

OPĆI UVJETI OKVIRNOG UGOVORA O IZDAVANJU I KORIŠTENJU DINERS CLUB KARTICE KOJU IZDAJE ERSTE CARD CLUB d.d.

1. Podaci o pružatelju usluga izdavanja Diners Club kreditnih kartica

• 1.1 Pružatelj usluga izdavanja Diners Club kreditne kartice (dalje u tekstu: Kartica) jest Erste Card Club d.d., sa sjedištem u Praškoj 5, Zagreb (dalje u tekstu: ECC). **• 1.2** Ukoliko nije drugačije utvrđeno opim Općim uvjetima Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Diners Club kartice koju izdaje Erste Card Club d.d. (dalje u tekstu: Opći uvjeti), sva se komunikacija s ECC-om može odvijati pisanim putem na adresu sjedišta, Zagreb, Praška 5, elektroničkom poštom na adresu info@erstecardclub.hr; telefonom na broj: +385 1 4929 555 i faksom na broj: +385 1 4920 400. **• 1.3** Izdavanje kreditnih kartica jedna je od platnih usluga uređenih Zakonom o platnom prometu (dalje u tekstu: Zakon) te je ECC dužan, u roku utvrđenom Zakonom, zatražiti odobrenje za pružanje platnih usluga od Hrvatske narodne banke (dalje: HNB) koja obavlja nadzor nad institucijama za platni promet, na način utvrđen Zakonom. Odmah po ishođenju odobrenja, ECC će ishoditi upis u Registar institucija za platni promet kojeg, sukladno Zakonu, vodi HNB, te će o svojem registracijskom broju odnosno drugom identifikatoru kao davatelja usluge platnog prometa obavještavati korisnike Kartica na mjesečnim računima, kao i putem www.diners.com.hr. **• 1.4** Temeljem Zakona o potrošačkom kreditiranju ECC je ishodio odobrenje Ministarstva financija - za pružanje usluga potrošačkog kreditiranja, Klasa UP/I-450-05/10-01/8, Ur. broj: 513-11/10-6 od 24. studenog 2010. godine, na rok od tri godine. Inspeksijski nadzor nad provođenjem Zakona o potrošačkom kreditiranju obavlja Državni inspektorat Republike Hrvatske. •

2. Pojmovi

• 2.1 Osim ukoliko je izrijekom drugačije navedeno u Okvirnom ugovoru, pojmovi koji se koriste u Okvirnom ugovoru imaju sljedeće značenje: **• Diners Club Kartica ili Kartica:** Osnovna Diners Club Kartica, Dodatna Diners Club Kartica, Pridružena Diners Club Kartica i Poslovna Diners Club Kartica. **• Osnovna Diners Club Kartica:** Diners Club kartica koju ECC izdaje Osnovnom korisniku koji, s osnove korištenja te kartice, može zatražiti izdavanje Dodatnih Diners Club Kartica i/ili Pridruženih Diners Club Kartica. **• Dodatna Diners Club Kartica:** Diners Club Kartica koju ECC izdaje Dodatnom korisniku, na zahtjev Osnovnog korisnika, a vezana je uz Osnovnu Diners Club Karticu Osnovnog člana, koji solidarno s Dodatnim korisnikom odgovara za obveze po toj Dodatnoj Diners Club Kartici. **• Pridružena Diners Club Kartica:** Diners Club Plus Kartica, Loyalty Kartica i/ili E-Card te svaka druga Diners Club Kartica za koju to ECC odredi, koja se (i) izdaje Osnovnom korisniku na njegov zahtjev te se vezuje uz Osnovnu Diners Club Karticu Osnovnog korisnika, pri čemu zahtjev obavezno supotpisuje osoba koja jamči za troškove Osnovnog korisnika ukoliko je to primjenjivo; ili se (ii) na zahtjev Osnovnog korisnika izdaje Dodatnom korisniku i vezuje se uz Dodatnu Diners Club Karticu Dodatnog korisnika te se tako vezuje uz Osnovnu Diners Club Karticu Osnovnog korisnika, koji solidarno s Dodatnim korisnikom odgovara za obveze po toj Pridruženoj Diners Club Kartici; ili se (iii) na zahtjev Poslovnog klijenta izdaje Poslovnom korisniku kojem je izdana Poslovna kartica te se vezuje uz tu Poslovnu karticu. **• Poslovna Diners Club Kartica:** Diners Club Kartica koju ECC izdaje, na zahtjev Poslovnog klijenta, osobama koje Poslovni klijent odredi u zahtjevu za izdavanje Diners Club Kartice, a može biti Diners Club Business Kartica ili Diners Club Corporate Kartica. **• Korisnik:** Korisnik platnih usluga je fizička ili pravna osoba koja se koristi platnom uslugom te može biti: Osnovni korisnik, Dodatni korisnik i Poslovni Korisnik i Poslovni klijent. **• Osnovni korisnik:** Punoletna, poslovno sposobna fizička osoba kojoj je, na njezin zahtjev, izdana Osnovna Diners Club Kartica i čije je ime na njoj otisnuto. **• Dodatni korisnik:** Fizička osoba kojoj je ECC, na zahtjev Osnovnog korisnika, izdao Dodatnu Diners Club Karticu i s tom karticom povezanu Pridruženu Diners Club Karticu i čije je ime na njoj otisnuto. **• Poslovni korisnik:** Punoletna, poslovno sposobna fizička osoba kojoj je, na zahtjev Poslovnog klijenta, izdana Poslovna Diners Club Kartica i koja (i) solidarno s Poslovnim klijentom odgovara za obveze po toj Poslovnoj Diners Club Kartici (Diners Club Business Kartica) ili (ii) ne odgovara za novčane obveze po toj Poslovnoj Diners Club Kartici osim u slučajevima njezine zlouporabe ili povrede drugih obveza vezanih uz postupanje s Karticom i čuvanje njezinih sigurnosnih obilježja (Diners Club Corporate Kartica). **• Poslovni klijent:** Pravna osoba, odnosno gospodarski subjekt, na čiji je zahtjev izdana Poslovna Diners Club Kartica i koji odgovara za obveze po toj Poslovnoj Diners Club Kartici. **• Prodajno mjesto:** Mjesto prodaje robe i usluga u Republici Hrvatskoj ili inozemstvu na kojem je Kartica prihvaćena kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja, bilo da posluje kao pravna osoba, obrt ili drugi poslovni subjekt, a koje radi izbjegavanja dvojbe, može biti i ECC. •

3. Predmet i sastavni dijelovi Okvirnog ugovora

• 3.1 Okvirnim ugovorom se uređuju prava i obveze ECC-a kao pružatelja platnih usluga izdavanja Kartice kao platnog instrumenta te prava i obveze (i) osobe na čiji je zahtjev izdana Kartica kao i (ii) osobe koja koristi Karticu, ukoliko joj je Kartica izdana na tuđi zahtjev, a ona je prihvatila takvo izdavanje potpisom Zahtjeva za izdavanje Diners Club kartice. **• 3.2** Okvirni ugovor se sastoji od: (i) Zahtjeva za izdavanje Diners Club Kartice (dalje u tekstu: Zahtjev) kojim podnosiitelj Zahtjeva daje ponudu ECC-u za izdavanje Kartice, (ii) ovih Općih uvjeta uključujući i njihov Prilog 1 (Opis funkcionalnosti kartičnih proizvoda); (iii) Odluke o naknadi za korištenje proizvoda ECC-a, (iv) Metodologije utvrđivanja kamatnih stopa i (v) Metodologije načina i redoslijeda zatvaranja potraživanja. **• 3.3** Okvirni ugovor za Kartice uz čije je izdavanje neraskidivo vezano odobravanje potrošačkih kredita kako je taj pojam definiran Zakonom o potrošačkom kreditiranju, pored sastavnih dijelova iz stavka 3.2 Općih uvjeta, sadrži i posebne odredbe za taj kreditni proizvod (dalje u tekstu: Posebne odredbe). **• 3.4** Zahtjev, Opći uvjeti, Odluka o naknadi za korištenje proizvoda ECC-a, Metodologije utvrđivanja kamatnih stopa, Metodologije načina i redoslijeda zatvaranja potraživanja te Posebne odredbe, kada je to primjenjivo čine sastavne dijelove Okvirnog ugovora (dalje u tekstu: Sastavni dijelovi). **• 3.5** Ukoliko ECC omogućava određene pogodnosti Korisnicima Kartice, poput prava na osiguranje ili sudjelovanje u nagradnom programu, uvjeti za stjecanje prava na pogodnosti i njihovo korištenje utvrđuju se pravilima tog programa koji ne čine sastavni dio Okvirnog ugovora te ih ECC može mijenjati na način utvrđen pravilima programa. •

4. Način, trenutak sklapanja i ugovorne strane Okvirnog ugovora

• 4.1 Okvirni ugovor može biti sklopljen na Zahtjev fizičke osobe kao potrošača, u smislu u kojem taj pojam definira Zakon, za sve vrste Kartica osim za Poslovne kartice, za koje se Okvirni ugovor može sklopiti isključivo na Zahtjev Poslovnog klijenta. **• 4.2** Osoba koja želi sklopiti Okvirni ugovor može u svakom trenutku zatražiti od ECC-a sve Sastavne dijelove Okvirnog ugovora za željenu vrstu Kartice, a može ih preuzeti osobno u poslovnicu ECC-a u Zagrebu, u poslovnicama Erste&Steiermärkische Bank d.d. ili putem Internet stanice ECC-a www.diners.com.hr te ukoliko ima prebivalište izvan Zagreba, može zatražiti njihovu dostavu poštom na željenu adresu. **• 4.3** U slučaju Okvirnog ugovora iz stavka 3.3, koji je sklopljen između ECC-a i Osnovnog korisnika odnosno Poslovnog klijenta, Dodatni korisnik i Poslovni korisnik mogu, u svakom trenutku, zatražiti od ECC-a sve Sastavne dijelove Okvirnog ugovora na način iz stavka 4.2, uz iznimku Posebnih odredbi koje su dužni pribaviti od Osnovnog korisnika, odnosno Poslovnog klijenta na čiji im je zahtjev Kartica izdana, prije potpisivanja izjave o pristupanju tom Okvirnom ugovoru. **• 4.4** Podnošenjem potpisanog Zahtjeva za izdavanje željene Diners Club Kartice (dalje u tekstu: Zahtjev) i njegovim potpisivanjem, podnositelj Zahtjeva kao i svaka osoba koja ga potpisuje kao potencijalni korisnik Diners Club Kartice ili zakonski zastupnik podnositelja Zahtjeva ili drugog potencijalnog korisnika, u ime i za račun osobe čiji je zakonski zastupnik, potvrđuje: (i) da je prije podnošenja Zahtjeva za izdavanje Diners Club Kartice pročitao sve Sastavne dijelove Okvirnog ugovora te (ii) da prihvaća sve njihove odredbe i obvezuje se poštivati ih. **• 4.5** ECC ima pravo odbiti svaki Zahtjev za izdavanje Kartice. **• 4.6** Prihvaćanje Zahtjeva od strane ECC-a, u odnosu na sve ili samo neke od osoba koje su u Zahtjevu navedene kao potencijalni korisnici Kartice, očituje se izdavanjem i omogućavanjem preuzimanja Kartica na njihovo ime koje se dostavlja na način utvrđen Općim uvjetima. **• 4.7** U odnosu na Kartice koje se izdaju nakon stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, Okvirni ugovor se smatra sklopljenim, u odnosu na svaku od osoba koja je navedena u Zahtjevu, na dan preuzimanja Kartice na način utvrđen ovim Općim uvjetima. Svaki Korisnik ima pravo odustati od Okvirnog ugovora u roku od 15 dana od dana preuzimanja Kartice, pod uvjetom da istu nije koristio, na način da je u navedenom roku prerezanu vrati osobno ili preporučenom poštom na adresu sjedišta ECC-a, ili osobno u bilo koju poslovnicu Erste&Steiermärkische Bank d.d. **• 4.8** U odnosu na Kartice koje su izdane do dana stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, Okvirni ugovor može biti sklopljen, u odnosu na svaku od osoba koja je navedena u Zahtjevu, na način predviđen člankom 265. st. 3. Zakona o obveznim odnosima, kakav je na snazi na dan stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, ukoliko ECC tako obavijesti Korisnika prilikom dostave Okvirnog ugovora. **• 4.9** U odnosu na Kartice iz članka 3.3 Okvirni ugovor se smatra sklopljenim na dan na koji ECC zaprimi primjerak Posebnih odredbi i svih njihovih priloga (dalje u tekstu: Prilozi) uredno potpisan po podnositelju Zahtjeva i drugim osobama čiji se potpis zahtjeva, pod uvjetom da (i) od dana njihove dostave podnositelju Zahtjeva pa do dana zaprimanja Posebnih odredbi i Priloga od strane ECC-a nije proteklo više od 30 dana i/ili (ii) da od dana dostave Posebnih odredbi i Priloga podnositelju Zahtjeva pa do dana zaprimanja od strane ECC-a, ECC nije saznao za nastupanje okolnosti iz članka 8. ovih Općih uvjeta. Ukoliko bilo koji od navedenih uvjeta nije ispunjen ili Posebne odredbe ili Prilozi nisu uredno potpisane, ECC će bez odgađanja obavijestiti podnositelja zahtjeva da Okvirni ugovor nije sklopljen te da ponuda za sklapanje Okvirnog ugovora više nije na snazi. **• 4.10** Dostavom potpisanog primjerka Posebnih odredbi i Priloga, podnositelj Zahtjeva potvrđuje da je ECC ispunio svoju obvezu iz članka 19. Zakona o platnom prometu. Dostavom potpisane Izjave o pristupanju, Dodatni korisnik i Poslovni korisnik potvrđuju da su upoznati sa sadržajem svim Sastavnih dijelova Okvirnog ugovora, uključujući i Posebne odredbe te da je ECC ispunio svoju obvezu iz članka 19. Zakona o platnom prometu. **• 4.11** Ukoliko se u svakodnevno pokaze da je Okvirni ugovor sklopljen na temelju netočnih ili nepotpunih podataka navedenih u Zahtjevu, ECC je ovlašten raskinuti Okvirni ugovor bez ostavljanja dodatnog roka, sukladno odredbama članka 20. Općih uvjeta. •

5. Usluga koja je predmet Okvirnog ugovora

• **5.1** Temeljem Okvirnog ugovora i Izjave o pristupanju, kada je to primjenjivo, ECC izdaje Korisniku Karticu koju je Korisnik ovlašten koristiti, osim ako je ovim Općim uvjetima utvrđeno drugačije, kao platni instrument odnosno sredstvo jednokratnog i obročnog bezgotovinskog plaćanja na Prodajnim mjestima. Ukoliko je Kartici pridana ta funkcionalnost, na Prodajnim mjestima s kojima je ECC ugovorio obročno kupnju bez naknada i kamata, Kartica se može koristiti kao platni instrument za obročno plaćanje. Ukoliko je Kartici pridana ta funkcionalnost, na Prodajnim mjestima s kojima je ECC ugovorio mogućnost obročnog plaćanja putem potrošačkog zajma uz valutnu klauzulu (PZ), Kartica se može koristiti za sklapanje takvog ugovora. Ukoliko je ta funkcionalnost pridana Kartici, Kartica se može koristiti za isplatu gotovine na bankomatima i isplatom mjestima u Hrvatskoj i u inozemstvu na kojima je Kartica prihvaćena kao sredstvo za isplatu gotovine koja su kao takva posebno označena. Funkcionalnosti pojedine vrste Kartice opisane su u Prilogu 1 ovim Općim uvjetima. Korisnici su suglasni da ECC može, bez potrebe izmjene Okvirnog ugovora, dodavati nove funkcionalnosti pojedinoj vrsti Kartice te da može od bilo kojeg trenutka isključiti bilo koju od Kartica iz svoje ponude u odnosu na buduće korisnike, što ne utječe na Okvirne ugovore sklopljene do tada. • **5.2** Kartica može biti izdana svakoj punoljetnoj poslovno sposobnoj osobi, koja ima prebivalište na području Republike Hrvatske, za koju ECC ocijeni da ona i/ili podnositelj Zahtjeva, ovisno o vrsti Kartice, ispunjavaju uvjete za izdavanje Kartice koja se zahtjeva te da mogu uredno podmiriti sve troškove i obveze nastale korištenjem zatražene Kartice. • **5.3** Iznimno od odredbe stavka 5.2, Kartica može biti izdana i drugim osobama ukoliko je tako utvrđeno Okvirnim ugovorom. • **5.4** ECC će, u roku od 17 radnih dana od dana sklapanja Okvirnog ugovora, odnosno od pristupanja Okvirnom ugovoru ako je to primjenjivo, izdati Kartice čije se izdavanje traži prihvaćenim Zahtjevom na temelju kojeg je sklopljen Okvirni ugovor. Korisnicima s prebivalištem izvan Grada Zagreba, Kartice će biti poslane kao vrijednosna pošiljka i to na adresu Osnovnog korisnika odnosno Poslovnog klijenta koji je odgovoran za njihovo uručivanje Korisnicima navedenima u Zahtjevu. Korisnici čije je prebivalište na području Grada Zagreba preuzimaju Kartice osobno u sjedištu ECC-a, pri čemu Osnovni korisnik odnosno Poslovni klijent može preuzeti sve Kartice izdane Korisnicima na njegov zahtjev i odgovoran je za njihovo uručivanje. • **5.5** ECC će, u roku od 17 radnih dana od dana sklapanja Okvirnog ugovora, odnosno od pristupanja Okvirnom ugovoru, za svaku izdanu Diners Club Karticu izraditi osobni identifikacijski broj kartice (dalje u tekstu: PIN - Personal Identification Number). PIN se dostavlja poštom na adresu Osnovnog korisnika odnosno Poslovnog klijenta koji je odgovoran za njihovo uručivanje Korisnicima navedenima u Zahtjevu. • **5.6** Kartica je vlasništvo ECC-a te ju je Korisnik dužan odmah vratiti na prvi poziv ECC-a. • **5.7** Svako korištenje Kartice nakon poziva ECC-a na vraćanje Kartice smatrat će se neovlaštenim korištenjem Kartice i predstavlja njezinu namjernu zlouporabu od strane Korisnika, koji odgovara za obveze koje terete Karticu bez ograničenja, pri čemu je podnositelj Zahtjeva solidarno odgovoran za obveze koje terete svaku Karticu izdanu na njegov Zahtjev koja nije vraćena na zahtjev ECC-a. •

6. Postupanje s Diners Club Karticom i njezinim personaliziranim sigurnosnim obilježjima

• **6.1** Odmah nakon primitka odnosno preuzimanja Kartice, Korisnik je dužan vlastoručno se potpisati na njezinoj poleđini, unutar za to predviđenog prostora. Ukoliko Korisnik propusti vlastoručno se potpisati na Kartici, 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, postupiti s njime strogo povjerljivo te ga ni u kojem slučaju ne smije učiniti dostupnim trećim osobama. • **6.3** Korisnik je dužan poduzeti i sve ostale razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja Kartice. • **6.4** Sklapanjem Okvirnog ugovora, Korisnik se obvezuje Karticu koristiti isključivo za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga na Prodajnim mjestima te podizanje gotovine u skladu s Okvirnim ugovorom i to do iznosa koji je u mogućnosti u cijelosti pravovremeno podmiriti. • **6.5** Nije dozvoljeno korištenje Kartice kao sredstva osiguranja podmirjenja duga, za podizanje gotovine simulacijom kupoprodaje odnosno plaćanjem fiktivnih roba ili usluga te za kupoprodaju koja je protivna propisima Republike Hrvatske. • **6.6** Pri kupnji roba i usluga na Internetu, Korisnik koristi Karticu na vlastitu odgovornost te razumije i prihvaća da ECC ne može jamčiti sigurnost takvog korištenja, osim ukoliko se na to obvezao Posebnim odredbama. Korisnik se obvezuje podmiriti ECC-u svaki trošak koji nastane iz ili u vezi s korištenjem personaliziranih sigurnosnih obilježja Kartice na Internetu kao i nadoknaditi ECC-u svaku štetu koja ECC-u iz toga može nastati. • **6.7** Korisnik je dužan odmah po sumnji na, kao i po ustanovljenoj zlouporabi, bez odgađanja obavijestiti ECC i to telefonski na broj 08001144, odnosno za pozive iz inozemstva na broj +385 1 4929 113 te podredno za sve pozive na broj: +385 1 4920 501, putem maila: authorization@erstcardclub.hr ili na broj faksa +385 1 4920 507, uz naknadnu pisanu izjavu koju vlastoručno potpisuje i dostavlja na adresu sjedišta ECC-a. Gubitak ili krađu Kartice, PIN-a ili bilo kojeg personaliziranog sigurnosnog obilježja Kartice, Korisnik je dužan prijaviti koristeći se kontakt podacima iz stavka 1.2 ovih Općih uvjeta. ECC može odlučiti snimati svakih telefonski razgovor, na što prihvatom Općih uvjeta Korisnik pristaje. • **6.8** Ukoliko Korisnik, nakon prijave gubitka ili krađe Kartice odnosno PIN-a, pronađe Karticu odnosno PIN, iste ne smije koristiti već je dužan o tome odmah obavijestiti ECC na brojeve telefona, faksa odnosno na e-mail adresu iz stavka 6.7 te postupiti u skladu s uputama ECC-a. • **6.9** Ukoliko Korisnik postupi protivno odredbi stavka 6.8, na sve troškove učinjene Karticom odnosno PIN-om čija je krađa, zlouporaba ili gubitak prijavljen ECC-u, primjenjuju se odredbe stavka 11.1 b) Općih uvjeta. •

7. Ograničenje trošenja za platne transakcije

• **7.1** ECC određuje limit odnosno ograničenje trošenja za platne transakcije po svim Karticama izdanim na Zahtjev Osnovnog korisnika odnosno Poslovnog klijenta i to po vrstama transakcija i/ili po ukupnom iznosu troška kojeg Korisnik smije podmiriti korištenjem Kartice kao platnog instrumenta. Limit može biti izražen u apsolutnom iznosu u Posebnim odredbama, ukoliko je to primjenjivo. • **7.2** Ukoliko Osnovni korisnik prvi puta podnosi Zahtjev za izdavanje Osnovne kartice, ECC može ograničiti ukupno zaduženje po svim Karticama izdanim na njegov Zahtjev do iznosa koji odgovara prosjeku mjesečnih neto primanja isplaćenih Osnovnom korisniku, kako su dostavljeni ECC-u uz Zahtjev ili naknadno, uvećano za koeficijent od minimalno 1,5 do maksimalno 3,5%, dok se ne steknu uvjeti za izračun iz stavka 7.3 ovog članka. • **7.3** Ukoliko Osnovni korisnik koristi Karticu dulje od 6 mjeseci ECC može ograničiti ukupno zaduženje po svim Diners Club karticama izdanim na zahtjev Osnovnog korisnika do iznosa prosječne mjesečne potrošnje u posljednjih šest mjeseci. Na visinu ograničenja, osim prosječne potrošnje, utječu i urednost podmirivanja računa i kreditna sposobnost sukladno visini mjesečnih neto prihoda Osnovnog korisnika evidentiranih u ECC-u. • **7.4** Neovisno od određenom Limitu, Korisnik je u obvezi platiti ECC-u svaki trošak podmiren Karticom kao bezgotovinskim sredstvom plaćanja, sukladno odredbama članka 13. Općih uvjeta i to u roku dospjeća računa. • **7.5** Neovisno o tome je li Limit određen Posebnim odredbama ili na temelju ovih Općih uvjeta, sklapanjem Okvirnog ugovora Korisnik daje suglasnost ECC-u može prema potrebi jednostrano ograničiti trošenje u odnosu na pojedine platne transakcije uzimajući u obzir navlaže potrošnje Korisnika, primanja Korisnika odnosno druge osobe iz članka 10. Općih uvjeta kao i bonitet Poslovnog klijenta odnosno kreditnu zaduženost i primanja Korisnika o kojima ima saznanja te njihovoj urednosti u ispunjenju obveza prema ECC-u, kako bi se izloženost ECC-a prema Korisniku održala unutar okvira utvrđenih poslovnom politikom ECC-a. • **7.6** Ukoliko Korisnik koristi više Kartica za koje su Posebnim odredbama utvrđeni Limiti, ugovorne strane se mogu sporazumno dogovoriti o preraspodjeli limita po pojedinoj Kartici, a koja je u okviru ukupne izloženosti iz stavka 7.3. • **7.7** Visina iznosa isplate gotovine na bankomatima i na isplatom mjestima na kojima je Kartica prihvaćena kao sredstvo za isplatu gotovine koja su kao takva posebno označena, može biti manja od iznosa iz stavka 7.2 i 7.3 Općih uvjeta a ovisi o vrsti proizvoda, duljini članstva u ECC i procijenjenoj kreditnoj sposobnosti. Opće i individualne informacije o gotovinskim isplatama, dostupne su na www.diners.com.hr (on line usluga) ili putem telefona broj +385 1 4929 555, pri čemu redoslijed korištenja isplate gotovine u odnosu na ostalu potrošnju može utjecati na visinu ukupno dozvoljenih obveza po Kartici. • **7.8** Obzirom da ECC može, sukladno odredbama Okvirnog ugovora, ograničiti trošenje po Kartici, Korisnici prihvaćaju da prije korištenja Kartice kao platnog instrumenta za podmirjenje troška koji je viši od prosječnih, provjere mogućnost njegova podmirjenja Karticom i to upitom na +385 1 4929 112. •

8. Blokiranje i deponiranje Kartice

• **8.1** ECC može, neovisno o odredbama članka 7. Općih uvjeta, u svakom trenutku blokirati korištenje Kartice iz sljedećih razloga: • a) zbog sigurnosti Kartice kao platnog instrumenta, uključujući i situacije u kojima ECC nije u mogućnosti kontaktirati Korisnika na posljednje brojeve telefona, faksa, adresu i/ili e-mail koji su dostavljeni ECC-u u svrhu iz stavka 22.1 Općih uvjeta. • b) u slučaju sumnje na neovlašteno korištenje Kartice, uključujući i njezino korištenje protivno odredbama Okvirnog ugovora ili bilo kojeg drugog pravnog posla između Korisnika i ECC-a ili u slučaju sumnje na korištenje Kartice s namjerom prijevare. • c) u slučaju značajnog povećanja rizika da Korisnik, odnosno osoba odgovorna za plaćanje troškova koji terete Karticu, neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja prema ECC-u, uključujući i slučajeve kada (i) iznos transakcije značajno odstupa od prosječnog iznosa dotadašnjih transakcija Korisnika, a Korisnik nije ECC-u prethodno najavio izvanredni trošak te (ii) kada iznos mjesečnog primanja slobodan za isplatu Korisniku bude smanjen u odnosu na iznos temeljem kojeg je odobren Zahtjev za izdavanje Kartice, na način da se spusti ispod praga minimalnih slobodnih primanja potrebnih za odobravanje Kartice koje, s vremenom na vrijeme, utvrđuje ECC. • **8.2** Korisnik razumije i prihvaća da značajno povećanje rizika iz stavka 8.1 c) postoji u svakom slučaju kad (i) postoji bilo koja dospjela obveza Korisnika odnosno osobe odgovorne za plaćanje troškova po Kartici prema ECC-u, s bilo koje osnove, koja nije podmirena u roku od 7 dana od dana dospjeća i/ili (ii) Korisnik ne postupi u skladu s obvezom iz članka 18. Općih uvjeta te kada (iii) ECC stekne saznanje o (a) smanjenju slobodnog iznosa mjesečnih primanja ispod praga minimalnih slobodnih primanja potrebnih za odobravanje Kartice odnosno (b) nastupu razloga za ili podnošenju zahtjeva ili pokretanju stečajnog ili likvidacijskog postupka nad Poslovnim klijentom. Budući da je Korisnik unaprijed upoznat s anozima blokade iz ovog članka te sam ima

saznanja o nastupu tih razloga, potpisom Okvirnog ugovora potvrđuje da nije potrebna nikakva druga prethodna ili naknadna obavijest o blokadi i razlozima blokade u navedenim slučajevima. • **8.3** ECC će, osim u slučaju iz stavka 8.2, neposredno prije blokiranja Kartice, ukoliko je to moguće, obavijestiti Korisnika o namjeri i o razlozima za blokiranje Kartice putem telefona i to pozivom na posljednji broj koji je Korisnik dostavio ECC-u radi kontakta. ECC može odlučiti snimati svaki takav telefonski razgovor, na što prihvatom Općih uvjeta Korisnik pristaje. • **8.4** Ukoliko ECC nije u mogućnosti obavijestiti Korisnika na način predviđen stavkom 8.4 prije blokiranja Kartice, na isti će način to pokušati učiniti odmah nakon blokiranja Kartice. Ukoliko niti nakon drugog pokušaja telefonskog kontaktiranja Korisnika, ECC ne uspije obavijestiti Korisnika o blokiranju Kartice i razlozima za blokiranje, poslat će pisanu obavijest ili će ga obavijestiti e-mailom odnosno SMS porukom koristeći posljednje podatke koje je Korisnik dostavio ECC-u radi kontakta. U slučaju Poslovnih Dinera Club Kartica, obavijest Poslovnim klijentu smatra se obavješću Poslovnom korisniku i obratno, a u slučaju Dodatnih Dinera Club Kartica, obavijest Dodatnom korisniku smatra se obavješću Osnovnom korisniku i obratno. • **8.5** Ukoliko Korisnik i nakon obavijesti o blokiranju Kartice pokuša transakciju Karticom, takvo korištenje Kartice predstavlja njezino neovlašteno korištenje i razlog je za raskid svih Okvirnih ugovora i drugih ugovora koje Korisnik ima s ECC-om i to bez potrebe ostavljanja dodatnog roka za otklanjanje povrede Okvirnog ugovora. • **8.6** ECC može zatražiti od Korisnika da deponira Karticu kod ECC-a u slučaju kada postoji bilo koji od razloga za blokiranje Kartice. • **8.7** Blokiranje i deponiranje Kartice ne utječe na rok njezina važenja i plaćanje članarine te će ECC, ukoliko ocijeni da su preostali razlozi za njezino blokiranje odnosno deponiranje, dostaviti Korisniku Karticu na ponovno korištenje, pod uvjetom da Okvirni ugovor za tu Karticu nije u međuvremenu otkazan ili raskinut. •

9. Autorizacija platne transakcije od strane Korisnika i njezin opoziv

• **9.1** Pri kupnji roba i usluga na Prodajnom mjestu, osim Prodajnom mjestu iz stavka 9.3 Općih uvjeta, Korisnik je dužan potpisati potvrdu o transakciji (slip) na isti način kao što se potpisao na Kartici te predati potpisani primjerak potvrde o transakciji Prodajnom mjestu, a jedan primjerak zadržati za sebe. Potpisana potvrda o transakciji (slip) smatra se nalogom Korisnika za izvršenje platne transakcije koja je inicirana od strane primatelja plaćanja. • **9.2** Pri isplati gotovine na isplatom mjestu, Korisnik je dužan potpisati nalog za isplatu gotovine te je dužan jedan primjerak naloga zadržati za sebe. Pri podizanju gotovine s bankomata na isplatom mjestu, Korisnik je dužan unijeti svoj PIN te je dužan jedan primjerak potvrde o transakciji na bankomatu zadržati za sebe. Nalog za isplatu gotovine odnosno elektronički podaci o transakciji podizanja gotovine autoriziranoj PIN-om koji su dostavljeni ECC-u od strane isplatelja smatraju se nalogom Korisnika za izvršenje platne transakcije koja je inicirana od strane primatelja plaćanja. Ukoliko Korisnik koristi ECC On-line uslugu plaćanja računa e-gotovinom, nalogom Korisnika za izvršenje platne transakcije koja je inicirana od strane primatelja plaćanja, smatra se odabir korištenja usluge e-gotovine uz potvrdu provedbe naloga, nakon -prijava Korisnika na On-line uslugu ECC-a usomom korisničkog imena i lozinke. • **9.3** Ukoliko Prodajno mjesto zbog specifičnog načina prihvata Kartice ne izdaje potvrdu o transakciji (slip), primjerice Internet trgovina, telefonske narudžbe, beskontaktno plaćanje, plaćanje cestarine i slično, Korisnik je dužan snositi troškove platne transakcije koju je autorizirao na način predviđen stavkom 9.4 d) do h) te je dužan zadržati potvrde o obavljenoj transakciji koje mu izda Prodajno mjesto. U slučaju plaćanja trajnim nalogom, Korisnik je dužan snositi troškove platne transakcije koju je autorizirao na način predviđen stavkom 9.4 b) te je dužan zadržati račune na kojima je naznačeno da su plaćeni trajnim nalogom. • **9.4** Korisnik autorizira odnosno daje suglasnost za platnu transakciju na jedan od slijedećih načina: • a) potpisom potvrde o transakciji (slipa); • b) sklapanjem ugovora o izravnom terećenju Kartice; • c) potpisom naloga za isplatu gotovine; • d) usomom PIN-a; • e) usomom korisničkog imena i lozinke potrebne za korištenje On-line usluga ECC-a; • f) komuniciranjem CVV2 broja i drugih personaliziranih podataka koje Prodajno mjesto traži za prihvata Kartice kao sredstva bezgotovinskog plaćanja roba i usluga; • g) predajom Kartice djelatniku Prodajnog mjesta ili njezinim korištenjem na Prodajnom mjestu primjenom uređaja koji prisanjanjem ili provlačenjem evidencijara prihvata Kartice kao sredstva bezgotovinskog plaćanja roba i usluga; • h) plaćanjem računa koji sadržava iznos platne transakcije bez osporavanja platne transakcije u skladu s člankom 13. Općih uvjeta. • **9.5** Korisnik Kartice ne može opozvati suglasnost za izvršenje platne transakcije nakon što je dao svoju suglasnost za izvršenje platne transakcije na jedan od načina predviđen stavkom 9.4 Općih uvjeta, osim ukoliko Prodajno mjesto dostavi ECC-u pisanim putem, u formi i sadržaju zadovoljavajućem za ECC, svoju suglasnost za opoziv suglasnosti za izvršenje platne transakcije. • **9.6** Ukoliko je Korisnik s ECC-om ugovorio izravno terećenje Kartice, kako je taj pojam definiran Zakonom o platnom prometu, na davanje suglasnosti i opoziv suglasnosti za platnu transakciju primjenjuju se odredbe posebnog Ugovora o izravnom terećenju kartice koji Korisnik sklapa s ECC-om. •

10. Odgovornost za autorizirane platne transakcije i druge troškove koji terete Karticu

• **10.1** Osnovni Korisnik odgovara za obveze nastale autoriziranim platnim transakcijama koje terete Osnovnu Dinera Club Karticu i uz nju vezane Pridružene Dinera Club Kartice te za obveze nastale autoriziranim platnim transakcijama koje terete Dodatne Dinera Club Kartice i uz njih vezane Pridružene Dinera Club Kartice izdane na njegov Zahtjev. • **10.2** Dodatni korisnik odgovara za obveze nastale autoriziranim platnim transakcijama koje terete Dodatnu Dinera Club Karticu koju koristi i uz nju vezane Pridružene Dinera Club Kartice, odnosno u slučaju Kartica s aktiviranim revolving zajmom i za obveze po revolving zajmu za vrijeme do opoziva Izjave o pristupanju Okvirnom ugovoru temeljem koje mu je izdana Dodatna Dinera Club Kartica. • **10.3** Poslovni klijent odgovara za obveze nastale autoriziranim platnim transakcijama koje terete Dinera Club Business Karticu ili Dinera Club Corporate Karticu. Poslovni korisnik solidarno s Poslovnim klijentom odgovara za obveze koje terete Dinera Club Business Karticu. • **10.4** Za obveze nastale autoriziranim platnim transakcijama koje terete Karticu odgovaraju i osobe koje su za tu svrhu izdale ECC-u instrumente osiguranja plaćanja odnosno preuzele obvezu solidarnog jamstva odnosno sudužništva za Karticu potpisom Zahtjeva i/ili Posebnih odredbi i/ili drugih ugovora s ECC-om. • **10.5** Prethodne odredbe ovog članka primjenjuju se i na odgovornost za podmirenje naknada ECC-a i drugih troškova te kamata koje terete Karticu. •

11. Odgovornost za neautorizirane platne transakcije

• **11.1** Odredbe članka 10. Općih uvjeta primjenjuju se i na odgovornost za izvršene neautorizirane transakcije i to: • a) u odnosu na Korisnike, osim Poslovnog klijenta i Poslovnog korisnika, do zakonom utvrđenog ukupnog iznosa, ukoliko je izvršenje posljedica korištenja izgubljene ili ukradene Kartice ili posljedica druge zlouporabe Kartice ili njezinog personaliziranog sigurnosnog obilježja, ukoliko Korisnik nije čuvao Karticu ili njezina personalizirana sigurnosna obilježja. Poslovni klijent i Poslovni korisnik su, u navedenim slučajevima, odgovorni u punom iznosu, 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 članka 6. Općih uvjeta. Ukoliko je zlouporaba nastala nepotpisano Karticom ili korištenjem PIN-a ili drugog personaliziranog sigurnosnog obilježja Kartice, smatrat će se da je Korisnik postupao krajnjom nepažnjom protivno odredbama članka 6. Općih uvjeta. • **11.2** Odredbe stavka 11.1 ne primjenjuju se na odgovornost za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene nakon primitka pisane izjave iz stavka 6.8 Općih uvjeta, za koje Korisnik nije odgovoran osim ukoliko je postupao prijevarno. •

12. Vrijeme primitka naloga za plaćanje i njegovo izvršenje

• **12.1** Zbirne potvrde o transakciji kao i elektronički podaci o transakciji autoriziranoj na jedan od načina navedenih u stavku 9.4 koji su dostavljeni ECC-u, smatraju se nalogom Korisnika za izvršenje platne transakcije koja je inicirana od strane primatelja plaćanja. • **12.2** Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak kad je ECC primio nalog za plaćanje troška učinjenog Karticom od strane ili preko Prodajnog mjesta kao primatelja plaćanja ili treće osobe s kojom je Prodajno mjesto ugovorilo prosljeđivanje naloga za plaćanje ECC-u. Ukoliko vrijeme primitka naloga za plaćanje nije radni dan ECC-a (subota, nedjelja, državni praznik ili blagdan) ili je nalog primljen na radni dan, ali nakon 23:59 h, smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećeg radnog dana. • **12.3** Korisnik je dužan obavijestiti ECC ukoliko na računu koji mu je izdan za troškove koji terete Karticu u obračunskom razdoblju u kojem je Kartica prihvaćena kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja tog troška, neki od troškova nije evidentiran. Obavijest mora sadržavati naziv prodajnog mjesta, datum nastanka troška i njegov iznos. Korisnik je dužan obavijestiti ECC u roku od 25 dana od dana primitka računa iz članka 13. Općih uvjeta za obračunsko razdoblje u kojem je Kartica prihvaćena kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja predmetnog troška te ECC na temelju te obavijesti kontaktira Prodajno mjesto radi pribavljanja naloga za plaćanje. • **12.4** Nalog za plaćanje iz stavka 12.1 izvršit će se sukladno rokovima plaćanja utvrđenima u ugovorima o prihvatu s Prodajnim mjestima u Republici Hrvatskoj, odnosno u rokovima utvrđenima pravilima platnog sustava Dinera Cluba International ali najkasnije u roku od 30 dana od dana primitka naloga za plaćanje. • **12.5** Korisnik, odnosno osoba koja je temeljem članka 10. Općih uvjeta u obvezi podmiriti obveze koje terete Karticu, potpisom Okvirnog ugovora daje suglasnost ECC-u da izvrši svaki nalog za plaćanje koji je autoriziran na jedan od načina predviđenih stavkom 9.4 te nije opozvan na način predviđen Općim uvjetima, a iniciran od strane ili preko Prodajnog mjesta kao primatelja plaćanja unutar roka zastare od 3 godine koji počinje teći od dana koji slijedi dan prihvata Kartice kao bezgotovinskog sredstva plaćanja od strane Prodajnog mjesta. •

13. Račun i obavijest o platnim transakcijama

• **13.1** ECC jednom mjesečno izdaje Osnovnom korisniku odnosno, u slučaju Poslovnih Dinera Club Kartica, Poslovnom klijentu, račune za zaprimljene platne naloge te ostale troškove koji terete Kartice izdane na njihov zahtjev u obračunskom razdoblju na koje se račun odnosi. Račun se dostavlja a) na papiru koji se obično poštom dostavlja na zadnju adresu koju je Osnovni korisnik odnosno Poslovni klijent dostavio ECC-u kao adresu za kontakt ili b) kao e-računi korisnika On-line usluga koji je aktivirao uslugu slanja e-računa. U slučaju deaktivacije usluge slanja e-računa ili otkaza Okvirnog ugovora, prestaje on-line usluga te se računi nadalje šalju poštom. • **13.2** Ko-

risnik odnosno Poslovni klijent, ovisno o vrsti Kartice, obavezan je platiti ukupan iznos naveden na računu u roku dospjeća naznačenom na računu i to u cijelosti, osim u slučaju neautoriziranih platnih transakcija kada je dužan postupiti u skladu s odredbama članka 14. Općih uvjeta. • **13.3** Račun iz stavka 13.2 predstavlja, između ostalog, obavijest kojom ECC Osnovnom Korisniku odnosno Poslovnom klijentu, ovisno o vrsti Kartice, daje informacije o platnim transakcijama u obračunskom razdoblju na koje se odnosi račun, u kojima je ECC obaviješten o trenutka formiranja računa. Ukoliko ECC nakon formiranja računa bude obaviješten o transakciji učinjenoj Karticom u obračunskom razdoblju za koje je već izdan račun, a koja nije u njega uključena, iznos te transakcije iskazat će na prvom idućem računu nakon primitka obavijesti. • **13.4** Korisnik odnosno Poslovni klijent može podnijeti zahtjev za promjenu obračunskog razdoblja na koje se račun odnosi. Ukoliko ECC prihvati takav zahtjev promjena obračunskog razdoblja može utjecati na iskazivanje više od jedne rade obradne kupnje na pojedinom računu o čemu se Korisnik obavezuje informirati prije podnošenja zahtjeva i na što podnošenjem zahtjeva pristaje. •

14. Postupanje u slučaju neautoriziranih ili neuredno izvršenih platnih transakcija

• **14.1** Ukoliko Korisnik smatra da je na računu koji ECC izdaje iskazana platna transakcija koju nije autorizirao na jedan od načina predviđenih u članku 9. Općih uvjeta ili je transakcija koju je autorizirao neuredno izvršena, dužan je bez odgađanja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana primitka računa na kojem je evidentirana neautorizirana ili neuredno izvršena platna transakcija, podnijeti ECC-u pisanu izjavu kojom osporava autoriziranje odnosno urednost transakcije i to putem faksa broj: +385 1 4920 400 ili na e-mail adresu: reklamacije@erstecardclub.hr. • **14.2** Po primitku pisane izjave kojom se osporava autoriziranje ili urednost platne transakcije, ECC će provesti postupak, predviđen internim pravilima i pravilima međunarodnih platnih shema za brand kojem pripada Kartica, za utvrđivanje autentifikacije odnosno urednosti platne transakcije te će u roku od 15 dana od dana primitka izjave izvijestiti Korisnika o poduzetim koracima radi dokazivanja autentifikacije odnosno urednosti platne transakcije. Odmah po dovršetku postupka dokazivanja ECC će izvijestiti Korisnika o rezultatima postupka. Ukoliko utvrdi da platna transakcija nije bila autorizirana ECC će bez odgađanja odobriti račun Korisnika za iznos neautorizirane platne transakcije. Ukoliko je platna transakcija bila neuredno izvršena, ECC će bez odlaganja poduzeti sve radnje potrebne za uredno izvršenje transakcije. • **14.3** U slučaju da Korisnik osporava uredno izvršenje platne transakcije iz razloga koji proizlaze iz njihovog ugovornog odnosa s Prodajnim mjestom kao primateljem plaćanja primjenjuju se odredbe članka 16. Općih uvjeta. •

15. Povrat novčanih sredstava za autorizirane platne transakcije inicirane od strane ili preko primatelja plaćanja

• **15.1** Korisnik ima pravo na povrat novčanih sredstava od ECC-a u punom iznosu za autoriziranu platnu transakciju koja je već izvršena, a koja je inicirana od strane ili preko primatelja plaćanja, ako su kumulativno ispunjene sljedeće pretpostavke: a) suglasnost iz stavka 9.4 Općih uvjeta u vrijeme kad je dana, nije dana za točan iznos platne transakcije i b) iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi Korisnik uobičajeno očekivao uzimajući u obzir svoje prijašnje navike potrošnje, odredbe Okvirnog ugovora i relevantne okolnosti tog slučaja, a iznos nije premašen iz razloga primjene tečaja iz članka 17. Općih uvjeta. • **15.2** Neovisno o odredbama stavka 15.1, Korisnik nema pravo na povrat novčanih sredstava ako je a) dao suglasnost za izvršenje platne transakcije izravno ECC-u i ako je ECC ili primatelj plaćanja dostavio ili učinio raspoloživim Korisniku informacije o budućoj platnoj transakciji na ugovoreni način najmanje četiri tjedna prije datuma dospjeća. • **15.3** U slučaju izravnog terećenja (trajnih naloga za podmirenje redovnih troškova na teret Kartice, primjerice komunalnih naknada, potrošnje električne energije, plina, vode, i slično gdje je moguće izračunati iznos buduće transakcije primjenom jedinične cijene i potrošnje) Korisnik je suglasan da se smatra obaviještenim o budućoj platnoj transakciji u skladu sa stavkom 15.2 ukoliko je jedinična cijena javno dostupna korisnicima usluga primatelja plaćanja (uključivši i Internet) budući da je iznos potrošnje poznat Korisniku koji je u mogućnosti izračunati točan iznos platne transakcije umnoškom količine i jedinične cijene te je stoga u mogućnosti opozvati nalog za plaćanje prije njegova izvršenja. • **15.4** Korisnik gubi pravo na povrat novčanih sredstava prema ovom članku Općih uvjeta ukoliko ECC-u ne podnese pisani zahtjev za povrat novčanih sredstava navođenjem identifikacijskog broja transakcije i razloga za povrat u roku od 8 tjedana od datuma izdavanja računa koji se smatra danom terećenja. • **15.5** ECC može od Korisnika tražiti sve podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat novčanih sredstava sukladno ovom članku, a Korisnik ih mu je dužan dati. • **15.6** U roku od 10 radnih dana od primitka zahtjeva ECC će Korisniku: a) vratiti puni iznos platne transakcije ili b) dati obrazloženje za odbijanje povrata i obvezno navesti tijela nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak mirjenja kojima platitelj može, ako ne prihvata dano obrazloženje, podnijeti prigovor, pritužbu, odnosno prijedlog za mirjenje. • **15.7** Odredbe ovog članka ne primjenjuju se na Poslovnog klijenta i Poslovnog korisnika. •

16. Reklamacije

• **16.1** Korisnik koristi Karticu na bankomatu i isplacnim mjestima na vlastitu odgovornost. ECC nije odgovoran za eventualnu nepotpunu isplatu i/ili pogrešno evidentiranje iznosa koji je isplaćen na isplacnom mjestu ili putem bankomata, kao ni za održavanje bankomata, njegovu ispravnost, opskrbu gotovinom, zadržavanje ili oštećenje Kartice. • **16.2** Sve eventualne nesuglasice i sporove oko kvalitete i isporuke roba i/ili usluga, odnosno oko materijalnih ili pravnih nedostataka roba i/ili usluga Korisnik će riješiti isključivo s Prodajnim mjestom. ECC ne odgovara ni za kakvu štetu nastalu Korisniku, kao posljedica neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza od strane Prodajnog mjesta. • **16.3** Ukoliko Korisnik uputi reklamaciju Prodajnom mjestu za robu i/ili usluge plaćene Karticom, a Prodajno mjesto temeljem opravdane reklamacije prihvati povrat robe i/ili usluga odnosno storniranje ili smanjenje troška, ECC će isključivo po izričitoj pisanoj uputi Prodajnog mjesta stornirati ili smanjiti trošak, te je obveza Korisnika osigurati da Prodajno mjesto izda takvu uputu ECC-u, sukladno članku 9. Općih uvjeta. •

17. Naknade, referentni tečaj za preračunavanje troška u kune

• **17.1** Troškovi nastali korištenjem Kartice na Prodajnim mjestima u inozemstvu u valutama koje kotiraju na tečajnoj listi Erste&Steiermärkische Bank d.d., preračunavaju se u kune prema prodajnom tečaju za devize primjenjivom na dan transakcije. Gotovina i troškovi podizanja gotovine u inozemstvu u valutama koje kotiraju na tečajnoj listi Erste&Steiermärkische Bank d.d., preračunavaju se u kune prema prodajnom tečaju za efektivnu primjenjivom na dan transakcije. Prodajni tečaj Erste&Steiermärkische Bank d.d. dostupan je na www.erstebank.hr. Troškovi nastali korištenjem Kartice na Prodajnim mjestima u inozemstvu u valutama koje ne kotiraju na tečajnoj listi Erste&Steiermärkische Bank d.d., preračunavaju se u kune prema prodajnom tečaju za devize ECC-a primjenjivom na dan transakcije. Gotovina i troškovi podizanja gotovine u inozemstvu u valutama koje ne kotiraju na tečajnoj listi Erste&Steiermärkische Bank d.d., preračunavaju se u kune prema prodajnom tečaju ECC-a za efektivnu primjenjivom na dan transakcije. Prodajni tečaj ECC-a dostupan je na www.erstecardclub.hr. • **17.2** 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 proizvoda ECC-a koja čini sastavni dio Okvirnog Ugovora i dostavlja se zajedno s Posebnim odredbama, a raspoloživa je Korisniku na način utvrđen stavkom 4.2 Općih uvjeta. Na izmjene Odluke o naknadama za izdavanje i korištenje proizvoda ECC-a primjenjuju se odredbe članka 20. Općih uvjeta. • **17.3** Korištenje Kartice na bankomatima i POS mrežama koje nisu u vlasništvu ECC-a može podliježati naplaćivanju naknada za jednokratne platne transakcije od strane vlasnika bankomatske i POS mreže, na koje ECC nema utjecaja. Korisnik je stoga dužan upoznati se s naknadama za korištenje Kartice na bankomatima i POS mrežama koje nisu u vlasništvu ECC-a. •

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

• **18.1** ECC je ovlašten za čitavo vrijeme trajanja Okvirnog ugovora, u svrhu procjene i upravljanja rizikom, zatražiti od Korisnika podatke i isprave o redovnim i izvanrednim primanjima te bonitetu Korisnika, koje je Korisnik dužan dostaviti ECC-u u obliku i roku koji ECC odredi. • **18.2** Ukoliko ECC zatraži u bilo kojem trenutku izdavanje sredstava osiguranja za obveze Korisnika prema ECC-u, Korisnik je dužan u roku koji odredi ECC, dostaviti mu tražena sredstva osiguranja te je suglasan da se dostavljena sredstva osiguranja mogu koristiti za podmirenje bilo koje obveze Korisnika prema ECC-u, osim ukoliko posebnim ugovorom nije drugačije utvrđeno. • **18.3** Korisnik je dužan bez odlaganja obavijestiti ECC o svakoj promjeni radnopravnog statusa kao i o svakoj promjeni poslodavca odnosno isplattelja mjesečnih primanja te dostaviti ECC-u podatke o novom poslodavcu. • **18.4** Povreda obveze Korisnika iz stavaka 18.1, 18.2 i 18.3 razlog je za raskid svih Okvirnih ugovora i drugih ugovora koje Korisnik ima s ECC-om i to bez potrebe ostavljanja dodatnog roka za njezino ispunjenje. • **18.5** Ukoliko postoji više istorodnih obveza Korisnika prema ECC-u, a nije izriekom drugačije ugovoreno, bilo koje plaćanje Korisnika ili bilo koje druge osobe za obveze Korisnika, uračunavat će se na način utvrđen Metodologijom načina i redosljeda zatvaranja potraživanja koju donosi ECC. •

19. Trajanje Okvirnog ugovora

• **19.1** Osim u slučaju iz stavka 19.2 Općih uvjeta, Okvirni ugovor sklapa se na neodređeno vrijeme, bez obzira na rok važenja Kartice. Ukoliko (i) niti jedna ugovorna strana ne otkáže Okvirni ugovor u rokovima koji su utvrđeni ovim člankom te (ii) ukoliko ne postoje razlozi za blokiranje Kartice iz stavka 8.1 c) i (iii) ukoliko ne postoje razlozi za raskid Ugovora, ECC će Korisniku izdati Karticu s novim rokom važenja i tako sve do otkaza, raskida ili prestanka Okvirnog ugovora na drugi način. • **19.2** U slučaju Okvirnog ugovora koji se sklapa za Kartice ECC-a kojima je utvrđena gornja doba granica Korisnika, Okvirni ugovor prestaje istekom važenja Kartice koja je posljednja izdana prije no što je Korisnik navršio dob koja je utvrđena kao gornja doba granica za korištenje te Kartice, osim ukoliko se ugovorne strane sporazume drugačije. • **19.3** Neovisno o roku važenja Kartice koja je izdana temeljem Okvirnog ugovora, otkazom, raskidom ili prestankom Okvirnog ugovora na bilo koji način, prestaje njezino važenje te je

Korisnik dužan prerezanu je odmah vratiti na adresu sjedišta ECC-a ili u najbližu poslovnicu Erste&Steiermärkische Bank d.d. Svako korištenje Kartice nakon prestanka Okvirnog ugovora smatra se kao neovlašten korištenjem Kartice i predstavlja njezinu namjernu zlouporabu od strane Korisnika. • **19.4** U slučaju otkaza, raskida ili prestanka Okvirnog ugovora na bilo koji način, svi troškovi i obveze koje terete Karticu, uključujući i zajmove koji su odobreni temeljem njezina korištenja, dospijevaju na naplatu na dan prestanka Okvirnog ugovora na koji dan prestaju i svi ugovori o izravnom terećenju Kartice, osim ukoliko se do tog dana Korisnik i ECC sklapanjem posebnog pisanog ugovora ne dogovore drugačije. • **19.5** Radi izbjegavanja svake dvojbe, 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 izgubljeni, oštećenu ili ukradenu Karticu primjenjuje se automatski na zamjensku Karticu, bez potrebe izmjene Okvirnog ugovora, neovisno o različitom broju Kartice. Ova se odredba odnosi i na kartice iz stavka 19.1 Općih uvjeta. •

20. Izmjene, otkaz i raskid Okvirnog ugovora

• **20.1** ECC je ovlašten jednostrano predlagati izmjene Okvirnog ugovora i to bilo kojeg od Sastavnih dijelova Okvirnog ugovora i to najmanje dva mjeseca prije početka njihove primjene. • **20.2** Prijedloge izmjena bilo kojeg od Sastavnih dijelova Okvirnog ugovora ECC dostavlja preporučenom poštom na posljednju adresu Osnovnog korisnika odnosno Poslovnog klijenta koja je dostavljena ECC-u kao adresa za kontakt. • **20.3** Ukoliko Korisnik, ovisno o vrsti Kartice, do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Okvirnog ugovora ne obavijesti ECC pisanim putem da ih ne prihvaća, smatra se da je prihvatio izmjene Okvirnog ugovora. • **20.4** Ukoliko Korisnik, ovisno o vrsti Kartice, do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Okvirnog ugovora obavijesti ECC pisanim putem da ne prihvaća predložene izmjene, prijedlog izmjena smatra se izjavom o otkazu Okvirnog ugovora od strane ECC-a te Okvirni ugovor prestaje otkazom na dan kada bi predložene izmjene Okvirnog ugovora, da su bile prihvaćene, stupile na snagu. • **20.5** Korisnik je suglasan da se izmjene kamatnih stopa ili tečajja koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog tečajja mogu provesti odmah, bez prethodne obavijesti. • **20.6** Korisnik može otkazati Okvirni ugovor bez navođenja razloga, uz otkazni rok od mjesec dana. Otkazni rok počinje teći od dana dostave pisane izjave o otkazu u ECC, pri čemu se dostava izjave o otkazu u poslovnicu Erste&Steiermärkische Bank d.d. smatra dostavom u ECC. • **20.7** ECC i Korisnik se mogu sporazumjeti i o kraćem trajanju otkaznog roka, ukoliko Korisnik dostavi ECC-u prerezanu Karticu. • **20.8** U slučaju otkaza Okvirnog ugovora, Korisnik ima pravo na povrat dijela naknade za izdavanje i korištenje Kartice razmjerno vremenu od otkaza Okvirnog ugovora do kraja razdoblja za koje je naknada plaćena. Povrat naknade zaokružuje se na dvije decimale. • **20.9** ECC može, bez navođenja razloga, otkazati Okvirni ugovor uz otkazni rok od dva mjeseca koji se počinje računati od dana slanja pisane obavijesti o otkazu preporučenom poštom na posljednju adresu koja je dostavljena ECC-u kao adresa za kontakt. • **20.10** 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 7 dana od dana slanja preporučene obavijesti o povredi obveza iz Okvirnog ugovora, 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 sedmi dan od dana slanja obavijesti, bez potrebe slanja dodatne izjave. Slučajevi u kojima za raskid Okvirnog ugovora nije potrebno obavijestiti drugu stranu o povredi niti ostaviti rok od 7 dana izrijekom su navedeni u ovim Općim uvjetima i/ili Posebnim odredbama Okvirnog ugovora te u tim slučajevima raskid nastupa na dan slanja obavijesti o raskidu preporučenom poštom na posljednju adresu koja je dostavljena drugoj ugovornoj strani kao adresa za kontakt, ukoliko Posebnim odredbama nije drugačije utvrđeno. • **20.11** ECC je u svakom slučaju ovlašten, bez ostavljanja dodatnog roka, raskinuti bilo koji Okvirni ugovor sklopljen s Korisnikom ukoliko (i) postoje novčane obveze Korisnika prema ECC-u s bilo koje osnove, koje su dospjele i nisu podmirene u roku od 30 dana od dana dospjeća te (ii) kada iznos mjesečnog primanja slobodan za isplatu Korisniku bude smanjen u odnosu na iznos temeljem kojeg je odobren Zahtjev za izdavanje Kartice, na način da se spusti ispod minimalnih slobodnih primanja potrebnih za odobravanje Kartice koje, s vremena na vrijeme, utvrđuje ECC. • **20.12** U slučaju da postoji više ugovornih strana, ukoliko se Okvirni ugovor raskida od strane Podnositelja Zahtjeva ili zbog povrede ugovorne obveze od strane Podnositelja Zahtjeva, Okvirni ugovor se raskida u odnosu na sve Korisnike Kartica izdanih temeljem tog Okvirnog ugovora. • **20.13** Radi izbjegavanja svake dvojbe, Dodatni korisnik i Poslovni korisnik mogu otkazati ili raskinuti Okvirni ugovor samo u odnosu na sebe, odnosno na Dodatnu Diners Club Karticu i/ili Poslovni Diners Club Karticu te njima Pridružene Diners Club Kartice izdane na njihovo ime, dok Osnovni korisnik i Poslovni klijent mogu otkazati ili raskinuti Okvirni ugovor u odnosu na bilo koju Karticu izdanu na njihov Zahtjev za što nije potreban pristanak Dodatnog korisnika odnosno Poslovnog korisnika. • **20.14** Odredbe stavka 20.12 i 20.13 primjenjuju se i na otkaz odnosno raskid Okvirnog ugovora od strane ECC-a. •

21. Osobni podaci

• **21.1** ECC koristi osobne podatke Korisnika, uključivo i OIB, kao jedan od načina njegove identifikacije u svom poslovanju, u svrhu udovoljavanja zahtjevima za svojim proizvodima i u svrhu omogućavanja prihvata Kartice u kartičnom sustavu međunarodnih kartičnih organizacija kojima ih dostavlja, kao i svojim ugovornim partnerima koji obavljaju usluge izrade i procesiranja Kartica te u slučaju DC Kartice izdane u suradnji s drugim pravnim osobama (Cobrand kartice) i tim pravnim osobama. ECC osobne podatke Korisnika koristi i u svrhu obrade zahtjeva za proizvodima ECC, kao i proizvodima drugih članica Erste Grupe te ih u tu svrhu razmjenjuje s drugim članicama Erste Grupe. Prikupljeni i razmijenjeni osobni podaci, kao i dodatno prikupljene informacije, mogu se po potrebi provjeriti kod Korisnikova poslodavca, banaka i drugih pravnih osoba ili ustanova, dalje obrađivati te prenositi, pohranjivati i na drugi način koristiti u poslovanju ECC i drugih članica Erste Grupe, za sve vrijeme korištenja proizvoda ECC odnosno drugih članica Erste Grupe. • **21.2** Ukoliko Korisnik želi opozvati pristanak na korištenje osobnih podataka u svrhu obrade zahtjeva za odobrenje proizvoda drugih članica Erste Grupe te razmjenu osobnih podataka s članicama Erste Grupe, kao i korištenje osobnih podataka nakon prestanka korištenja proizvoda ECC-a, a za vrijeme dok koristi proizvode članica Erste Grupe, može pisani opoziv pristanka u svako doba dostaviti na adresu sjedišta ECC-a, Zagreb, Praška 5. • **21.3** ECC je ovlašten provoditi obradu osobnih podataka kojima raspolaže na temelju obavljanja svoje djelatnosti u svrhu sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prijevара u platnom prometu, u skladu s propisima koji uređuju materiju zaštite osobnih podataka. • **21.4** Korisnik je, do pisanog opoziva, suglasan da mu ECC može slati obavijesti informativnog karaktera, promotivni materijal na kontakt adresu, e-mail adresu ili ga kontaktirati telefonom. •

22. Obavješćavanje Korisnika

• **22.1** Korisnik je dužan ECC-u svakodobno osigurati ažurne i istinite podatke, uključujući adresu, broj telefona te e-mail ukoliko ga koristi, koji omogućuju ECC-u pravodobno kontaktiranje Korisnika radi sigurnosti kartičnog poslovanja te komuniciranja i dostavljanja obavijesti vezanih uz izvršavanje Okvirnog ugovora. Povreda ove obveze Korisnika razlog je za raskid svih Okvirnih ugovora i drugih ugovora koje Korisnik ima s ECC-om i to bez potrebe ostavljanja dodatnog roka za njezino ispunjenje. • **22.2** Dostava Kartica, PIN-a, računa i drugih pošiljki koje ECC upućuje Korisniku, obavlja se na adresu Osnovnog korisnika odnosno Poslovnog klijenta navedenu u Zahtjevu za izdavanje Kartice, osim ukoliko ECC primi pisanu obavijest o promjeni te adrese. Osnovni korisnik odnosno Poslovni klijent se obvezuju uručiti ih Dodatnom korisniku odnosno Poslovnom korisniku. • **22.3** U slučaju promjene adrese, Korisnik je dužan bez odgode, pisanim putem obavijestiti ECC o novoj adresi, u kojem slučaju će se sve dostave vršiti na tu novu adresu. • **22.4** Ukoliko Korisnik ne izvijesti ECC o promjeni adrese, snosi sve posljedice takvog propuštanja i izrijekom pristaje da se danom dostave smatra dan predaje pismena, adresiranog na posljednju adresu dostavljenu u ECC, na poštu. • **22.5** Računi i sve ostale pošiljke, osim onih koje sadrže Kartice ili za koje je ovim Općim uvjetima drugačije utvrđeno, dostavljaju se običnom poštom, osim ukoliko Korisnik pisanim putem ne zatraži da se dostavljaju preporučenom poštom u kojem slučaju plaća naknadu utvrđenu Odlukom o naknadama ECC-a. • **22.6** Iznimno od stavka 13.4, Korisnici koji koriste ECC On-line usluge primaju račune i obavijesti on-line, pri čemu se danom primitka računa odnosno obavijesti, smatra dan na koji je račun odnosno obavijest učinjena dostupnom na Internet stranici ECC-a putem koje se pristupa On-line usluzi. • **22.7** Na zahtjev Korisnika iz stavka 22.6, ECC će im jednom mjesečno, bez naknade, dostaviti račun i druge obavijesti, osim marketinškog materijala, u papirnatom obliku na adresu iz ovog članka Općih uvjeta. • **22.8** Ukoliko se kontakt s Korisnikom odvija telefonom, mailom ili faksom, na odgovarajući se način primjenjuju odredbe stavaka 22.3 i 22.4 Općih uvjeta. •

23. Ustupanje prava i obveza, prijenos Okvirnog ugovora

• **23.1** ECC je ovlašten, bez suglasnosti Korisnika ustupiti ili na drugi način prenijeti svoja prava i obveze iz Okvirnog ugovora te je Korisnik suglasan s obradom, uključujući i prijenos, njegovih osobnih podataka osobi na koju su prenijeta prava i/ili obveze iz Okvirnog ugovora, odnosno kojoj je Okvirni ugovor ustupljen. • **23.2** Korisnik nema pravo bez prethodne pisane suglasnosti ECC-a ustupiti ili na drugi način prenijeti svoja prava i obveze iz Okvirnog ugovora.

24. Mjerodavno pravo, jezik i pravna zaštita

• **24.1** Okvirni ugovor sklapa se na hrvatskom jeziku i sva se komunikacija vezana uz Okvirni ugovor odvija na hrvatskom jeziku. Na zahtjev Korisnika i o njegovom trošku ECC može osigurati prijevod na engleski jezik, po tržišnim cijenama ovlaštenih sudskih tumača koje su primjenjive u vrijeme izrade prijave. U slučaju nesuglasja između hrvatske verzije i prijave, mjerodavna je hrvatska verzija. • **24.2** Za Okvirni ugovor mjerodavno je pravo Republike Hrvatske. • **24.3** Ukoliko Korisnik smatra da je ECC povrijedio svoje obveze iz glave II i/ili III Zakona o platnom prometu, može podnijeti pisani prigovor ECC-u na koji je ECC dužan dostaviti odgovor u roku od 7 radnih dana od dana zaprimanja prigovora. • **24.4** Ukoliko Korisnik ili bilo koja osoba koja ima pravni interes smatra da je ECC povrijedio svoje obveze iz glave II i/ili III Zakona o platnom prometu, može podnijeti pritužbu Hrvatskoj

narodnoj banci kao nadležnom tijelu te će povodom pritužbe biti proveden postupak utvrđen Zakonom o platnom prometu. • **24.5** U svim sporovima između Korisnika i ECC-a koji nastaju u primjeni odredbi Zakona o platnom prometu, može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, koje se provodi u skladu s Pravilnikom o miranju Hrvatske gospodarske komore. • **24.6** Nagodba koja se sklopi u postupku mirjenja pred Centrom ima svojstvo ovršne isprave. •

25. Stupanje na snagu

• **25.1** Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 31.12.2010. godine te zamjenjuju Pravila i uvjete za članstvo u Diners Clubu od 1.12.2008.g.

OPIS FUNKCIONALNOSTI KARTIČNIH PROIZVODA

1. Diners Club Standardna kartica

	Jednokratno plaćanje	Obročna prodaja/PZ	Podizanje gotovine	Ugovaranje trajnog naloga
Osnovna	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA
Dodatna	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA
Business	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA
Corporate	RH i inozemstvo	RH	inozemstvo	DA

2. Diners Club Medo Štedo kartica

	Jednokratno plaćanje	Obročna prodaja/PZ	Podizanje gotovine	Ugovaranje trajnog naloga
Osnovna	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA
Dodatna	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA

3. Diners Club Croatia Airlines kartica

	Jednokratno plaćanje	Obročna prodaja/PZ	Podizanje gotovine	Ugovaranje trajnog naloga
Osnovna	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA
Dodatna	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA
Business	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA
Corporate	RH i inozemstvo	RH	inozemstvo	DA

Dodatna funkcionalnost: Svaki Korisnik Kartice član je Miles&More nagradnog programa te skuplja nagradne milje na Miles&More broj naveden u Zahtjevu ili koji mu je dodijeljen temeljem Zahtjeva.

4. Diners Club HAK kartica

	Jednokratno plaćanje	Obročna prodaja/PZ	Podizanje gotovine	Ugovaranje trajnog naloga
Osnovna	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA
Dodatna	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA
Business	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA
Corporate	RH i inozemstvo	RH	inozemstvo	DA

Dodatna funkcionalnost: Svaki Poslovni klijent i Osnovni korisnik Kartice je član Hrvatskog autokluba (HAK) te ostvaruje sva prava i pogodnosti članstva u HAK-u.

5. Diners Club Exclusive kartica

	Jednokratno plaćanje	Obročna prodaja/PZ	Podizanje gotovine	Ugovaranje trajnog naloga
Osnovna	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA
Dodatna	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA
Business	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA
Corporate	RH i inozemstvo	RH	inozemstvo	DA

6. Diners Club Vision kartica

	Jednokratno plaćanje	Obročna prodaja/PZ	Podizanje gotovine	Ugovaranje trajnog naloga
Osnovna	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA
Dodatna	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA

7. Diners Club Hrvatski Crveni križ

	Jednokratno plaćanje	Obročna prodaja/PZ	Podizanje gotovine	Ugovaranje trajnog naloga
Osnovna	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA
Dodatna	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA
Business	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA
Corporate	RH i inozemstvo	RH	inozemstvo	DA

Dodatna funkcionalnost: Korištenje kartice omogućava automatsku novčanu donaciju Hrvatskom Crvenom križu i to u visini od 0,2% kunske protuvrijednosti od sakupljenih nagradnih bodova u određenom mjesecu prema pravilima i uvjetima nagradnog programa ECC-a.

8. Diners Club Lions Club kartica

	Jednokratno plaćanje	Obročna prodaja/PZ	Podizanje gotovine	Ugovaranje trajnog naloga
Osnovna	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA
Dodatna	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA
Business	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA
Corporate	RH i inozemstvo	RH	inozemstvo	DA

Dodatna funkcionalnost: Korištenje Kartice omogućava automatsku novčanu donaciju Lions Clubu i to u visini od 1% kunske protuvrijednosti od sakupljenih nagradnih bodova u određenom mjesecu prema pravilima i uvjetima nagradnog programa ECC-a.

9. Diners Club BILLA kartica

	Jednokratno plaćanje	Obročna prodaja/PZ	Podizanje gotovine	Ugovaranje trajnog naloga
Osnovna	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA
Dodatna	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA
Business	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA
Corporate	RH i inozemstvo	RH	inozemstvo	DA

10. Diners Club Studentska kartica

	Jednokratno plaćanje	Obročna prodaja/PZ (uz suglasnost roditelja)	Podizanje gotovine	Ugovaranje trajnog naloga
Standardna	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	NE
HAK	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	NE
BILLA	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	NE
LIONS	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	NE

Dodatna funkcionalnosti: Izdaje se Korisnicima od 18 do 25 godina. Podnositelj zahtjeva, kao obveznik plaćanja obveza koje terete Karticu, može odrediti limit Korisniku za jednokratno plaćanje te kreditni limit za obročno plaćanje i plaćanje putem potrošačkog zajma uz valutnu klauzulu (PZ)

11. Diners Club Senior kartica

	Jednokratno plaćanje	Obročna prodaja/PZ	Podizanje gotovine	Ugovaranje trajnog naloga
Standardna	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA
HAK	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA
BILLA	RH i inozemstvo	RH	RH i inozemstvo	DA

12. Diners Club Medo Štedo Dječja kartica

	Jednokratno plaćanje	Obročna prodaja/PZ	Podizanje gotovine	Ugovaranje trajnog naloga
Medo Štedo Dječja kartica	RH i inozemstvo	NE	NE	NE

Dodatna funkcionalnosti: Izdaje se Korisnicima od 7 do 14 godina. Podnositelj zahtjeva, kao obveznik plaćanja obveza koje terete Karticu, može odrediti limit Korisniku. Minimalni limit iznosi 50 kn.

13. Diners Club Junior kartica

	Jednokratno plaćanje	Obročna prodaja/PZ	Podizanje gotovine	Ugovaranje trajnog naloga
Diners Club Junior kartica	RH i inozemstvo	NE	RH i inozemstvo	NE

Dodatna funkcionalnosti: Izdaje se Korisnicima od 14 do 21 godina. Podnositelj zahtjeva, kao obveznik plaćanja obveza koje terete Karticu, može odrediti limit Korisniku. Minimalni limit iznosi 50 kn.

14. Diners Club Plus kartica

	Jednokratno plaćanje	Obročna prodaja/PZ	Podizanje gotovine	Ugovaranje trajnog naloga
Osnovna	RH i inozemstvo	NE	NE	NE
Dodatna	RH i inozemstvo	NE	NE	NE
Business	RH i inozemstvo	NE	NE	NE

Osnovna funkcionalnosti: Svaki trošak dijeli se na 12 anuiteta sukladno Posebnim odredbama Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Diners Club Plus kartice.

15. Diners Club E-Card kartica

	Jednokratno plaćanje	Obročna prodaja/PZ	Podizanje gotovine	Ugovaranje trajnog naloga
Privatna	RH i inozemstvo	NE	NE	NE
Poslovna	RH i inozemstvo	NE	NE	NE

NAKNADE ZA PRIVATNE DINERS CLUB KARTICE

NAK-DC/12.2010/01

Vrsta kartice	Privatne Diners Club kartice		
	Diners Club Standardna kartica	Diners Club HAK, Diners Club Lions Club, Diners Club HCK kartica	Diners Club Vision kartica
Upisnina osnovni korisnik	120 kn	120 kn	120 kn
Članarina osnovni korisnik - godišnje	225 kn	225 kn	225 kn
Članarina dodatni korisnik - godišnje	120 kn	120 kn	120 kn
Članarina osnovni korisnik paket Croatia Airlines - godišnje	300 kn	324 kn	300 kn
Članarina dodatni korisnik paket Croatia Airlines - godišnje	162 kn	162 kn	162 kn
Članarina za nagradni program - mjesečno	10 kn	10 kn	10 kn
Naknada za podizanje gotovine na karticu			
Naknada za podizanje gotovine na bankomatima te ostale transakcije gotovine (npr. novčani transferi, casino transakcije) unutar Erste grupe	5,9 %; min 30 kn	5,9 %; min 30 kn	5,9 %; min 30 kn
Naknada za podizanje gotovine na POS uređajima unutar Erste grupe	5.9%	5.9%	5.9%
Naknada za podizanje gotovine na bankomatima te ostale transakcije gotovine (npr. novčani transferi, casino transakcije) unutar MBNET-a	5,9 %; min 30 kn	5,9 %; min 30 kn	5,9 %; min 30 kn
Naknada za podizanje gotovine na POS uređajima unutar MBNET-a	5.9%	5.9%	5.9%
Naknada za podizanje gotovine na bankomatima te ostale transakcije gotovine (npr. novčani transferi, casino transakcije) u RH	5,9 %; min 30 kn	5,9 %; min 30 kn	5,9 %; min 30 kn
Naknada za podizanje gotovine na POS uređajima u RH	5.9%	5.9%	5.9%
Naknada za podizanje gotovine na bankomatima te ostale transakcije gotovine (npr. novčani transferi, casino transakcije) izvan RH	5,9 %; min 30 kn	5,9 %; min 30 kn	5,9 %; min 30 kn
Naknada za podizanje gotovine na POS uređajima izvan RH	4%	4%	4%
Naknada za treću i svaku sljedeću uzastopno neodobrenu autorizaciju na bankomatu	10 kn	10 kn	10 kn
Kreditiranje korisnika			
Revolving članarina (godišnja)	120 kn	120 kn	nema
Revolving kamatna stopa	12.15%	12.15%	12.15%
Minimalni iznos postotka po revolving zajmu	4%	4%	4%
Minimalni iznos otplate po revolving zajmu	100 kn	100 kn	100 kn
Kamatna stopa za Potrošački zajam s valutnom klauzulom do 60 rata (PZ)- troškovi učinjeni do 31.03.2011.	8.9%	8.9%	8.9%
Kamatna stopa za Potrošački zajam s valutnom klauzulom do 60 rata (PZ)- troškovi učinjeni od 01.04.2011.	9.9%	9.9%	9.9%
Naknada za obradu Potrošačkog zajma s valutnom klauzulom do 60 rata (PZ)	1.5%	1.5%	1.5%
Ostale naknade po privatnim karticama			
Naknada za ponovljanje PIN-a *	20 kn	20 kn	20 kn
Naknada za deponiranje kartice (osnovni korisnik)	50 kn	50 kn	50 kn
Naknada za oduzimanja kartice na prodajnom mjestu	400 kn	400 kn	400 kn
Naknada za slanje kopije obračunskog listića (slip) s prodajnog mjesta u Hrvatskoj	10 kn	10 kn	10 kn
Naknada za slanje kopije obračunskog listića (slip) s prodajnog mjesta u inozemstvo	70 kn	70 kn	70 kn
Naknada za izvanredno izdavanje kartice (fizičko oštećenje od strane korisnika, gubitak ili krađa kartice)	50 kn	50 kn	50 kn
Zatezna kamata	14%	14%	14%
Opomena 1	20 kn	20 kn	20 kn
Opomena 2	30 kn	30 kn	30 kn
Opomena 3	50 kn	50 kn	50 kn
Opomena pred tužbu	70 kn	70 kn	70 kn
Naknada po ugovorenom trajnom nalogu za troškove HEP-a	1.5%	1.5%	1.5%
Naknada za plaćanje troškova HEP-a	1.5%	1.5%	1.5%
Naknada za plaćanje gradsko - stambeno komunalnih usluga	1.5%	1.5%	1.5%
Naknada za plaćanje carine	3.5%	3.5%	3.5%
Naknada za slanje treće kopije računa (preporučeno)	25 kn	25 kn	25 kn
Naknada za ugovoreno preporučeno slanje računa	10 kn	10 kn	10 kn
Naknada za analitiku računa na upit	15 kn	15 kn	15 kn

NAKNADE ZA PRIVATNE DINERS CLUB KARTICE

Vrsta kartice	Diners Club Medo Štedo kartica	Diners Club Billa kartica	Diners Club Croatia Airlines kartica
Vrsta naknade			
Upisnina osnovni korisnik	120 kn	120 kn	225 kn
Članarina osnovni korisnik - godišnje	225 kn	225 kn	300 kn
Članarina dodatni korisnik - godišnje	120 kn	120 kn	162 kn
Članarina osnovni korisnik paket Croatia Airlines - godišnje	324 kn	324 kn	300 kn
Članarina dodatni korisnik paket Croatia Airlines - godišnje	162 kn	162 kn	162 kn
Naknada za podizanje gotovine na karticu			
Naknada za podizanje gotovine na bankomatima te ostale transakcije gotovine (npr. novčani transferi, casino transakcije) unutar Erste grupe	5,9 %; min 30 kn	5,9 %; min 30 kn	5,9 %; min 30 kn
Naknada za podizanje gotovine na POS uređajima unutar Erste grupe	5,9%	5,9%	5,9%
Naknada za podizanje gotovine na bankomatima te ostale transakcije gotovine (npr. novčani transferi, casino transakcije) unutar MBNET-a	5,9 %; min 30 kn	5,9 %; min 30 kn	5,9 %; min 30 kn
Naknada za podizanje gotovine na POS uređajima unutar MBNET-a	5,9%	5,9%	5,9%
Naknada za podizanje gotovine na bankomatima te ostale transakcije gotovine (npr. novčani transferi, casino transakcije) u RH	5,9 %; min 30 kn	5,9 %; min 30 kn	5,9 %; min 30 kn
Naknada za podizanje gotovine na POS uređajima u RH	5,9%	5,9%	5,9%
Naknada za podizanje gotovine na bankomatima te ostale transakcije gotovine (npr. novčani transferi, casino transakcije) izvan RH	5,9 %; min 30 kn	5,9 %; min 30 kn	5,9 %; min 30 kn
Naknada za podizanje gotovine na POS uređajima izvan RH	4%	4%	4%
Naknada za treću i svaku sljedeću uzastopno neodobrenu autorizaciju na bankomatu	10 kn	10 kn	10 kn
Kreditiranje korisnika			
Revolving članarina (godišnja)	120 kn	120 kn	120 kn
Revolving kamatna stopa	12.15%	12.15%	12.15%
Minimalni iznos postotka po revolving zajmu	4%	4%	4%
Minimalni iznos otplate po revolving zajmu	100 kn	100 kn	100 kn
Kamatna stopa za Potrošački zajam s valutnom klauzulom do 60 rata (PZ) - troškovi učinjeni do 31.03.2011.	8,9%	8,9%	8,9%
Kamatna stopa za Potrošački zajam s valutnom klauzulom do 60 rata (PZ) - troškovi učinjeni od 01.04.2011.	9,9%	9,9%	9,9%
Naknada za obradu Potrošačkog zajma s valutnom klauzulom do 60 rata (PZ)	1,5%	1,5%	1,5%
Ostale naknade po privatnim karticama			
Naknada za ponovljanje PIN-a *	20 kn	20 kn	20 kn
Naknada za deponiranje kartice (osnovni korisnik)	50 kn	50 kn	50 kn
Naknada za oduzimanja kartice na prodajnom mjestu	400 kn	400 kn	400 kn
Naknada za slanje kopije obračunskog listića (slip) s prodajnog mjesta u Hrvatskoj	10 kn	10 kn	10 kn
Naknada za slanje kopije obračunskog listića (slip) s prodajnog mjesta u inozemstvo	70 kn	70 kn	70 kn
Naknada za izvanredno izdavanje kartice (fizičko oštećenje od strane korisnika, gubitak ili krađa kartice)	50 kn	50 kn	50 kn
Zatezna kamata	14%	14%	14%
Opomena 1	20 kn	20 kn	20 kn
Opomena 2	30 kn	30 kn	30 kn
Opomena 3	50 kn	50 kn	50 kn
Opomena pred tužbu	70 kn	70 kn	70 kn
Naknada po ugovorenom trajnom nalogu za troškove HEP-a	1,5%	1,5%	1,5%
Naknada za plaćanje troškova HEP-a	1,5%	1,5%	1,5%
Naknada za plaćanje gradsko - stambeno komunalnih usluga	1,5%	1,5%	1,5%
Naknada za plaćanje carine	3,5%	3,5%	3,5%
Naknada za slanje treće kopije računa (preporučeno)	25 kn	25 kn	25 kn
Naknada za ugovoreno preporučeno slanje računa	10 kn	10 kn	10 kn
Naknada za analitiku računa na upit	15 kn	15 kn	15 kn

NAKNADE ZA PRIVATNE DINERS CLUB KARTICE

Vrsta kartice	Diners Club Junior kartica	Diners Club Medo Štedo Dječja kartica	Diners Club Plus kartica	Diners Club e-card kartica
Vrsta naknade				
Upisnina osnovni korisnik	nema	nema	nema	nema
Članarina osnovni korisnik - godišnje	N/A	N/A	225 kn	50 kn
Članarina dodatni korisnik - godišnje	120 kn	50 kn	225 kn	50 kn
Naknada za podizanje gotovine na karticu				
Naknada za podizanje gotovine na bankomatima te ostale transakcije gotovine (npr. novčani transferi, casino transakcije) unutar Erste grupe	5,9 %; min 30 kn	N/A	N/A	N/A
Naknada za podizanje gotovine na POS uređajima unutar Erste grupe	5,9%	N/A	N/A	N/A
Naknada za podizanje gotovine na bankomatima te ostale transakcije gotovine (npr. novčani transferi, casino transakcije) unutar MBNET-a	5,9 %; min 30 kn	N/A	N/A	N/A
Naknada za podizanje gotovine na POS uređajima unutar MBNET-a	5,9%	N/A	N/A	N/A
Naknada za podizanje gotovine na bankomatima te ostale transakcije gotovine (npr. novčani transferi, casino transakcije) u RH	5,9 %; min 30 kn	N/A	N/A	N/A
Naknada za podizanje gotovine na POS uređajima u RH	5,90%	N/A	N/A	N/A
Naknada za podizanje gotovine na bankomatima te ostale transakcije gotovine (npr. novčani transferi, casino transakcije) izvan RH	5,9 %; min 30 kn	N/A	N/A	N/A
Naknada za podizanje gotovine na POS uređajima izvan RH	4%	N/A	N/A	N/A
Naknada za treću i svaku sljedeću uzastopno neodobrenu autorizaciju na bankomatu	10 kn	N/A	N/A	N/A
Kreditiranje korisnika				
Kamatna stopa po DC Plus kartici - troškovi učinjeni do 31.12.2010	N/A	N/A	12,99%	N/A
Kamatna stopa po DC Plus kartici - troškovi učinjeni od 1.1.2011.	N/A	N/A	12%	N/A
Ostale naknade po privatnim karticama				
Naknada za ponovljanje PIN-a *	20 kn	N/A	N/A	N/A
Naknada za deponiranje kartice (osnovni korisnik)	nema	nema	nema	nema
Naknada za oduzimanja kartice na prodajnom mjestu	400 kn	400 kn	400 kn	400 kn
Naknada za slanje kopije obračunskog listića (slip) s prodajnog mjesta u Hrvatskoj	10 kn	10 kn	10 kn	10 kn
Naknada za slanje kopije obračunskog listića (slip) s prodajnog mjesta u inozemstvo	70 kn	70 kn	70 kn	70 kn
Naknada za izvanredno izdavanje kartice (fizičko oštećenje od strane korisnika, gubitak ili krađa kartice)	50 kn	50 kn	50 kn	50 kn
Zatezna kamata	14%	14%	14%	14%
Naknada za analitiku troškova po DC Plus kartici na upit	N/A	N/A	10 kn	N/A

METODOLOGIJA UTVRĐIVANJA I PROMJENE KAMATNIH STOPA

1. Uvod

Metodologijom za utvrđivanje kamatnih stopa te njihovih promjena (u daljnjem tekstu : Metodologija), utvrđuje se praksa koju Erste Card Club (u daljnjem tekstu : ECC) primjenjuje prilikom utvrđivanja kamatnih stopa te potrebe za njihovom promjenom. Ova Metodologija donesena je u skladu s odredbama Zakona o potrošačkom kreditiranju („Narodne Novine“ br. 75/09). Metodologiju usvaja Uprava Društva, a objavljuje se na www.erstecardclub.hr, te je dostupna i u sjedištu Društva. Metodologijom će se definirati sljedeće varijable: način formiranja kamatne stope, elementi koji utječu na promjenu kamatnih stopa, kriteriji za promjenu kamatnih stopa, učestalost promjene kamatnih stopa, način komuniciranja kamatnih stopa te njihovih promjena prema klijentu

2. Vrste kamatnih stopa

S obzirom na svojstvo promjenjivosti kamatne stope ECC s klijentima može ugovarati fiksne ili promjenjive kamatne stope:

- fiksna kamatna stopa označava stopu koja je nepromjenjiva kroz cijelo vrijeme trajanja poslovnog odnosa
- promjenjiva je kamatna stopa čija je visina podložna izmjenama tijekom trajanja poslovnog odnosa te može biti:
 - administrativna kamatna stopa - kamatna stopa čija je visina podložna izmjenama temeljem Akata Društva;
 - tržišno indeksirana - kamatna stopa čija je visina podložna izmjenama s osnove tržišnog indeksa, marže i/ili drugih troškova.

Kamatnu stopu određuju vrsta proizvoda, poslovni odnos klijenta i Društva, ročnost proizvoda, valuta u kojoj je proizvod denominiran, iznos, tržišni uvjeti te brojni ostali čimbenici, među kojima su propisi, troškovi Društva itd.

3. Način izračuna kamatne stope

Kamatna stopa (KS) odgovara Kamatnom indeksu (KI). Kamatna stopa utvrđuje se prilikom formiranja određenog proizvoda, a njezine usklade vrše se kvartalno. Kamatni indeks izračunava se primjenom sljedeće formule: $KI = \text{Cijena izvora sredstava} + \text{premijsa rizika} + \text{mreža}$

4. Elementi koji utječu na promjenu kamatne stope

ECC zadržava pravo na promjenu kamatne stope koju su klijenti u ugovornom odnosu obvezni plaćati temeljem ugovora o korištenju proizvoda ECC te promjenu i uskladu kamatnog indeksa ovisno o tržišnim okolnostima. ECC će načinima propisanim Metodologijom na mjesečnoj razini formirati i usklađivati Kamatni indeks, a na tromjesečnoj razini usklađivati i mijenjati kamatnu stopu. Kamatni indeks čine sljedeće varijable: 1. Cijena izvora sredstava; 2. Premija rizika; 3. Profitna marža proizvoda

5. Cijena izvora sredstava

Cijena izvora sredstava ovisi o sljedećim varijablama :

- visini kratkoročnih referentnih stopa (Euribor, Libor, Zibor) na rokove do godine dana
- visini tržišnih kotacija domaćih banaka za domaću valutu na rokove do godine dana
- premiji za rizik koju Društvo plaća svojim kreditorima (ponderirani trošak), a koja posredno ovisi o:
 - tržišnoj kotaciji premije za rizik Republike Hrvatske (sovereign CDS za RH)
 - tržišnoj premiji za rizik Erste group Bank AG (senior debt CDS)
- prinosu na referentne državne vrijednosne papire (Trezorski zapisi Ministarstva financija RH)
- trošku vlasničke glavnice, odnosno zahtijevanom povratu na kapital koje Društvo mora ostvariti

Cijena izvora sredstva prati se i izračunava u Službi financiranja, Sektor računovodstva i financija na mjesečnoj razini, a ugrađuje se u Kamatni indeks na kvartalnoj razini. Time se stavlja u odnos sa ostalim varijablama koje formiraju indeks i utječe na eventualne promjene.

6. Premija rizika

Premija rizika određuje se na temelju procjene rizika obzirom na: udio loših plasmana u portfelju Erste Card Cluba i ostalih finansijskih institucija u RH; naplatu loših plasman; rezervacije za plasmane Proces validacije i rangiranja rizika provodi se u Sektoru rizika na mjesečnoj razini.

7. Profitna marža proizvoda

Profitna marža proizvoda određuje se administrativno, a formira se ovisno o visini ostalih operativnih troškova Društva te ovisno o zahtijevanom povratu na kapital od strane vlasnika Društva. Profitna marža može biti promjenjiva ukoliko dođe do promjena: pozitivnih zakonskih propisa; općeg stanja likvidnosti sustava, odnosno dostupnosti različitih izvora financiranja na tržištu; udjela loših plasmana u portfelju (na razini sustava ili interno); monetarnog okruženja koje utječe na dostupnost likvidnosti na tržištu; tržišnoj poziciji Društva odnosno o konkurentnosti proizvoda koji se plasira na tržište ECC, sukladno gore navedenome, zadržava pravo za vrijeme trajanja poslovnog odnosa promijeniti maržu u bilo kojem trenutku.

8. Promjene kamatnih stopa

Promjena kamatnih stopa predstavlja ponovno određivanje visine kamatne stope u odnosu na prvu kamatnu stopu utvrđenu ugovorom koji, za pojedini kamatni proizvod, klijent sklapa s Društvom (Početna kamatna stopa), a sukladno ugovorenim uvjetima o promjenjivosti. Razdoblje promjene kamatne stope je razdoblje između dva uzastopna utvrđivanja visine kamatne stope. Kamatna stopa po određenom proizvodu Društva usklađivat će se s kamatnim indeksom, ali ne može pasti ispod Početne kamatne stope, osim u slučaju da Uprava Društva odluči suprotno. Kamatna stopa na proizvode Društva ne može biti viša od zakonom definirane maksimalne ugovorne kamatne stope. Ukoliko Društvo u proteklim kvartalu iz bilo kojeg razloga ne provede usklađivanje visine kamatnih stopa, a prema utvrđenoj Metodologiji na to ima pravo, zadržava pravo uvećati promjenu kamatne stope u jednom od narednih kvartala za visinu neprovedene usklade, u kojem slučaju se ograničenje iz članka 6., stavak 2. ne primjenjuje. Društvo može na temelju svoje interne diskrecije ocjene povećati ili smanjiti kamatne stope, a da ne postoji nikakav automatizam koji Društvo obvezuje na smanjenje ili povećanje kamatnih stopa po svim ili po pojedinim vrstama proizvoda .

9. Promjena administrativne kamatne stope

Visina kamatne stope mijenja se sukladno odlukama nadležnih tijela Društva. Usklađivanje kamatne stope može se provesti za sve Kamatne proizvode koji su u korištenju ili su u otplati na datum promatrane promjene elementa. U slučaju da se, u odnosu na prethodno utvrđenu kamatnu stopu, Kamatni indeks promijeni u apsolutnom iznosu za više ili jednako 0,5%, Društvo je ovlašteno promijeniti kamatnu stopu najviše za 1 (jedan) postotni bod. Repricing, odnosno ponovno određivanje kamatnih stopa obavljat će se na sljedeće datume: 31. ožujka, 30. lipnja, 30. rujna, 31. prosinca. Iako će se usklade i izračun kamatnog indeksa obavljati mjesečno, prijedlog za promjenu kamatnih stopa podnosi se Upravi Društva do 15. dana mjeseca koji slijedi mjesecu referentnog datuma. Ukoliko Uprava odluči promijeniti kamatne stope, u odluci će naznačiti datum početka primjene promijenjenih kamatnih stopa koji neće biti raniji od dva mjeseca od dana donošenja odluke.

10. Promjena tržišno indeksiranih kamatnih stopa

Kod tržišno indeksiranih kamatnih stopa, ukoliko nije drugačije ugovoreno / utvrđeno, učestalost izmjene visine kamatne stope provodi se sukladno vremenskom obilježju iz tržišnog indeksa i prema ugovorenom datumu promjene kamatne stope. Kod tržišno indeksiranih kamatnih stopa vezanih uz prinos na Trezorske zapise Ministarstva financija RH, ukoliko nije drugačije ugovoreno / utvrđeno, učestalost izmjene visine kamatne stope provodi se mjesečno, odnosno tromjesečno i prema ugovorenom datumu promjene kamatne stope. Ako je kamatna stopa ugovorena kao promjenjiva, bez izričite naznake da se radi o tržišno indeksiranoj kamatnoj stopi ili kamatnoj stopi promjenjivoj temeljem odluka eksternih nadležnih tijela, odnosno institucija, onda se takva stopa, smatra administrativnom kamatnom stopom. Za kredite čija je kamatna stopa vezana uz tržišne indekse EURIBOR, LIBOR, ZIBOR te za prinose na Trezorske zapise Ministarstva financija mjerodavan je tržišni indeks kalendarskog razdoblja u kojem je plasiran kredit, objavljen na Reuters-u u 11 sati dva radna dana prije početka perioda promjene kamatne stope, ukoliko ugovorom ili za pojedini proizvod nije drugačije utvrđeno. Kod kredita koji se plasiraju u tranšama za novo plasirane tranše primjenjuje se kamatna stopa koja se primjenjivala na prethodno isplaćene tranše ukoliko nisu ispunjeni uvjeti za njezinu promjenu. Tržišni indeksi mijenjaju se sukladno promjenama na tržištu novca ili drugom tržištu na kojem kotiraju cijene.

Referentni tržišni indeksi su:

Valuta	Tržišni indeksi	Vremensko obilježje tržišnog indeksa	Izvor
HRK	prinos na Trezorske zapise MF	91 dan, 182 dana, 364 dana	Internet stranica Ministarstva financija
	Zibor	1 mjesec, 3 mjeseca, 6 mjeseci	Reuters
EUR	Euribor	1 mjesec, 3 mjeseca, 6 mjeseci, 12 mjeseci	Reuters
	Libor	1 mjesec, 3 mjeseca, 6 mjeseci, 12 mjeseci	Reuters
CHF	Libor	1 mjesec, 3 mjeseca, 6 mjeseci, 12 mjeseci	Reuters
Ostale valute	Libor	1 mjesec, 3 mjeseca, 6 mjeseci, 12 mjeseci	Reuters

11. Procedura promjene kamatnog indeksa, kamatnih stopa te nastupanje promjene

Nadležne službe unutar Sektora računovodstva i financija te Sektora rizika izrađivat će na mjesečnoj bazi cijenu izvora sredstava te premiju rizika koju će dostavljati u Sektor razvoja najkasnije do 10-og u mjesecu (ili prvi sljedeći radni dan ukoliko je 10. u mjesecu neradni). Trošak izvora sredstava bit će iskazan po valutama i traženim rokovima, dok će se premija rizika iskazati u vidu default ratea. Po stupanju na snagu Metodologije provest će se usklada, odnosno provjera kamatnih indeksa za sve postojeće proizvode. Mjesečne usklade kamatnog indeksa vršit će Sektor razvoja proizvoda na temelju dobivenih podataka od Sektora računovodstva i financija te Sektora rizika. Po utvrđenoj potrebi za promjenom kamatne stope, Sektor razvoja pripremit će prijedlog Upravi za usvajanje predmetne promjene kamatne stope. Prijedlog novih kamatnih stopa bit će usuglašen sa Sektorom prodaje članstva, Sektorom računovodstva i financija i Službom upravljanja odnosom s klijentima. Obavijesti klijentima formirat će Služba upravljanja odnosom s klijentima.

12. Završne odredbe

Ova Metodologija sastavni je dio Zbirke standarda poslovanja ECC-a i stupa na snagu danom usvajanja od strane Uprave ECC-a. Ista će se ažurirati po potrebi, a posebno promjenom zakonskih propisa. Za sva odstupanja od propisanog ovim dokumentom nadležna je Uprava ECC-a. Nepoštivanje propisanih standarda poslovanja ECC-a predstavlja težu povredu ugovornog odnosa.

METODOLOGIJA NAČINA I REDOSLIJEDA ZATVARANJA POTRAŽIVANJA

1. Uvod

Metodologijom načina i redoslijeda zatvaranja potraživanja (u daljnjem tekstu: Metodologija), utvrđuje se redoslijed zatvaranja potraživanja Erste Card Cluba d.d. (u daljnjem tekstu: ECC) u slučajevima kad Posebnim odredbama Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju kartica koje izdaje ECC ili posebnim ugovorom o pojedinom kreditnom proizvodu ECC-a nije drugačije utvrđeno. Metodologiju usvaja Uprava društva, a objavljuje se na www.erstecardclub.hr, te je dostupna i u sjedištu Društva. Elementi koji se uzimaju u obzir kod utvrđivanja redoslijeda zatvaranja potraživanja jesu: starost potraživanja, osiguranost potraživanja, ročnost potraživanja, valutna klauzula i vrsta novčanog potraživanja (trošak, kamata, glavnica).

2. Starost potraživanja

Kod uplate bilo kojeg iznosa dugovanja koji je manji od dospjelog iznosa dugovanja zatvaraju se najprije najstarija potraživanja. Sva potraživanja iskazana na jednom računu smatraju se potraživanjima iste starosti. Kod zatvaranja potraživanja iste starosti redoslijed je definiran prema vrsti potraživanja.

3. Osiguranost potraživanja

Pod osiguranim potraživanjima, u smislu ove Metodologije smatraju se potraživanja za čije je namirenje izdano sredstvo osiguranja, sklopljen ugovor o jamstvu ili sudužništvu.

Neosigurana potraživanja imaju prednost u redoslijedu zatvaranja pred osiguranim potraživanjima.

4. Ročnost potraživanja

Za potrebe ove Metodologije, dugoročnim potraživanjima smatraju se potraživanja s rokom otplate ukupnog potraživanja duljim od 12 mjeseci. Za potrebe ove Metodologije, kratkoročnim potraživanjima smatraju se potraživanja s rokom otplate ukupnog potraživanja do uključujući i 12 mjeseci. Dugoročna potraživanja imaju prednost u redoslijedu zatvaranja pred kratkoročnim potraživanjima.

5. Valutna klauzula

Za potrebe ove Metodologije potraživanjima s valutnom klauzulom smatraju se potraživanja čiji se iznos vezuje uz tečaj kune prema odabranoj stranoj valuti na dan nastanka potraživanja i dan podmirenja potraživanja. Potraživanja s valutnom klauzulom imaju prednost u redoslijedu zatvaranja pred potraživanjima bez valutne klauzule.

6. Vrsta novčanog potraživanja

Uplatom bilo kojeg iznosa dugovanja koji je manji od dospjelog iznosa dugovanja, zatvaraju se u prvom redu troškovi vezani uz potraživanje, potom kamate i naposljetku glavnica potraživanja.

6.1. Troškovi - Troškovi koji se prvi namiruju djelomičnom uplatom jesu sudski, javnobilježnički i odvjetnički troškovi koji su vezani uz podmirenje potraživanja ECC-a.

6.2. Kamate - Ugovorne kamate imaju prednost pri zatvaranju djelomičnom uplatom nad zakonskim zatezanim kamatama.

6.3. Glavnica - Nakon zatvaranja potraživanja troškova i kamata vezanih uz potraživanje, zatvara se glavnica potraživanja i to ovim redoslijedom: 1. Glavnica gotovinskog zajma; 2. Glavnica potrošačkog zajma; 3. Glavnica zajma po Diners Club Plus kartici; 4. Obročna prodaja (rate); 5. ECC troškovi; 6. Jednokratni troškovi / podignuta gotovina; 7. Najmanji obvezni iznos povrata po Ugovoru o Revolving zajmu

7. Primjer redoslijeda zatvaranja potraživanja

Sukladno elementima koji su navedeni u točkama 2. do 6. ove Metodologije, redoslijed zatvaranja potraživanja ECC-a jest sljedeći: 1. Neosigurana potraživanja s valutnom klauzulom - dugoročna;

2. Neosigurana potraživanja s valutnom klauzulom - kratkoročna;

3. Neosigurana potraživanja kunska - dugoročna; 4. Neosigurana potraživanja kunska - kratkoročna;

5. Osigurana potraživanja s valutnom klauzulom - dugoročna;

6. Osigurana potraživanja s valutnom klauzulom - kratkoročna; 7. Osigurana potraživanja kunska - dugoročna;

8. Osigurana potraživanja kunska - kratkoročna

8. Redoslijed zatvaranja potraživanja od trenutka utuženja/prisilne naplate

U slučaju utuženja/pokretanja postupka prisilne naplate ECC može izmijeniti redoslijed zatvaranja potraživanja ali isključivo na način koji je povoljniji za dužnika.

9. Promjene metode načina i redoslijeda potraživanja

Po utvrđenoj potrebi za promjenom metode načina i redoslijeda potraživanja, Sektor rizika pripremit će prijedlog Upravi za usvajanje predmetne promjene. Prijedlog nove metode bit će usuglašen sa Sektorom prodaje članstva, Sektorom računovodstva i financija i Službom pravnih poslova i drugim organizacijskim jedinicama za koje Sektor rizika smatra da je to potrebno. Obavijesti klijentima formirat će Služba upravljanja odnosom s klijentima, u skladu s primjenjivim propisima.

10. Završne odredbe

Ova Metodologija sastavni je dio Zbirke standarda poslovanja ECC-a i stupa na snagu danom usvajanja od strane Uprave ECC-a. Za sva odstupanja od propisanog ovim dokumentom nadležna je Uprava ECC-a. Nepoštivanje propisanih standarda poslovanja ECC-a predstavlja težu povredu ugovornog odnosa.