



Vesna Erde <vesna.erde@gmail.com>

Raskid ugovora

Broj poruka: 5

Vesna Erde <vesna.erde@gmail.com>

4. srpnja 2025. u 12:08

Prima: prodaja@fina.hr

Poštovani,

nastavno na Vaš odgovor na moju obavijest o raskidu ugovora kojim me upućujete na uplatu 10,62 € + PDV, odnosno da bih mogla koristiti certifikat, moram imati minimalno Windows operacijski sustav 10 ili 11, očitujem se na način da:

- posjedujem licencirani Windows operacijski sustav 10
- prvi certifikat koji ste mi izdali je bio neispravan
- u vašoj poslovnici u Karlovcu ste isti provjerili i opozvali dana 30.06.2025.
- u poslovnici mi je rečeno da će me telefonski kontaktirati slijedeći dan do 12:00 h
- obzirom da se niste javili u naznačeno vrijeme, zbog mojih radnih obveza, osobno je došla moja majka te je preuzela novi certifikat oko 13:30 h
- isti dan je pokušana aktivacija, nije bila moguća radi ove vaše obavijesti: Kriptografski uređaj serijskog broja 2BB714E7FF86A44 nije pridružen niti jednom korisniku
- telefonski sam kontaktirala korisničku službu, rečeno mi je da pošaljem ponovno email sa opisom problema na info.rdc@fina, međutim oni rade do 15:00 h te nema odgovora
- slijedeće jutro odmah u 7:30 h ponovno zovem vašu korisničku službu gdje mi je rečeno da moram sa izdanim certifikatom otići u vašu poslovnicu gdje mi trebaju na certifikat instalirati programe
- moja majka ponovno dolazi u vašu poslovnicu gdje joj na certifikat instaliraju programe (već treći dolazak!)

- obzirom da ni novi certifikat nije ispravan i nije moguća instalacija, zovem vašu korisničku službu

- i dalje je nemoguće aktiviranje certifikata ni nakon njihovih uputa :

prvo se pojavila obavijest: !Greška prijava nije uspjela!

- nakon ponovnog pokušaja aktiviranja certifikata uz telefonsku podršku korisničke službe slijedeća obavijest: Token je blokiran!

- vaša korisnička služba nije uspjela aktivirati certifikat uz sve moguće kombinacije od 8:30 do 11:00 sati te me upućuju da se ponovno javim emailom na info.fdc@fina.hr

- danas ponovno od vas dobivam isti email, kao i jučer nakon instalacije na certifikat u poslovnici, slijedećeg sadržaja, dakle isti odgovor kao i dan prije:

"Poštovana,

Vaši certifikati su izdani 3.7.2025 na uređaju 2BB9714E7FF86A44.

Lijep pozdrav,

Fina"

Od vaših lijepih pozdrava i navodnih "uputa" nema baš ništa - osim što sam oštećena stranka u našem poslovnom ugovoru koje je platila proizvod koji ne radi!

Napominjem da je certifikat zatražen isključivo radi sudjelovanja na e-Dražbi, obzirom da nismo uspjeli aktivirati certifikat, nisam mogla pristupiti i licitirati na dražbi (03.07.2025.g. do 11:59 h), za koju sam uplatila jamčevinu, čime ste me direktno oštetili.

Da ne govorim o tri odlaska u grad i naplati parkiranja u prvoj zoni!

Također napominjem da posjedujem certifikat RBA koji savršeno funkcionira već godinama.

U skladu sa svime do sada iznesenim ovim putem vas izvješćujem da:

- neću platiti opoziv neispravnog proizvoda/certifikata koji sam sa povjerenjem kupila i platila
- spremna sam platiti vještačenje certifikata proizvoda i naravno sve to javno objaviti do završetka ove reklamacije odnosno raskida ugovora
- neću vratiti certifikat dok ne dobijem odgovarajući odgovor na ovu obavijest o raskidu ugovora, sve u skladu sa važećim zakonima Republike Hrvatske koji štite obmanutog kupca: Zakon o obveznim odnosima i Zakon o zaštiti potrošača.

Pozdrav,

Valentina Ilić

Prima: Vesna Erde <vesna.erde@gmail.com>

Poštovana,

nastavno na dosadašnju komunikaciju te informacije koje ste nam dostavili, iako je u sustavu vidljivo da su certifikati preuzeti na krypto uređaj prije 8 sati 03.07.2025. te da ako ste imali problema pristupanju servisu e-dražba radi se o problemu druge prirode, Fina će izdati odobrenje za fakturirane račune te izvršiti opoziv certifikata bez naknade.

VALENTINA ILIĆ 1.3.124.1104.5.13.11.4.2

HR42910792105.3.22 OSOBNI 3.7.2025 7:59:00 CEST 3.7.2027 7:59:00 CEST 0% VAŽEĆI OK

VALENTINA ILIĆ 1.3.124.1104.5.13.11.8.2

HR42910792105.3.32 OSOBNI 3.7.2025 7:59:44 CEST 3.7.2027 7:59:44 CEST 0% VAŽEĆI OK

Molimo da u Finu predate zahtjev za opoziv certifikata na jedan od slijedećih načina <https://www.fina.hr/finadigicert/kada-zatraziti-opoziv-suspenziju-reaktivaciju-ili-oporavak-certifikata> te nas povratno o istom informirate putem ove e-mail kako bi poduzeli aktivnosti vezane uz odobrenja računa.

Za dodatne informacije, stojimo na raspolaganju.

S poštovanjem,

FINA

[Citirani tekst je skriven]

Vesna Erde <vesna.erde@gmail.com>

15. srpnja 2025. u 12:48

Prima: vlatka.bezjak@fina.hr

[Citirani tekst je skriven]

Vesna Erde <vesna.erde@gmail.com>

15. srpnja 2025. u 17:15

Prima: e-poslovanje@fina.hr

Poštovana,

u skladu sa Vašom uputom, danas sam u poslovnici FINE predala zahtjev za opoziv neispravnog kriptografskog uređaja.

Zahtjev je zaprimila i proslijedila na ovu email adresu gđa. Vlatka Bezjak.

Napomenula je da vrlo brzo rješavate povrat kupovnine u iznosu od 33,18 €, dostavljam vam transakcijski račun za povrat:

IBAN HR2923600003238599958

Lijepi pozdrav,
Valentina Ilić

[Citirani tekst je skriven]

e-poslovanje@fina.hr <e-poslovanje@fina.hr>

16. srpnja 2025. u 10:49

Prima: Vesna Erde <vesna.erde@gmail.com>

Poštovana,

zatraženo je odobrenje računa i povrat sredstava uplaćenih po predmetnom certifikatu.

S poštovanjem,

FINA

[Citirani tekst je skriven]



Vesna Erde <vesna.erde@gmail.com>

Blokirani certifikat

Broj poruka: 2

Vesna Erde <vesna.erde@gmail.com>

3. srpnja 2025. u 10:39

Prima: info.rdc@fina.hr

Poštovani,

već tri dana obilazim vašu poslovnicu, razgovaram sa korisničkom službom radi problema sa aktivacijom certifikata. Zamijenili ste uređaj jer je bio neispravan, dobila sam novi, niti uz telefonsku podršku i ponovno izdavanje certifikata na uređaj, poruka je sljedeća :

- Uređaj je blokiran!

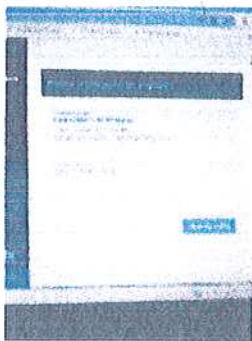
Obzirom da danas do 12 sati mogu licitirati na e- držabi radi čega sam i kupila certifikat, a ne mogu jer se ne mogu ulogirati, molim uputu i rješenje problema.

U prilogu prilažem fotografiju poruke.

Lp,

Valentina Ilić

OIB 42910792105



1000037077.jpg
9121K

info.rdc@fina.hr <info.rdc@fina.hr>

4. srpnja 2025. u 08:16

Prima: Vesna Erde <vesna.erde@gmail.com>

Poštovana,

Vaši certifikati su izdani 3.7.2025 na uređaju 2BB9714E7FF86A44.

Lijep pozdrav,

Fina

[Citirani tekst je skriven]



1000037077.jpg
9121K



Vesna Erde <vesna.erde@gmail.com>

Obavijest o opozivu certifikata

1 poruka

info.rdc@fina.hr <info.rdc@fina.hr>

16. srpnja 2025. u 07:15

Prima: vesna.erde@gmail.com

Vaši certifikat

serialNumber=HR42910792105.3.22,cn=VALENTINA ILIĆ,givenName=VALENTINA,sn=

ILIĆ,L=KARLOVAC,O=OSOBNI,C=HR (null)

serialNumber=HR42910792105.3.32,cn=VALENTINA ILIĆ,givenName=VALENTINA,sn=

ILIĆ,L=KARLOVAC,O=OSOBNI,C=HR (null)

su opozvani.



Vesna Erde <vesna.erde@gmail.com>

Raskid ugovora

Broj poruka: 5

Vesna Erde <vesna.erde@gmail.com>

4. srpnja 2025. u 12:08

Prima: prodaja@fina.hr

Poštovani,

nastavno na Vaš odgovor na moju obavijest o raskidu ugovora kojim me upućujete na uplatu 10,62 € + PDV, odnosno da bih mogla koristiti certifikat, moram imati minimalno Windows operacijski sustav 10 ili 11, očitujem se na način da:

- posjedujem licencirani Windows operacijski sustav 10
- prvi certifikat koji ste mi izdali je bio neispravan
- u vašoj poslovnici u Karlovcu ste isti provjerili i opozvali dana 30.06.2025.
- u poslovnici mi je rečeno da će me telefonski kontaktirati slijedeći dan do 12:00 h
- obzirom da se niste javili u naznačeno vrijeme, zbog mojih radnih obveza, osobno je došla moja majka te je preuzela novi certifikat oko 13:30 h
- isti dan je pokušana aktivacija, nije bila moguća radi ove vaše obavijesti: Kriptografski uređaj serijskog broja 2BB714E7FF86A44 nije pridružen niti jednom korisniku
- telefonski sam kontaktirala korisničku službu, rečeno mi je da pošaljem ponovno email sa opisom problema na info.rdc@fina, međutim oni rade do 15:00 h te nema odgovora
- slijedeće jutro odmah u 7:30 h ponovno zovem vašu korisničku službu gdje mi je rečeno da moram sa izdanim certifikatom otići u vašu poslovnicu gdje mi trebaju na certifikat instalirati programe
- moja majka ponovno dolazi u vašu poslovnicu gdje joj na certifikat instaliraju programe (već treći dolazak!)

- obzirom da ni novi certifikat nije ispravan i nije moguća instalacija, zovem vašu korisničku službu

- i dalje je nemoguće aktiviranje certifikata ni nakon njihovih uputa :

prvo se pojavila obavijest: !Greška prijava nije uspjela!

- nakon ponovnog pokušaja aktiviranja certifikata uz telefonsku podršku korisničke službe slijedeća obavijest: Token je blokiran!

- vaša korisnička služba nije uspjela aktivirati certifikat uz sve moguće kombinacije od 8:30 do 11:00 sati te me upućuju da se ponovno javim emailom na info.fdc@fina.hr

- danas ponovno od vas dobivam isti email, kao i jučer nakon instalacije na certifikat u poslovnici, slijedećeg sadržaja, dakle isti odgovor kao i dan prije:

"Poštovana,

Vaši certifikati su izdani 3.7.2025 na uređaju 2BB9714E7FF86A44.

Lijep pozdrav,

Fina"

Od vaših lijepih pozdrava i navodnih "uputa" nema baš ništa - osim što sam oštećena stranka u našem poslovnom ugovoru koje je platila proizvod koji ne radi!

Napominjem da je certifikat zatražen isključivo radi sudjelovanja na e-Dražbi, obzirom da nismo uspjeli aktivirati certifikat, nisam mogla pristupiti i licitirati na dražbi (03.07.2025.g. do 11:59 h), za koju sam uplatila jamčevinu, čime ste me direktno oštetili.

Da ne govorim o tri odlaska u grad i naplati parkiranja u prvoj zoni!

Također napominjem da posjedujem certifikat RBA koji savršeno funkcionira već godinama.

U skladu sa svime do sada iznesenim ovim putem vas izvješćujem da:

- neću platiti opoziv neispravnog proizvoda/certifikata koji sam sa povjerenjem kupila i platila
- spremna sam platiti vještačenje certifikata proizvoda i naravno sve to javno objaviti do završetka ove reklamacije odnosno raskida ugovora
- neću vratiti certifikat dok ne dobijem odgovarajući odgovor na ovu obavijest o raskidu ugovora, sve u skladu sa važećim zakonima Republike Hrvatske koji štite obmanutog kupca: Zakon o obveznim odnosima i Zakon o zaštiti potrošača.

Pozdrav,

Valentina Ilić

Prima: Vesna Erde <vesna.erde@gmail.com>

Poštovana,

nastavno na dosadašnju komunikaciju te informacije koje ste nam dostavili, iako je u sustavu vidljivo da su certifikti preuzeti na krypto uređaj prije 8 sati 03.07.2025. te da ako ste imali problema pristupanju servisu e-dražba radi se o problemu druge prirode, Fina će izdati odobrenje za fakturirane račune te izvršiti opoziv certifikata bez naknade.

VALENTINA ILIĆ 1.3.124.1104.5.13.11.4.2

HR42910792105.3.22 OSOBNi 3.7.2025 7:59:00 CEST 3.7.2027 7:59:00 CEST 0% VAŽEĆI OK

VALENTINA ILIĆ 1.3.124.1104.5.13.11.8.2

HR42910792105.3.32 OSOBNi 3.7.2025 7:59:44 CEST 3.7.2027 7:59:44 CEST 0% VAŽEĆI OK

Molimo da u Finu predate zahtjev za opoziv certifikata na jedan od slijedećih načina <https://www.fina.hr/finadigicert/kada-zatraziti-opoziv-suspenziju-reaktivaciju-ili-oporavak-certifikata> te nas povratno o istom informirate putem ove e-mail kako bi poduzeli aktivnosti vezane uz odobrenja računa.

Za dodatne informacije, stojimo na raspolaganju.

S poštovanjem,

FINA

[Citirani tekst je skriven]

Vesna Erde <vesna.erde@gmail.com>

15. srpnja 2025. u 12:48

Prima: vlatka.bezjak@fina.hr

[Citirani tekst je skriven]

Vesna Erde <vesna.erde@gmail.com>

15. srpnja 2025. u 17:15

Prima: e-poslovanje@fina.hr

Poštovana,

u skladu sa Vašom uputom, danas sam u poslovnici FINE predala zahtjev za opoziv neispravnog kriptografskog uređaja.

Zahtjev je zaprimila i prosljedila na ovu email adresu gđa. Vlatka Bezjak.

Napomenula je da vrlo brzo rješavate povrat kupovnine u iznosu od 33,18 €, dostavljam vam transakcijski račun za povrat:

IBAN HR2923600003238599958

Lijepi pozdrav,
Valentina Ilić

[Citirani tekst je skriven]

e-poslovanje@fina.hr <e-poslovanje@fina.hr>

16. srpnja 2025. u 10:49

Prima: Vesna Erde <vesna.erde@gmail.com>

Poštovana,

zatraženo je odobrenje računa i povrat sredstava uplaćenih po predmetnom certifikatu.

S poštovanjem,

FINA

[Citirani tekst je skriven]



Vesna Erde <vesna.erde@gmail.com>

Blokiran certifikat

Broj poruka: 2

Vesna Erde <vesna.erde@gmail.com>

3. srpnja 2025. u 10:39

Prima: info.rdc@fina.hr

Poštovani,

već tri dana obilazim vašu poslovnicu, razgovaram sa korisničkom službom radi problema sa aktivacijom certifikata. Zamijenili ste uređaj jer je bio neispravan, dobila sam novi, niti uz telefonski podršku i ponovno izdavanje certifikata na uređaj, poruka je slijedeća :

- Uređaj je blokirani!

Obzirom da danas do 12 sati mogu licitirati na e- držabi radi čega sam i kupila certifikat, a ne mogu jer se ne mogu ulogirati, molim uputu i rješenje problema.
U prilogu prilažem fotografiju poruke.

Lp,

Valentina Ilić

OIB 42910792105

1000037077.jpg
9121K

info.rdc@fina.hr <info.rdc@fina.hr>

4. srpnja 2025. u 08:16

Prima: Vesna Erde <vesna.erde@gmail.com>

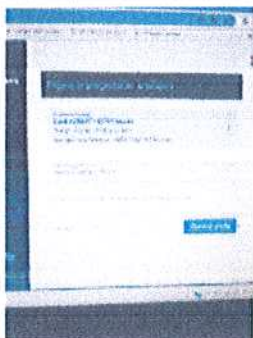
Poštovana,

Vaši certifikati su izdani 3.7.2025 na uređaju 2BB9714E7FF86A44.

Lijep pozdrav,

Fina

[Citirani tekst je skriven]

1000037077.jpg
9121K



Vesna Erde <vesna.erde@gmail.com>

Obavijest o opozivu certifikata

1 poruka

info.rdc@fina.hr <info.rdc@fina.hr>

16. srpnja 2025. u 07:15

Prima: vesna.erde@gmail.com

Vaši certifikat

serialNumber=HR42910792105.3.22,cn=VALENTINA ILIĆ,givenName=VALENTINA,sn=ILIĆ,L=KARLOVAC,O=OSOBNI,C=HR (null)

serialNumber=HR42910792105.3.32,cn=VALENTINA ILIĆ,givenName=VALENTINA,sn=ILIĆ,L=KARLOVAC,O=OSOBNI,C=HR (null)

su opozvani.