

## OPĆI UVJETI SUDJELOVANJA U PROGRAMU VJERNOSTI OTPETICA OTP BANKE d.d.

### 1. Objašnjenja pojmova

- Opći uvjeti sudjelovanja u Programu vjernosti OTP banke d.d. OTPetica (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti)
- OTP banka dioničko društvo (u daljnjem tekstu: Banka), organizator Programa vjernosti OTPetica, sa sljedećim podacima:

<b>Adresa:</b>	<b>Ulica Domovinskog rata 61, Split</b>
<b>Adresa elektroničke pošte:</b>	<b>info@otpbanka.hr</b>
<b>Internet stranice:</b>	<b>www.otpbanka.hr</b>
<b>INFO telefon:</b>	<b>0800 21 00 21</b>
<b>BIC (SWIFT):</b>	<b>OTPVHR2X</b>
<b>IBAN:</b>	<b>HR5324070001024070003</b>
<b>OIB:</b>	<b>52508873833</b>

- Program vjernosti OTPetica OTP banke d.d. – online program vjernosti kojim upravlja OTP banka d.d., a namijenjen je prikupljanju Bodova od strane Sudionika u cilju ostvarenja odabranih Nagrada (dalje: OTPetica)
- Sudionik – klijent Banke koji ispunjava preduvjete za korištenje OTPetice
- Ispitanik – Sudionik ili druga fizička osoba čiji se osobni podaci obrađuju u sklopu korištenja ove usluge
- Bodovi – bodovi koje Sudionik prikuplja ispunjavajući Izazove
- Izazovi – aktivnosti koje definira Banka, a koje Sudionik ispunjava kako bi ostvario Bodove
- Dostignuća – pogodnosti koje se različito vrednuju i nagrađuju, a Sudionik ih ostvaruje ispunjavajući pojedine Izazove
- Usluge – financijske i ostale usluge koje Banka pruža klijentima
- Partneri – partneri Banke koji sudjeluju u OTPetici
- Nagrada – usluga ili proizvod koju Sudionik može zatražiti na temelju ostvarenih Bodova
- Nagradni kod – kod koji se u obliku barkoda ili koda dostavlja klijentu u svrhu preuzimanja Nagrade
- Katalog nagrada – popis Partnera i mogućih Nagrada koje Sudionik može odabrati
- Profil Sudionika – web profil OTPetice na kojem Sudionik ima uvid u svoje Izazove, stanje Bodova, moguće Nagrade, Katalog nagrada i ostvarena Dostignuća.

### 2. Opće odredbe

- 2.1. Opći uvjeti reguliraju uvjete i pravila sudjelovanja u OTPetici te obveze i prava Sudionika i Banke koje iz njih proizlaze.
- 2.2. OTPetica nije nagradna igra budući da svaki Sudionik stječe pravo na određenu nagradu kada ispuni tražene uvjete (Izazove).
- 2.3. Prikupljanje Bodova organizira Banka koja je odgovorna za plaćanje potrebnih naknada i poreza vezanih za organizaciju OTPetice.
- 2.4. Odnos između Banke i Sudionika u OTPetici reguliran je ovim Općim uvjetima, dok je korištenje Usluga Banke regulirano pojedinačnim općim uvjetima za korištenje proizvoda, objavljenim na Internet stranicama Banke.

### 3. Pristupanje OTPetici

- 3.1. Sudionikom OTPetice može postati domaća fizička osoba koja ima otvoren tekući račun u Banci i koristi usluge OTP internet bankarstva i/ili OTP mobilnog bankarstva ili OTPgo usluge. Strana fizička osoba može postati Sudionikom OTPetice isključivo putem OTP mobilnog bankarstva ili OTPgo usluge.
- 3.2. Sudionik pristupa OTPetici elektronskom prijavom u aplikaciji koja je dostupna u okviru usluga OTP internet bankarstva i/ili OTP mobilno bankarstvo ili OTPgo usluge, prihvaćajući Opće uvjete i potvrđujući da je upoznat sa korištenjem njegovih osobnih podataka, čime se smatra da je zaključen Ugovor o sudjelovanju u OTPetici (dalje: Ugovor).
- 3.3. Banka može po svojoj diskrecijskoj volji i bez davanja posebnog obrazloženja, odbiti zahtjev klijenta za sudjelovanje u OTPetici, ako to proizlazi iz okolnosti slučaja.
- 3.4. Za sudjelovanje u OTPetici Sudionik ne plaća nikakvu naknadu.

### 4. Obveze i odgovornosti Sudionika

- 4.1. Sudionik je dužan osigurati minimalne tehničke preduvjete za sudjelovanje u OTPetici koji uključuju pristup Internetu i potrebnu elektroničku opremu.

4.2. Sudionik se obvezuje pridržavati odredbi Općih uvjeta korištenja usluga on-line bankarstva i eRAČUNA, unutar kojih je opisan način korištenja internet i mobilnog bankarstva.

4.3. OTP banka Sudioniku omogućuje spajanje s određenim vanjskim aplikacijama (društvenim mrežama), u cilju jednostavnije prijave u aplikaciju OTPetica i iz razloga personalizacije profila Sudionika. U slučaju povezivanja OTPetice s vanjskom aplikacijom, Sudionik se obvezuje da će postupati u skladu s definicijama i odredbama te aplikacije. Ukoliko se u programu vjernosti OTPetica prikazuje profilna fotografija koju je u vanjskoj aplikaciji definirao Sudionik, Banka nema uvid u sadržaj takve fotografije i nije odgovorna za sadržaj iste. Sudionik je odgovoran da fotografije objavljuje u skladu s pravilima i odredbama vanjske aplikacije.

## **5. Obveze i odgovornosti Banke**

5.1. Banka će Sudioniku ponuditi mogućnosti ispunjavanja Izazova u cilju prikupljanja Bodova i potrebne tehničke predispozicije korištenja aplikacije OTPetica od strane Banke koje ne uključuju pristup Internetu i potrebne elektroničke uređaje.

5.2. Banka će Sudioniku ponuditi izbor Nagrada za Bodove.

5.3. Banka će Sudionika unutar aplikacije OTPetica, kao i putem dodatnih kanala (SMS, e-mail) obavijestiti o novim, ispunjenim izazovima, mjesečnim rezultatima i novostima koje se odnose na program vjernosti. Sudionik može u svakom trenutku odustati od primanja obavijesti putem dodatnih kanala.

5.4. Banka unutar OTPetice prikuplja podatke Sudionika te prati isključivo one transakcije koje su vezane uz određeni Izazov.

5.5. Banka jamči da će adekvatno zaštititi osobne podatke Sudionika.

## **6. Prikupljanje Bodova**

6.1. Sudionik prikuplja Bodove ispunjavajući Izazove koje je definirala Banka. Bodovi se dodjeljuju nakon što je Izazov u potpunosti izvršen.

6.2. Banka unaprijed definira broj Bodova koji se Sudioniku dodjeljuju za ispunjenje pojedinih Izazova.

6.3. Banka dodjeljuje Sudioniku Bodove i za određene proizvode koje kao njezin klijent koristi prije pristanka na sudjelovanje u OTPetici. Proizvode i pripadajući broj Bodova definira Banka.

6.4. Sudionik može koristiti Bodove koji se nalaze u vlastitom pregledu Bodova, vidljivog na njegovom Profilu.

6.5. Banka može, s ciljem poticanja aktivnosti Sudionika, prilagoditi sustav nagrađivanja tj. dodjele bodova za ispunjenje pojedinih Izazova na način da uskrati ili oduzme bodove, ukoliko Sudionik ne preuzme osvojene bodove u vremenskom periodu od 30 dana.

## **7. Korištenje Bodova**

7.1. Sudionik Bodove koristi na način da iste mijenja za dostupne Nagrade.

7.2. Popis mogućih Nagrada nalazi se unutar aplikacije OTPetica.

7.3. Popis Nagrada i potreban broj Bodova za korištenje Nagrade određuje Banka i isti je podložan promjenama o kojima će Sudionik biti obaviješten putem kanala Banke.

7.4. Nakon što prikupi određeni broj Bodova koje želi zamijeniti za Nagradu, Sudionik sam odabire jedan od ponuđenih načina preuzimanja nagradnog koda.

7.5. Kod kojim Sudionik može ostvariti Nagradu dostavlja se SMS-om ili e-mailom na broj, odnosno adresu koju Sudionik unese prilikom odabira Nagrade, a postoji također i mogućnost ispisa.

7.6. Sudionik može iskoristiti Nagradu u zadanom roku, koji je vidljiv neposredno nakon preuzimanja Nagradnog koda.

7.7. Sudionik je dužan odnositi se prema Nagradnom kodu kao prema vrijednosti. Nagradni kod se ne smije umnožavati. Za eventualno višestruko korištenje jednog Nagradnog koda odgovoran je Sudionik, te je Banka ovlaštena teretiti Sudionika za štetu nastalu višekratnim korištenjem Nagradnog koda.

## **8. Izmjene**

8.1. Banka može u bilo koje vrijeme mijenjati Opće uvjete. Informacije o izmjenama/dopunama Općih uvjeta bit će istaknute na šalterima Banke ili u prostorima Banke namijenjenim klijentima, web stranici Banke ili raspoložive u pisanom obliku na zahtjev Sudionika najkasnije 15 dana prije stupanja izmjena/dopuna na snagu.

8.2. Ukoliko Sudionik ne prihvaća izmjene Općih uvjeta, ovlašten je jednostrano bez ikakve naknade, do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu, otkazati Ugovor odabirom opcije otkaza Ugovora unutar same aplikacije OTPetica. Propust dostave izjave o otkazivanju ili nastavak korištenja aplikacije u navedenom roku, Banka tumači kao prihvaćanje izmjena od strane Sudionika.

## 9. Prestanak korištenja OTPetice

9.1. Neovisno o prethodnoj točki, Sudionik može u svako doba prestati koristiti OTPeticu na vlastiti zahtjev, odabirom opcije otkaza Ugovora unutar same aplikacije OTPetice.

9.2. Nakon što Sudionik otkáže Ugovor, povijest korištenja i Bodovi se brišu, odnosno Banka ne vodi evidenciju istih. Prilikom ponovnog odabira korištenja OTPetice, bez obzira na prethodno korištenje, OTPetice se pokreće sa stanjem bodova nula.

9.3. U slučaju smrti Sudionika, usluga se deaktivira i ostvareni Bodovi se ne mogu koristiti, odnosno isti se brišu.

9.4. Sudionik gubi pravo sudjelovanja u OTPetici, kao i sve sakupljene Bodove, ukoliko u bilo kojem trenutku prekrši odredbe Općih uvjeta.

9.5. Banka zadržava diskrecijsko pravo da, ne navodeći razloge za to, jednostrano isključi korisnika iz OTPetice.

## 10. Rješavanje spora

10.1. Međusobne sporove Banka i Sudionik će rješavati sporazumno, a u protivnom ugovaraju nadležnost suda prema sjedištu Banke.

## 11. Informacije o obradi osobnih podataka

11.1. Banka kao Voditelj obrade, dužna je Ispitaniku u trenutku prikupljanja osobnih podataka pružiti informacije u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka).

11.2. Informacije o obradi osobnih podataka Banka Ispitaniku pruža prilikom zaključenja ugovora, zaprimanja zahtjeva za ugovaranje usluge ili u drugim slučajevima kada prikuplja njegove osobne podatke, te su iste navedene u zahtjevu/obrascu/ugovoru ili drugom dokumentu putem kojeg se podaci prikupljaju kao i u Politici o zaštiti podataka Banke koja se Ispitaniku uručuje u trenutku prikupljanja njegovih osobnih podataka.

## 12. Podnošenje prigovora

12.1. Ukoliko Sudionik smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo ili je neopravdano terećen njegov račun, ovlašten/dužan je bez odgađanja dostaviti Banci pisani prigovor putem pošte na njenu poslovnu adresu, putem telefaksa ili elektroničke pošte, ili predati isti u poslovnici Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje reklamacija.

12.2. Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije, kao i dokaz iz kojeg je razvidno kako je Sudioniku prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Sudionik upotpuni prigovor.

12.3. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka će pozvati Sudionika da u tom smislu dopuni svoj prigovor, a ukoliko Sudionik to ne učini u roku od 8 dana od poziva, Banka će smatrati da je odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Sudionika s prigovorom ili s dopunom prigovora.

12.4. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima, obavijestiti Sudionika pisanim putem u roku od 7 radnih dana od dana zaprimanja prigovora, osim u slučaju da je posebnim općim uvjetima ili propisom za pojedinu vrstu usluge propisan drugačiji rok.

12.5. Tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti propisane su aktima Banke.

## 13. Završne odredbe

13.1. Ovi Opći uvjeti sastavni su dio registracije Sudionika u OTPetici.

13.2. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjivat će se na sve Sudionike od 01. siječnja 2024. godine.

Split, listopad 2023.

Uprava OTP banke d.d.