

Sadržaj	str.
<b>A. Općenito .....</b>	<b>4</b>
<b>B. Uvjeti za sudjelovanje i postupak registracije .....</b>	<b>5</b>
I. Uvjeti za sudjelovanje.....	5
II. Postupak registracije i potrebne informacije .....	5
III. Zaključenje ugovora .....	6
<b>C. Pohrana podataka (o plaćanja) od strane EMI-ja .....</b>	<b>6</b>
<b>D. Izrada RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIK A .....</b>	<b>6</b>
I. Sadržaj ugovora .....	6
II. Odstupajući uvjeti za POSLOVNE KORISNIKE.....	7
III. Upotreba RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIK A.....	7
1. Osnovne funkcionalnosti RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIK A .....	7
2. Individualni funkcionalni opseg.....	7
3. RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIK A .....	8
3.1 SALDO .....	8
3.2 Podaci o prodaji i SALDA računa.....	8
4. Nadopunjavanje RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIK A i slanje plaćanja .....	8
4.1 Uvjeti izvršenja .....	8
4.2 Razdoblje izvršenja .....	8
4.3 Opoziv .....	8
4.4 Limit za slanje.....	9
4.5 Načini plaćanja .....	9
4.6 Sredstva plaćanja.....	9
4.6.1. SEPA izravno terećenje (ili sličan postupak izravnog terećenja) .....	9
4.6.2. Kreditna kartica.....	10
4.6.3. Alternativna sredstva plaćanja .....	10
4.6.4. Preferirana sredstva plaćanja .....	10
4.6.5. Isključivanje sredstava plaćanja.....	11
4.6.6. Ažuriranje sredstava plaćanja .....	11
4.7 Namirenje negativnog SALDA računa .....	11

4.8	<b>OVLAŠTENJE ZA IZRAVNO TEREĆENJE za redovita plaćanja</b> .....	11
4.9	<b>Objedinjavanje transakcija</b> .....	12
5.	<b>Primanje uplata</b> .....	12
5.1	<b>Ograničenja za primanje uplata</b> .....	12
5.2	<b>POVRAT primljenih uplata</b> .....	13
6.	<b>Povrat SALDA RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA</b> .....	13
6.1	<b>Uvjeti izvršenja</b> .....	13
6.2	<b>Razdoblje izvršenja</b> .....	13
6.3	<b>Opoziv</b> .....	13
6.4	<b>Limit za povrat</b> .....	14
7.	<b>Odbijanje naloga za plaćanje</b> .....	14
8.	<b>Blokiranje upotrebe</b> .....	14
8.1	<b>Blokiranje na zahtjev KORISNIKA</b> .....	14
8.2	<b>Blokiranje na zahtjev EMI-ja</b> .....	14
9.	<b>Odredbe za usluge iniciranja plaćanja i usluge pružanja informacija o računu</b> .....	15
9.1	<b>Usluge iniciranja plaćanja</b> .....	15
9.2	<b>Usluge pružanja informacija o računu</b> .....	15
<b>E.</b>	<b>Neovlaštene, nepravilne ili neispravne isplate</b> .....	<b>16</b>
I.	<b>OBAVEZA KORISNIKA da obavještava i surađuje</b> .....	16
1.	<b>OBAVIJEST O BLOKIRANJU</b> .....	16
2.	<b>Obveza obavještavanja o neovlaštenim ili neispravnim plaćanjima</b> .....	16
II.	<b>KORISNIKOVA OBVEZA brige</b> .....	16
1.	<b>Tehnička veza s AUDIPAY-om</b> .....	16
2.	<b>Tajnost pristupnih podataka</b> .....	16
3.	<b>Sigurnost KORISNIČKOG SUSTAVA</b> .....	17
4.	<b>Kontrola podataka narudžbi s podacima koje prikazuje EMI</b> .....	17
<b>F.</b>	<b>Trajanje UGOVORA i raskid</b> .....	<b>17</b>
I.	<b>Trajanje</b> .....	17
II.	<b>Raskid od strane KORISNIKA</b> .....	17
III.	<b>Raskid od strane EMI-ja</b> .....	17
IV.	<b>Učinak raskida</b> .....	17

V.	Neaktivan račun .....	18
<b>G.</b>	<b>Odgovornosti .....</b>	<b>18</b>
<b>H.</b>	<b>Odgovornost .....</b>	<b>18</b>
I.	Odgovornost KORISNIKA za neovlaštene/zloupornabne platne transakcije .....	18
II.	KORISNIKOVI zahtjevi za povrat i naknadu štete prema EMI-ju .....	19
1.	<b>Povrat za neovlaštena plaćanja s RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIK</b> .....	19
2.	<b>Povrat novca u slučaju neizvršenja, netočnog ili odgođenog izvršenja odobrenog KORISNIKOVOG naloga za plaćanje .....</b>	19
3.	<b>Naknada.....</b>	19
4.	<b>Zahtjevi za naknadu štete POSLOVNIH KORISNIKA u slučaju neizvršenja odobrenih naloga za plaćanje, pogrešnog izvršenja odobrenih naloga za plaćanje ili neodobrenih naloga za plaćanje .....</b>	20
5.	<b>Isključenje odgovornosti i prigovor .....</b>	20
III.	Ograničenja odgovornosti EMI-ja .....	21
<b>I.</b>	<b>Naknade.....</b>	<b>21</b>
<b>J.</b>	<b>Zaštita podataka i suglasnost za prijenos podataka KORISNIKA .....</b>	<b>21</b>
I.	Zaštita podataka.....	21
II.	Poslovna tajna - suglasnost za prijenos podataka KORISNIKA .....	21
<b>K.</b>	<b>Komunikacija i obavijesti .....</b>	<b>22</b>
<b>L.</b>	<b>Poravnanje .....</b>	<b>22</b>
<b>M.</b>	<b>Pravo zaloga.....</b>	<b>22</b>
<b>N.</b>	<b>Prijenos prava i obveza .....</b>	<b>23</b>
<b>O.</b>	<b>Promjene UVJETA .....</b>	<b>23</b>
<b>P.</b>	<b>Salvatorna klauzula .....</b>	<b>23</b>
<b>Q.</b>	<b>Pružanje dokaza.....</b>	<b>23</b>
<b>R.</b>	<b>Pritužbe i izvansudsko rješavanje pritužbi .....</b>	<b>23</b>
I.	Pritužbe.....	23
II.	Izvansudsko rješavanje pritužbi.....	23
<b>S.</b>	<b>Mjesto nadležnosti i mjerodavno pravo .....</b>	<b>24</b>
<b>A.</b>	<b>KORISNIK ima prebivalište u Švicarskoj.....</b>	<b>25</b>
<b>B.</b>	<b>KORISNIK ima prebivalište u Andori, Danskoj, Estoniji, Irskoj, Latviji, Monaku, San Marinu, Švedskoj, Ujedinjenom Kraljevstvu, Vatikanu .....</b>	<b>25</b>

## A. Općenito

Sljedeći uvjeti („**UVJETI**“) uređuju ugovorni odnos („**UGOVOR**“) između

Volkswagen Payments S.A. („**EMI**“)

i sudionika koji su se registrirali kod EMI-ja i koje je EMI aktivirao („**KORISNIK/ICI**“).

KORISNICI mogu kupiti robu i usluge od sudjelujućih trgovaca („**PRIHVATNA MJESTA**“) na digitalnim tržištima i platiti putem aplikacije za plaćanje („**AUDIPAY**“) koji je uređen ovim UGOVOROM. U tu će svrhu TRŽIŠNI OPERATOR („**TRŽIŠNI OPERATOR**“) KORISNIKU osigurati mrežni kanal (npr. web stranica, mobilna aplikacija). TRŽIŠNI OPERATOR na tržištu također može nuditi robu i usluge KORISNIKU i u tim okolnostima funkcionira kao Prihvatno mjesto.

KORISNIK može koristiti usluge EMI-ja na sljedeći način:

- za pohranjivanje svojih podataka (plaćanja) kod EMI-ja kako bi se koristili za ponovljenu upotrebu za buduće platne transakcije (v. točku C) ili
- za obradu plaćanja putem računa e-novca („**RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIK**“) koji će EMI postaviti za KORISNIKA (v. točku D).

U prvom slučaju, tj. kada KORISNIK svoje podatke (o plaćanju) pohranjuje kod EMI-ja za ponovljenu upotrebu za buduće platne transakcije, EMI KORISNIKU pruža isključivo usluge pohrane podataka, a ne usluge plaćanja ili druge financijske usluge. U tom slučaju, EMI pruža usluge plaćanja isključivo sudjelujućim PRIHVATNIM MJESTIMA ili TRŽIŠNIM OPERATORIMA koji su primatelji plaćanja, odnosno kao korisnici plaćanja koje KORISNIK preko svog pružatelja usluga koji je treća strana. Kao rezultat toga, KORISNIK se neće smatrati KORISNIKOM EMI-ja s obzirom na platne usluge.

U drugom slučaju, EMI pruža KORISNIKU usluge plaćanja. KORISNIK nema zakonsko pravo na korištenje RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIK. EMI zadržava pravo da u početku omogući registraciju KORISNIKA bez uspostavljanja RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIK. Ako se naknadno uspostavi RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIK, KORISNIK će možda morati pružiti daljnje informacije, a EMI će možda morati izvršiti daljnju procjenu KORISNIKA.

Nakon aktivacije RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIK plaćanja se i dalje mogu odvijati u skladu s točkom C, tj. u ovom slučaju plaćanje se neće vršiti preko RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIK. Kao što je gore navedeno, EMI u tom slučaju ne pruža platne usluge KORISNIKU, već isključivo sudjelujućim PRIHVATNIM MJESTIMA ili TRŽIŠNIM OPERATORIMA kao primateljima plaćanja.

Ako se osobe nisu registrirale kod EMI-ja za pohranu podataka ili obradu plaćanja putem RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIK („**GOST/ PLATITELJ/ I**“) ne nastaje ugovorni odnos između EMI-ja i GOSTA PLATITELJA. U tim slučajevima EMI djeluje isključivo kao pružatelj usluga dotičnog primatelja plaćanja (slično kao u slučaju kada KORISNIK svoje podatke o plaćanju samo pohranjuje kod EMI-ja). GOST PLATITELJ stoga NIJE KORISNIK EMI-ja. To vrijedi i ako se GOST PLATITELJ registrira kod TRŽIŠNOG OPERATORA ili Prihvatnog mjesta i tako pohrani svoje podatke za buduća plaćanja.

Registracijom u EMI-ju, KORISNIK prihvaća ove UVJETE. Ako se KORISNIK ne složi s ovim UVJETIMA, ne može koristiti usluge pohrane podataka ili EMI-jeve usluge plaćanja.

UVJETI i sve zakonske odredbe ili informacije koje se odnose na AUDIPAY, KORISNIKU će biti dostavljeni prije zaključenja UGOVORA, a također ih možete pronaći i ovdje: <https://www.wallet.volkswagen-payments.com/audipay-consumer-t&cs>.

Posebne odredbe iz PRILOGA A primjenjuju se ako KORISNIK ima prebivalište u određenim zemljama, a u slučaju bilo kakvog sukoba s ovim UVJETIMA, posebne odredbe imaju prednost pred ovim UVJETIMA.

## B. Uvjeti za sudjelovanje i postupak registracije

Kako bi mogao koristiti AUDIPAY, KORISNIK mora dovršiti postupak registracije i ispuniti sljedeće uvjete za sudjelovanje.

### I. Uvjeti za sudjelovanje

KORISNICI mogu koristiti AUDIPAY u privatne svrhe („**PRIVATNI KORISNICI**”) ili u poslovne svrhe, npr. za pretežno komercijalni ili samostalni rad („**POSLOVNI KORISNICI**”).

Privatni KORISNIK mora biti pravno sposoban i fizička osoba.

Poslovni KORISNIK mora biti fizička ili pravna osoba ili ortakluk i imati sve potrebne dozvole za svoje poslovanje. Ako je POSLOVNI KORISNIK fizička osoba, mora biti pravno sposoban.

Pored toga, KORISNIK može sudjelovati u AUDIPAY-u samo ako je prihvatio ove UVJETE, uspješno dovršio postupak registracije za sudjelovanje u AUDIPAY-u te ako ga je EMI ovlastio za sudjelovanje u AUDIPAY-u.

EMI-jeva pravila o zaštiti podataka odnose se na GOSTE PLATITELJE I KORISNIKE. EMI-jeva pravila o zaštiti podataka dostupna su na sljedećoj poveznici: <https://www.wallet.volkswagenpayments.com/audipay-consumer-pn>.

AUDIPAY se smije koristiti samo za vlastiti račun. Svaka uporaba AUDIPAY-a od strane druge osobe je zabranjena. KORISNIK potvrđuje da djeluje za vlastiti račun. Ako se prekrši ovaj uvjet, uporaba AUDIPAY-a nije dopuštena.

### II. Postupak registracije i potrebne informacije

KORISNIK se može prijaviti za AUDIPAY putem korisničkog sučelja EMI-ja ili putem korisničkog sučelja TRŽIŠNOG OPERATORA ili, ako je primjenjivo, Prihvatnog mjesta.

Ako je KORISNIK već registriran kod TRŽIŠNOG OPERATORA, EMI može koristiti podatke pohranjene kod TRŽIŠNOG OPERATORA za registraciju kod EMI-ja. To se posebno odnosi na adresu e-pošte i lozinku (zajedno „**PRISTUPNI PODACI**”). KORISNIK će o tome biti odgovarajuće obaviješten tijekom postupka registracije.

EMI može odrediti da se KORISNIK može prijaviti u AUDIPAY samo s pristupnim podacima koje je dobio za tržište.

Tijekom registracije izradit će se osobni profil KORISNIKA („**KORISNIČKI RAČUN**”) u kojem KORISNIK može deponirati i upravljati svojim (pristupnim) podacima i sredstvima plaćanja (kako je definirano u nastavku u točki D.III.4.6). Uspostavljanje KORISNIČKOG RAČUNA ne podrazumijeva izradu RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA.

Fizičke osobe moraju pružiti sve podatke koji su potrebni prilikom registracije. To uključuje informacije u vezi s njihovim imenom, prezimenom i rođenim imenom, mjestom rođenja, datumom rođenja, državljanstvom, stalnom adresom stanovanja, brojem telefona i, ako je primjenjivo, adresom e-pošte. Nadalje, obvezno treba potvrditi da KORISNIK djeluje za vlastiti račun.

Pravne osobe ili ortakluci moraju u najmanju ruku pružiti podatke o imenu ili nazivu svoje tvrtke, zemlji osnivanja, adresi svog sjedišta i, ako je primjenjivo, svim ostalim uredima, adresi poslovne e-pošte, pravnom obliku, matičnom broju kao i imenima, adresama, državljanstvu, mjestu rođenja, datumu rođenja i, ako je primjenjivo, adresi e-pošte članova predstavničkog tijela i pravnih zastupnika te krajnjih stvarnih vlasnika.

Osim toga, KORISNICI, kao dio svoje registracije, moraju dodati sredstva plaćanja. EMI može provjeriti dana sredstva plaćanja (v. točku D.III.2.).

EMI zadržava pravo u bilo kojem trenutku zahtijevati dodatne informacije i dokumente za identifikaciju i provjeru identiteta KORISNIKA te izvora i podrijetla sredstava, što je posebno potrebno kako bi se poštivala ograničenja za sprječavanje pranja novca vezano za korištenje AUDIPAY-a. KORISNICI takve informacije i dokumente EMI-ju moraju dostaviti odmah.

Tijekom registracije KORISNIK mora pružiti istinite, potpune i točne podatke i ne smije koristiti nikakve informacije ili podatke za koje nema ovlašten.

Ako se podaci koje KORISNIK pruži u okviru postupka registracije promijene, o tome bez nepotrebnog odgađanja mora obavijestiti EMI ažuriranjem odgovarajućih podataka putem korisničkog sučelja. Ako je potrebno, KORISNIK će ažurirane podatke dokazati odgovarajućim dokumentima.

### III. Zaključenje ugovora

UGOVOR o korištenju AUDIPAY-a između KORISNIKA i EMI-ja stupit će na snagu registracijom KORISNIKA u EMI-ju, nakon uspješnog završetka postupka registracije na AUDIPAY-u i EMI-ja, čime KORISNIK prihvaća ponudu za sklapanje UGOVORA. Ne postoji pravo ni zahtjev za zaključenje ovog UGOVORA i sudjelovanje u AUDIPAY-u.

#### C. Pohrana podataka (o plaćanja) od strane EMI-ja

Podaci KORISNIKA (o plaćanju) pohranit će se nakon registracije, bez obzira što EMI nije aktivirao RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIKA za upotrebu i ne pruža KORISNIKU usluge plaćanja. KORISNICI stoga ne moraju ponovno unositi svoje podatke (o plaćanju) svaki put kada izvrše plaćanje u korist PRIHVATNIH MJESTA ili TRŽIŠNIH OPERATORA koje EMI opslužuje kao primatelje plaćanja.

Nakon aktivacije RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA, kako je opisano u točki D, plaćanja se i dalje mogu izvršavati bez RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA (na primjer jer TRŽIŠNI OPERATOR ne prihvaća e-novac kao sredstvo plaćanja). U takvim slučajevima EMI KORISNIKU neće pružati usluge plaćanja, već samo usluge pohrane podataka.

Zahtjevi za pohranu i prijenos podataka (o plaćanju) TRŽIŠNIM OPERATORIMA i PRIHVATNIM MJESTIMA uređeni su točkom J. Daljnje informacije u vezi sa zaštitom podataka i odgovarajućim pravima KORISNIKA mogu se naći u pravilima o zaštiti podataka.

#### D. Izrada RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA

Ako je EMI aktivirao RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIKA za upotrebu, KORISNIK može koristiti AUDIPAY kako je niže opisano u ovoj točki D.

##### I. Sadržaj ugovora

Aplikacija za plaćanje, AUDIPAY, omogućuje KORISNICIMA slanje ili primanje elektroničkog novca („**E-NOVAC**”) u smislu Direktive 2009/110/EZ (Direktiva o e-novcu) te izmjenama i dopunama zakona o platnim uslugama od 10. studenog 2009. („**ZAKON IZ 2009.**”). E-NOVAC koji će izdavati EMI sastojat će se od novčanih jedinica izdanih u zamjenu za bankovni novac koje će se moći koristiti za plaćanja. E-NOVAC se u bilo kojem trenutku može ponovno zamijeniti za bankovni novac. EMI ne plaća kamate na saldo E-NOVCA („**SALDO**”) jer se radi o SALDU E-NOVCA, a ne o bankovnom depozitu. Budući da se radi o E-NOVCU, SALDO također ne podliježe zakonskoj zaštiti depozita.

Kada koristi AUDIOPAY, EMI će KORISNIKU osigurati RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIKA u korist kojeg se može pripisati e-novac koje je izdao EMI. Preko myAudi ili odgovarajuće web stranice ili aplikacije TRŽIŠNOG OPERATORA ili Prihvatnog mjesta s integriranim funkcijama plaćanja (zajedno „**KORISNIČKO SUČE-LJE**”), KORISNIK može izvršiti plaćanja PRIHVATNIM MJESTIMA ili TRŽIŠNIM OPERATORIMA u E-NOVCU i, ako je takva funkcionalnost omogućena za dotično tržište, drugim korisnicima („**OSTALI KORISNICI**”) (PRIHVATNA MJESTA, TRŽIŠNI OPERATORI I OSTALI KORISNICI zajedno također i „**PRIMATELJI PLAĆANJA**”). PRIMATELJI PLAĆANJA također imaju račun za E-NOVAC kod EMI-ja („**RAČUN NOVČANIKA PRIMATELJA PLAĆANJA**”). Osim toga, KORISNICI putem AUDIPAY-a mogu primiti plaćanja u E-NOVCU od PRIHVATNIH MJESTA ili TRŽIŠNIH OPERATORA te, ako je takva funkcionalnost omogućena za dotično tržište, od OSTALIH KORISNIKA

Uloga EMI-ja ograničena je na to da KORISNICIMA omogući slanje i primanje plaćanja putem AUDIPAY-a. EMI nije uključen u pravnu transakciju na kojoj se temelje plaćanja. EMI posebno nije odgovoran za proizvode i usluge koje KORISNICI kupuju od PRIHVATNIH MJESTA ili TRŽIŠNIH OPERATORA s pomoću AUDIPAY-a.

## **II. Odstupajući uvjeti za POSLOVNE KORISNIKE**

Ako KORISNIK nije potrošač (tj. nije fizička osoba koja koristi AUDIPAY u svrhu koja se ne može pripisati poslovnoj ili profesionalnoj djelatnosti), KORISNIK se slaže da u skladu s člancima 38. i 61. Direktive (EU) 2015/2366, odredbe Glave III., članka 62. stavka 1., članka 64. stavka 3., članka 72., 74., 76., 77., 80. i 89. ove Direktive kako su prenijete u odgovarajući(e) luksemburški(e) zakon(e) o prijenosu, nisu primjenjive i da se primjenjuje uvjet koji se razlikuje od onoga predviđenog u članku 71. ove direktive kako je prenijeta u odgovarajući(e) luksemburški(e) zakon(e) o prijenosu. POSLOVNI KORISNICI (v. točku B.I.) nisu potrošači i kao takvi se slažu da se gore navedene odredbe ne primjenjuju. Što se tiče područje primjene tih članaka, umjesto toga vrijede isključivo pravila i propisi navedeni u ovim UVJETIMA.

## **III. Upotreba RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA**

### **1. Osnovne funkcionalnosti RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA**

Moguće funkcionalnosti RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA navedene su u nastavku.

- slanje plaćanja u E-NOVCU PRIHVATNIM MJESTIMA ili TRŽIŠNIM OPERATORIMA (v. točku D.III.4),
- primanje uplata u E-NOVCU od PRIHVATNIH MJESTA ili TRŽIŠNIH OPERATORA (v. točku D.III.5),
- povrat SALDA (v. točku D.III.6).

Ako to podržava AUDIPAY, KORISNIK može ručno učitati svoj RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIKA (v. točku D.III.4) ili poslati plaćanja u E-NOVCU OSTALIM KORISNICIMA ili primati plaćanja u E-NOVCU od OSTALIH KORISNIKA.

KORISNIK može izvršiti plaćanja putem AUDIPAY-a PRIHVATNIM MJESTIMA, TRŽIŠNIM OPERATORIMA ili OSTALIM KORISNICIMA ili primati takva plaćanja samo u E-NOVCU. Plaćanja između RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA i RAČUNA NOVČANIKA PRIMATELJA PLAĆANJA prenose se u E-NOVCU. KUPAC u bilo kojem trenutku može zatražiti prijenos svog SALDA na referentni račun („**BANKOVNI RAČUN**”). Pravno to predstavlja povratak E-NOVCA.

### **2. Individualni funkcionalni opseg**

Individualni funkcionalni opseg RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA ovisi o podacima i dokumentima koje EMI ima o KORISNIKU. Dostupni funkcionalni opseg može se vidjeti na RAČUNU KORISNIKA.

Nakon potpune provjere legitimnosti podataka KORISNIKA moguća je neograničena uporaba AUDIPAY-a.

Dostupni funkcionalni opseg RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA može biti podložan ograničenjima, ovisno o adresi stanovanja ili poslovnoj adresi ili mjestu s kojeg KORISNIK pristupa AUDIPAY-u, kao i ostalim karakteristikama KORISNIKA.

Ako potpuna provjera legitimnosti nije dovršena, KORISNIK može koristiti AUDIPAY samo s određenim ograničenjima vezano za slanje, primanje i ponovnu razmjenu (v. točke D.III.4.4, D.III.5.1 i D.III.6.4).

Ako je KORISNIK na svom RAČUNU KORISNIKA odredio određena sredstva plaćanja, u slučaju plaćanja, RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIKA će se istovremeno i automatski teretiti i nadopunjavati s (preostalim) plativim iznosom s navedenih sredstava plaćanja. Stoga KORISNIK u pravilu ne ovisi o dovoljnom pokrivenju svog RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA. KORISNIK također može odrediti više sredstava plaćanja.

Kako bi se osiguralo da je KORISNIK vlasnik sredstva plaćanja, EMI može, ako je to potrebno, provjeriti sredstva plaćanja (u slučaju BANKOVNOG RAČUNA ili kreditne kartice kao sredstva plaćanja). U tu se svrhu, u slučaju BANKOVNOG RAČUNA kao sredstva plaćanja, na taj BANKOVNI RAČUN pripisuje mali iznos (npr. 0,01 EUR). U slučaju takvog kredita, poslat će se verifikacijski kod s razlogom plaćanja koji KORISNIK

mora unijeti tijekom postupka verifikacije kako bi dovršio verifikaciju BANKOVNOG RAČUNA. U slučaju kreditne kartice kao sredstva plaćanja, provjera se može provesti u skladu sa zahtjevima odgovarajuće organizacije kreditne kartice (npr. putem 3D Securea).

Ako je KORISNIK odredio sredstvo plaćanja bez provjere, funkcionalni opseg RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA bit će ograničen (v. točke D.III.4.4, D.III.5.1, D.III.6.4).

Ako KORISNIK u KORISNIČKOM RAČUNU nije odredio sredstva plaćanja, funkcionalni opseg dostupnog RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA bit će dodatno ograničen. Između ostalog, KORISNIK neće moći koristiti funkcionalnost objedinjavanja transakcija (v. točku D.III.4.9).

### **3. RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIKA**

#### **3.1 SALDO**

EMI ne plaća kamate na SALDO RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA, jer se radi o SALDU E-NOVCA, a ne o bankovnom depozitu. Budući da se radi o E-NOVCU, SALDO također ne podliježe zakonskoj zaštiti depozita.

#### **3.2 Podaci o prodaji i SALDA računa**

KORISNIK u bilo kojem trenutku preko KORISNIČKOG SUČELJA može vidjeti sažetak svojih aktivnosti.

KORISNIK preko KORISNIČKOG SUČELJA može preuzeti i spremiti izvode s računa najmanje jednom mjesečno.

EMI će tijekom zakonskog roka zastare voditi evidenciju svih transakcija i podataka u vezi s RAČUNOM KORISNIČKOG NOVČANIKA. EMI osigurava njihovu mrežnu dostupnost tijekom razdoblja od 24 mjeseca.

### **4. Nadopunjavanje RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA i slanje plaćanja**

Ako KORISNIK puni svoj RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIKA (ručno) ili izvrši uplatu primatelju plaćanja AUDIPAY-om, time daje nalog EMI-ju da navedeni iznos knjiži na njegov vlastiti RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIKA ili na RAČUN NOVČANIKA PRIMATELJA PLAĆANJA.

#### **4.1 Uvjeti izvršenja**

Niže navedeni uvjeti izvršenja primjenjuju se na ručno učitavanje kredita na RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIKA i plaćanje primatelju plaćanja. KORISNIK:

- se uspješno prijavio unošenjem pristupnih podataka,
- je ispunio sva obavezna polja za nalog za plaćanje,
- je pružio potrebne informacije u vezi sa sredstvima plaćanja koja će se koristiti, a koja pružaju dovoljno pokriće,
- je pružio potrebne podatke o primatelju plaćanja, npr. korisničko ime, kontaktni podaci ili podaci o računu („ID KORISNIKA”); EMI ima pravo ispuniti nalog za plaćanje isključivo na temelju ID-a KORISNIKA koji je odredio KORISNIK (ID KORISNIKA je jedinstveni identifikator u smislu ZAKONA IZ 2009.),
- je naložio EMI-ju da izvrši plaćanje potvrđivanjem naloga za plaćanje (npr. klikom na gumb) ili ponovnim ovlaštenjem za izravno terećenje (v. točku D.III.4.8) ili na bilo koji drugi način dogovoren s EMI-jem.

#### **4.2 Razdoblje izvršenja**

Nalog za plaćanje izvršava se odmah, odnosno iznos za koji je dan nalog teretit će se izravno s RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA i knjižiti u korist RAČUNA NOVČANIKA PRIMATELJA PLAĆANJA. Iznos platne transakcije bit će dostupan primatelju plaćanja odmah nakon što se knjiži u korist RAČUNA NOVČANIKA PRIMATELJA PLAĆANJA.

#### **4.3 Opoziv**

KORISNIK ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što ga je primio EMI. Nalog za plaćanje prima se nakon uspješnog prijenosa putem KORISNIČKOG SUČELJA. Navedeno se neće primjenjivati ako je KORISNIK naložio EMI-ju putem ovlaštenja za izravno terećenje (v. točku D.III.4.8) da povremeno povlači E-NOVAC s



njegovog RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIK. U tom slučaju KORISNIK može opozvati nalog za plaćanje do kraja radnog dana prije dogovorenog datuma dospijeća. „**RADNI DAN**” je bilo koji dan osim subote ili nedjelje kada (i) TARGET2 posluje i kada su (ii) banke u Luksemburgu općenito otvorene za poslovanje. Ako je platnu transakciju pokrenuo pružatelj usluge iniciranja plaćanja KORISNIK ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što pristane na iniciranje naloga za plaćanje.

#### 4.4 Limit za slanje

Ovisno, na primjer, o provjeri legitimnosti KORISNIKA, iz zakonskih razloga ili iz razloga upravljanja rizikom radi minimiziranja rizika neplaćanja može postojati periodički (npr. mjesečni ili godišnji) limit prijenosa za RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIK.

Osim ovih ograničenja za prijenos, načelno je moguće slati neograničena plaćanja u E-NOVCU. Međutim, ovo zahtijeva da EMI izvrši potpunu provjeru legitimnosti KORISNIKA budući da je EMI zakonski obavezan identificirati KORISNIKA i, ako je primjenjivo, provjeriti njegov identitet i izvor/podrijetlo sredstava. EMI će obavijestiti KORISNIKA o informacijama i dokumentima potrebnim za provjeru legitimiteta.

#### 4.5 Načini plaćanja

KORISNIK mora navesti sredstvo plaćanja kao izvor financiranja svog RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIK. S tim u vezi, KORISNIK ovlašćuje EMI da tereti takvo sredstvo plaćanja ako AUDIPAY-om želi izvršiti uplatu primatelju plaćanja ili napuniti RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIK. EMI KORISNIKU izdaje E-NOVAC u istom iznosu i iznos ponajprije uvijek knjiži na KORISNIKOV RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIK sukladno uputama KORISNIKA. U slučaju plaćanja primatelju plaćanja, KORISNIK EMI-ju daje nalog da E-NOVAC prenese s RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIK na RAČUN NOVČANIK PRIMATELJA PLAĆANJA.

Ako je za KORISNIČKI RAČUN navedeno više sredstava plaćanja, EMI će dostupna sredstva plaćanja koristiti sljedećim redoslijedom:

1. SALDO E-NOVCA dostupan na RAČUNU KORISNIČKOG NOVČANIK,
2. BANKOVNI RAČUN (SEPA izravno terećenje ili sličan postupak izravnog terećenja),
3. kreditna kartica,
4. Alternativna sredstva plaćanja, ako je primjenjivo.

EMI može promijeniti ovaj redoslijed u bilo kojem trenutku.

Ako KORISNIK na RAČUNU KORISNIČKOG NOVČANIK ima dovoljan SALDO, EMI će uvijek prvo koristiti taj SALDO. Ako je SALDO NA RAČUNU KORISNIČKOG NOVČANIK dovoljan samo za dio plaćanja, EMI će s preostalim iznosom teretiti navedena sredstva plaćanja. KORISNIK može navesti više BANKOVNIH RAČUNA, kreditnih kartica ili alternativnih sredstava plaćanja.

#### 4.6 Sredstva plaćanja

Trenutno su KORISNIKU kao sredstva plaćanja dostupni SEPA izravno terećenje (ili sličan postupak izravnog terećenja) i kreditna kartica. KORISNIKU povremeno mogu biti dostupna i određena alternativna sredstva plaćanja.

##### 4.6.1. SEPA izravno terećenje (ili sličan postupak izravnog terećenja)

U slučaju da KORISNIK odabere SEPA izravno terećenje kao sredstvo za početno plaćanje ili ručno punjenje RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIK, KORISNIK EMI-ju daje nalog za izravno terećenje. EMI je time OVLAŠTEN OD KORISNIKA da BANKOVNI RAČUN tereti s odgovarajućim (nepodmirenim) iznosom. U isto vrijeme KORISNIK daje nalog za plaćanje svojoj kreditnoj instituciji kod koje ima račun kako bi BANKOVNI RAČUN teretio s odgovarajućim iznosom i taj iznos prenio EMI-ju. Ako KORISNIK kao sredstvo plaćanja navede BANKOVNI RAČUN, EMI šalje obrazac SEPA naloga za izravno terećenje KORISNIKU. Podaci o nalogu, uključujući referentni broj naloga, dostupni su u bilo kojem trenutku putem KORISNIČKOG RAČUNA. KORISNIK u bilo kojem trenutku može otkazati SEPA nalog u odnosu na EMI ili svoju kreditnu instituciju kod koje ima račun.

Ako KORISNIK koristi SEPA izravno terećenje, nakon što je putem AUDIPAY-a dao SEPA nalog za izravno terećenje, ovlašćuje EMI da SEPA nalog za izravno terećenje koristi za svako plaćanje ili punjenje računa kako je gore navedeno. Prema dogovoru između KORISNIKA i kreditne institucije koja vodi BANKOVNI RAČUN, zahtjevi za povrat novca prema kreditnoj instituciji koja vodi BANKOVNI RAČUN mogu se podnijeti u skladu sa zakonskim i ugovornim propisima do 8 tjedana nakon datuma terećenja.

EMI će KORISNIKA unaprijed obavijestiti o plaćanjima putem SEPA izravnog terećenja. Razdoblje za prethodnu obavijest skraćeno je na jedan dan.

U slučaju neuspjelog izravnog terećenja (npr. jer na BANKOVNOM RAČUNU nema dovoljno sredstava, jer su podaci o računu netočni ili je pristup BANKOVNOM RAČUNU onemogućen iz drugih razloga), KORISNIK ovlašćuje EMI da s iznosom plaćanja zajedno s naknadama za neuspjelo izravno terećenje tereti kreditnu karticu, alternativno sredstvo plaćanja ili drugi BANKOVNI RAČUN naveden u KORISNIČKOM RAČUNU (v. točku I.) ili da izravnim terećenjem ponovno pokuša povući iznos i naknade s BANKOVNOG RAČUNA, ako KORISNIK nepodmireni iznos nije namirio drugim sredstvima. EMI će tijekom postupka plaćanja KORISNIKA obavijestiti o sredstvima plaćanja koja će se za to koristiti. EMI neće dati zasebnu obavijest o iznosu i roku prije ponovnog naloga za izravno terećenje.

S obzirom na postupke izravnog terećenja osim SEPA izravnog terećenja, primjenjuju se pravila odgovarajućeg postupka izravnog terećenja utvrđena shemom takvog izravnog terećenja, posebno onako kako je dogovoreno između KORISNIKA i kreditne institucije koja vodi BANKOVNI RAČUN.

#### **4.6.2. Kreditna kartica**

Ako je KORISNIK odabrao kreditnu karticu kao sredstvo plaćanja, ovlašćuje EMI da tu kreditnu karticu tereti s odgovarajućim iznosom plaćanja. KORISNIK može otkazati autorizaciju u bilo kojem trenutku uklañanjem odgovarajuće kreditne kartice kao sredstva plaćanja s KORISNIČKOG RAČUNA.

U slučaju povrata sredstava s kreditne kartice („**POVRAT SREDSTAVA**“) KORISNIK ovlašćuje EMI da tako nastale naknade (v. točku I) naplati s RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA.

#### **4.6.3. Alternativna sredstva plaćanja**

KORISNIK također može koristiti određena alternativna sredstva plaćanja, koje EMI prihvaća povremeno. KORISNIK nema pravo na korištenje bilo kojeg alternativnog sredstva plaćanja kao sredstva plaćanja, a EMI ne jamči mogućnost korištenja bilo kojeg alternativnog sredstva plaćanja kao sredstva plaćanja. Dakle, EMI takva alternativna sredstva plaćanja može povremeno prihvatiti po vlastitom nahođenju, te u bilo kojem trenutku i bez najave može odlučiti da više neće prihvaćati upotrebu bilo kojeg alternativnog sredstva plaćanja.

U slučaju da KORISNIK koristi neko alternativno sredstvo plaćanja, KORISNIK će biti preusmjeren na web stranicu davatelja alternativnog sredstva plaćanja kako bi se izravno povezao s uslugom koju nudi davatelj alternativnog sredstva plaćanja i davatelju alternativnog sredstva plaćanja izdao odgovarajuće upute. Ovime se pojašnjava da se svaka takva upotreba alternativnog sredstva plaćanja odvija u kontekstu ugovornog odnosa koji postoji između KORISNIKA i davatelja alternativnog sredstva plaćanja i to pod isključivom odgovornošću takvog davatelja alternativnih sredstva plaćanja. EMI ne može biti odgovoran za bilo kakve probleme koji nastanu kao rezultat korištenja alternativnog sredstva plaćanja. Kako bi se izbjegle bilo kakve dvojbe, sve odredbe ovih UVJETA u vezi s povratom sredstava, opozivima i sličnim odredbama primjenjuju se i u vezi s bilo kojim plaćanjima vezana za alternativna sredstva plaćanja.

#### **4.6.4. Preferirana sredstva plaćanja**

Pri svakom plaćanju KORISNIK će biti obaviješten o korištenom sredstvu plaćanja. Ako KORISNIK želi odabrati drugačije sredstvo plaćanja suprotno dogovorenom redoslijedu (v. točku D.III.4.5), KORISNIK to može odrediti u KORISNIČKOM RAČUNU. Bez obzira na preferirani način plaćanja koji je naveo KORISNIK, EMI uvijek prvo koristi SALDO koji je u to vrijeme raspoloživ na RAČUNU KORISNIČKOG NOVČANIKA. EMI koristi željeni preferirana sredstva plaćanja samo za moguće nepodmirene iznose.

Deponiranje preferiranog sredstva plaćanja također je moguće u slučaju odobrenja za izravno terećenje (v. točku D.III.4.8), kao i u slučaju objedinjavanja transakcija (v. točku D.III.4.9).

#### 4.6.5. Isključivanje sredstava plaćanja

EMI može isključiti određena sredstva plaćanja na temelju procjene rizika. Ako EMI isključi neko sredstvo plaćanja, EMI će o tome obavijestiti KORISNIKA i predložiti jedno ili nekoliko drugih sredstava plaćanja koja se mogu koristiti umjesto toga.

#### 4.6.6. Ažuriranje sredstava plaćanja

KORISNIK mora stalno ažurirati podatke u vezi sa sredstvom plaćanja koje je deponirao na KORISNIČKOM RAČUN. Ako tijekom obrade transakcija EMI sazna za promjenu KORISNIČKIH bankovnih podataka ili podataka o kreditnoj kartici, EMI će o tome obavijestiti KORISNIKA, ako je to moguće, i zatražiti ga da ažurira svoj KORISNIČKI RAČUN.

#### 4.7 Namirenje negativnog SALDA računa

Ako je SALDO RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA negativan (npr. u slučaju neuspjelog izravnog terećenja), KORISNIK načelno više ne može vršiti plaćanja putem AUDIPAY-a. EMI zadržava pravo da u pojedinačnom slučaju KORISNIKU omogući daljnja plaćanja. Bez obzira na prethodno navedeno, mogućnost primanja (povratnih) plaćanja ostaje u svakom trenutku nepromijenjena.

Osim slučajeva dopuštenog objedinjavanja transakcija (v. točku D.III.4.9), EMI će obavijestiti KORISNIKA ako RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIKA ima negativan SALDO. Nakon takve obavijesti KORISNIK može pokrenuti ručno nadopunjavanje RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA i tako namiriti negativni SALDO. Ako KORISNIK ne iskoristi ovu mogućnost, EMI će (po svom izboru) iskoristiti jednu od sljedećih mogućnosti za poravnanje negativnog SALDA:

- po primitku uplata na RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIKA EMI će automatski iskoristiti takva sredstva za namirenje potraživanja prema KORISNIKU,
- nakon sljedeće uplate AUDIPAY-om, ako EMI to dozvoljava, EMI će KORISNIKOVA sredstva plaćanja teretiti nepodmirenim iznosom zajedno s iznosom plaćanja i o tome obavijestiti KORISNIKA,
- u slučaju neuspjelog izravnog terećenja EMI može teretiti kreditnu karticu ili ponovno pokušati izvršiti izravno terećenje ili
- teretiti bilo koje navedeno sredstvo plaćanja.

#### 4.8 OVLAŠTENJE ZA IZRAVNO TEREĆENJE za redovita plaćanja

Ako KORISNIK kupuje robu i usluge Prihvatnog mjesta ili TRŽIŠNOG OPERATORA putem AUDIPAY-a, može ovlastiti Prihvatno mjesto ili TRŽIŠNOG OPERATORA („**OVLAŠTENJE ZA IZRAVNO TEREĆENJE**“) za naplatu redovitih plaćanja sa svog RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA trajnim nalogom (koji se naziva i „**PRETPLATA**“). PRETPLATA je terećenje koje se vrši redovito ili neredovito te se može izvršiti putem KORISNIČKOG SUČELJA. KORISNIK posebno može ograničiti terećenje u odnosu na Prihvatno mjesto ili TRŽIŠNOG OPERATORA s obzirom na vrijeme i iznos (pojedinačni i/ili ukupni iznos). KORISNIK putem KORISNIČKOG SUČELJA može u bilo kojem trenutku otkazati PRETPLATU za Prihvatno mjesto ili TRŽIŠNOG OPERATORA ili EMI. Otkaz se mora izjaviti jedan RADNI DAN prije datuma terećenja.

Davanjem OVLAŠTENJA ZA IZRAVNO TEREĆENJE, KORISNIK istodobno daje ovlaštenje za terećenje RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA s redovitim iznosom računa koji potražuje Prihvatno mjesto ili TRŽIŠNI OPERATOR te za knjiženje iznosa u korist RAČUNA NOVČANIKA PRIMATELJA PLAĆANJA. To vrijedi sve dok KORISNIK ne otkáže OVLAŠTENJE ZA IZRAVNO TEREĆENJE. EMI nije obvezan pregledati terećenje Prihvatnog mjesta ili TRŽIŠNOG OPERATORA s obzirom na sukladnost s OVLAŠTENJEM ZA IZRAVNO TEREĆENJE. EMI KORISNIKA neće unaprijed obavijestiti o plaćanjima izvršenim na temelju OVLAŠTENJA ZA IZRAVNO TEREĆENJE. KORISNIK, međutim, može zatražiti prethodnu obavijest od strane odgovarajućeg Prihvatnog mjesta odnosno TRŽIŠNOG OPERATORA.

KORISNIK može zatražiti povrat novca ako

- točan iznos nije bio naveden tijekom davanja ovlaštenja i
- terećeni iznos plaćanja premašuje iznos koji je KORISNIK mogao očekivati na temelju svoje prethodne potrošnje i odgovarajućih okolnosti u konkretnom slučaju.

Zahtjev za povrat novca je isključen ako ga KORISNIK ne podnese EMI-ju u roku od 8 tjedana od trenutka terećenja odgovarajućeg iznosa plaćanja.

Na zahtjev EMI-ja KORISNIK mora navesti činjenične okolnosti na kojima se temelji njegov zahtjev za povrat novca. EMI zadržava pravo zatražiti daljnje informacije kako bi prikladno procijenio okolnosti, a posebno jesu li ispunjeni zahtjevi.

Zahtjev za povrat novca ne može se podnijeti ako je KORISNIK EMI-ju dao suglasnost za izvršenje platne transakcije i ako je, ovisno o slučaju, dobio podatke o predstojećoj platnoj transakciji ili ako mu je EMI ili primatelj plaćanja te podatke učinio dostupnima u dogovorenom obliku najmanje četiri tjedna prije datuma dospijeca.

U roku od deset RADNIH DANA nakon primitka zahtjeva za povrat novca, EMI će ili nadoknaditi puni iznos platne transakcije ili obavijestiti KORISNIKA o razlozima odbijanja zahtjeva za povrat novca. KORISNIK može kontaktirati tijela navedena u točki R ako ne prihvati razloge takvog odbijanja.

POSLOVNI KORISNICI nemaju pravo na gore navedene zahtjeve za povrat novca.

#### 4.9 Objedinjavanje transakcija

EMI može objediniti plaćanja KORISNIKA do iznosa koji pojedinačno odredi EMI („**LIMIT OBJEDINJAVANJA**“). LIMIT OBJEDINJAVANJA ne može biti veći od 199,00 EUR. KORISNIK je dužan i ovlašten odmah izvršiti povrat objedinjenog iznosa, a EMI ima pravo odmah zatražiti povrat objedinjenog iznosa nakon što je odgovarajući iznos E-NOVCA knjižen u korist RAČUNA NOVČANIKA PRIMATELJA PLAĆANJA.

Međutim, u postupku objedinjavanja transakcija i u slučaju da KORISNIK ne izvrši odmah povrat objedinjenog iznosa, EMI će novac povući s položenih sredstava plaćanja najkasnije nakon dostizanja individualno određenog LIMITA OBJEDINJAVANJA ili završetka „**RAZDOBLJA OBJEDINJAVANJA**“ (mjesečno, desetog dana u mjesecu ili, ako taj dan nije RADNI DAN, sljedećeg RADNOG DANA). EMI tada automatski tereti navedena sredstva plaćanja odgovarajućim iznosom. U tu svrhu KORISNIK može odrediti preferirano sredstvo plaćanja (v. točku D.III.4.6.4). Iznosi koji prelaze LIMIT OBJEDINJAVANJA uvijek se u punom iznosu naplaćuju izravno sa (preferiranog) sredstva plaćanja. Ako KORISNIK ima dovoljan SALDO na svom RAČUNU KORISNIČKOG NOVČANIKA, EMI će prvo iskoristiti taj SALDO (v. točku D.III.4.6.4.).

Svaki KORISNIK u bilo kojem trenutku mora osigurati dovoljno sredstava na svojim sredstvima plaćanja.

Bez obzira na objedinjavanje transakcija, iznos će se knjižiti u korist primatelja plaćanja odmah nakon izvršenja naloga za plaćanje.

EMI pridržava pravo na izmjene LIMITA OBJEDINJAVANJA s učinkom za naredno RAZDOBLJE OBJEDINJAVANJE.

### 5. Primanje uplata

KORISNICI preko AUDIPAY-a mogu primiti E-NOVAC na svoj RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIKA temeljem uplata koje u E-NOVCU vrše OSTALI KORISNICI (ukoliko je takva funkcionalnost omogućena za dotično tržište) ili nakon (djelomičnog) storniranja naloga, na primjer nakon prigovora, od Prihvatnog mjesta ili TRŽIŠNOG OPERATORA.

#### 5.1 Ograničenja za primanje uplata

Ovisno, između ostalog, o provjeri identiteta KORISNIKA, može postojati periodičko (npr. mjesečno ili godišnje) ograničenje za primanje uplata za RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIKA iz zakonskih razloga ili iz razloga upravljanja rizikom.

Osim ovog ograničenja primanja uplata, načelno je moguće primiti neograničena plaćanja u E-NOVCU. Međutim, to zahtijeva potpunu provjeru identiteta KORISNIKA budući da je EMI zakonski obavezan, po dostizanju ograničenja za primanje uplata, utvrditi identitet KORISNIKA. EMI će obavijestiti KORISNIKA o dokumentima potrebnim za provjeru njegovog identiteta.

## 5.2 POVRAT primljenih uplata

Svako izdavanje E-NOVCA na RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIKA, bez obzira na to radi li se o plaćanju OSTALIH KORISNIKA, Prihvatnog mjesta ili TRŽIŠNOG OPERATORA ili o nadopunjavanju RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA terećenjem sredstva plaćanja, podliježe u bilo kojem trenutku potencijalnom opozivu plaćanja.

Uplata na RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIKA može se, između ostalog, opozvati ako se opozove plaćanje sredstvima plaćanja KORISNIKA, OSTALIH KORISNIKA ili nekog Prihvatnog mjesta ili TRŽIŠNOG OPERATORA. Uvjeti pod kojima se opoziva uplata na RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIKA zbog opoziva plaćanja određenim sredstvom plaćanja (npr. SEPA izravno terećenje ili kreditna kartica) ovise isključivo o ugovornim i zakonskim uvjetima koji se primjenjuju na odgovarajuće sredstvo plaćanja. EMI nije dužan preispitati zakonitost takvih opoziva ili POVRATA SREDSTAVA.

## 6. Povrat SALDA RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA

Bilo koji KORISNIK u bilo kojem trenutku ima pravo prenijeti SALDO svog RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA na navedena sredstva plaćanja u skladu s ovim UVJETIMA. Uplata SALDA na navedeno sredstvo plaćanja je povrat odgovarajućeg E-NOVCA.

### 6.1 Uvjeti izvršenja

Sljedeći uvjeti za izvršenje primjenjuju se na uplatu SALDA na navedena sredstva plaćanja. KORISNIK

- se uspješno prijavio putem KORISNIČKOG SUČELJA s pomoću pristupnih podataka,
- je ispunio sva obavezna polja potrebna za nalog za plaćanje,
- je pružio potrebne podatke za sredstvo plaćanja, npr. podatke o BANKOVNOM RAČUNU, na koje će se SALDO uplatiti; EMI je ovlašten izvršiti nalog za plaćanje isključivo na temelju ID-a KORISNIKA koji je naveo KORISNIK,
- je naložio EMI-ju da izvrši transakciju povrata (npr. klikom na gumb ili na drugi način kako je dogovoreno s EMI-jem),
- je EMI-ju poslao sve potrebne dokumente u svrhu procjene legitimiteta i/ili rizika.

### 6.2 Razdoblje izvršenja

Za isplatu SALDA dogovara se razdoblje izvršenja od jednog RADNOG DANA (kako je definirano u točki D.III.4.3) ako se isplata provodi unutar Europskog gospodarskog prostora (države članice Europske unije i Island, Lihtenštajn, Norveška) i u eurima bez konverzije valute. Ovo se razdoblje izvršenja može produžiti za jedan RADNI DAN ako se nalog za plaćanje EMI-ju dostavi na papiru.

Ako isplata uključuje samo jednu konverziju valute između eura i valute države članice Europske unije izvan eurozone, razdoblje izvršenja je jedan RADNI DAN, pod uvjetom da se potrebna konverzija valuta izvrši u dotičnoj državi članici izvan eurozone, a u slučaju prekogranične isplate, da se prekogranični prijenos provodi u eurima.

Za sve isplate unutar Europskog gospodarskog prostora denominirane u valuti države članice Europskog gospodarskog prostora, osim eura, razdoblje izvršenja je četiri RADNA DANA.

Za sve isplate izvan Europskog gospodarskog prostora, bez obzira na valutu, ili za isplate unutar Europskog gospodarskog prostora u valutama koje nisu euro ili u valuti države članice Europskog gospodarskog prostora, razdoblje izvršenja može biti duže od četiri RADNA DANA.

Unutar tog razdoblja izvršenja, EMI će prenijeti sredstva koja odgovaraju iznosu E-NOVCA pružatelj odgovarajućeg KORISNIKOVOG sredstva plaćanja. Ovo razdoblje izvršenja započinje na dan kada KORISNIK EMI-ju daje valjani nalog za isplatu SALDA i EMI primi takav nalog. Ako EMI nalog za plaćanje primi nakon 16:00 sati po luksemburškom lokalnom vremenu ili na dan koji nije RADNI DAN, nalog za plaćanje smatrat će se primljenim sljedećeg RADNOG DANA.

### 6.3 Opoziv

KORISNIK ne može opozvati nalog za povrat nakon što ga zaprimi EMI. Nalog za povrat zaprimljen je nakon uspješnog prijensa putem KORISNIČKOG SUČELJA. Ako je platnu transakciju pokrenuo pružatelj usluge iniciranja plaćanja, KORISNIK ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što pristane na iniciranje naloga za plaćanje.

## 6.4 Limit za povrat

Ovisno o, na primjer, provjeri legitimnosti KORISNIKA, iz zakonskih razloga ili iz razloga upravljanja rizicima može postojati periodičko ograničenje za iznos povrata na RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIKA. KORISNIK može pristupiti podacima o svom osobnom limitu nakon što se prijavi na KORISNIČKI RAČUN.

Načelno je moguće ukinuti ograničenja za povrat SALDA. Međutim, ovo zahtjeva da EMI izvrši potpunu provjeru legitimnosti KORISNIKA. EMI će obavijestiti KORISNIKA o za to potrebnim informacijama i dokumentima.

## 7. Odbijanje naloga za plaćanje

EMI ima pravo odbiti izvršenje naloga za plaćanje koji je izdao KORISNIK ako:

- uvjeti za izvršenje navedeni u ovim UVJETIMA (v. točku D.III.4.1 i D.III.6.1) nisu ispunjeni,
- se čini da izvršenje krši ugovorne, zakonske ili druge pravne odredbe,
- nalog za plaćanje sadrži neke činjenične pogreške,
- KORISNIK ne ispunjava bilo koju od svojih obveza prema EMI-ju ili PRIMATELJIMA PLAĆANJA koji proizlaze iz ovih UVJETA ili bilo kojeg drugog ugovora između KORISNIKA i EMI-ja,
- nalog za plaćanje nije u skladu s obrascima dogovorenim ovim UVJETIMA,
- se nalog za plaćanje ne može izvršiti u cijelosti, posebno ako sredstva dostupna na RAČUNU KORISNIČKOG NOVČANIKA ili sredstvima plaćanja nisu dovoljna,
- sredstva potrebna za izvršenje naloga za plaćanje nisu učinkovito zaprimljena od EMI-ja, npr. ako ih je zadržala ili blokirala treća strana
- se čini da nalog za plaćanje potječe od neovlaštene osobe,
- razvoj financijskog stanja KORISNIKA ili osobe koja je s njim financijski povezana ugrožava brzo i potpuno ispunjavanje obveza KORISNIKA,
- se čini da izvršenje naloga za plaćanje izlaže EMI rizicima odgovornosti ili ugleda,
- lokalno ili strano državno tijelo (uključujući nadzorna i pravosudna tijela) zabranjuje izvršenje naloga,
- Tržišni operator/-i odbije/-u temeljnu kupnju,
- treće strane istaknu zahtjev na SALDO RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA ili
- se iz bilo kojeg razloga prema ovim UVJETIMA, KORISNIČKI RAČUN NOVČANIKA mora blokirati.

Ako EMI ne izvrši nalog za plaćanje, odmah će o tome obavijestiti KORISNIKA, no najkasnije do kraja sljedećeg RADNOG DANA, uz navođenje razloga. Ako se odbijanje temelji na činjeničnim pogreškama, EMI će obavijestiti KORISNIKA o postupku ispravljanja tih pogrešaka. Navođenje razloga ili pozivanje na takav postupak može se izostaviti ako bi to predstavljao kršenje zakonskih odredbi od strane EMI-ja. EMI može zahtijevati naknadu za opravdano odbijanje (v. točku I).

## 8. Blokiranje upotrebe

### 8.1 Blokiranje na zahtjev KORISNIKA

Na zahtjev KORISNIKA EMI će blokirati pristup AUDIPAY-u, RAČUNU KORISNIČKOG NOVČANIKA i/ili Pristupnim podacima, posebno u slučaju OBAVIJESTI O BLOKIRANJU sukladno točki E.I.1.

### 8.2 Blokiranje na zahtjev EMI-ja

EMI KORISNIKU može blokirati pristup AUDIPAY-u i RAČUNU KORISNIČKOG NOVČANIKA ako:

- EMI ima pravo raskinuti ovaj UGOVOR iz opravdanih razloga,
- EMI utvrđuje da postoji rizik da KORISNIK neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja,
- postoje objektivni razlozi koji se odnose na sigurnost RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA,
- postoji sumnja da je došlo do neovlaštene ili lažne upotrebe RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKA ili podataka o plaćanju na RAČUNU KORISNIČKOG NOVČANIKA,
- EMI mora blokirati korisnikov RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIKA zbog domaćih ili stranih zakonskih ili ugovornih odredbi,
- lokalno ili strano državno tijelo (uključujući nadzorna i pravosudna tijela) traži EMI da blokira RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIKA ili
- KORISNIK nije koristio AUDIPAY najmanje 3 godine.

EMI će obavijestiti KORISNIKA o blokiranju pod uvjetom da ova obavijest neće predstavljati kršenje zakonskih obveza, navodeći relevantne razloge za blokiranje, ako je to moguće prije blokiranja, no najkasnije odmah nakon toga, npr. e-poštom.

EMI će ukinuti blokiranje i ponovno aktivirati RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIKAKO ako razlozi za blokiranje više ne budu primjenjivi. EMI će o tome odmah obavijestiti KORISNIKA. EMI zadržava pravo zatražiti dodatne informacije i dokumente od KORISNIKA kako bi utvrdio nepostojanje ili nestanak razloga za blokiranje.

EMI može zabraniti pružatelju usluga informacija o računu ili pružatelju usluga iniciranja plaćanja pristup RAČUNU KORISNIČKOG NOVČANIKAKO ako to opravdavaju objektivni i valjano obrazloženi razlozi povezani s neovlaštenim ili lažnim pristupom računu za plaćanje od strane pružatelja usluga računa ili pružatelja usluga iniciranja plaćanja, uključujući neovlašteno ili lažno iniciranje platne transakcije.

EMI će KORISNIKA e-poštom obavijestiti o odbijanju pristupa i razlozima za to. Ove će se informacije KORISNIKU dostaviti što je prije moguće, no najkasnije odmah nakon uskraćivanja pristupa RAČUNU KORISNIČKOG NOVČANIKAKO, osim ako bi se time kršile zakonske obveze.

EMI će odobriti pristup RAČUNU KORISNIČKOG NOVČANIKAKO nakon što razlozi za odbijanje pristupa više ne postoje.

## **9. Odredbe za usluge iniciranja plaćanja i usluge pružanja informacija o računu**

Propisi o uslugama iniciranja plaćanja i uslugama pružanja informacija o računu stupaju na snagu, a EMI odobrava takve usluge najkasnije kad EMI po zakonu mora osigurati njihov pristup AUDIPAY-u.

### **9.1 Usluge iniciranja plaćanja**

KORISNIK ima pravo koristiti usluge plaćanja navedene u Prilogu I točka 7. Direktive 2015/2366 putem pružatelja usluga iniciranja plaćanja.

Ako KORISNIK da izričit pristanak za izvršenje plaćanja, EMI će isto provesti u skladu sa svojim zakonskim obvezama, kako bi zaštitio pravo KORISNIKA da koristi uslugu iniciranja plaćanja.

EMI ne provjerava ispunjava li pružatelj usluge iniciranja plaćanja svoje vlastite obveze i nije odgovoran u slučaju kršenja obveza od strane pružatelja usluga iniciranja plaćanja.

EMI napominje da pružatelju usluge iniciranja plaćanja, nakon što od njega primi nalog za plaćanje, mora priopćiti ili učiniti dostupnim bilo koje informacije u vezi s platnom transakcijom.

EMI će naloge za plaćanje poslane putem servisa pružatelja usluga iniciranja plaćanja, u smislu upravljanja vremenom, prioriteta ili troškova izvršiti na isti način kao i naloge za plaćanje koje izravno šalje KORISNIK, osim ako postoje objektivni razlozi za drugačije postupanje.

Osiguranje usluga iniciranja plaćanja ne ovisi o postojanju ugovornog odnosa između pružatelja usluga iniciranja plaćanja i EMI-a u tu svrhu.

### **9.2 Usluge pružanja informacija o računu**

KORISNIK ima pravo koristiti usluge koje omogućuju pristup podacima o računu za plaćanje, u ovom slučaju RAČUNU KORISNIČKOG NOVČANIKAKO u skladu s Prilogom I. točkom 8. Direktive 2015/2366.

EMI ne provjerava ispunjava li pružatelj usluge pružanja informacija o računu svoje vlastite obveze i ne snosi odgovornost u slučaju kršenja obveza od strane pružatelja usluge pružanja informacija o računu.

Na zahtjev pružatelja usluge pružanja informacija o računu, EMI će pružatelju usluge pružanja informacija o računu pružiti informaciju o računu ili će učiniti dostupnim sve podatke koji se odnose na KUPCA, njegov RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIKAKO i njegove naloge za plaćanje.

Zahtjeve za podacima poslane putem servisa pružatelja informacija o računu EMI će izvršiti bez diskriminacije, osim ako postoje objektivni razlozi za drugačije postupanje.

Osiguranje usluga pružanja informacija o računu ne ovisi o postojanju ugovornog odnosa između pružatelja usluga pružanja informacija o računu i EMI-ja u tu svrhu.

## **E. Neovlaštene, nepravilne ili neispravne isplate**

### **I. OBAVEZA KORISNIKA da obavještava i surađuje**

#### **1. OBAVIJEST O BLOKIRANJU**

Ako KORISNIK sazna da je bilo koji od njegovih uređaja opremljenih za pristup AUDIPAY-u (npr. mobilni telefon) izgubljen ili ukraden ili sazna za bilo kakvu zlouporabu ili drugu neovlaštenu upotrebu svojih pristupnih podataka, KORISNIK o tome mora obavijestiti EMI bez nepotrebnog odgađanja („**OBAVIJEST O BLOKIRANJU**”). Vežano za OBAVIJEST O BLOKIRANJU, KORISNIK se može obratiti EMI-ju u bilo kojem trenutku putem

telefonske linije za blokiranje i prijave: +49 5361 379 3838  
e-pošte: support-vwpayments@vwfs.com

KORISNIK mora odmah prijaviti policiji svaku krađu ili zlouporabu.

Ako KORISNIK sumnja da je neovlaštena osoba

- saznala njegove Pristupne podatke ili
- koristi njegove Pristupne podatke

KORISNIK mora dati OBAVIJEST O BLOKIRANJU.

Bez obzira na prethodno navedeno, KORISNIK, po vlastitom nahođenju, može blokirati svoj RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIKA ili Pristupne podatke.

#### **2. Obveza obavještavanja o neovlaštenim ili neispravnim plaćanjima**

Svaki KORISNIK mora obavijestiti EMI o bilo kojim neovlaštenim ili neispravnim plaćanjima bez nepotrebnog odgađanja nakon što za to sazna, no najkasnije 13 mjeseci nakon datuma terećenja.

Navedeno se također odnosi na plaćanja koja je inicirao pružatelj usluge iniciranja plaćanja.

### **II. KORISNIKOVA OBVEZA brige**

#### **1. Tehnička veza s AUDIPAY-om**

Svaki KORISNIK uspostaviti će tehničku vezu s AUDIPAY-om samo putem KORISNIČKOG SUČELJA. KORISNIK odgovara za svaki pristup AUDIPAY-u na druge načine osim onih navedenih u ovim UVJETIMA. Ako, na primjer, KORISNIK u myAudi ne uđe izravno upisivanjem URL-a u preglednik, npr. pristupi web stranici putem poveznica, postoji rizik da će pristupni podaci KORISNIKA biti dostupni trećim osobama.

#### **2. Tajnost pristupnih podataka**

Svaki je KORISNIK odgovoran za čuvanje pristupnih podataka u tajnosti i slanje istih samo putem KORISNIČKOG SUČELJA. KORISNIK će čuvati svoje pristupne podatke na sigurnom i trećim osobama spriječiti pristup do njih. Razlog za to je što svatko tko je dobio pristupne podatke može zloupotrijebiti AUDIPAY u okviru dogovorenih usluga.

Kako bi se zaštitili od zlouporabe, treba voditi računa o sljedećem:

- pristupni podaci ne smiju se pohranjivati u elektroničkom obliku niti bilježiti u bilo kojem drugom obliku,
- prilikom unosa pristupnih podataka morate osigurati da ih drugi ne mogu vidjeti,
- pristupni podaci nećete unositi u pristupne kanale osim onih dogovorenih u ovim UVJETIMA (npr. MyAudi),
- pristupni podaci ne smiju se prosljeđivati izvan postupka AUDIPAY-a, na primjer putem e-pošte i
- pristupni podaci ne smiju se pohraniti zajedno s uređajem opremljenim za pristup AUDIPAY-u.



### **3. Sigurnost KORISNIČKOG SUSTAVA**

KORISNIK mora poduzeti mjere za zaštitu ugrađenog hardvera i softvera („**KORISNIČKI SUSTAV**“). KORISNIK mora osigurati da korišteni sustavi ili aplikacije (npr. računalo i pripadajući softver) osiguravaju besprijekornu obradu. Osobito se moraju provoditi redovite provjere postojećih postupaka / alata za otkrivanje virusa, zaštitu računala ili uređaja s omogućenim pristupom internetu radi sprječavanja neovlaštenog pristupa trećih osoba sustavima KORISNIKA.

### **4. Kontrola podataka narudžbi s podacima koje prikazuje EMI**

U mjeri u kojoj EMI prikazuje KORISNIČKE podatke iz svojih naloga za plaćanje s pomoću AUDIPAY-a (npr. iznos i detalji o primatelju plaćanja) u KORISNIČKOM SUSTAVU ili bilo kojem drugom uređaju za potvrdu ili ih čini dostupnim na bilo koji drugi način, KORISNIK mora potvrditi da se prikazani podaci podudaraju s podacima namijenjenim za transakciju.

## **F. Trajanje UGOVORA i raskid**

### **I. Trajanje**

Ovaj UGOVOR stupa na snagu na dan kada EMI KORISNIKU omogući korištenje AUDIPAY-a.

UGOVOR je sklopljen na neodređeno vrijeme i može se raskinuti obavijesti o otkazu (v. točke F.II i F.III).

### **II. Raskid od strane KORISNIKA**

KORISNIK može raskinuti ovaj ugovorni odnos s EMI-jem u bilo kojem trenutku tako da kontaktira službu za korisnike i zatražiti zatvaranje KORISNIČKOG RAČUNA, uključujući RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIK. KORISNIKOVA obaveza da surađuje u pružanju informacija i dokumenata ostaje nepromijenjena.

### **III. Raskid od strane EMI-ja**

EMI može raskinuti ovaj UGOVOR u pisanom ili tekstualnom obliku u bilo kojem trenutku s otkaznim rokom od dva mjeseca i pokrenuti zatvaranje KORISNIČKOG RAČUNA, uključujući RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIK.

To ne utječe na pravo na raskid ugovora bez najave iz opravdanog razloga. Osnova za opravdan razlog posebno obuhvaća odbijanje KORISNIKA tijekom ugovornog odnosa da EMI-ju dostavi dokumente ili druge informacije koje su EMI-ju potrebne za utvrđivanje KORISNIKOVOG identiteta ili podrijetla plaćanja ili iz razloga upravljanja rizikom.

### **IV. Učinak raskida**

UGOVOR između KORISNIKA i EMI-ja prestaje u skladu s točkama F.II i F.III.

Po okončanju UGOVORA, EMI je ovlašten otkazati sve transakcije na čekanju. Sav E-NOVAC koji se u trenutku raskida UGOVORA nalazi na RAČUNU KORISNIČKOG NOVČANIK. EMI će se konvertirati i EMI će, nakon odbitka svih iznosa dugovanih EMI-ju, odgovarajuća sredstva uplatiti na KORISNIKOVA sredstva plaćanja, pod uvjetom da su ispunjeni svi nužni preduvjeti (v. točku D.III.6.4) u vezi s plaćanjem (npr. RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIK. ne može se zatvoriti kako bi se zaobišla ograničenja u vezi s plaćanjem u E-NOVCU) i da ne postoji povreda zakonskih obveza. Pravno to predstavlja povratak E-NOVCA.

Po prestanku UGOVORA, KORISNIK će i nastaviti plaćati sve troškove i naknade te se pridržavati svih ostalih obveza plaćanja koje mogu nastati do konačnog namirenja svih poslovnih odnosa prema ovom ugovoru ili u vezi s njim. Osim toga, nakon što raskid stupi na snagu, KORISNIK se više neće moći prijaviti na AUDIPAY putem KORISNIČKOG SUČELJA.

## **V. Neaktivan račun**

Ako KORISNIK nije dao dokumentirane upute u vezi s RAČUNOM KORISNIČKOG NOVČANIKAI ili unutar 3 godine nije inicirao nijednu transakciju s RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKAI, EMI ima pravo blokirati pristup (v. točku D.III.8.2). Uz to, EMI ima pravo zatvoriti RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIKAI. Tijekom zatvaranja RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKAI, EMI mora locirati KORISNIKA i, ako je potrebno, utvrditi ili ponovno utvrditi identitet KORISNIKA i, ako je potrebno, izvršiti daljnje istrage u vezi s podrijetlom sredstava na RAČUNU KORISNIČKOG NOVČANIKAI. KORISNIK mora pružiti sve potrebne informacije i dokumente koje zatraži EMI. Troškove zatvaranja RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKAI snosi KORISNIK. Pod uvjetom da KORISNIK ispunji sve svoje obveze i da ne postoje pravni razlozi koji bi to branili, EMI će SALDO NA RAČUNU KORISNIČKOG NOVČANIKAI uplatiti na KORISNIKOVA sredstva plaćanja.

## **G. Odgovornosti**

EMI će nastojati osigurati kontinuiran i siguran pristup AUDIPAY-u, iako to ne može biti zajamčeno u svim okolnostima. Konkretno, zbog više sile, nereda, štrajkova, terorizma, rata ili prirodnih nepogoda ili drugih događaja za koje EMI nije odgovoran ili zbog događaja izvan razumne kontrole EMI-ja (na primjer, suverene mjere u zemlji ili u inozemstvu, ili pouzdanost i dostupnost podatkovnih veza) može doći do pogrešaka i nerada sustava. KORISNIK također prihvaća da će pristup AUDIPAY-u povremeno možda biti ograničen kako bi se omogućilo obavljanje popravaka, radova na održavanju ili uvođenje novih funkcija ili usluga.

EMI će nastojati osigurati da se platni nalozi obrađuju unutar definiranog roka izvršenja.

KORISNIK je odgovoran za poštivanje zakona i drugih zakonskih odredbi koji u njegovoj nadležnosti vrijede u vezi s korištenjem AUDIPAY-a, uključujući sve izvozno-uvozne, porezne i devizne propise.

## **H. Odgovornost**

### **I. Odgovornost KORISNIKA za neovlaštene/zloupodobne platne transakcije**

Ako prije OBAVIJESTI O BLOKIRANJU dođe do neovlaštene platne transakcije zbog zlouporabe pristupnih podataka, KORISNIK EMI-ju odgovara za nastalu štetu do iznosa od 50 eura, neovisno o nepažnji.

Navedeno se primjenjuje ako:

- a) KORISNIK zlouporabu pristupnih podataka nije mogao primijetiti prije plaćanja ili
- b) su gubitak uzrokovali EMI, njegovi zaposlenici, agenti ili pružatelji usluga.

POSLOVNI KORISNICI odgovarati će za štetu proizašlu iz neovlaštenih platnih transakcija do iznosa koji prelazi 50 eura ako su namjerno ili iz nepažnje prekršili svoju obvezu obavještanja i dužne pažnje prema točkama E.I i E.II.

KORISNIK nije dužan nadoknaditi štetu prema gornjim stavcima ako nije bio u stanju dostaviti OBAVIJEST O BLOKIRANJU u skladu s točkom E.I.1 jer EMI nije osigurao svoju mogućnost primanja OBAVIJESTI O BLOKIRANJU te je šteta nastala zbog toga.

Osim toga, KORISNIK nije dužan nadoknaditi štetu prema gornjim stavcima ako EMI nije zatražio snažnu autentifikaciju KORISNIKA iako je to morao učiniti.

Ako se neovlaštene platne transakcije dogode prije OBAVIJESTI O BLOKIRANJU, a KORISNIK je namjerno ili iz krajnje nepažnje prekršio svoje obveze dužne pažnje prema ovim UVJETIMA, KORISNIK mora u potpunosti nadoknaditi nastalu štetu, osim ako EMI nije zatražio snažnu autentifikaciju KORISNIKA iako je to morao učiniti. Gruba nepažnja KORISNIKA može se posebno primijeniti ako krši svoje dužnosti prema točkama E.I i E.II.

Ako je KORISNIK postupao s prijevaram namjerom, onda odgovara u potpunosti.

## **II. KORISNIKOVI zahtjevi za povrat i naknadu štete prema EMI-ju**

### **1. Povrat za neovlaštena plaćanja s RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIK**

U slučaju neovlaštenog plaćanja, EMI mora bez odgađanja, a najkasnije do kraja sljedećeg RADNOG DANA, KORISNIKU vratiti iznos plaćanja. EMI neće izvršiti povrat dok ga se ne informira ili obavijesti o plaćanju. Ako je iznos terećen s RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIK, EMI mora vratiti RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIK u stanje u kojem bi bio bez terećenja zbog neovlaštenog plaćanja. Obveza povrata ne odnosi se na EMI ako postoje opravdani razlozi za sumnju da je KORISNIK postupio prijeverno i ako o tim razlozima pismeno obavijesti nadležno tijelo. Obveza povrata novca postoji ponovno ako se ova sumnja ne potvrdi.

Ako platnu transakciju inicira pružatelj usluge iniciranja plaćanja, EMI će iznos neovlaštene platne transakcije nadoknaditi odmah, a najkasnije do kraja sljedećeg RADNOG DANA i po potrebi dovesti terećeni RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIK u stanje u kojem bi bio bez neovlaštene platne transakcije.

EMI neće platiti nikakvu dodatnu financijsku naknadu.

### **2. Povrat novca u slučaju neizvršenja, netočnog ili odgođenog izvršenja odobrenog KORISNIKOVOG naloga za plaćanje**

U slučaju neizvršenja ili netočnog izvršenja odobrenog naloga za plaćanje, KORISNIK od EMI-ja može zatražiti trenutni i potpuni povrat iznosa uplate, pod uvjetom da plaćanje nije izvršeno ili je izvršeno pogrešno. Ako je iznos terećen s RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIK, EMI će račun vratiti u stanje u kojem bi bio da terećenje nije nastalo zbog neizvršenja ili neispravnog izvršenja platne transakcije. Ako su naknade odbijene od iznosa plaćanja, EMI će odbijeni iznos odmah prenijeti KORISNIKU.

KORISNIK može zatražiti povrat naknada koje su mu naplaćene u vezi s neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem naloga za plaćanje od strane EMI-ja ili terećenjem RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIK.

U slučaju pogrešnog izvršenja naloga za plaćanje, izuzev povrata, EMI također, u najvećoj mogućoj mjeri, može pokrenuti korektivne mjere ako nalog za plaćanje sadrži sve podatke potrebne za poduzimanje korektivnih radnji u odnosu na dotično netočno izvršenje, posebno u slučajevima kada je EMI prenio iznos koji se razlikuje od iznosa navedenog u nalogu za plaćanje.

Ako se netočno izvršenje temelji na činjenici da je pružatelj platnih usluga primatelja uplate plaćanje primio tek nakon isteka razdoblja izvršenja („ODGODA”), prethodni će zahtjevi biti isključeni. Ako je KORISNIK zbog ODGODE pretrpio gubitak, EMI odgovora PRIVATNIM KORISNICIMA u skladu s točkom H.II.3 a POSLOVNIM KORISNICIMA u skladu s točkom H.II.4. Ako nalog za plaćanje nije izvršen ili je pogrešno izvršen, EMI će na zahtjev KORISNIKA izvršiti praćenje naloga za plaćanje i KORISNIKA obavijestiti o rezultatu.

U slučaju neizvršenja ili neispravnog izvršenja platne transakcije, EMI će se, bez obzira na bilo kakvu odgovornost, na zahtjev potruditi pratiti platnu transakciju i obavijestiti KORISNIKA o rezultatu. KORISNIKU za to neće biti naplaćena naknada.

Ako je nalog za plaćanje inicirao KORISNIK putem pružatelja usluga iniciranja plaćanja, EMI će KORISNIKU nadoknaditi iznos platnih transakcija koje nisu izvršene ili su izvršene pogrešno i ažurirati terećeni RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIK tako da odražava status koji je imao prije izvršenja dotične netočne platne transakcije.

Pružatelj usluge iniciranja plaćanja mora dokazati da je EMI primio nalog za plaćanje i da je platna transakcija u okviru njegove odgovornosti odobrena, uredno evidentirana i da nije oštećena uslijed tehničkog kvara ili bilo kojeg drugog nedostatka u kontekstu neuspjelog, netočnog ili odgođenog izvršenja transakcije.

### **3. Naknada**

U slučaju neizvršenja ili pogrešnog izvršenja odobrenog naloga za plaćanje ili u slučaju neovlaštenog plaćanja, KORISNIK od EMI-ja može tražiti naknadu štete ili gubitka koji nisu već obuhvaćeni točkama H.II.1 i H.II.2. To ne vrijedi za slučaj ako EMI nije odgovoran za povredu svojih obveza. EMI odgovara za grešku posrednika kao da je njegova, osim ako je to u osnovi prouzročio posrednik kojeg je odredio KORISNIK.

Ako je KORISNIK doprinio nastanku štete ili gubitka kao posljedice skrivljenog ponašanja, načela udjela nepažnje određuju u kojoj mjeri EMI i KORISNIK moraju snositi gubitak ili štetu.

Odgovornost prema prethodnom stavku ograničena je na najviše 12.500 EUR. Ovo ograničenje se ne primjenjuje:

- na neovlašteni prijenos,
- u slučajevima namjernog kršenja pravila ili grube nepažnje EMI-ja,
- na rizike koje je EMI preuzeo na iznimnoj osnovi i
- na naknadu štete ako je KORISNIK privatni KORISNIK.

#### **4. Zahtjevi za naknadu štete POSLOVNIH KORISNIKA u slučaju neizvršenja odobrenih naloga za plaćanje, pogrešnog izvršenja odobrenih naloga za plaćanje ili neodobrenih naloga za plaćanje**

Iznimno od zahtjeva za naknadu štete prema točkama H.II.1 i H.II.2 POSLOVNI KORISNICI mogu tražiti naknadu štete u slučaju neizvršenja, netočnog ili odgođenog izvršenja odobrenih naloga za plaćanje ili neodobrenih naloga za plaćanje samo unutar ograničenja sljedećih odredbi:

- EMI odgovara za svoje greške. Ako je KORISNIK doprinio nastanku štete ili gubitka kao rezultat nepažljivog ponašanja, načela udjela nepažnje određuju u kojoj mjeri EMI i KORISNIK moraju snositi gubitak ili štetu.
- EMI ne odgovara za grešku posrednika. U tom slučaju, odgovornost EMI-ja bit će ograničena na pažljiv odabir i upute posrednika (nalog proslijeđen trećoj strani). EMI ne odgovara za kršenja posredničkih tijela koja angažira.
- Zahtjev KORISNIKA za naknadu ograničen je u smislu iznosa na iznos plaćanja, uvećan za naknade i kamate koje naplaćuje EMI. U slučaju zahtjeva za naknadnu štetu, zahtjev je ograničen na najviše 12.500 EUR po platnom nalogu. Ova ograničenja odgovornosti ne primjenjuju se u slučajevima namjere ili grube nepažnje od strane EMI-ja ili na rizike koje je EMI izričito preuzeo.

KORISNIK se izričito slaže da snosi isključivo rizike koji nisu pokriveni gore spomenutim zahtjevima za naknadu štete.

#### **5. Isključenje odgovornosti i prigovor**

Odgovornost EMI-ja u skladu s točkama H.II.1 do H.II.4 isključena je:

- ako EMI KORISNIKU dokaže da je primatelj uplate ili njegov pružatelj usluga plaćanja na vrijeme i u cijelosti primio iznos plaćanja ili
- ako je nalog za plaćanje pravilno izvršen u skladu s pogrešnim ID-om KORISNIKA koji je naveo sam KORISNIK. Međutim, u tim okolnostima KORISNIK može zatražiti od EMI-a da, koristeći odgovarajuća raspoloživa sredstva, nastoji povratiti novac. Ako povrat iznosa plaćanja nije moguć, EMI će, na temelju pisanog zahtjeva, KORISNIKU pružiti sve podatke koje ima i koji su bitni za KORISNIKA u svrhu poduzimanja pravnih radnji radi podnošenja zahtjeva za povrat novca. Za ovaj zahtjev za povrat EMI će naplatiti naknadu navedenu u cjeniku naknada (v. točku I.).

Izuzeti su zahtjevi KORISNIKA sukladno točkama H.II.1 do H.II.4 i prigovori KORISNIKA protiv EMI-ja zbog neizvršenih ili pogrešno izvršenih naloga za plaćanje ili zbog neodobrenih naloga za plaćanje, ako KORISNIK EMI o tome ne obavijesti odmah nakon što sazna za terećenje neodobrenog ili pogrešno izvršenog naloga za plaćanje ili najkasnije 13 mjeseci nakon datuma terećenja neodobrenog ili pogrešno izvršenog naloga za plaćanje. Ovo ograničenje počinje samo ako je EMI KORISNIKA najkasnije u roku od mjesec dana od izravnog terećenja obavijestio o terećenju platnim nalogom koristeći komunikacijski kanal koji je dogovoren za pružanje informacija o računu. U suprotnom, rok zastare počinje teći na dan kada EMI obavijesti KORISNIKA. KORISNIK može podnijeti zahtjev za naknadu štete u skladu s točkom H.II.3 čak i nakon isteka gore spomenutog ograničenja, pod uvjetom da je, ne svojom krivnjom, bio spriječen u poštivanju ove odredbe. U slučaju POSLOVNIH KORISNIKA, rok zastare od 60 dana primjenjuje se od datuma terećenja odobrenja ili pogrešno izvršenog naloga za plaćanje.

Izostanak pravovremenih prigovora smatrat će se odobrenjem i potvrdom, a podaci dostavljeni KORISNIKU smatrat će se neopozivo točnima, tako da KORISNIK ne može izravno ili neizravno osporiti ove transakcije.

Zahtjevi koje podnosi KORISNIK također su isključeni ako

- se zahtjev odnos na neobičan i nepredvidljiv događaj na koji EMI nema utjecaja i čije posljedice EMI nije mogao izbjeći unatoč dužnoj pažnji ili
- se EMI pridržavao zakonskih obveza.

### **III. Ograničenja odgovornosti EMI-ja**

Podložno točki H.II, EMI isključuje svu odgovornost iz ili u vezi s ovim UGOVOROM, osim zahtjeva za naknadu koji proizlaze iz namjerne ili grubo nepažljive povrede dužnosti

Podložno gornjim ograničenjima, EMI neće biti odgovoran za štete ili gubitke koji su nastali KORISNIKU zbog nepravilne upotrebe KORISNIČKOG SUČELJA, RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKAMA ili zbog netočnih podataka, netočnog unosa, prijenosa ili obrade podataka.

Ova ograničenja odgovornosti također se primjenjuju kada plaćanja iniciraju pružatelji usluga iniciranja plaćanja.

#### **I. Naknade**

Naknade naplaćene za sudjelovanje u AUDIPAY-u navedene su u trenutnom cjeniku naknada. Trenutni cjenik naknada dostavit će se KORISNIKU nakon njegove registracije, a potom ga putem KORISNIČKOG SUČELJA može vidjeti i preuzeti u bilo kojem trenutku.

KORISNIK potvrđuje da je primio cjenik naknada i da se slaže s njegovim sadržajem. KORISNIK se obvezuje konzultirati cjenik naknada prije svakog naloga za plaćanje.

KORISNIK se slaže da će EMI-ju platiti ili vratiti sve poreze, carine i naknade koje EMI mora platiti ili za koje EMI odgovara, izuzev poreze na dohodak ili druge poreze na dobit EMI-ja koji su povezani s transakcijama EMI-ja kao dio poslovnog odnosa s KORISNIKOM, bez obzira je li se oni moraju platiti bilo kojem državnom tijelu u Luksemburgu ili stranom tijelu ili bilo koje državno tijelo u Luksemburgu ili strano tijelo smatra EMI odgovornim za njih. Da bi se izbjegla svaka dvojba, obveza KORISNIKA da plati ili vrati EMI-ju sredstva primjenjivat će se i na naknade koje EMI plaća trećim pružateljima usluga, uključujući pružatelje alternativnih sredstava plaćanja.

KORISNIK će ovlastiti EMI da naknade i druge iznose koje duguje EMI-ju naplati s RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKAMA i bilo kojeg sredstva plaćanja.

#### **J. Zaštita podataka i suglasnost za prijenos podataka KORISNIKA**

##### **I. Zaštita podataka**

EMI će prikupljati, obrađivati, čuvati i koristiti osobne podatke KORISNIKA isključivo u skladu s pravilima zaštite podataka i u skladu s primjenjivim europskim i nacionalnim zakonom o zaštiti podataka. Pojediniosti se mogu naći u pravilima zaštite podataka koji su priloženi ovim UVJETIMA.

##### **II. Poslovna tajna - suglasnost za prijenos podataka KORISNIKA**

KORISNIK izričito pristaje i upućuje EMI da prenese ili učini dostupnim osobne podatke KORISNIKA (uključujući naziv tvrtke, sjedište, matični broj za pravne osobe i ime, adresu, datum i mjesto rođenja, državljanstvo, kontakt podatke za pojedince) kao i osobne podatke koji se odnose na njegove stvarne vlasnike i predstavnike, kao i financijske podatke (uključujući sredstva plaćanja, status RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKAMA, naloge za plaćanje) i podatke o korištenju tvrtkama Volkswagen AG, Volkswagen Financial Services Digital Solutions GmbH, Volkswagen Payment Systems GmbH, CRIF Bürgel GmbH, ACI Worldwide (Njemačka) GmbH, Concardis GmbH, te svim ostalim primateljima spomenutim u pravilima o zaštiti podataka, koje se, između ostalog, nalaze u Njemačkoj i drugim državama navedenim u pravilima o zaštiti podataka. Ti će se podaci prosljeđivati i/ili stavljati na raspolaganje dotičnim pružateljima usluga u vezi s uslugama koje se pružaju na temelju ugovora o pružanju usluga vanjskih izvođača EMI-ju u svrhu pružanja kvalitativnih i učinkovitih usluga KORISNIKU. KORISNIK također pristaje i nalaže EMI-ju da svoje osobne podatke, kao i osobne podatke koji se odnose na njegove stvarne vlasnike i predstavnike te podatke o relevantnim platnim transakcijama, pošalje predviđenom korisniku takvih platnih transakcija (npr. PRIHVATNA MJESTA

i TRŽIŠNI OPERATORI), uključujući informacije da je uputa u vezi s planiranom platnom transakcijom odbijena. Takav prijenos podataka odvijat će se tijekom trajanja poslovnog odnosa između EMI-ja i KORISNIKA, kao i tijekom razdoblja od tri godine nakon završetka poslovnog odnosa. KORISNIK potvrđuje da prosljeđeni podaci nakon prosljeđivanja više nisu zaštićeni luksemburškom profesionalnom tajnom.

KORISNIK ovime izričito pristaje i nalaže EMI-ju da podatke kojima se identificira KORISNIK ili GOST PLATITELJ (uključujući naziv tvrtke, sjedište, matični broj za pravne subjekte te ime, adresu, datum i mjesto rođenja, državljanstvo, kontakt podaci za pojedince), kao i osobne podatke koji se odnose na stvarne vlasnike i predstavnike kao i podatke o plaćanjima prenese ili učini dostupnim pružateljima sredstava plaćanja, uključujući pružateljima alternativnih sredstava plaćanja koja koristi KORISNIK ili GOST PLATITELJ na zahtjev takvih pružatelja sredstava plaćanja, uključujući pružatelje alternativnih sredstava plaćanja kako bi im se omogućilo poštivanje njihovih zakonskih i regulatornih obveza. KORISNIK nadalje nalaže EMI-ju da takve podatke prenosi svim tvrtkama uključenim u obradu platnih transakcija upućenih od strane KORISNIKA ili u njegovu korist.

## **K. Komunikacija i obavijesti**

KORISNIK se može obratiti EMI-ju preko podrške za KORISNIKE. Kontaktni podaci nalaze se na kraju ovih UVJETA.

Registracijom za AUDIPAY, KORISNIK se izričito slaže s primanjem obavijesti elektroničkim putem. EMI tako može e-poštom slati, između ostalog, sve poruke ili (zakonski propisane) informacije koje se odnose na usluge koje pruža, izmjene UVJETA, informacije o transakcijama ili druge obavijesti na adresu e-pošte koju je odredio KORISNIK.

KORISNIK u bilo kojem trenutku može zahtijevati dostavu UVJETA i ostalih zakonskih obveza u papirnatom obliku ili na drugom podatkovnom mediju.

Najave i obavijesti iz EMI-ja smatrat će se dostavljenima istog dana, ako EMI ili KORISNIK ne dobiju nikakvu poruku o neisporuci. To se ne primjenjuje na obavijesti od posebne važnosti, poput onih koje su nepovoljne za KORISNIKA, na primjer, obavijesti o raskidu.

Sva pismena komunikacija poslana na adresu koju je KORISNIK zadnju naveo i sva komunikacija poslana na adresu e-pošte koju je KORISNIK zadnju naveo smatrat će se uredno poslanom i primljenom. Vezano za poštu, datumom otpreme smatra se datum na odgovarajućem dokumentu, a datum primitka je treći dan nakon datuma otpreme.

Sadašnji UVJETI i svi daljnji predugovorni podaci bit će dostavljeni KORISNIKU na jeziku ovog UGOVORA. KORISNIK se slaže da sva komunikacija između EMI-ja i KUPCA bude na njemačkom, francuskom ili engleskom jeziku.

Nakon svake transakcije EMI će obavijestiti KORISNIKA o plaćanjima izvršenim putem AUDIPAY-a.

Ako se tijekom ugovornog razdoblja promijene ime ili poštanska adresa ili adresa e-pošte važne za komunikaciju s KORISNIKOM ili u vezi s informacijama o nadzornim tijelima ili relevantnim registrima, EMI će o tome odmah obavijestiti KORISNIKA.

EMI će putem telefona ili e-pošte obavijestiti KORISNIKA u slučaju sumnje ili stvarne prijevare ili u slučaju sigurnosnog rizika.

## **L. Poravnanje**

EMI ima pravo poravnati sve naknade, troškove ili druge iznose, koji se duguju EMI-ju, s bilo kojim potraživanjem koje KORISNIK ima ili će imati prema EMI-ju kao dio korištenja AUDIPAY-a (npr. isplata SALDA).

## **M. Pravo zaloga**

Kako bi osigurao sva postojeća, buduća i uvjetna potraživanja koja proizlaze prema KORISNIKU temeljem ovog UGOVORA, EMI će steći pravo zaloga na potraživanjima KORISNIKA kao dio korištenja AUDIPAY-a (npr. isplata SALDA).

EMI ima pravo izvršiti svoje založno pravo u cijelosti ili djelomično, odmah i bez davanja obavijesti ili roka.

## **N. Prijenos prava i obveza**

KORISNIK ne može ustupiti bilo kakve zahtjeve prema EMI-ju iz ovog UGOVORA i prema ovim UVJETIMA bez prethodnog pismenog pristanka EMI-ja. EMI pridržava pravo da sva potraživanja prema KORISNIKU, kao i sva prava i obveze iz ovog UGOVORA može prenijeti na treću osobu. KORISNIK ovime pristaje na prijenos svih zahtjeva, prava i obveza prema ovom UGOVORU od strane EMI-ja.

## **O. Promjene UVJETA**

U slučaju promjena zakonskih ili regulatornih odredbi ili sudske prakse, promjena u tržišnoj praksi ili tržišnim uvjetima, EMI ima pravo izmijeniti UVJETE AUDIPAY-a. EMI će pismeno obavijestiti KORISNIKA o svim izmjenama i dopunama UVJETA najkasnije 2 mjeseca prije nego što takva izmjena stupi na snagu. Smatra se da je KORISNIK dao suglasnost za odgovarajuću izmjenu, osim ako KORISNIK ne obavijesti o svom odbijanju prije predloženog datuma stupanja na snagu izmjene. Ako se KORISNIK protivi izmjeni, može raskinuti ovaj UGOVOR bez najave i bez ikakvih troškova. EMI će obavijestiti KORISNIKA o njegovom pravu na raskid UGOVORA i posljedicama šutnje na bilo koji prijedlog izmjena.

## **P. Salvatorna klauzula**

Ne postoje usmeni dodatni sporazumi uz ove UVJETE. Ako bi bilo koja odredba ili dijelovi ovih UVJETA bili ništetni, nevaljani ili neprovedivi, to ne utječe na valjanost ostalih odredbi ili dijelova ovih UVJETA.

## **Q. Pružanje dokaza**

Elektronički zapisi i dokumenti koje je kreirao EMI smatrat će se prihvaćenim dokazima i bit će dovoljan dokaz o obavijestima i uputama KORISNIKA te o činjenici da su transakcije navedene u takvim elektroničkim evidencijama i dokumentima izvršene u skladu s uputama KORISNIKA.

Elektronički zapisi i e-pošta imat će istu dokaznu snagu kao i pisani dokumenti.

Iznimno od članka 1341. Luksemburškog građanskog zakonika, KORISNIK i EMI se slažu da EMI može dokazivati svoje zahtjeve svim sredstvima (uključujući telefonske razgovore) dopuštenim u trgovačkim stvarima, kao što su izjave svjedoka, izjave pod prisegom, elektronički zapisi i bilo koji drugi prikladni dokumenti.

## **R. Pritužbe i izvansudsko rješavanje pritužbi**

### **I. Pritužbe**

Cilj EMI-ja je pružiti svim KORISNICIMA učinkovite i visokokvalitetne usluge. Slijedom toga, EMI je uspostavio postupak za KORISNIKE, koji su nezadovoljni uslugama koje im se pružaju i žele podnijeti pritužbu. Glavne značajke ovog postupka rješavanja pritužbi su sljedeće: prvi korak je da KORISNIK svoju pritužbu uputi EMI-ju telefonom, e-poštom ili pismom koristeći kontakt podatke navedene na kraju ovih UVJETA. Radi osiguranja kvalitete, sve pritužbe prima i koordinira centralizirano EMI-jev odjel za praćenje usklađenosti. Odjel za praćenje usklađenosti osigurava pregled činjenica i održava komunikaciju s KORISNIKOM te, ako je potrebno, obavještava upravu EMI-ja o pritužbi. Ako KORISNIK nije zadovoljan postupanjem po pritužbi, u drugom se koraku može izravno obratiti upravi EMI-ja.

U roku od petnaest RADNIH DANA od primitka pritužbe od strane EMI-ja, KORISNIK će dobiti pismeni odgovor s pojedinostima o činjenicama. U slučaju specifičnih okolnosti ili određenih poteškoća, postupanje po pritužbi može trajati dulje od petnaest RADNIH DANA; u tom će slučaju KORISNIK biti obaviješten o datumu odgovora.

Ako KORISNIK, nakon provedbe ovog postupka i koraka navedenih u ovoj točki R.I, nije u potpunosti zadovoljan EMI-jevim postupanjem po svojoj pritužbi, može se obratiti nadležnom nadzornom tijelu prema točki R.II.

### **II. Izvansudsko rješavanje pritužbi**

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF) nadležna je za primanje pritužbi od KORISNIKA EMI-ja te djeluje kao posrednik u potrazi za mirnim rješenjem ovih službenih pritužbi.

Pokretanje službenog postupka za pritužbe moguće je pod uvjetom da je KORISNIK završio postupak i korake navedene u točki R.I.

KORISNIK se može obratiti CSSF-u u vezi sa svojom službenom pritužbom i podnijeti zahtjev za pokretanje službenog postupka za pritužbe:

Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF)  
283, route d'Arlon  
L-1150 Luksemburg  
Tel.: +352 26 25 1 1  
Faks: +352 26 25 1 2601  
E-pošta: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)

KORISNIK može pronaći obrasce i upute u vezi sa zahtjevom za službeni postupak pritužbi na web stranici CSSF-a (<http://www.cssf.lu/en/consumer/complaints/>).  
To ne utječe na pravo izravnog obraćanju sudovima.

## **S. Mjesto nadležnosti i mjerodavno pravo**

Bez obzira na točku R, svi pravni sporovi koji proizlaze iz ili se odnose na ovaj UGOVOR bit će u isključivoj nadležnosti sudova grada Luksemburga, Velikog vojvodstva Luksemburg, osim ako EMI ne pokrene postupak pred sudovima bilo koje druge države koja je nadležna prema općim pravilima o nadležnosti, posebno prema odgovarajućim europskim propisima ili konvencijama.

Na UGOVOR zaključen između EMI-ja i KORISNIKA sukladno ovim UVJETIMA primjenjuje se isključivo luksemburško pravo. Ovom odredbom o izboru mjerodavnog prava, KORISNICIMA koji su potrošači ne oduzima se zaštita koja im se pruža odredbama od kojih se ne može odstupiti ugovorom na temelju zakona koji bi, da ne postoji izbor mjerodavnog prava, bio primjenjiv.

Zahtjevi protiv EMI-ja podliježu roku zastare od tri (3) godine. Rok zastare počinje teći od datuma djela ili propusta za koji se tereti EMI. Za zahtjeve podnesene sudu nakon posljednjeg dana zastarnog roka smatrat će se da je nastupila zastara. To ne utječe na pravo KORISNIKA na isplatu pozitivnog SALDA na njegov zahtjev, u skladu s točkom D.III.6, u bilo kojem trenutku.

### **Kontaktни podaci EMI-ja**

Daljnja pitanja mogu se uputiti tvrtki

Volkswagen Payments S.A.  
19-21 route d'Arlon  
Serenity Building – Bloc D  
L 8009 Strassen  
Luksemburg  
Telefonska podrška: +49 5361 379 3838  
Općenita adresa e-pošte: [support-vwpayments@vwfs.com](mailto:support-vwpayments@vwfs.com)  
E-pošta za pritužbe: [ComplaintsVWFSLux@vwfs.com](mailto:ComplaintsVWFSLux@vwfs.com)  
Registar trgovačkih društava: B215079 Glavno mjesto poslovanja: 19-21, route d'Arlon, L-8009 Strassen, Luksemburg



## **PRILOG A: Posebne odredbe u slučaju da KORISNIK ima prebivalište u određenim zemljama**

### **A. KORISNIK ima prebivalište u Švicarskoj**

Ako se UGOVOR zaključi između EMI-ja i KORISNIKA s prebivalištem u Švicarskoj, smatrat će se da su odredbe UVJETA izmijenjene kako slijedi:

**Točka D („Uspostavljanje RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKAI”)** dopunjuje se sljedećim novim prvom stavkom:

EMI, prema vlastitom nahođenju, u bilo kojem trenutku na datum ili nakon datuma UGOVORA može odlučiti ponuditi i uspostaviti RAČUNE KORISNIČKIH NOVČANIKAI za KORISNIKE pod uvjetima koje će EMI jednostrano odrediti i priopćiti. U skladu s tim, sve odredbe u UVJETIMA koje se odnose na upotrebu ili rad RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKAI ne smiju se čitati kao da EMI-ju nameću bilo kakvu obvezu za uspostavljanje ili održavanje bilo kojeg RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKAI. Ako se, nakon priopćenja uvjeta za uspostavljanje RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKAI od strane EMI-ja KORISNIKU, KORISNIK registrira za RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIKAI i pokrene bilo kakve uplate putem RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKAI, smatrat će se da je KORISNIK pristao na uvjete koje je priopćio EMI, i, ako to zahtijeva kontekst, smatrat će se, ako je to primjenjivo, da je ovaj UGOVOR izmijenjen ili dopunjen odgovarajućim uvjetima. Međutim, čak i u slučaju da je EMI, prema vlastitom nahođenju, odlučio ponuditi i uspostaviti RAČUN KORISNIČKOG NOVČANIKAI pod uvjetima koje je sam odredio, KORISNIK nema zakonsko pravo za korištenje RAČUNA KORISNIČKOG NOVČANIKAI.

**Točka O („Promjene UVJETA”)** u cijelosti se zamjenjuje kako slijedi:

U slučaju promjena zakonskih ili regulatornih odredbi ili sudske prakse, promjena u tržišnoj praksi ili tržišnim uvjetima, EMI ima pravo izmijeniti UVJETE AUDIPAY-a. EMI će pismeno (uključujući i e-poštom) obavijestiti KORISNIKA o svim izmjenama i dopunama UVJETA najkasnije 30 dana prije nego što takva izmjena stupi na snagu. Smatra se da je KORISNIK dao suglasnost za dotičnu izmjenu ako (i) KORISNIK nije dao pismenu obavijest o svom odbijanju (uključujući e-poštom) najkasnije dva tjedna prije datuma na koji takva izmjena treba stupiti na snagu, kako je naznačeno od EMI-ja i (ii) KORISNIK obrađuje ili dopušta obradu bilo kakvih plaćanja putem AUDIPAY-a. Ako KORISNIK odbije predloženu izmjenu, KORISNIK i EMI mogu raskinuti ovaj UGOVOR bez prethodne obavijesti i bez ikakvih troškova. U slučaju raskida, nastali troškovi i naknade u vezi s AUDIPAY-om dospijevaju te se moraju platiti odmah. EMI će KORISNIKU dostaviti odgovarajući račun.

### **B. KORISNIK ima prebivalište u Andori, Danskoj, Estoniji, Irskoj, Latviji, Monaku, San Marinu, Švedskoj, Ujedinjenom Kraljevstvu, Vatikanu**

Točka D.III.4.9 („Udruživanje transakcija”) se ne primjenjuje.