



OBRAZAC ZA PRIGOVORE PO KARTIČNIM TRANSAKCIJAMA
Card Transaction Dispute Form

Ime i prezime korisnika kartice <i>Cardholder's name and surname</i>	
Osobni identifikacijski broj (OIB) <i>Personal identification number</i>	
Broj kartice <i>Card number</i>	__ __ __ __ __ __ X X X X X X __ __ __ __
<i>*navesti prvih 6 i zadnja 4 broja kartice / specify first 6 and last 4 digits</i>	
Kartica blokirana <i>Card blocked</i>	<input type="checkbox"/> DA / YES <input type="checkbox"/> NE / NO
Datum i sat blokade <i>Card blocked date and time</i>	

Potpisom potvrđujem da sam upoznat(a) s reklamacijskim postupkom te pod kaznenom i materijalnom odgovornošću potvrđujem navedeno:

By signing this document, I confirm that I am familiar with dispute process and under criminal and material responsibility I confirm what is stated:

Osporene(a) transakcije(a) / *Disputed transaction(s)*

Datum transakcije <i>Transaction Date</i>	Naziv prodajnog mjesta / bankomata <i>Merchant name / ATM location</i>	Iznos i valuta transakcije <i>Transaction amount and currency</i>	ID transakcije <i>Transaction ID</i>

Datum / Date

Vlastoručni potpis korisnika kartice / Cardholder handwritten signature



RAZLOG PODNOŠENJA PRIGOVORA / REASON FOR FILING A DISPUTE

*označiti sa X (mark with sign X):

- Navedenu/e transakciju/e nisam obavio(la) niti sam ikoga ovlastio(la) da je obavi u moje ime, niti sam davao(la) svoju karticu, podatke s kartice kao niti korisničke i sigurnosne podatke za pristup mobilnom uređaju i na njemu povezanoj Aircash mobilnoj aplikaciji, a u vrijeme kad se sporna transakcija(e) dogodila(e) kartica je bila u mom posjedu.

I did not initiate the transaction(s) listed on this form, nor have I authorized anyone known to me to initiate them on my behalf, nor have I shared the card, security or user data to access my mobile device / Aircash mobile application, and in the time when the disputed transaction occurred, I was in possession of the card.

- Kupljen proizvod / usluga nije isporučen / pružena u dogovorenom roku.
Goods or services not provided / received within the agreed time period.

- Iznos je naplaćen više od jedanput za istu transakciju.
The amount was charged more than once for the same transaction.

- Narudžba / rezervacija / usluga je otkazana.
Order / reservation / service has been cancelled.

- Sredstva nisu vraćena / povrat nije primljen.
Credit not processed.

- Izgubljena kartica / ukradena kartica.
Lost / stolen card.

Gubitak / krađu prijavio(la) sam MUP-u.
I have reported the loss / theft to the police for further investigation.

DA / YES NE / NO

- Drugo:
Other reason:

Potpisom na ovom dokumentu potvrđujem da sam upoznat(a) s time da Aircash temeljem ovog prigovora ima pravo blokirati karticu kojom su učinjene osporene transakcije.

By signing this document, I confirm that I am aware that, on the basis of this complaint, Aircash has the right to block the card used to execute the disputed transactions.

Datum / Date

Vlastoručni potpis korisnika kartice / Cardholder handwritten signature



IZJAVA / SUGLASNOST STATEMENT / CONSENT

Podnošenjem ove reklamacije izričito izjavljujem da sam dobrovoljno stavio(la) na raspolaganje podatak o svom osobnom identifikacijskom broju i ostale osobne podatke te dopuštam da Aircash d.o.o. iste koristi u cilju moje nedvojbene identifikacije i zaštite mojih osobnih interesa u poslovanju s Aircash d.o.o. kao i da sam suglasan(a) da Aircash d.o.o. može naknadno zatražiti dodatne podatke, a sve u svrhu provedbe predmetnog postupka. To može uključivati i prosljeđivanje osobnih podataka trećim osobama. Trećim osobama smatraju se one osobe koje su neophodne za realizaciju ugovorenih obveza (npr. javni bilježnici, kartične sheme, procesori plaćanja) te ostale institucije u skladu sa zakonskim propisima (npr. nadzorna tijela HNB, MUP RH). Ujedno ovom suglasnosti ovlašćujem treće osobe, uključujući i Aircash d.o.o., da međusobno razmjenjuju i obrađuju navedene podatke u svrhu rješavanja podnijetog prigovora (reklamacije). Upoznat(a) sam s okolnošću da je prethodno opisana dostava navedenih podataka i dokumentacije nužna za rješavanje mojeg prigovora navedenog u Obrascu za prigovore po kartičnim transakcijama te da se ova suglasnost može opozvati povlačenjem prigovora.

Ovu Izjavu dajem u skladu s odredbama Zakona o platnom prometu te ona nema značenje privole za obradu osobnih podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka.

U slučaju neosnovane reklamacije, potvrđujem da sam suglasan(a) da Aircash d.o.o. izravno tereti moj Aircash novčanik, za iznos koji mi je neosnovano vraćen temeljem podnesenog prigovora.

By submitting this dispute, I expressly declare that I have voluntarily made available details about my personal identification number and other personal data. I allow Aircash d.o.o. to use the personal data for the purposes of my identity verification and protection of my personal interests in my business relationship with Aircash d.o.o. and I agree that Aircash d.o.o. may subsequently request additional details for carrying out the dispute procedure in question. This may include sharing of personal data to third parties. Third parties are considered those entities which are necessary for the realization of contractual obligations (e.g. public notaries, card schemes, payment processors, etc.) and other institutions in accordance with legal regulations (e.g. supervisory authorities). At the same time, I authorize third parties, including Aircash d.o.o., to exchange and process specified data with each other for the purpose of resolving the dispute in question. I am aware that the described disclosure of information and documentation is necessary to resolve my complaint as submitted in the Card Transaction Dispute Form and that this consent may be revoked by withdrawing the complaint.

I give this Statement/Consent in accordance with the clauses of the applicable regulations of payment transactions, and it does not have the same meaning as the consent for the processing of personal data in accordance with the General Data Protection Regulation.

In the event of an unfounded complaint, I confirm and agree that Aircash d.o.o. may directly charge my Aircash wallet for the amount remitted to me based on the filed dispute.

Datum / Date

Vlastoručni potpis korisnika kartice / Cardholder handwritten signature

POPUNJAVA DJELATNIK AIRCASH D.O.O. / FILLED IN BY EMPLOYEE OF AIRCASH D.O.O.:

Datum zaprimanja prigovora:	
Ime i prezime djelatnika:	
Potpis:	