

## Izmijenjeni su Opći uvjeti o prihvaćanju platnih transakcija

Erste Card Club d.o.o. (dalje: ECC) izmijenio je Opće uvjete o prihvaćanju platnih transakcija (dalje: Opći uvjeti), koji **vrijede od 01.10.2025.** godine.

Većina izmjena Općih uvjeta **odnosi se na ažuriranje sadržaja** u skladu s promjenama u poslovanju te na terminološko usklađivanje s propisima.

### Izdvajamo značajnije izmjene

#### 1. Podaci o pružatelju platnih usluga

Definirane su adrese za slanje prigovora i da ECC posluje i ugovara poslovnu suradnju na hrvatskom jeziku.

#### 2. Pojmovi

Ažurirani su postojeći i dodani novi pojmovi, koji se koriste u Okvirnom ugovoru.

#### 4. Sklapanje Okvirnog ugovora i njegovo stupanje na snagu

Stavak 4.1. proširen je informacijom kojim putem osoba može zatražiti Sastavne dijelove Okvirnog ugovora te način koji ECC treba ispoštovati da bi iste dostavio. U stavak 4.3. dodali smo Aneks uz Okvirni ugovor jer sve što se odnosi na Okvirni ugovor odnosi se i na Aneks.

#### 5. Usluga koja je predmet Okvirnog ugovora

Usklađeni su pojmovi s Metodologijom izračuna naknada.

#### 7. Opće obveze Primatelja plaćanja

U stavku 7.1. pojašnjeno je da se Pouzdana autentifikacija treba uvijek tražiti osim u slučajevima koji su zakonski izuzeti od iste. U stavak 7.3 dodana je e-mail adresa na koju je potrebno javiti zloporabu kartice, u stavak 7.7 dodan je pojam Primatelj plaćanja radi jasnoće stavka, a u stavak 7.8. umjesto storno/povrat stavljen je pojam Korekcija transakcije.

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

Ažurirane su točke 9.1 i 9.3 na način da je obrisani Zbroj utroška s obzirom da je maknut iz pojmova, a točka 9.6 pojednostavljena je bivša točka 9.9.

Točka 9.7 bivša je točka 9.12 uz promjenu izraza ugovorna kazna u iznos naznačen:

*„Ako nema mogućnosti za prijebor, Primatelj plaćanja dužan je platiti iznos naznačen u pozivu ECC-a, u roku određenom od strane ECC-a.“*

#### 10. Prijevremena plaćanja

Točka 10. je nova točka s nazivom Prijevremena plaćanja pa su sve sljedeće točke uvećane za jedan.

Cijela točka je jasnije napisana i dodatno pojašnjena u odnosu na prethodne Opće uvjete.

#### 11. Obavijest o troškovima i specifikacija obavijesti o troškovima

Točka 11. bivša je točka 10. i sada se zove Obavijest o troškovima i specifikacija obavijesti o troškovima i sve su podtočke usklađene s 10 na 11.

Unutar točke 11.1 dodano je pojašnjenje za Specifikaciju obavijesti o troškovima, a unutar točke 11.2. objašnjeno je koje ćemo podatke prikazati na Specifikaciji obavijesti o troškovima.

Dodana je točka 11.5. – info o načinu i dinamici zaprimanja Obavijesti o troškovima.

*„Primatelj plaćanja sam definira način i dinamiku zaprimanja Obavijesti o troškovima, odabirom neke od opcija navedenih na Upitniku SPU 1, SPU 2 i SPU 5 koji je sastavni dio Okvirnog ugovora.“*

#### 12. Nedozvoljene transakcije i odbijanje plaćanja po nalogu za plaćanje Primatelja plaćanja

U točki 12.1. f) pojašnjeno je što treba biti ispunjeno za iniciranje transakcije Povrata:

*„12.1. ECC nije dužan provesti nalog za plaćanje Primatelja plaćanja, neovisno o tome je li Izdavalac kartice Autorizirao Transakciju, ako:*

*f) Primatelj plaćanja generira transakciju Povrata, a ta usluga nije dogovorena i odobrena od strane ECC-a te ako prethodno ne postoji.“*

Dodana je točka 12.6 u kojoj se definira način postupanja u slučaju sumnje na prijevaru:

*„ECC će u slučaju postojanja sumnje na prijevaru, stvarne prijevare ili prijetnje sigurnosti, obustaviti provođenje Transakcija i/ili plaćanja sve dok ne istraži sumnjiv(u)e Transakcije odnosno plaćanje ili duže, ovisno o okolnostima konkretnog slučaja odnosno trajanju eventualnog sudskog ili drugog postupka o čijem ishodu ovisi odluka o provođenju Transakcije i/ili obustavi plaćanja.“*

### **13. Prigovori Izdavatelja kartica**

Točka 13. bivša je točka 12. i sada se zove Prigovori Izdavatelja kartica i sve su podtočke usklađene s 12 na 13.

Unutar točke 13. dodatno su pojašnjeni pojmovi vezano uz prigovor, arbitražni postupak te obveze prodajnog mjesta u slučaju povrata robe ili usluge.

### **14. Posebne obveze Primatelja plaćanja kod prihvaćanja Transakcija bez istodobne fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika Kartice na Prodajnom mjestu**

Dodatno je pojašnjena točka 14.2. *„Primatelj plaćanja obvezuje se ECC-u nadoknaditi sve troškove nastale krivotvorenim, ukradenim i/ili izgubljenim Karticama i preuzeti rizik prigovora Izdavatelja/Korisnika Kartice, koji se temelje na nedostatku fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika Kartice u trenutku iniciranja Transakcije, uključujući i COF transakcije te Transakcije koje se temelje na MO/TO, MIT i LVT prihvatu.“*

### **15. Prigovori Primatelja plaćanja**

Točka 15. bivša je točka 14. i sada se zove Prigovori Primatelja plaćanja i sve su podtočke usklađene s 14 na 15. uz dodatna pojašnjenja unutar podtočaka za lakše razumijevanje.

Dodana je točka 15.9 koja je usklađena s čl. 46, stavak 6 ZPP-a i koja glasi:

*„Primatelj plaćanja u cijelosti odgovara za neautorizirane ili neuredno izvršene platne transakcije Povrata ako su one posljedica nepridržavanja odredbi Okvirnog ugovora, primjenjivih zakona, nepažnje ili namjernog postupanja Primatelja plaćanja, zaposlenika Primatelja plaćanja ili trećih strana, uključujući i tehničke poteškoće ili druge razloge za koje nije odgovoran ECC.“*

Dodana je točka 15.10 koja definira teret dokaza:

*„Primatelj plaćanja je u postupku povodom prigovora dužan dokazati da je postupao u skladu s Okvirnim ugovorom i pripadajućim Uputama za rad, kao i svim primjenjivim zakonima, Uredbama te standardima Kartičnih platnih shema.“*

### **21. Posebne obveze Primatelja plaćanja za plaćanje usluga u hotelijerstvu**

U točki 21.3 jasnije je definirana obveza Primatelja plaćanja:

*„Primatelj plaćanja može teretiti Karticu Korisnika Kartice za iznos naknadno utvrđene štete samo uz pribavljenu pisanu suglasnost Korisnika Kartice.“*

### **22. Posebne obveze Primatelja plaćanja za plaćanje usluga najma vozila, plovila i drugih prijevoznih sredstava**

U točki 22.2 jasnije je definirana obveza Primatelja plaćanja:

*„Primatelj plaćanja može teretiti Karticu Korisnika Kartice za iznos naknadno utvrđene štete samo uz pribavljenu pisanu suglasnost Korisnika Kartice.“*

### **28. Izmjene, otkaz i raskid Okvirnog ugovora**

Ažurirana točka 28.1. vezano uz promjene Okvirnog ugovora:

*„ECC je ovlašten, ako za to postoji objektivno opravdani razlog, kao što je tehničko-tehnološka promjena u pružanju platnih usluga, promjena zakona ili promjena uvjeta na tržištu, jednostrano predlagati izmjene Okvirnog ugovora i bilo kojeg od Sastavnih dijelova Okvirnog ugovora i to najmanje 15 dana prije početka njihove primjene.“*

Unutar točke 28.5. i 28.6. usklađen je otkazni rok Primatelja plaćanja i uvjeti s otkaznim rokom ECC-a, te otkazni rok ECC-a i uvjeti s otkaznim rokom Primatelja plaćanja.

Ažurirana je točka 28.7. vezano uz sumnju na prijevaru i sl.:

*„U slučaju da postoji, isključivo prema procjeni ECC-a, sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zlouporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma, neprimjereno, neprihvatljivo, nemoralno postupanje, ECC je ovlašten, bez navođenja posebnog obrazloženja, odgoditi ili odbiti pružanje tražene usluge odnosno izvršenje platne transakcije, kao i poduzeti sve potrebne radnje da bi prestao bilo kakav poslovni odnos s Primateljem plaćanja, ako to smatra nužnim. Osim toga, ECC je ovlašten (ali ne i obavezan) 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 Primatelja plaćanja te stoga ECC nije dužan Primateljima plaćanja dostavljati niti pojašnjavati takve kriterije i metode.“*

**29. Komunikacija i obavještanje**

Dodana je točka 29.4. vezano uz obavještanje Primatelja plaćanja u slučaju sumnje u prijevaru ili prijevare:  
*„U slučaju sumnje na prijevaru, stvarne prijevare ili prijetnje sigurnosti, ECC može obavijestiti Primatelja plaćanja bilo kojim dostupnim kanalom komunikacije.“*

**30. Prijenos potraživanja i/ili Okvirnog ugovora**

Točke 30.1 i 30.2 usklađene su za Primatelja plaćanja i ECC zbog ravnoteže u pravima i obvezama.

**31. Mjerodavno pravo i pravna zaštita**

Točka 31.1. ažurirana je mjestom nadležnog suda kod eventualnog spora.

Točke 30.2 i 30.3 iz prethodnih Općih uvjeta ažurirane su i prebačene u članak 15. Prigovori primatelja plaćanja.

**32. Ograničenje odgovornosti**

Dodana je točka 32.2. vezano uz Glavu II. Zakona o platnom prometu:

*„Na ovaj Okvirni ugovor ne primjenjuju se odredbe Glave II. Zakona o platnom prometu.“*

**33. Obrada osobnih podataka**

Točka 33. bivša je točka 32. prethodno važećih Općih uvjeta.

**34. Stupanje na snagu**

Ovi Opći uvjeti broj OU-PR-ECC/10-2025/01 zamjenjuju Opće uvjete okvirnog ugovora o prihvatu kartica broj OU-PR-ECC/10-2024/01 od 05.10.2024. te stupaju na snagu 01.10.2025. pri čemu se isti na postojeće Okvirne ugovore sklopljene zaključno s 30.9.2025. primjenjuju od 20.10.2025. godine.

Cijeli dokument izmijenjenih Općih uvjeta možete preuzeti na [www.erstecardclub.hr](http://www.erstecardclub.hr) i [www.diners.hr](http://www.diners.hr). Ako se ne slažete s navedenim izmjenama Okvirnog ugovora, imate pravo otkazati Okvirni ugovor bez naknade do 20.10.2025. godine.