez otkaznog roka ili

(b) jednostrano raskinuti ugovorni odnos s Korisnikom bez otkaznog roka i ponuditi sklapanje ugovora pod izmijenjenim uvjetima.

19.14 ECC ima pravo u svakom trenutku zatražiti i dodatne informacije i dokumentaciju od Korisnika u skladu s internim procedurama i politikama.

19.15 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 prijebor 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.

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

19.17 Ako 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.

19.18 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.

19.19 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.

19.20 U slučaju smrti Osnovnog korisnika potrebno je ECC-u dostaviti Smrtni list i prerezanu karticu Osnovnog korisnika. Nakon provedbe otkaza navedene kartice zbog smrti Osnovnog korisnika otkazuju se automatski sve Dodatne Kartice vezane uz Karticu Osnovnog korisnika i obveze po predmetnim Karticama, kao i Kartici Osnovnog korisnika dospijevaju u cijelosti na naplatu na prvoj sljedeće izdanoj Obavijesti o troškovima. Prijenos prava i obveza Osnovnog korisnika te prosljeđivanje informacija o Kartici Osnovnog korisnika moguće je samo u korist zakonskog nasljednika koji predmetno svojstvo dokaže temeljem pravomoćnog Rješenja o nasljeđivanju. 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.

19.21 Ako Osnovni korisnik više nije u mogućnosti raspolagati Karticom zbog relevantnog ograničenja poslovne sposobnosti, informacije o Kartici Osnovnog korisnika bit će dostavljene samo imenovanom skrbniku Osnovnog korisnika koji je to svojstvo obavezan dokazati važećom odlukom nadležnog tijela te će samo takav skrbnik moći poduzimati radnje u vezi s Karticom Osnovnog 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 u skladu s Uredbom (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 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 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 poslovnicaama ESB ili na www.erstecardclub.hr te se mogu dostaviti e-mailom ili poštom.

21.3 Ako nije drugačije utvrđeno, komunikacija s ECC-om odvija se slanjem pisane obavijesti na adresu sjedišta: Zagreb, ulica Frana Folnegovića 6; e-mailom na adresu info@erstecardclub.hr; telefonom na broj: +385 1 4929 555 i faksom na broj: +385 1 4920 400 te na internetskoj stranici www.erstecardclub.hr.

21.4 ECC će obavještavati Korisnike o činjenicama i događajima značajnima za korištenje Kartice slanjem obavijesti na adresu Korisnika te e-mailom, pošte ili 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 na drugačiji način ili ovim Općim uvjetima nije određeno drugačije. ECC pridržava pravo pojedina pismena u vezi s funkcionalnostima Kartice dostavljati i Dodatnom korisniku.

21.5 PIN se dostavlja Korisnicima poštom, ECC digitalnim kanalima 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 ako Korisnik u pisanom obliku 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 kanalom pri čemu se danom primitka obavijesti 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 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 Ako 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 Ako 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, Hrvatska narodna banka, Zagreb, Trg hrvatskih velikana 3, 10000 Zagreb, internet adresa <https://www.hnb.hr/>.

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

24. Završne odredbe

24.1 Na Okvirni se ugovor, u dijelu kojim se uređuju Visa Revolving Kartice, primjenjuje između ostalog i Zakon o potrošačkom kreditiranju nadzor nad čijim provođenjem obavlja Hrvatska narodna banka.

24.2 U slučaju neslaganja pojedinih odredbi ovih Općih uvjeta sa Ugovorom o revolving zajmu odnosno Posebnim odredbama o revolving zajmu za Visa Kartice, primjenjuju se odredbe predmetnog Ugovora odnosno Posebnih odredbi.

24.3 U slučaju spora iz Okvirnog ugovora, ugovara se mjesna nadležnost suda u Zagrebu.

24.4 Za Okvirni ugovor mjerodavno je pravo RH.

24.5 Gubitak prihoda Korisnika za posljedicu može imati poteškoće u otplati revolvniig 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 1.8.2022. te zamjenjuju Opće uvjete okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Visa kartice broj OU-Visa/02-2021/01 važeće od 1.7.2021. godine.