

OPĆI UVJETI POSLOVANJA
za izdavanje i korištenje Visa kreditne kartice za potrošače

SADRŽAJ

1. Uvodne odredbe	3
2. Pojmovna određenja.....	4
3. Izdavanje kartice	8
4. Obnavljanje kartice	11
5. Limit potrošnje.....	12
6. Korištenje kartice.....	13
7. Obračunsko razdoblje i Obavijest o učinjenim troškovima.....	18
8. Podmirenje troškova i terećenje Računa Kartice	20
9. Naknade i zatezne kamate.....	21
10. Blokada kartice	22
11. Gubitak, krađa, oštećenje, uništenje, promjena podataka i zlouporaba kartice	23
12. Reklamacije i prigovori.....	25
13. Odgovornost korisnika i banke.....	29
14. Ostale odredbe	30
15. Prestanak Okvirnog ugovora i prava korištenja kartice te naplata potraživanja .	31
16. Bankovna tajna i zaštita osobnih podataka	32
17. Završne odredbe.....	34

1. Uvodne odredbe

Članak 1.

1.1. Izdavalatelj Općih uvjeta

Izdavalatelj ovih Općih uvjeta poslovanja za izdavanje i korištenje Visa kreditne kartice za potrošače (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) jest CROATIA BANKA d.d., Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, 10110 Zagreb, Republika Hrvatska (u daljnjem tekstu: Banka), web stranica: <http://www.croatiabanka.hr> (dalje: Internetska stranica), SWIFT (BIC) oznaka: CROAHR2X, OIB 32247795989, upisana u sudski registar kod Trgovačkog suda u Zagrebu pod matičnim brojem 080007370. Nadležno tijelo za superviziju poslovanja Banke jest Hrvatska narodna banka.

1.2. Svrha i promjena Općih uvjeta

Općim uvjetima uređuju se prava i obveze Banke kao pružatelja platnih usluga i potrošača te njihovih zastupnika i punomoćnika kao platitelja, primatelja plaćanja ili istodobno u oba svojstva u smislu Zakona o platnom prometu, a vezano za korištenje Visa kreditne kartice za potrošače (dalje u tekstu: Kartica)

1.3. Primjenjivi akti

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno sa svim odredbama, njihovim izmjenama i dopunama donesenim za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Korisnika te slijedećim aktima Banke:

- Općim uvjetima poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane,
- Općim uvjetima poslovanja Banke s fizičkim osobama,
- Općim uvjetima za korištenje 3-D Secure usluge (Visa Secure usluga),
- Općim uvjetima korištenja CROBANet Internet bankarstva za građane,
- Općim uvjetima korištenja CROBA mBanking usluge za građane,
- Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima,
- Odluka o kamatnim stopama Banke za građane (dalje u tekstu: Odluka o kamatnim stopama),
- Pravilnik o načinu i metodama obračuna kamata, naknada, revalorizacije i efektivne kamatne stope Banke

te svi akti koji ih zamjene.

1.4. Prednost u primjeni

U odnosu na navedene akte, ovi Opći uvjeti se smatraju posebnim i imaju prednost u primjeni.

1.5. Poslovnice/Komercijalni centri

Popis poslovnica/komercijalnih centara (u daljnjem tekstu: poslovnica/komercijalni centar) nalazi se na Internetskoj stranici Banke i u poslovnim prostorijama Banke namijenjenim za poslovanje s klijentima.

1.6. Kontakt podaci Banke

- E-mail adresa: info@croatiabanka.hr
- Poštanska adresa: CROATIA BANKA d.d., Ulica Roberta Frangeša - Mihanovića 9, 10110 Zagreb, Republika Hrvatska
- Besplatni Info -Telefon: 0800 57 57

2. Pojmovna određenja

Članak 2.

Pojmovi koji se upotrebljavaju u ovim Općim uvjetima, imaju sljedeće značenje:

- 2.1. Autentifikacija** je postupak provjere identiteta Korisnika platnih usluga i/ili valjanost Kartice i/ili valjanost korištenja određenog platnog instrumenta uključujući provjeru njegovih personaliziranih sigurnosnih obilježja.
- 2.2. Autorizacija** je suglasnost Korisnika za izvršenje platne transakcije ili za izvršenje niza platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija
- 2.3. Bankomat** je samouslužni uređaj za isplatu gotovine.
- 2.4. Broj Kartice** je broj od 16 znamenaka naveden na Kartici kojim se identificiraju transakcije nastale korištenjem Kartice.
- 2.5. Datum dospeljeća** je datum na koji sve transakcije učinjene u zadnjem obračunskom razdoblju, obračunate naknade, zatezne kamate, prve rate za učinjene transakcije u zadnjem obračunskom razdoblju s pripadajućom naknadom za obročnu otplatu sukladno naknadnoj podjeli na rate i nedospjele rate za transakcije iz ranijih obračunskih razdoblja koje dospijevaju na naplatu.
- 2.6. Dinamička konverzija valuta (Dynamic currency conversion – DCC)** - usluga kod koje, prilikom isplate gotovine ili plaćanja robe ili usluge na prihvatnim mjestima u inozemstvu, Korisnik može, ukoliko mu je navedeno ponuđeno na ekranu uređaja, odabrati iznos terećenja u domicilnoj valuti. Primjenjivi tečaj za dinamičku konverziju valute i eventualna naknada za uslugu prikazani su na ekranu uređaja te potvrdi o transakciji.
- 2.7. Distributivni kanal** – distributivni kanali u smislu ovih Općih uvjeta, predstavljaju sredstva i načine preko kojih je omogućen pristup, ugovaranje i korištenje proizvoda i usluga Banke, a obuhvaćaju poslovnice/komercijalne centre Banke, bankomate, On-line bankarstvo i Internetsku stranicu Banke te ostalo za što Banka utvrdi da će predstavljati distributivni kanal za određeni proizvod ili uslugu.
- 2.8. Dnevni limit** je maksimalni dnevno dozvoljeni iznos isplate gotovine po Kartici i maksimalno dnevno dozvoljeni iznos plaćanja na prodajnom mjestu po Kartici.
- 2.9. EFT-POS (Electronic Fund Transfer/Point of Sale)** je uređaj preko kojeg se obavlja bezgotovinsko plaćanje roba i/ili usluga, odnosno isplata gotovine elektronskim putem.
- 2.10. Internetsko prodajno mjesto** je prodajno mjesto koje omogućuje prodaju robe i/ili usluga na internetu, a prihvaća karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja bez fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika.
- 2.11. Isplatno prodajno mjesto** – prodajno mjesto Primatelja plaćanja koje prislanjanjem i/ili provlačenjem evidentira prihvaćanje transakcija isplate gotovog novca iniciranih Karticama.
- 2.12. Jednokratna zaporka** je šesteroznamenasti kod s vremenski ograničenim trajanjem dostavljen SMS porukom na broj mobilnog uređaja Korisnika koji je evidentiran u Banci, a služi za jednokratnu identifikaciju Korisnika u svrhu autentifikacije transakcija na Internet prodajnim mjestima
- 2.13. Kartica** je personalizirana međunarodna Visa kreditna kartica koju Banka izdaje za Korisnika temeljem zahtjeva Klijenta po kojoj svi troškovi nastali njenim korištenjem na prodajnim i isplatnim mjestima kao i sve obračunate naknade tijekom tekućeg obračunskog razdoblja dospijevaju na naplatu u idućem obračunskom razdoblju na unaprijed određen Datum dospeljeća, pri čemu je obračunsko razdoblje jedan mjesec. Vlasnik i izdavatelj Visa kreditne kartice je Banka.

- 2.14. Kartična platna shema** je skup funkcija, procedura, postupaka, pravila i uređaja koji imatelju platne kartice omogućuju izvršenje platne transakcije i/ili podizanje gotovog novca kod pružatelja platnih usluga.
- 2.15. Klijent** je za potrebe ovih Općih uvjeta potrošač koji stupi u poslovni odnos s Bankom podnošenjem Pristupnice i/ili sklapanjem Okvirnog ugovora i/ili drugog ugovora, odnosno drugog dokumenta kod Banke kojim koristi platne usluge, odnosno druge usluge koje su predmet Općih uvjeta.
- 2.16. Kontakt adresa** je adresa koju je Klijent dostavio Banci kao adresu za dostavu svih dopisa, obavijesti, izvještaja i reklamnih materijala. Ako Klijent nije dostavio Banci kontakt adresu, Banka će sve obavijesti Klijentu slati na adresu prebivališta ili na adresu boravišta ako Klijent to izričito zatraži.
- 2.17. Korisnik** je Klijent Banke kojem je Banka odobrila izdavanje Kartice na kojoj je otisnuto njegovo ime i prezime koji može biti:
- **Osnovni korisnik (Kartica vlasnika)**, a koji je vlasnik Računa kartice, kojem je Banka kao Korisniku izdala osnovnu karticu i čije je ime i prezime otisnuto na kartici,
 - **Dodatni korisnik (Kartica opunomoćenika)** je korisnik kartice kojem je kartica izdana na zahtjev Osnovnog korisnika i čije je ime i prezime otisnuto na kartici.
- 2.18. Limit potrošnje** je iznos sredstava koji Banka odobrava Osnovnom korisniku za korištenje svih Kartica izdanih na njegov zahtjev (osnovne i dodatne) i kojeg Korisnici mogu iskoristiti za podizanje gotovog novca i pri kupnji roba i/ili usluga uključujući i Internet prodajna mjesta.
- 2.19. Naknadna podjela na rate** je podjela transakcije učinjene Karticom na određeni broj rata koje Korisnik odabire nakon proknjižene transakcije koristeći Distributivne kanale Banke koje mu Banka stavlja na raspolaganje za tu vrstu usluge (osim kada je iznos transakcije manji ili jednak iznosu koji je definirala Banka, a koji ne podliježe podjeli na rate), a najkasnije do kraja obračunskog razdoblja u kojem je izvršena transakcija koju želi podijeliti na rate.
- 2.20. Neotplaćeni troškovi kartice** su sve transakcije učinjene Karticom i njihove pripadajuće naknade u tekućem obračunskom razdoblju, sve nedospjele rate za transakcije učinjene Karticom u prethodnim obračunskim razdobljima kao i svi dospjeli, a nepodmireni troškovi evidentirani na Računu kartice kao i obračunata, a nepodmirena zatezna kamata.
- 2.21. Obavijest o učinjenim troškovima** (dalje: Obavijest) – pisana Obavijest Osnovnom korisniku o troškovima učinjenima korištenjem svih Kartica izdanim Osnovnom korisniku i Dodatnom korisniku u prethodnom obračunskom razdoblju uključujući i druge obveze koje je Osnovni korisnik obavezan podmiriti najkasnije do datuma dospjeća plaćanja (nedospjele rate iz ranijih obračunskih razdoblja koje dospijevaju u tom obračunskom razdoblju, zatezna kamata, članarina, upisnina i ostale naknade) i dospjelim nenaplaćenim obvezama evidentiranim na Računu kartice. Obavijest je dostupna Osnovnom korisniku u papirnatom obliku i/ili drugim ugovorenim Distributivnim kanalom koje mu Banka stavlja na raspolaganje za tu vrstu usluge.
- 2.22. Obračunsko razdoblje** – vremensko razdoblje između formiranja dviju Obavijesti (zadnji dan u mjesecu), osim prvog obračunskog razdoblja koje počinje s danom dostave Kartice Korisniku, a završava zadnji dan u mjesecu izdavanja kartice.
- 2.23. Okvirni ugovor** – označava Okvirni ugovor o izdavanju i korištenju Visa kreditne kartice kako je definirano u točki 3.9. ovih Općih uvjeta.
- 2.24. On-line bankarstvo** - u smislu ovih Općih uvjeta pojam on-line bankarstvo predstavlja usluge internetskog i mobilnog bankarstva povezane s poslovanjem s Karticama.

- 2.25. Personalizirane sigurnosne vjerodajnice** su podaci na Kartici i podaci pridruženi Kartici koji njenom izdavatelju služe za identifikaciju osobe koju je izdavatelj ovlastio za korištenje Kartice. Koriste se pojedinačno ili povezano, a predstavljaju podatke: ime i prezime Korisnika, Broj kartice, troznamenkasti kontrolni broj otisnut na Kartici, datum važenja Kartice, PIN, Tajni podatak te token/mToken lozinka.
- 2.26. PIN (Personal Identification Number)** je osobni tajni identifikacijski broj Korisnika, kojeg mu dodjeljuje Banka, poznat isključivo Korisniku, a koji služi u svrhu njegove nedvojbene identifikacije kod transakcija na bankomatu ili EFT-POS terminalu koje uvjetuju identifikaciju PIN-om.
- 2.27. Podnositelj zahtjeva** je potrošač koji je Banci predao Pristupnicu - Zahtjev za izdavanje Visa kreditne kartice za potrošače za izdavanje kartice.
- 2.28. Politika zaštite osobnih podataka** - je Politika zaštite osobnih podataka Croatia banke d.d., temeljni akt koji opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja, obrade i upravljanja osobnim podacima, a osigurava adekvatnu razinu zaštite podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka i svim ostalim vezanim zakonskim propisima.
- 2.29. Potpis** – vlastoručni potpis ili napredan elektronički potpis koji je izrađen pomoću kvalificiranih sredstava za izradu elektroničkog potpisa i temelji se na kvalificiranom certifikatu za elektroničke potpise, povezan je isključivo s potpisnikom te ga nedvojbeno identificira.
- 2.30. Potrošač** je fizička osoba koja u vezi poslova koji su predmet ovih Općih uvjeta djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.
- 2.31. Pouzdana autentifikacija** je autentifikacija na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo klijent zna), posjedovanja (nešto što samo klijent posjeduje) i svojstvenosti (nešto što klijent jest) koji su međusobno neovisni što znači da povreda jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost autentifikacijskih podataka, pri čemu najmanje dva od navedenih elemenata moraju pripadati različitoj kategoriji.
- 2.32. Prihvatno mjesto** - mjesto s uređajem ili sučeljem koje prihvaća Karticu za provođenje Platne transakcije.
- 2.33. Pristupnica - Zahtjev za izdavanje Visa kreditne kartice za potrošače** (dalje: Pristupnica) je zahtjev za izdavanje Visa kreditne kartice za potrošače koji se dostavlja Banci putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku podnošenja Klijentu može omogućiti, na obrascu koji odredi Banka, potpisan od strane Osnovnog korisnika i Dodatnog korisnika ako ga ima. Pristupnica predstavlja ponudu potrošača za sklapanje Okvirnog ugovora. Prihvatom Pristupnice od strane Banke i potpisivanjem iste od strane Banke, zasniva se ugovorni odnos između Korisnika i Banke te se sklapa Okvirni ugovor.
- 2.34. Prodajno mjesto** je prodavatelj koji prihvaća Visa karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i/ili usluga.
- 2.35. Račun** – svaki račun otvoren u Banci na teret kojeg se mogu namirivati dospjele obveze evidentirane na računu kartice.
- 2.36. Račun kartice** – račun kreditne kartice na kojem Banka evidentira obveze, naknade i ostale troškove nastale korištenjem kartice, zatezne kamate, uplate te podmirenje dospelih obveza.
- 2.37. Radni dan** jest dan na koji posluje Banka.
- 2.38. Rata** – dio iznosa učinjene transakcije koji dopijeva na naplatu sukcesivno, svakog kalendarskog mjeseca, sve do konačne otplate te transakcije, bilo da se radi o prijevremenoj otplati ili regularnoj otplati na rate na definirani Datum dopijeaća.
- 2.39. Raspoloživi limit** je limit potrošnje umanjen za sve neotplaćene troškove kartice i naknade po Karticama.

- 2.40. Referentni tečaj** je tečaj definiran od strane kartične kuće VISA, a koji se koristi u preračunavanju valuta iz originalnog iznosa kartične transakcije izvršene u inozemstvu u eursku protuvrijednost i nalazi se na Visa Internet stranicama.
- 2.41. Reklamacijski postupak** je postupak koji Banka provodi na zahtjev Korisnika koji osporava da je autorizirao ili zadao kartičnu transakciju.
- 2.42. Sankcije** - instrumenti diplomatske ili gospodarske prirode kojima se nastoji promijeniti aktivnosti ili politike poput kršenja međunarodnog prava ili ljudskih prava, ili politike koje ne poštuju vladavinu prava ili demokratska načela i utječu na poslovanje financijskih institucija i njihovih klijenata postavljanjem ograničenja, i kontrolom kretanja roba, usluga i sredstava obustavom izvršenja usluga i kontrolom kretanja roba, usluga i sredstava, a u suštini su zabrane nametnute organizacijama, fizičkim osobama i njihovim društvima, kao i proizvodima i uslugama navedenima u propisima Vijeća Europske Unije, rezolucijama Vijeća sigurnosti, Ujedinjenih naroda, i u slučaju sankcija SAD-a, propisa OFAC-a kao i bilo koje sankcije koje nalažu tijela vlasti određenih zemalja i ograničavajuće odredbe s međunarodnom ili regionalnom snagom koje izdaju tijela vlasti drugih zemalja (popis najvažnijih institucija koje propisuju sankcijske mjere uključuje: Ujedinjene narode, Europsku uniju, Ured za nadzor strane imovine Ministarstva financija SAD-a (Office of Foreign Assets Control – OFAC), Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske).
- 2.43. Samouslužni uređaj** je elektronički uređaj namijenjen izvršavanju platnih transakcija, plaćanja roba i usluga na kojem se transakcije provode uz prisutnost kartice i identifikaciju Korisnika na način uvjetovan od strane samog samouslužnog uređaja.
- 2.44. Tajni podatak** je alfanumerički podatak od 6 znakova koji Banka uručuje odnosno dostavlja Korisniku, a koji služi za identifikaciju Korisnika u svrhu autorizacije transakcija na Internet prodajnim mjestima.
- 2.45. Token/mToken lozinka (OTP – One Time Password)** – vremenski ograničena jednokratna lozinka koju predstavlja niz brojeva koje generira token/mToken. Služi za verifikaciju identiteta Korisnika prilikom korištenja usluga internetskog/mobilnog bankarstva Banke ili autorizacije platnih transakcija Karticom prilikom kupovine na Internet prodajnim mjestima.
- 2.46. Ukupan trošak** – iznos za koji se tereti Račun kartice, a koji uključuje sve troškove nastale korištenjem Kartice, zatezne kamate, naknade, upisnine i članarine te ostale moguće troškove.
- 2.47. Zamjenska kartica** je Kartica koja se izdaje za Korisnika u zamjenu za isteklu, izgubljenu, ukradenu, oštećenu Karticu ili zbog promjene osobnih podataka.
- 2.48. 3D usluga sigurnog plaćanja - Visa Secure usluga** je usluga kartične kuće Visa bazirana i razvijena na 3D Secure modelu, globalnom standardu za provjeru autentičnosti kupaca. 3D usluga sigurnog plaćanja je namijenjena za sigurno plaćanje roba i/ili usluga na Internet prodajnim mjestima koja podržavaju plaćanje 3D standardom. Navedena 3D usluga sigurnog plaćanja je sastavni dio funkcionalnosti Kartice.

3. Izdavanje kartice

Članak 3.

3.1. Pravo na izdavanje kartice

Temeljem Pristupnice Kartica se može izdati svakoj poslovno sposobnoj osobi, za koju Banka procijeni da je kreditno sposobna (na temelju njegovih primanja, dospjelih i nedospjelih obveza prema Banci i drugim vjerovnicima u skladu s pozitivnim propisima te u skladu s poslovnom praksom Banke) i koja se obveže postupati u skladu s Općim uvjetima.

3.2. Uvjeti za izdavanje kartice

Kartica se izdaje temeljem potpisane Pristupnice uz obveznu identifikaciju propisanim osobnim dokumentima. Identifikacijski dokument je službeni dokument s fotografijom osobe kojega izdaje nadležno državno tijelo sa svrhom identifikacije osobe (osobna iskaznica, putovnica).

Kartica se izdaje ukoliko je Podnositelj Pristupnice dostavio Banci sve ostale podatke, dokumentaciju i isprave u skladu s važećim propisima i bilo koje druge dokumente koje prema potrebama zahtijeva Banka.

Gubitak poslovne sposobnosti, neprijavlivanje promjene podataka, neispunjavanje obveza iz ovih Općih uvjeta ima za posljedicu blokadu Kartice.

3.3. Predaja dokumentacije

Potpisana Pristupnica i potrebna dokumentacija, predaje se u Poslovnici/Komercijalnom centru ili putem distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti za navedenu vrstu usluge.

3.4. Odustanak od okvirnog ugovora

Podnositelj Pristupnice može u roku 14 dana od dana sklapanja Okvirnog ugovora odustati od Okvirnog ugovora i zahtijeva za izdavanje kartice bez naknade, a protekom 14 dana uz obvezu da Banci nadoknadi sve troškove izdavanja Kartice u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima

3.5. Odluka Banke

Odluku o izdavanju Kartice, visini odobrenog Limita potrošnje i instrumentima osiguranja naplate Banka donosi sukladno svojim aktima i po vlastitoj ocjeni bez obveze obrazloženja.

3.6. Instrumenti osiguranja

Sve propisane instrumente osiguranja Osnovni korisnik je dužan Banci na njen zahtjev dostaviti prije preuzimanja Kartice kako za Osnovnog korisnika tako i prije preuzimanja za svakog Dodatnog korisnika ako su potrebni instrumenti osiguranja.

3.7. Prihvaćanje Općih uvjeta

Klijent, potpisom na Pristupnici potvrđuje da je, prije sklapanja predmetnog Okvirnog ugovora upoznat s ovim Općim uvjetima i svim ostalim aktima iz članka 1.3. te da se s njima slaže i prihvaća sva prava i obveze koje iz istih proizlaze.

3.8. Sklapanje Okvirnog ugovora

Okvirni ugovor se smatra sklopljenim prihvaćanjem Pristupnice od strane Banke te obavijesti Banke o odobrenju.

3.9. Okvirni ugovor

Ovi Opći uvjeti, sa svim ostalim aktima iz članka 1.3. ovih Općih uvjeta i Pristupnica te Obavijest o prihvatu Pristupnice i Obavijest o limitu čine Okvirni ugovor o izdavanju i korištenju Visa kreditne kartice (dalje u tekstu: Okvirni ugovor). Za vrijeme trajanja Okvirnog ugovora, Banka će na zahtjev Korisnika dati bez odgađanja odredbe Okvirnog ugovora na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka.

3.10. Otvaranje Računa kartice

Nakon sklapanja Okvirnog ugovora i zaprimanja instrumenata osiguranja, Banka za potrebe izdavanja i korištenja Kartice, otvara Klijentu Račun kartice i dodjeljuje Limit potrošnje.

3.11. Izdavanje kartice

Banka izdaje Karticu koja glasi na ime i prezime vlasnika Računa kartice (Osnovni korisnik).

Banka na zahtjev Osnovnog korisnika izdaje Karticu Dodatnom korisniku koja glasi na ime i prezime Dodatnog korisnika.

Zbog standardiziranih postavki dizajna Kartice i limitiranog broja znakova, koje definiraju Kartične kuće i Banka, Korisnik na Pristupnici odabire kako će mu u iznimnim situacijama ime i prezime na Kartici biti otisnuto ukoliko podaci u osobnim dokumentima Korisnika premašuju propisani broj znakova.

3.12. Vlasništvo i neprenosivost

Kartica je platni instrument u vlasništvu Banke i neprenosiva je. Korisnik je dužan koristiti Karticu u skladu s odredbama Okvirnog ugovora i ovim Općim uvjetima.

Korištenje Kartice od strane osobe čije ime i prezime nije otisnuto na Kartici smatra se zlouporabom te ima za posljedicu prestanak prava korištenja Kartice, kao i obvezu nadoknade svih eventualnih troškova nastalih Banci.

3.13. Sigurnost PIN-a i podataka

Uz svaku Karticu Banka će Korisniku uručiti i pripadajući PIN.

PIN-ovi se dostavljaju na adresu prebivališta ili boravišta Korisnika običnom poštom ili na drugu Kontakt adresu ako Korisnik tako zatraži uz uvjet da evidenciju Banke dopuni sa navedenom adresom.

Banka svakom Korisniku kartice jamči tajnost izdavanja PIN-a, a zaprimljeni PIN Korisnik sam može izmijeniti na Bankomatima uz naknadu sukladno Tarifi naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima.

Korisnik Kartice PIN ne smije priopćiti trećim osobama, niti zapisivati ili čuvati u bilo kojem obliku zajedno s Karticom. U slučaju da Korisnik posumnja da je netko upoznat s PIN-om, obvezan je izmijeniti PIN na bankomatu s raspoloživom uslugom promjene PIN-a. U slučaju sumnje na korištenje Kartice sa tako kompromitiranim PIN-om, Korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku kako bi se Kartica pravovremeno blokirala.

Korisnik je obvezan prilikom unosa PIN-a paziti da nitko ne vidi utipkani tajni broj, te je obvezan brinuti da se svi postupci s Karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom, te ne smije dopustiti da Kartica izađe iz njegova vidokruga, a ako to ipak učini, čini to na vlastiti rizik i snosi odgovornost za moguću zlouporabu Kartice.

Odgovornost za štete nastale nepažljivim korištenjem Kartice, kao i svi troškovi koji iz toga proizlaze, terete Klijenta. Sav rizik zloupotrebe PIN-a pada isključivo na teret Klijenta.

3.14. Preuzimanje kartice

Korisnik je jedini ovlašten Karticu sa svojim imenom i prezimenom preuzeti i to osobno potpisivanjem Potvrde o preuzimanju Kartice u poslovnici/komercijalnom centru Banke

temeljem pisane obavijesti koju je od Banke zaprimio na ugovoreni način. Korisnik preuzima aktiviranu Karticu.

Iznimno, Kartice se Korisniku mogu dostaviti i poštom preporučenom pošiljkom s povratnicom na adresu boravišta ili prebivališta navedenu u Pristupnici ili na drugu Kontakt adresu koju je Korisnik naveo za evidenciju Banke ukoliko Korisnik to izričito pisanim putem zatraži. U tom slučaju Kartica se privremeno blokira, a po primitku povratnice ili pismene obavijesti o primitku od strane Korisnika Banka će Karticu odblokirati.

3.15. Rok za preuzimanje kartice

Korisnik je dužan Karticu preuzeti čim prije, a najkasnije u roku 90 dana od zaprimanja Obavijesti o prijemu. Ukoliko Kartica nije preuzeta u navedenom roku Banka će istu blokirati i uništiti.

Ukoliko nakon uništavanja Kartice Korisnik ipak dođe po Karticu, potrebno je ponovno podnijeti Zahtjev za ponovnu izradu kartice i PINa. U tom slučaju Banka će naplatiti naknadu sukladno Tarifi naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima.

3.16. Postupak kod ne primitka kartice

Na osnovi prijave Korisnika da nije primio Kartice, Banka radi provjeru u evidencijama vraćene pošte. Ukoliko je Kartica vraćena u Banku, ista se šalje Korisniku ponovno na njegovu adresu. U slučaju da Kartica nije vraćena u Banku, Banka će blokirati Karticu, a potom izdati zamjensku Karticu s novim PIN-om uz naplatu troška u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima i predati Korisniku na ugovoren način.

3.17. Obaveze korisnika vezane uz sigurnost

U svrhu sigurnosti, Korisnik je dužan:

- odmah nakon primitka Kartice poduzeti razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica
- koristiti se Karticom u skladu s odredbama Okvirnog ugovora kojima je regulirano izdavanje i korištenje Kartice
- postupati s Karticom i PIN-om s pažnjom dobrog gospodara te je obvezan onemogućiti i ne ustupati trećim osobama korištenje Kartice
- čuvati tajnost svog PIN-a, voditi brigu da netko drugi ne dođe u njegov posjed, ne priopćiti trećim osobama, označiti na samoj Kartici, zapisivati ili čuvati u bilo kojem obliku zajedno s Karticom
- prilikom unosa PIN-a paziti da nitko ne vidi utipkani tajni broj
- brinuti da se svi postupci s Karticom na Prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom
- prije korištenja Kartice na Internet Prodajnom mjestu, provjeriti autentičnost i sigurnosna obilježja internetske stranice kao i proučiti opće uvjete poslovanja trgovca
- redovno pratiti Transakcije učinjene Karticom te stanje po Računu kartice, kao i voditi brigu o nastalim troškovima učinjenim Karticom
- Korisnik 3D usluge sigurnog plaćanja, dužan je ograničiti i onemogućiti pristup svom mobilnom telefonu trećim osobama

3.18. Opoziv prava korištenja kartice

Osnovni korisnik može u svakom trenutku uskratiti i opozvati pravo korištenja Kartice Dodatnom korisniku.

4. Obnavljanje kartice

Članak 4.

4.1. Trajanje ugovora i važenje kartice

Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, a Kartica se izdaje na rok od tri godine i rok važenja Kartice otisnut je na samoj Kartici, a izdana Kartica važeća je do zadnjeg dana mjeseca u godini kako je otisnuto na Kartici. Prestanak važenja Kartice po bilo kojoj osnovi ne utječe na obveze Korisnika koje su prije toga nastale korištenjem Kartice.

4.2. Automatsko obnavljanje kartice

Po isteku roka važenja, Kartica se može automatski obnoviti ako Korisnik uredno podmiruje obveze po Kartici i pisanim putem ne otkaže Karticu najkasnije 60 dana prije dana isteka roka važenja postojeće Kartice. Obnovljena Kartica vrijedi od trenutka preuzimanja od strane Korisnika u skladu sa člankom 4.1. ovih Općih uvjeta.

4.3. Izdavanje zamjenske kartice

Korisnik može na osnovu pisanog zahtjeva zatražiti izdavanje Zamjenske kartice za oštećenu Karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena Korisnika, kao i izdavanje novih Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Kartice. Trošak izdavanja Zamjenske kartice i/ili Personalizirane sigurnosne vjerodajnice snosi Osnovni korisnik.

4.4. Uvjeti zamjene kartice

Banka određuje uvjete izdavanja te postupak zamjene Kartice (uslijed gubitka, krađe, oštećenja, promjene relevantnih podataka i drugih okolnosti).

Ako je Korisnik nakon isteka roka od 90 dana od dana izrade Zamjenske kartice obavijestio Banku da nije primio Karticu i zatražio izdavanje nove Zamjenske kartice Banka postupa sukladno članku 3.16. ovih Općih uvjeta.

4.5. Kontinuitet ugovora

Ako se u okviru postojećeg ugovornog odnosa između Korisnika i Banke, Korisniku izdaje nova Kartica iz bilo kojeg razloga, izdavanje takve nove Kartice ne prekida kontinuitet ugovornog odnosa i ne utječe na buduća dospijeca prethodno nastalih troškova iz tog odnosa.

4.6. Obnova po isteku valjanosti

Ukoliko Korisnik nije zatvorio Račun kartice niti je zatražio otkazivanje korištenja Kartice pisanim putem i to najmanje 60 dana prije isteka roka valjanosti Kartice i ispunjava svoje obveze u skladu s ovim Općim uvjetima, te ako isti kao Klijent na vrijeme podmiruje sve obveze prema Banci, Banka će po isteku valjanosti Kartice obnoviti Karticu.

Obnovljena Kartica ima drugi Broj kartice, a PIN i ostale Personalizirane sigurnosne vjerodajnice ostaju kao i kod one koja je prestala važiti, te se dostavlja Korisniku prije isteka roka važenja postojeće Kartice.

Korisnik je dužan voditi računa o isteku valjanosti Kartice. U slučaju da Korisnik ne primi pisanu obavijest o obnavljanju Kartice prije isteka roka valjanosti postojeće Kartice, dužan je o istom obavijestiti Banku.

4.7. Obavijest o obnovi

Kartica se obnavlja 30 dana prije isteka o čemu Korisnik zaprima pisanu obavijest na adresu boravišta ili prebivališta ili drugu Kontakt adresu koju je naveo za evidencije Banke. Rok i uvjeti za preuzimanje Kartice istovjetni su kao i gore opisani u ovom Članku

4. Naknada za redovno obnavljanje Kartice naplaćuje se u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima.

4.8. Istekla kartica

Kartica čiji je rok valjanosti istekao ili je pronašao Karticu koja je blokirana, ne smije se više koristiti već je Korisnik dužan istu prerezati okomito preko čipa i preko magnetske trake i propisano uništiti ili vratiti Banci prilikom preuzimanja Zamjenske kartice.

5. Limit potrošnje

Članak 5.

5.1. Odobranje limita potrošnje

Banka odobrava po Kartici Limit potrošnje u domaćoj valuti, prema procijenjenoj kreditnoj sposobnosti Osnovnog korisnika.

O odobrenom Limitu potrošnje po kartici za Osnovnog i svih Dodatnih korisnika, Banka će obavijestiti Osnovnog korisnika putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja može omogućiti, te putem Obavijesti, koja se dostavlja Osnovnom korisniku na ugovoreni način.

5.2. Raspoloživost limita potrošnje

Limit potrošnje po Kartici umanjuje se za sve neotplaćene troškove, naknade te članarine po Kartici.

Svakim korištenjem Kartice od strane Osnovnog i Dodatnog korisnika umanjuje se Raspoloživi limit potrošnje.

Sve platne transakcije učinjene karticom umanjuju Raspoloživi limit odmah po izvršenju. Ako Raspoloživi limit nije dovoljan za izvršenje transakcije, transakcija će biti odbijena.

Korisnik može koristiti Karticu do visine odobrenog Limita potrošnje za podizanje gotovog novca, pri plaćanju roba i/ili usluga uključujući i plaćanje roba i/ili usluga na internetu. Ukoliko je Korisnik iskoristio Limit potrošnje u cijelosti, može ga ponovno koristiti po podmirenju dospjelih obveza po Računu kartice ili prijevremenom otplatom nedospjelih rata.

5.3. Promjena limita potrošnje

Iznos odobrenog Limita potrošnje Banka može naknadno smanjiti, povećati ili ukinuti na osnovi profesionalne procjene kreditne sposobnosti Osnovnog korisnika (primjerice, ali ne isključivo, zbog izostanka ili smanjenja visine redovitih mjesečnih priljeva na račun Klijenta u Banci, neurednosti poslovanja s Bankom), u slučaju ovrhe po računima Klijenta, u slučaju prijevarnog postupanja, odnosno kršenja bilo koje odredbe ovih Općih uvjeta, kao i u slučaju nekorištenja Limita potrošnje u odobrenom iznosu. Kako svako odobrenje Limita potrošnje zahtjeva angažiranje kapitala Banke da bi ona mogla ispunjavati svoje ugovorne obveze povezane s budućim korištenjem Kartice, ugovorne strane nekorištenje Limita potrošnje smatraju opravdanim razlogom njegovog umanjenja ili prestanka.

Osnovni korisnik može i sam zatražiti promjenu Limita potrošnje putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti. Banka nije vezana Korisnikovim zahtjevom za povećanjem limita potrošnje. U svrhu donošenja odluke kod ovakvog zahtjeva, Banka je ovlaštena po potrebi tražiti od Osnovnog korisnika dodatne instrumente osiguranja i ostalu dodatnu dokumentaciju (potvrdu o visini primanja i sl.).

5.4. Dnevni limit

Banka može promijeniti i visinu Dnevnog limita te o istom prethodno obavijestiti Osnovnog korisnika pisanim putem u Obavijestima, u poslovnica/ komercijalnim centrima Banke, na Internetskim stranicama Banke te putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti. Korisnik može promijeniti visinu dnevnog limita putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja može omogućiti.

6. Korištenje kartice

Članak 6.

6.1. Namjena i ograničenje korištenja

Kartica se koristi za podizanje gotovog novca na Bankomatima i isplacnim uređajima, te za plaćanja na Prodajnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja su označena prihvatom Visa kartice uključujući Internet trgovinu i to do visine propisanih Dnevnih limita, a sve u okviru dodijeljenog Limita potrošnje.

Korisnik se obvezuje da Karticu neće koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući kupnju proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se Korisnik nalazi u trenutku transakcije. Osnovni korisnik preuzima svu odgovornost za slučaj nezakonite kupnje Karticama koje su predmet ovih Općih uvjeta.

Svaku štetu nastalu nepridržavanjem odredbi Okvirnog ugovora od strane Korisnika snosi Osnovni korisnik.

Banka ne snosi nikakvu odgovornost za zlouporabu Kartice koju je izdala.

6.2. Dnevni limiti

Dnevni limiti objavljeni su na Internetskoj stranici Banke.

Dnevni limiti su promjenjivi i uz suglasnost Banke mogu se mijenjati na zahtjev Korisnika putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

6.3. Neuspjele transakcije i pogrešan unos PINa

Banka propisuje i broj neuspješnih transakcija Karticom zbog krivo unesenog PIN-a. Nakon 3 (tri) neuspješno unesena PIN-a daljnje transakcije nisu moguće, brojač se resetira u ponoć te je iza toga ponovo moguće koristiti Karticu unosom ispravnog PIN-a.

6.4. Pravila korištenja kartice

Pravila kojih se Korisnik mora pridržavati prilikom korištenja Kartice:

- Korisnik mora čuvati tajnim sva sigurnosna obilježja Kartice kao i Personalizirane sigurnosne vjerodajnice (broj kartice, PIN, rok važenja, troznamenasti kontrolni broj otisnut na poleđini kartice, PIN, tajni podatak) i ni u kojem slučaju ne smije ih priopćiti drugim osobama, uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela i prihvatna mjesta na internetu
- Karticu mora koristiti tako da druge osobe uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela i prihvatna mjesta na internetu ne mogu saznati njena sigurnosna obilježja, uključujući, između ostalog, zaklanjanje tipkovnice bankomata, EFT-POS uređaja ili drugog samouslužnog uređaja prilikom korištenja kartice i unosa njenih sigurnosnih obilježja

- kod plaćanja robe i usluga na prodajnim mjestima, Korisnik mora provjeriti iznos transakcije prije autorizacije
- kod plaćanja robe i usluga na prodajnim mjestima, Korisnik mora zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji, osim na pojedinim prodajnim mjestima na kojima je banka primatelja plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcija propisanih od kartičnih kuća definirala provođenje transakcija bez utipkavanja PIN-a i/ili potpisa Korisnika kao što je npr. plaćanje cestarina i slično
- Korisnik je dužan odmah po primitku potvrde o izvršenoj transakciji provjeriti iznos transakcije naznačen na toj potvrdi
- u slučaju neizvršenja transakcije ili neuspješne autorizacije platne transakcije, Korisnik od prodajnog mjesta mora zatražiti i dobiti potvrdu o neizvršenoj transakciji odnosno potvrdu o neuspješnoj autorizaciji
- Korisnik je dužan čuvati potvrde o autoriziranim, neautoriziranim odnosno neizvršenim transakcijama najmanje do primitka Obavijesti o učinjenim troškovima koja se odnosi na razdoblje u kojem su te transakcije izvršene odnosno pokušavane biti izvršene
- u slučaju plaćanja roba i usluga preko interneta, Korisnik mora izbjegavati plaćanje preko neprovjerenih internetskih stranica kao i voditi računa da se plaćanje obavlja isključivo putem računala koje posjeduje adekvatnu zaštitu od virusa ili drugih opasnih programa
- Korisnik je dužan koristiti se Karticom u skladu s odredbama Općih uvjeta, Okvirnim ugovorom i prisilnim propisima koji se primjenjuju na pravni odnos između Banke i Korisnika uključujući propise koji se odnose na obavljanje platnog prometa,
- Korisnik je dužan koristiti se Karticom u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno Sankcijama.
- Korisnik je dužan za vrijeme trajanja ugovornog odnosa dostaviti Banci, u obliku i na način koji odredi Banka, sve podatke i dokumentaciju koje Banka od njega zatraži, u svrhu provedbe dubinske analize Korisnika u skladu s propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, mjere ograničavanja i/ili drugi prisilni propisi, odnosno Sankcijama

6.5. Načini autorizacije platne transakcije

Korisnik autorizira odnosno daje suglasnost za Platnu transakciju na jedan od sljedećih načina:

- korištenjem Kartice na bankomatu - umetanjem ili prislanjanjem sa ili bez unosa PIN-a,
- umetanjem ili prislanjanjem Kartice na Isplatnom prodajnom mjestu radi podizanja gotovog novca na EFT-POS uređaju sa ili bez unosa PIN-a
- potpisivanjem potvrde o transakciji isplate gotovine putem EFT-POS uređaja na Isplatnom prodajnom mjestu ako EFT-POS uređaj ne podržava EMV (chip) tehnologiju
- prilikom plaćanja roba i/ili usluga davanjem, umetanjem ili prislanjanjem Kartice na EFT-POS terminalu ili na samoposlužnom uređaju Prodajnog odnosno Prihvatnog mjesta sa ili bez unosa PIN-a,
- pri kupnji robe i usluga putem internetske, kataloške ili telefonske prodaje Korisnik se identificira, a platna transakcija se autorizira: unosom broja Kartice, datuma isteka Kartice, troznamenkastog kontrolnog broja otisnutog na poledini Kartice, unosom tajnog podatka, Jednokratne SMS zaporka,

- umetanjem ili prislanjanjem Kartice samoposlužnom uređaju odnosno postupanjem s Karticom na način na koji samoposlužni uređaj uvjetuje autorizaciju (kod beskontaktnog plaćanja, plaćanja cestarine i sl.)
- za beskontaktna plaćanja kartične kuće propisuju limite iznosa transakcije do kojih je plaćanje moguće provesti bez autorizacije PIN-om ili potpisom. Ovi se limiti mogu razlikovati na različitim tržištima, odnosno, u različitim zemljama. Iz sigurnosnih razloga ponekad je i transakcije beskontaktnom karticom ispod propisanog limita potrebno autorizirati PIN-om ili potpisom, čime se potvrđuje da je Kartica u posjedu ovlaštenog Korisnika koji jedini zna ispravan PIN ili čiji je potpis autentičan. Unos PIN-a za transakcije beskontaktnom Karticom ispod limita može biti uvjetovan i parametrima određenim od strane Banke, a koji se postavljaju prema iznosu i broju prethodno učinjenih beskontaktnih transakcija
- uz korištenje uređaja za autentifikaciju koji podržavaju prijavu biometrijom
- sklapanjem ugovora o terećenju kartice prema pravilima Prodajnih mjesta

Suglasnost za izvršenje platne transakcije na jedan od gore opisanih načina ne može se opozvati, osim iznimno u slučaju dogovora Korisnika i Prodajnog mjesta. Korisnik može inicirati kupovinu roba i usluga odnosno podizati gotovinu na bankomatima i drugim isplatnim mjestima u zemlji i inozemstvu na svim prodajnim mjestima na kojima je istaknuta oznaka „Visa“.

6.6. Obveza klijenta

Osnovni korisnik je dužan plaćati naknadu za izdavanje i korištenje Kartice Osnovnog korisnika i svih kartica Dodatnog korisnika u skladu s Tarifom naknada za usluge banke u poslovanju s građanima.

Na izdavanje i korištenje Kartice Dodatnog korisnika te prava i obveze Banke i Dodatnog korisnika na odgovarajući se način primjenjuju odredbe ovih Općih uvjeta koje se odnose na i na Osnovnog korisnika.

6.7. Terećenje računa kartice

Elektronički podaci o platnoj transakciji koje je Banka primila od prihvatnog mjesta predstavljaju nalog za terećenje. Vrijeme primitka terećenja je bilo koji trenutak u kojem Banka primi elektroničke podatke o platnoj transakciji od Prihvatnog mjesta, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od datuma autorizacije transakcije. Banka će za iznos platne transakcije koja je inicirana upotrebom Kartice ili podataka s Kartice teretiti odnosno odobriti Račun kartice odmah nakon primitka terećenja.

Svi troškovi učinjeni Karticom Osnovnog i/ili Dodatnog korisnika zajedno s pripadajućim naknadama i troškovima terete Račun kartice.

6.8. Ovlasti i izmjene od strane Banke

Banka je ovlaštena privremeno ili trajno mijenjati usluge koje se mogu obavljati karticom što uključuje i promjene Dnevnih limita.

Korisnik je suglasan da se prilikom korištenja Kartice može provjeriti njegov identitet na prodajnom mjestu, te se obvezuje na zahtjev prodajnog mjesta dati na uvid svoju osobnu iskaznicu ili drugi identifikacijski dokument.

6.9. 3D usluga sigurnog plaćanja– Visa secure usluga

3D usluga sigurnog plaćanja (dalje: 3D Secure usluga) je besplatna usluga sigurne kupovine Visa Karticama za provjeru autentičnosti kupaca na Internetskim prodajnim mjestima koja podržavaju 3D Secure uslugu. Prilikom financijske potvrde kupovine, svoj

identitet dodatno potvrđujete unosom tajne riječi ili jednokratne zaporke zaprimljene SMS-om na broj mobitela evidentiran u Pristupnici, m-tokenom. Razmjena tajnih podataka obavlja se isključivo između vas i Banke te Internetsko prodajno mjesto nema uvid u podatke koji se razmjenjuju.

Opis i način korištenja 3D Secure usluge propisan je Općim uvjetima korištenja 3D Secure usluge, a navedeni Opći uvjeti korištenja 3D Secure usluge nalaze se na Internetskoj stranici Banke. U slučaju da Korisnik obavlja kupovinu putem Internetskih prodajnih mjesta koja nemaju zaštitu putem 3D Secure usluge, preporuka Banke je da prije kupovine detaljno prouče uvjete plaćanja te da se za sva pitanja obrate izravno tim prodajnim mjestima.

Banka ne preuzima odgovornost za bilo kakvu štetu nastalu plaćanjem karticama na Internetskim prodajnim mjestima koja ne podržavaju 3D Secure uslugu odnosno koja nemaju oznaku sigurnog plaćanja.

Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost 3D Secure usluge nastale kao posljedica tehničkih problema na računalnoj opremi, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava, problema na strani trgovca, ne podržavanje 3D Secure usluge na strani prodajnog mjesta ili kao posljedica više sile.

Samim izdavanjem Kartice ista je aktivna, ali na zahtjev Korisnika Banka može privremeno ili trajno onemogućiti korištenje Kartice u slučajevima u kojima Kartica nije prisutna (Internet trgovina, telefonska ili kataloška prodaja).

Korisnik razumije i prihvaća da je u skladu s Visa pravilima Banka dužna poslati njegove podatke prodajnom mjestu kada prodajno mjesto pošalje takav upit. Banka može odgovoriti prodajnom mjestu na način da je informacija točna, pogrešna ili djelomično točna.

6.10. Beskontaktna funkcionalnost

Banka izdaje Kartice s beskontaktnom funkcionalnošću te sve takve Kartice imaju otisnutu pripadajuću oznaku beskontaktnog plaćanja »)).

Na Prodajnom mjestu i/ili bankomatu Korisnik odabire želi li ostvariti plaćanje Karticom kontaktno (umetanjem Kartice u bankomat/ EFT-POS uređaju) ili beskontaktno (prisanjavanjem Kartice na bankomat / EFT-POS uređaj).

Maksimalan iznos Platne transakcije koja nastane beskontaktnim plaćanjem Karticom, a za koju nije potrebna potvrda PIN-om, ovisi o zemlji terminala Prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane Kartične kuće. Na terminalima u Republici Hrvatskoj maksimalni iznos beskontaktnog plaćanja iznosi 40,00 (četrdeset) eur te suglasnost za izvršenje Platne transakcije Korisnik daje samim prisanjavanjem Kartice na terminalu Prodajnog mjesta koji podržava beskontaktno plaćanje bez potvrde PIN-a.

Za Transakcije Karticom iznad 40,00 (četrdeset) eur na terminalima u Republici Hrvatskoj odnosno iznad maksimalno definiranog iznosa beskontaktna Platne transakcije, ovisno o zemlji terminala Prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane Kartične kuće, suglasnost za izvršenje takve beskontaktna Platne transakcije Korisnik daje prisanjavanjem kartice, unosom i potvrdom PIN-a. Banka zadržava pravo, u svrhu kontrole rizika, kao i u drugim slučajevima kada smatra da je to potrebno, od Korisnika, a prije izvršenja određenih beskontaktnih Platnih transakcija, zatražiti autorizaciju beskontaktna platne transakcije i pripadajućim PIN-om.

Nakon realizacije beskontaktnih Platnih transakcija, autoriziranih na terminalima Prodajnih mjesta, a zbog brzine provedbe Platnih transakcija ili tehnoloških preduvjeta, od strane Kartičnih kuća, propisano je da ne postoji obveza Prodajnog mjesta da izda i uruči potvrdu (slip) o realiziranoj beskontaktnoj Platnoj transakciji Korisniku kartice. No,

ako Korisnik inzistira da dobije potvrdu (slip) o izvršenoj beskontaktnoj Platnoj transakciji, može od Prodajnog mjesta zatražiti izdavanje predmetne potvrde (slipa).

Korisnik Kartice s beskontaktnom funkcionalnošću prima na znanje da kod obrade beskontaktnih Platnih transakcija, datum valute terećenja Računa kartice može biti različit od datuma nastanka beskontaktna Platne transakcije te je dužan redovno pratiti transakcije nastale Karticom te stanje po pripadajućem Računu kartice.

Ako Korisnik ne želi koristiti Karticu s beskontaktnom funkcionalnošću, može prilikom popunjavanja Pristupnice zatražiti izdavanje Kartice s onemogućenom beskontaktnom funkcionalnošću. Kartica izdana temeljem takvog zahtjeva Korisnika neće podržavati beskontaktnu funkcionalnost, iako će oznaka beskontaktnog plaćanja biti otisnuta na Kartici. Ako je zahtjev za izdavanje Kartice s onemogućenom beskontaktnom funkcionalnosti, podnesen Banci nakon što je već naručena Kartica s beskontaktnom funkcionalnosti, Korisnik će snositi trošak izdavanja obje Kartice u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima.

6.11. Naknadna podjela na rate

Transakcije Karticom veće od 25,00 (dvadesetpet) eur Korisnik može naknadno podijeliti na rate. Na isplatnom ili prodajnom mjestu uključujući Internet prodajno mjesto Korisnik transakciju plaća u cijelosti. Nakon terećenja Računa kartice, putem distribucijskih kanala koje mu Banka u trenutku korištenja omogućuje za tu vrstu usluge, Korisnik transakciju može podijeliti na broj rata u skladu s Odlukom Banke. Naknadnu podjelu na rate moguće je napraviti do kraja obračunskog razdoblja unutar kojeg je transakcija napravljena.

Na rate je moguće podijeliti transakcije podizanja gotovine na bankomatima i isplatnim EFT-POS uređajima u zemlji i inozemstvu te plaćanja na prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu uključujući i Internet prodajna mjesta.

Klijent ima pravo odustati od učinjene podjele na rate u roku 14 dana od kada je transakciju podijelio na rate, u kojem slučaju transakcija dopijeva u cijelosti u prvom razdoblju plaćanja.

Banka zadržava pravo da u skladu sa poslovnom politikom u svakom momentu promijeni broj rata, iznos minimalne transakcije za podjelu na rate ili uvede ograničenje tj. maksimalni iznos transakcije koju je moguće podijeliti na rate. U slučaju takvih promjena Banka će Osnovnog korisnika obavijestiti na način koji je ugovoren za komunikaciju između Klijenta i Banke, odnosno putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

7. Obračunsko razdoblje i Obavijest o učinjenim troškovima

Članak 7.

7.1. Obavijest o učinjenim troškovima

Banka će jedanput mjesečno po završetku obračunskog razdoblja putem pisane Obavijesti obavijestiti Osnovnog korisnika o svim prometima nastalima korištenjem kartice Osnovnog korisnika i svih Dodatnih korisnika.

Banka će putem Obavijesti, Osnovnom korisniku prikazati sve transakcije u Obračunskom razdoblju na koje se Obavijest o učinjenim troškovima odnosi, a o kojima je Banka obaviještena do trenutka formiranja Obavijesti o učinjenim troškovima. Ako Banka nakon formiranja Obavijesti o učinjenim troškovima bude obaviještena o transakciji učinjenoj karticom u Obračunskom razdoblju za koje već izdana Obavijest o učinjenim troškovima, iznos te transakcije bit će iskazan u prvoj idućoj Obavijesti o učinjenim troškovima računajući od trenutka kad je Banka obaviještena o toj transakciji.

7.2. Odabir kanala za zaprimanje Obavijesti o učinjenim troškovima

Osnovni korisnik u Pristupnici odabire Distributivni kanal i/ili Kontakt adresu putem koje će od Banke zaprimati Obavijesti, a kao način podmirenja troškova odabire direktnu uplatu na Račun kartice ili trajni nalog za terećenje Računa u Banci. Osnovni korisnik može u svakom trenutku zatražiti promjenu odabrane opcije načina zaprimanja Obavijesti ili načina podmirenja troškova, a ukoliko je odabrao način podmirenja troškova terećenjem putem trajnog naloga u svakom trenutku može zatražiti promjenu Računa za podmirenje dospjelih obveza.

Ukoliko Osnovni korisnik ne primi Obavijest najkasnije u roku od 10 (deset) dana od datuma završetka obračunskog razdoblja, dužan je o tome obavijestiti Banku, jer se u protivnom Obavijest smatra uredno uručenom.

Svi podaci navedeni u Obavijesti o učinjenim troškovima su obvezujući za Osnovnog korisnika kartice.

7.3. Podmirenje obaveza

Ukoliko je za način podmirenja troškova odabrao trajni nalog Računa u Banci, Osnovni korisnik dužan je osigurati pokriće na svom Računu na dan dospijeca plaćanja ili sam podmiriti iznos dospjelih, a nepodmirenih obveza nastao korištenjem Kartice Osnovnog i/ili Dodatnog korisnika te dospjelih naknada i obračunate zatezne kamate uplatom na Račun kartice. Osnovni korisnik je suglasan da je na dan dospijeca plaćanja Banka ovlaštena, bez daljnjeg pitanja i odobrenja Osnovnog korisnika, teretiti njegov račun otvoren u Banci za iznos dospjelih troškova, dospjelih rata, naknada i zateznih kamata. Banka će tereti Račun Osnovnog korisnika samo za iznos ukupno raspoloživih sredstava na Računu, što uključuje i iznos odobrenog prekoračenja po Računu. Ukoliko je iznos dospjelog duga veći od trenutno raspoloživih sredstava na Računu, preostali nepodmireni dug ostaje evidentiran na Računu kartice i na njega Banka obračunava zakonom propisanu zateznu kamatu s tim da će Banka redovito pokušavati teretiti Račun za eventualno neplaćenu dospjelu obvezu. Iznos nepodmirene dospjele obveze umanjuje Raspoloživi limit.

Ukoliko je Osnovni korisnik odabrao način podmirenja troškova direktnom uplatom na Račun kartice, dužan je troškove podmiriti do datuma dospijeca plaćanja u iznosu dospjelih, a nepodmirenih obveza na Računu kartice.

7.4. Uvećana uplata ili prijevremena otplata obaveza

Korisnik može unaprijed uplatiti određeni/željeni broj nedospjelih rata uplatom na Račun kartice, odnosno, podmiriti ukupan trošak uz podnošenje propisanog obrasca putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti i na taj način ujedno povećava Raspoloživi limit.

Klijent točno definira za koju transakciju želi uvećanu uplatu i koji broj rata otplaćuje. Ukoliko Klijent zatraži prijevremenu otplatu određenog broja rata, uvećana uplata se odnosi na zadnje rate (primjerice, ako želi otplatiti 3 rate, Banka obračunava i naplaćuje zadnje tri rate). Naknade za prijevremeno otplaćene rate se ne naplaćuju, već se naplaćuju naknade za preostale rate u otplati.

Osnovni korisnik ima pravo na prijevremenu otplatu svih rata (nedospjele glavnice), u bilo kojem trenutku u cijelosti te u tom trenutku dospijeva cijeli iznos na naplatu.

Prilikom prijevremene otplate rata djelomično ili u cijelosti, povećava se iznos raspoloživ za potrošnju za otplaćeni iznos.

7.5. Nedostatnost sredstava

U slučaju nedostatnosti sredstava na Računu kartice, troškovi i naknade nastali korištenjem Kartice se prvenstveno naplaćuju u Nacionalnoj valuti iz Računa Osnovnog korisnika u Banci, a u slučaju njihove nedostatnosti, iz njegovih deviznih sredstava, njihovom konverzijom u stranu valutu po kupovnom tečaju za devize s tečajne liste Banke za kartične transakcije na dan naplate.

Osnovni korisnik ovlašćuje Banku da bez posebnog odobrenja ili suglasnosti namiri sva svoja dospjela neplaćena potraživanja bezuvjetnim terećenjem svih računa koje ima otvorene u Banci.

Prihvatanjem ovih Općih uvjeta, Korisnik izrijeком pristaje da je Izvod iz poslovnih knjiga Banke relevantan dokaz o postojanju i visini tražbine Banke prema Korisniku s osnove Okvirnog ugovora / Kartice.

8. Podmirenje troškova i terećenje Računa Kartice

Članak 8.

8.1. Podmirenje troškova učinjenih Karticom

Sve transakcije učinjene Karticom, kao i pripadajuće naknade i ostali troškovi podmiruju se u eurima.

Za sva plaćanja ili podizanja gotovog novca unutar Europskog gospodarskog prostora, a kod kojih se valuta razlikuje od izvorne valute računa Korisnika, Banka će na Korisnikov broj mobilnog uređaja koji je registriran u evidencijama Banke, u obliku SMS poruke odmah poslati obavijest o originalnom iznosu i valuti prve transakcije kao i o preračunatom iznosu terećenja, upotrijebljenom tečaju konverzije, te njegovom odstupanju od tečaja Europske središnje banke kao postotnu maržu. Navedeni iznos terećenja prikazan u obavijesti može se u manjoj mjeri razlikovati od stvarnog iznosa terećenja, a zbog moguće razlike u tečaju na dan autorizacije i na dan terećenja. Usluga slanja ovakvih obavijesti ne podliježe dodatnoj naknadi, a Korisnik uslugu primanja SMS poruka može u svakom trenutku otkazati.

Navedenu obavijest Banka će bez naknade dostavljati jednom u svakom kalendarskom mjesecu u kojem Korisnik provede transakciju u stranoj valuti.

8.2. Konverzija troškova učinjenih u stranoj valuti

Za sve troškove učinjene Karticom u stranoj valuti, kartična platna shema originalni iznos transakcije preračunava primjenom Visa tečaja na dan obrade transakcije prema njihovim vlastitim pravilima i Referentom tečaju.

Zbog višekratnog mijenjanja Referentnog tečaja od strane kartične kuće VISA, mogući su različiti tečajevi za transakcije provedene u istom danu, u istoj valuti na što Banka ne može utjecati. Ovisno o tome gdje je transakcija napravljena ista može prolaziti kroz nekoliko preračunavanja valuta po nekoliko različitih tečajeva na koje Banka nema utjecaja. Zbog primjene različitih referentnih tečajeva kod rezervacije i naplate transakcije, autorizirani i naplaćeni iznos transakcije se mogu razlikovati.

Na jednak način provodi se konverzija povrata. Datum valute terećenja Računa kartice može biti različit od datuma nastanka Transakcije odnosno datuma upita za provjeru Raspoloživog limita na Računu.

Upit za provjeru Raspoloživog limita Banka provodi u eurima, pri čemu u slučaju Transakcija zadanih u stranoj valuti kartična kuća VISA originalni iznos Transakcije preračunava po Referentnom tečaju u eure.

VISA pruža informacije o Referentnom tečaju na svojoj internetskoj stranici:

<https://www.visa.co.uk/support/consumer/travel-support/exchange-rate-calculator.html>

8.3. Dinamička konverzija valute (DCC)

Za transakcije podizanja gotovog novca na bankomatima i isplatnim mjestima kao i transakcije plaćanja roba i usluga na prihvatnim mjestima u inozemstvu, inozemne banke mogu Korisniku kartice ponuditi uslugu Dinamičke konverzije valute (DCC) te odabir iznosa terećenja transakcije u Nacionalnoj valuti.

Iznos primjenjivog tečaja i/ili naknade koja se naplaćuje Korisniku određen je od strane inozemne banke i biti će transparentno prikazan na ekranu uređaja prije izvršenja transakcije, stoga Banka ne preuzima odgovornost za tečaj i/ili naknade koje će se obračunati prilikom korištenja navedene usluge.

Ukoliko Korisnik prihvati uslugu Dinamičke konverzije valute (DCC), iznos primjenjivog tečaja i/ili naplaćene naknade biti će ispisan i na potvrdi o uspješno provedenoj

transakciji. Usluga Dinamičke konverzije valuta (DCC) može biti nepovoljnija za Korisnika od odabira opcije terećenja u valuti zemlje u kojoj se kartica koristi. Ukoliko Korisnik izabere terećenje u Nacionalnoj valuti na prihvatnom mjestu u inozemstvu, Banka ne odgovara za tečaj i naknade koje prihvatno mjesto primjenjuje za korištenje tom uslugom, koji su prikazani na prihvatnom mjestu i koje je Korisnik prihvatio na tom prihvatnom mjestu.

Osnovni korisnik vlasnik Računa kartice preuzima obvezu plaćanja svih troškova za sve Kartice izdane uz Račun kartice.

8.4. Povrati

Povrat sredstava na karticu odobrava se u Nacionalnoj valuti.

Ukoliko Korisnik zaprimi uplatu novčanih sredstava od strane ili putem online pružatelja platnih usluga, Banka ni na koji način ne odgovara za iznos uplaćen od online pružatelja platnih usluga niti za tečaj koji je online pružatelj platnih usluga primijenio prilikom uplate sredstava.

9. Naknade i zatezne kamate

Članak 9.

9.1. Naknade

U kartičnom poslovanju, Banka obračunava i naplaćuje naknadu sukladno Tarifi naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima.

Naknade vezane uz izdavanje i korištenje Kartice terete Račun kartice (Osnovnog korisnika) te se naplaćuju temeljem Obavijesti o učinjenim troškovima.

9.2. Upisnina i članarina

Za prvo izdavanje kartice Banka može naplatiti jednokratnu upisninu Osnovnom korisniku te mjesečnu članarinu za svaku izdanu Karticu sukladno Tarifi naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima.

Visina upisnine, članarine, naknada i troškova je promjenjiva i naplaćuju se u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima važećoj na dan obračuna upisnine, članarine, naknade.

9.3. Naknada za podizanje gotovine

Za transakcije podizanja gotovog novca na Bankomatima i Isplatnim mjestima u zemlji i inozemstvu Banka naplaćuje naknadu u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima.

Za transakcije podizanja gotovine na Bankomatima u zemlji i inozemstvu kao i transakcije plaćanja na prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu koje su naknadno podijeljene na rate Banka za svaku ratu naplaćuje naknadu u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima.

Za sve obračunate iznose naknada, umanjuje se Raspoloživi limit potrošnje.

9.4. Naknada za podjelu transakcija na rate

Za podjelu transakcija učinjenih karticom, Banka naplaćuje naknadu u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima.

9.5. Zatezna kamata

Ukoliko Osnovni korisnik nije osigurao sredstva na svom Računu za podmirenje dospjelih obveza ili sam nije izvršio uplatu za pokriće dospjelih obveza na Računu kartice, Banka će obračunati i naplatiti zateznu kamatu temeljem Odluke o kamatnim stopama Banke sukladno Pravilniku o metodi i načinu obračuna kamata, naknada, revalorizacije i efektivne kamatne stope. Na sve dospjele nepodmirene obveze, nastala po bilo kojoj osnovi, Banka obračunava i naplaćuje zateznu kamatu po stopi zakonske zatezne kamate koja je promjenjiva sukladno zakonskim propisima. Stopa zateznih kamata se određuje, za svako polugodište, uvećanjem kamatne stope koju je Europska središnja banka primijenila na svoje posljednje glavne operacije refinanciranja ili granične kamatne stope proizašle iz natječajnih postupaka za varijabilnu stopu za posljednje glavne operacije refinanciranja Europske središnje banke, za tri postotna poena, pri čemu se za prvo polugodište primjenjuje referentna stopa koja je na snazi na dan 1. siječnja, a za drugo polugodište referentna stopa koja je na snazi na dan 1. srpnja te godine.

9.6. Obavješćavanje klijenata o promjenama naknada i zatezne kamate

Banka će Osnovnog korisnika obavješćivati o svakoj promjeni zakonske zatezne kamate i naknada putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

Tarifa naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima i Odluka o kamatnim stopama Banke kao i Pravilnik o metodi i načinu obračuna kamata, naknada, revalorizacije i efektivne kamatne stope, u dijelu u kojem se one odnose na Korisnika, dostupni su u pisanom obliku u poslovnica/komercijalnim centrima Banke, na Internetskim stranicama Banke www.croatiabanka.hr te putem ostalih Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

10. Blokada kartice

Članak 10.

10.1. Razlozi za blokadu kartice

Banka ima pravo blokirati karticu i/ili onemogućiti njeno korištenje na temelju pisanog zahtjeva Korisnika ili na vlastitu inicijativu.

Banka ima pravo na vlastitu inicijativu u svako doba blokirati korištenje Kartice ako se za to steknu uvjeti, a posebno:

- u slučaju zaprimanja informacije o smrti Korisnika
- u slučaju gubitka i/ili krađe Kartice
- u slučaju postojanja razloga koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje Kartice ili korištenje Kartice s namjerom prijevare ili zlouporabe
- ako Klijent ne podmiruje uredno svoje ugovorne obveze prema Banci
- u slučaju značajnog povećanja rizika da Klijent neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja, uključujući, ali ne ograničavajući se na slučajeve ovrhe po računu Klijenta i smanjenje raspoloživih mjesečnih primanja Osnovnog korisnika ispod iznosa koji je po odluci Banke potreban za izdavanje Kartice
- u ostalim situacijama, a koje se odnose na sigurnost Kartice odnosno u situacijama značajnim za sigurnost Banke ili za isključenje rizika ugovornih strana.
- ako Korisnik postupa protivno ovim Općim uvjetima ili prisilnim propisima koji su mjerodavni za pravni odnos između Banke i Korisnika, uključujući propise koji se

odnose na pružanje platnih usluga i sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma

- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno Sankcija
- ako Korisnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i korištenje Kartice te nastavak i praćenje zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno Sankcija.

10.2. Obavijest o blokadi kartice

U slučaju blokade Kartice na inicijativu Banke, Banka će o tome obavijestiti Klijenta mobitelom, e-mailom, dopisom ili na drugi način putem kontakt podataka koje je posljednje potvrdio Banci, osim ako je to protivno propisima ili Banka nije u mogućnosti obavijestiti Korisnika prije blokade Kartice. Ako Banka nije u mogućnosti obavijestiti Korisnika prije blokade Kartice, obavijestit će ga naknadno na prethodno opisani način. Ukoliko se steknu uvjeti Banka će Korisniku u slučajevima blokade Kartice zbog neautentificirane platne transakcije na njegov zahtjev izdati Zamjensku karticu uz naplatu naknade u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima, odnosno osigurati deblokadu Kartice nakon što prestanu postojati razlozi koji su bili osnova za blokadu.

10.3. Uskrata prava korištenja kartice

Radi zaštite imovinskih interesa Korisnika Banka pridržava pravo isključiti mogućnost upotrebe Kartice u pojedinim državama te na određenim prihvatnim mjestima u zemlji i inozemstvu, odnosno na određenim prihvatnim mjestima na Internetu kad prema njezinoj profesionalnoj prosudbi nisu osigurani potrebni sigurnosni standardi u kartičnom poslovanju.

Uskratom navedenih prava korištenja Kartica ne prestaje odgovornost Korisnika za transakcije nastale za vrijeme korištenja Kartice.

11. Gubitak, krađa, oštećenje, uništenje, promjena podataka i zlouporaba kartice

Članak 11.

11.1. Izdavanje zamjenske kartice

U slučaju gubitka, krađe, oštećenja, uništenja ili promjene podataka na Kartici, Banka na zahtjev Osnovnog korisnika kartice te temeljem zahtjeva izdaje Zamjensku karticu. Zamjenska kartica naplaćuje se u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima.

11.2. Gubitak ili krađa

Gubitak kartice, osim fizičkog gubitka Kartice, podrazumijeva i mogućnost gubitka Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Kartice ili obilježja kartice i podataka s kartice Izgubljena/ukradena kartica, osim fizičkog gubitka/krađe Kartice, podrazumijeva i mogućnost gubitka/krađe i zlouporabe Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice ili obilježja kartice i podataka s kartice.

Gubitak, krađu, nestanak, zlouporabu ili oštećenje kao i sumnju da je neovlaštena osoba saznala Personalizirane sigurnosne vjerodajnice, Korisnik je dužan odmah i na najbrži mogući način prijaviti Banci:

- u toku radnog vremena Banke telefonom ili osobno u najbližu poslovnici/komercijalni centar Banke, ili
- izvan radnog vremena u Erste Group Card Processor d.o.o. (EGCP) na telefon: +385 1 3078 699 (00:00 – 24:00 24/7).

Telefonsku prijavu Korisnik obavezno potvrđuje pisano isti ili najkasnije sljedeći radni dan od telefonske prijave osobno u poslovnici/komercijalnom centru Banke. Isto može prijaviti i najbližoj policijskoj postaji.

Po primitku prijave Banka ili EGCP će blokirati Karticu i onemogućiti njeno daljnje korištenje. Nakon primitka pisane obavijesti o gubitku ili krađi Kartice, Banka će na zahtjev Korisnika izdati Zamjensku karticu i PIN. Trošak izdavanja Zamjenske kartice i PIN-a snosi Osnovni korisnik.

Ukoliko Korisnik nakon prijave njenog nestanka pronađe Karticu, istu više ne smije koristiti. Troškove učinjene pronađenom Karticom u cijelosti snosi Osnovni korisnik.

Korisnik ne odgovara za troškove nastale korištenjem Kartice, nakon trenutka prijave gubitka, krađe ili zlouporabe Kartice, osim ukoliko Korisnik nije postupao suprotno odredbama ovih Općih uvjeta, drugih primjenjivih akata Banke ili prisilnih propisa.

Kartica koje je blokirana zbog gubitka ili krađe ne može se više aktivirati.

11.3. Promjena osobnih podataka i oštećenje Kartice

Korisnik je dužan osobnim dolaskom u Banku ili putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti, prijaviti Banci oštećenje Kartice i svaku promjenu svojih osobnih podataka, uključujući promjenu adrese, imena i/ili prezimena, poslodavca (samo za Osnovnog korisnika) i svih drugih podataka koji utječu na pravo korištenja Kartica, i to bez odgađanja, a najkasnije u roku od 5 (pet) radnih dana od dana nastanka promjene, te istodobno dostaviti Banci odgovarajuću dokumentaciju kojom se dokazuje nastala promjena.

Banka ne odgovara za štetu koju je Korisnik pretrpio zbog nepravodobne ili neuredne obavijesti o promjenama osobnih podataka.

Prilikom oštećenja Kartice ili promjene osobnih podataka Korisnik je dužan podnijeti Zahtjev za izdavanje Zamjenske kartice temeljem kojeg će Banka Korisniku izdati Zamjensku karticu, a što se naplaćuje u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima.

Trošak izdavanja zamjenske Kartice i/ili personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice snosi Osnovni korisnik za sve kartice.

12. Reklamacije i prigovori

Članak 12.

12.1. Reklamacije

Reklamacijski postupak je postupak koji Banka provodi na zahtjev Korisnika kojim Korisnik osporava da je autorizirao ili zadao kartičnu transakciju. Nakon podnesenog zahtjeva kojom Korisnik osporava transakciju, Banka provjerava je li osporena transakcija autentificirana, pravilno evidentirana i proknjižena te da na izvršenje platne transakcije nije utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak usluge koju je Banka pružila.

Reklamacije proizišle iz korištenja Kartice, Korisnik će rješavati putem potpisanog Obrasca za reklamacije pisanim putem Banci. Korisnik reklamaciju predaje osobno u poslovnici/komercijalnom centru Banke ili putem pošte ili putem e-mail adrese koja je evidentirana u Banci na kontakt podatke Banke.

Smatra se da je Korisnik saznao za neautoriziranu, neizvršenu ili neuredno izvršenu transakciju danom kada mu je Banka na ugovoreni način dostavila Obavijest o troškovima koja vremenski pokriva obračunsko razdoblje u kojem je osporavana transakcija evidentirana ili je trebala biti evidentirana. Sve troškove koji proizlaze iz reklamacijskog postupka snosi Osnovni korisnik.

Reklamacija troška plaćenog Karticom ne oslobađa Korisnika od obveze plaćanja tog troška, ali Korisnik ima pravo na povrat ukoliko se ustanovi da je reklamacija opravdana. Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu roba i usluga kupljenih Karticom. Reklamacije u svezi roba i usluga Korisnik rješava s Prodajnim mjestom.

Za neopravdane reklamacije Osnovni Korisnik bit će terećen u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s građanstvom.

Korisnik i Banka suglasno utvrđuju da Korisnik svojom voljom sam odabire, te da Banka ne utječe na njegov izbor ni na koji način, koji će proizvodi i/ili usluge biti plaćeni Karticom te kod kojeg Prodajnog mjesta će ih Korisnik kupiti. U skladu s navedenim, reklamacije kao i sve eventualne nesuglasice i sporove oko kvalitete i isporuke roba i/ili usluga, odnosno oko materijalnih ili pravnih nedostataka robe i/ili usluga plaćenih Karticom, Korisnik će riješiti isključivo s Prodajnim mjestom.

Banka ne odgovara ni za kakvu štetu nastalu Korisniku, kao posljedicu neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza od strane Prodajnog mjesta. Banka ne snosi odgovornost za neprihvatanje Kartice na Prodajnom mjestu ili ako Prodajno mjesto ne želi prihvatiti Karticu uz istaknute Visa oznake, ili ako zbog neispravnog korištenja EFT-POS terminala, odnosno tehničkih problema transakciju nije u mogućnosti obaviti na zahtjev Korisnika, kao ni za bilo kakvu štetu koja bi se dogodila prilikom plaćanja Karticom.

12.1.1. Neautorizirane/neautentificirane transakcije

U slučajevima kada Korisnik smatra da je na Obavijesti o troškovima iskazana neautorizirana ili neuredno izvršena platna transakcija, obvezan je bez odgađanja, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja, podnijeti reklamaciju Banci putem Obrasca za reklamacije pisanim putem u poslovnici/komercijalnom centru Banke, poštom na adresu sjedišta Banke ili e-mailom isključivo sa e-mail adrese koja je registrirana u evidencijama Banke, kojom osporava autoriziranje, odnosno urednost transakcije.

Danom saznanja za neautoriziranu/neizvršenu i/ili neuredno izvršenu platnu transakciju smatra se dan kada je Banka Korisniku dostavila ili učinila dostupnim na ugovoreni način Obavijest o troškovima u kojoj je ta platna transakcija bila ili morala biti evidentirana. Nepodnošenjem reklamacije u roku Korisnik gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije odnosno u slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja platne transakcije. Nakon isteka roka od 13 mjeseci od dana terećenja ili odobravanja računa, Korisnik gubi pravo na reklamaciju.

Banka će provesti istragu radi utvrđivanja osnovanosti reklamacije na neautorizirane platne transakcije. U slučaju izvršenja neautorizirane/neautenticirane platne transakcije, Banka će vratiti Korisniku iznos te neautorizirane platne transakcije, sve naknade plaćene u vezi s neautoriziranom platnom transakcijom, te pripadajuće kamate odmah, a najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon zaprimanja obavijesti o neautoriziranoj transakciji.

Osnovni Korisnik u cijelosti odgovara za izvršenje neautorizirane platne transakcije ako su one posljedica prijevarnog postupanja Korisnika ili njegova namjernog neispunjenja jedne ili više obveza u vezi s platnim instrumentima i personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama ili neispunjenja tih obveza zbog njegove krajnje nepažnje.

Banka nije dužna postupiti po članku 12.1.1. ako ima opravdan razlog za sumnju u prijevaru i ako je o navedenom razlogu obavijestila Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku.

Podnesenim Obrascem za reklamacije Korisnik daje nalog Banci da za potrebe rješavanja podatke iz Obrasca, kao i svaki drugi podatak potreban za rješavanje predmetne reklamacije, obrađuje i razmjenjuje s trećim osobama uključenima u predmetnu transakciju te policijom. Treće osobe uključene u predmetnu transakciju mogu, primjerice, biti kartični procesori banaka, kartične kuće, pružatelji platnih usluga Prodajnih mjesta/bankomata, trgovci relevantnih Prodajnih mjesta. Ako to zahtijeva provođenje reklamacijskog postupka, Banka će od Korisnika zatražiti dodatne podatke te je Korisnik obavezan te podatke dostaviti Banci. Dodatno, Banka će, ako u vezi osporene transakcije utvrdi da postoji sumnja u počinjenje kaznenog djela, obavijestiti će se nadležna tijela odnosno poduzeti druge mjere u skladu sa svojim zakonskim obvezama.

Ako se nakon provedenog reklamacijskog postupka utvrdi da je Korisnik postupao prijevarno prema Banci ili se utvrdi da nije bilo osnove za povrat osporene transakcije, Banka će teretiti Korisnika za iznos koji je Korisniku neosnovano vraćen na temelju podnesenog zahtjeva ili reklamacije zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama.

Za troškove nastale uporabom kartice kod kojih je provedena pouzdana autentifikacija Korisnika jer se transakcija autorizira PIN-om ili tokenom/mTokenom (kod online platnih transakcija, unosom u za to predviđeno polje tajnog podatka i Jednokratne zaporke ili mTokenom), neovisno o trenutku prijave izgubljene ili ukradene kartice, u cijelosti odgovara Korisnik, s obzirom na to da takvi troškovi nastaju isključivo zbog krajnje nepažnje Korisnika, odnosno zbog nepoštivanja njegovih ugovornih obveza iz ovih Općih uvjeta.

12.2. Autorizirane transakcije koje je inicirao primatelj plaćanja ili su inicirane preko primatelja plaćanja

Ako nije drukčije određeno odredbama Ugovora, Korisnik ima pravo u roku osam tjedana od datuma terećenja podnijeti zahtjev za povrat cjelokupnog novčanog iznosa autorizirane platne transakcije, koja je već izvršena ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

- a. autoriziranu Platnu transakciju inicirao je Primatelj plaćanja ili je inicirana preko njega,
- b. suglasnost za izvršenje u vrijeme kad je dana, nije dana za točan iznos platne transakcije i
- c. iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi Korisnik mogao razumno očekivati uzimajući u obzir svoje prijašnje navike potrošnje, odredbe Okvirnog ugovora i relevantne okolnosti tog slučaja.
Korisnik se ne može pozivati na pravo iz prethodnog članka ako je razlog za ostvarenje uvjeta iz pod točke c. prethodnog stavka primjena Referentnog tečaja ugovorenog s njegovim pružateljem platnih usluga.

Odredbe ovog članka Općih uvjeta ne primjenjuju se na međunarodne platne transakcije.

Korisnik nema pravo na povrat novčanih sredstava za izvršenu autoriziranu platnu transakciju ako je dao suglasnost za izvršenje platne transakcije izravno Banci i ako su Banka ili Primatelj plaćanja dostavili ili učinili raspoloživim Korisniku informacije o budućoj platnoj transakciji na ugovoreni način najmanje četiri tjedna prije datuma dospijeca.

Korisnik gubi pravo na povrat novčanih sredstava prema ovom članku ako Korisnik Banci ne podnese pisani zahtjev za povrat novčanih sredstava navođenjem identifikacijskog broja transakcije i razloga za povrat u roku od osam tjedana od datuma izdavanja Obavijesti o troškovima. Banka pridržava pravo zatražiti dodatne podatke od Korisnika da bi utvrdila ispunjavaju li se pretpostavke za povrat novčanih sredstava.

U slučaju ostalih reklamacija (za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije) Banka će provesti provjeru osnovanosti reklamacije te će u slučaju osnovanosti reklamacije postupiti u skladu sa zahtjevom Korisnika i zakonskim odredbama, odnosno uredno izvršiti traženu transakciju ili povrat iznosa pogrešno provedene transakcije. U slučaju opravdanosti reklamacije Banka će dovesti iznos terećene Kartice u stanje koje bi odgovaralo stanju te Kartice da sporna transakcija nije bila izvršena i to odmah, a najkasnije do kraja prvog Radnog dana nakon saznanja za takav propust.

12.3. Prigovori

Ako Korisnik smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko pravo ili je nezadovoljan uslugom ili proizvodom Banke koje je ugovorio ili koje namjerava ugovoriti ili smatra da se Banka ne pridržava zakonskih odredbi kojima se uređuje pojedina usluga ili proizvod, može dostaviti Banci obrazloženi pisani prigovor na jedan od sljedećih načina:

- Pisanim putem na e-mail na adresu: prigovori@croatiabanka.hr
- ispunjavanjem obrasca za prigovore klijenata u bilo kojoj poslovnicu/Komercijalnom centru Banke

- poštom na adresu sjedišta Banke: CROATIA BANKA d.d., Ulica Roberta Frangeša - Mihanovića 9, 10110 Zagreb ili na adresu bilo koje druge poslovne jedinice Banke s naznakom da se radi o prigovoru
- popunjavanjem upitnika na Internetskoj stranici Banke

Prigovor treba sadržavati detaljan opis događaja/situacije (sve činjenice i okolnosti uz navođenje relevantnih datuma) kao i dokaz iz kojeg proizlazi da je prigovor osnovan. Također, potrebno je da podnositelj prigovora navede svoje ime i prezime kao i adresu. Poželjno je da prilikom podnošenja prigovora navedete svoj OIB. Ako je opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Korisnik upotpuni prigovor te ne odgovara za eventualne štetne posljedice nepotpunog prigovora.

Banka će odgovoriti na prigovor i/ili obavijestiti Korisnika o mjerama i radnjama koje poduzima pisano (poštom ili na e-mail) u zakonskom roku.

Korisnik prigovor može uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci, Trg hrvatskih velikana 3, 10000, Zagreb.

Ako Korisnik nije zadovoljan konačnim rješenjem prigovora iz područja platnog prometa, može podnijeti:

- prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkog spora Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Rooseveltov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr, adresa: <http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje> ili nekom od drugih tijela koje je nadležno i ovlašteno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova;
- prijedlog za provođenje medijacije bilo kojoj nadležnoj i ovlaštenoj instituciji za medijaciju u Republici Hrvatskoj koja je dobila suglasnost Centra za mirno rješavanje sporova.
- Banka će sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je u vezi prigovora iz područja platnog prometa pokrenuo potrošač pred navedenim tijelom.

Korisnik, koji smatra da se Banka ne pridržava bilo koje odredbe Uredbe (EU) 2021/1230 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. srpnja 2021. o prekograničnim plaćanjima u Uniji (kodificirani tekst) i Uredbe (EU) 2015/751 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2015. o međubankovnim naknadama za platne transakcije na temelju kartica, može:

- uputiti Banci pisani prigovor na jedan od načina definiranih u prvom odjeljku ovog članka na koji je Banka dužna odgovoriti u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora
- uputiti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci

Za rješavanje svih eventualnih sporova koji bi nastali na temelju ovih Općih uvjeta, a koje Klijent i Banka ne bi uspjeli riješiti sporazumno, nadležan je stvarno nadležni sud za Banku prema sjedištu Banke.

U slučaju kada Banka ne može Korisniku dati odgovor u propisanom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, Korisniku će u navedenom roku dostaviti privremeni odgovor u kojem će Banka navesti do sada poduzete radnje i navesti razloge odgode dostave odgovora na prigovor i rok do kojeg će Korisniku dostaviti konačan odgovor na prigovor, a koji neće biti dulji od 35 dana.

13. Odgovornost korisnika i banke

Članak 13.

13.1. Odgovornosti korisnika kartice

Korisnik je suglasan da se u slučaju izvršenja platne transakcije koja se autorizira sigurnosnim obilježjima kartice unesena sigurnosna obilježja smatraju nedvojbenim dokazom njegovog identiteta i autorizacije transakcije kao i da se njihova zloupotreba od strane neovlaštene osobe smatra posljedicom krajnje nepažnje Korisnika i/ili njegovog postupanja protivno ovim Općim uvjetima. Osnovni Korisnik stoga u cijelosti, bez ograničenja odgovara za sve troškove, naknade i štetu nastalu takvim korištenjem kartice do trenutka prijave Banci gubitka, krađe ili zlouporabe kartice.

Osnovni korisnik snosi financijsku odgovornost za troškove nastale neovlaštenim korištenjem svih Kartica uz autentifikaciju Transakcija PIN-om i/ili Jednokratnom zaporkom i/ili m-Tokenom i/ili drugim Personaliziranim vjerodajnicama koje su Korisniku stavljene na raspolaganje za određenu vrstu usluge do trenutka prijave Banci o njezinu gubitku ili krađi, a nakon toga financijsku odgovornost snosi Banka.

Neovisno o prethodnom stavku, Osnovni korisnik odgovara za sve izvršene neautorizirane Platne transakcije do ukupnog iznosa od 50,00 (pedeset) eur ako je njihovo izvršenje posljedica korištenja izgubljene i/ili ukradene Kartice ili posljedica druge zlouporabe, a u punom iznosu ako je postupao prijevarno i/ili ako namjerno i/ili zbog krajnje nepažnje nije koristio Karticu u skladu s Općim uvjetima i/ili ako nije bez odgađanja obavijestio Banku o gubitku, krađi i/ili zlouporabi Kartice i/ili njenom neovlaštenom korištenju i/ili ako nije odmah po primitku Kartice poduzeo sve razumne mjere uključujući mjere propisane ovim Općim uvjetima za zaštitu sigurnosnih obilježja Kartice.

13.2. Korisnik ne odgovara za neautorizirane platne transakcije u slučaju:

- ako gubitak, krađu ili zlouporabu platnog instrumenta Korisnik nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane platne transakcije,
- ako su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta zaposlenika pružatelja platne usluge ili subjekta kojemu su njegove aktivnosti eksternalizirane
- ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodnevno obavješćavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovu neovlaštenom korištenju,
- ako Banka kao pružatelj platne usluge platitelja ne zahtjeva i/ili ne primjeni traženu pouzdanu autentifikaciju klijenta i
- za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene nakon što je Korisnik izvršio prijavu gubitka, krađe, neovlaštenog korištenja i zlouporabe Kartice i/ili personaliziranih vjerodajnica, osim ako je postupao s namjerom prijave.

13.3. Banka ne odgovara Korisniku za povrat niti za neizvršenje platne transakcije:

- ako je neizvršenje, neuredno izvršenje ili izvršenje sa zakašnjenjem autorizirane platne transakcije ili izvršenje neautorizirane platne transakcije posljedica izvanrednih i nepredvidljivih okolnosti na koje Banka ne može ili unatoč svim naporima ne uspijeva utjecati

- ako obveza izvršenja platne transakcije proizlazi iz zakona ili drugog propisa koji obvezuju Banku
- ako korisnik nije obavijestio Banku o neautoriziranoj i/ili neizvršenoj platnoj transakciji i/ili neuredno izvršenoj transakciji
- ako Banka dokaže da je primatelj plaćanja primio iznos platne transakcije u skladu s Nalogom za plaćanje i da je Platna transakcija izvršena prema jedinstvenoj identifikacijskoj oznaci koju je naveo
- ako ima opravdan razlog za sumnju na prijevaru i ako o navedenom razlogu obavijesti Hrvatsku narodnu banku

14. Ostale odredbe

Članak 14.

14.1. Obavijest o izmjenama i dopunama Općih uvjeta

Banka će o izmjenama i dopunama Općih uvjeta obavijestiti Korisnika najmanje 2 (dva) mjeseca prije datuma početka primjene tih izmjena i dopuna, i, u poslovnoj mreži Banke i na Internetskim stranicama Banke, te putem ostalih Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti. Banka će, na zahtjev Korisnika učiniti dostupnim presliku Općih uvjeta (na snazi i prethodno važećih) i to u zakonski predviđenom roku od upućenog zahtjeva, bez naknade.

14.2. Prihvaćanje izmjena

Ukoliko Korisnik do predloženog datuma početka primjene izmjena Općih uvjeta ne dostavi Banci pisanu obavijest o njihovom neprihvaćanju, smatrat će se da je Korisnik suglasan s predloženim izmjenama.

Korisnik koji ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta može otkazati Ugovor bez ikakve naknade do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu.

U slučaju da Korisnik obavijesti Banku da ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta, ali ne otkaže Ugovor, smatrat će se da je Banka otkazala ugovor uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca koji počinje teći onog dana kada je Korisnik obaviješten o izmjeni Općih uvjeta.

14.3. Izmjene obračuna tečaja

Izmjene obračuna tečaja mogu se provesti bez prethodne obavijesti Korisnika. U tom slučaju Banka će obavijestiti Korisnika što je prije moguće, a navedene izmjene bit će dostupne u poslovnoj mreži Banke na pogodnome mjestu, na Internetskim stranicama Banke te putem ostalih Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

Izmjene obračuna tečaja koje proizlaze iz promjene referentnog tečaja, obračuna tečaja ili naknada koje su povoljnije za Korisnika mogu se provesti bez obavješćavanja Korisnika.

15. Prestanak Okvirnog ugovora i prava korištenja kartice te naplata potraživanja

Članak 15.

15.1. Razlozi prestanka Okvirnog ugovora

Okvirni ugovor prestaje važiti:

- Otkazom ili odustankom od Okvirnog ugovora, odnosno odricanjem Osnovnog korisnika od prava na korištenje Kartice,
- Otkazom ili raskidom Okvirnog ugovora, odnosno, opozivom Kartice od strane Banke,
- Smrću Osnovnog korisnika

15.2. Otkazom ili odustankom od Okvirnog ugovora, odnosno odricanjem Osnovnog korisnika od prava na korištenje Kartice

Osnovni korisnik može uz suglasnost Banke bilo kada otkazati Okvirni ugovor putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti. Osnovni korisnik može i bilo kada jednostrano otkazati Okvirni ugovor putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti, s otkaznim rokom od mjesec dana.

Ukoliko Osnovni korisnik Okvirni ugovor otkazuje putem elektroničke pošte, otkaz treba biti upućen sa e-mail adrese koja je prijavljena kod zaključivanja Okvirnog ugovora.

U slučaju otkaza Okvirnog ugovora, Klijent ima pravo na povrat dijela neiskorištene mjesečne članarine razmjerno vremenu isteka dana u kojemu je Okvirni ugovor prestao do kraja razdoblja za koje je članarina plaćena. Povrat razmjernog dijela članarine zaokružuje se na dvije decimale. U slučaju da postoje dospjela nenaplaćena potraživanja Banka povrat razmjernog dijela članarine iskoristiti će se za zatvaranje dospjelih nenaplaćenih potraživanja. U slučaju otkaza iz bilo kojeg razloga Korisnik je dužan u cijelosti izvršiti sve obveze iz Okvirnog ugovora, nastale do dana otkaza Okvirnog ugovora što uključuje nenaplaćene troškove, naknade i kamate.

15.3. Otkazom ili raskidom Okvirnog ugovora, odnosno, opozivom Kartice od strane Banke

Banka ima pravo otkazati Okvirni ugovor s otkaznim rokom od mjesec dana. Istekom otkaznog roka dopijevaju svi troškovi i ostale obveze nastale korištenjem Kartice. Otkazni rok traje mjesec dana i počinje teći od datuma kada je Banka Obavijest o otkazu Okvirnog ugovora predala pošti preporučenom pismovnom pošiljkom, odnosno danom kada je Banka primila otkaz Osnovnog korisnika.

Banka ima pravo raskinuti Okvirni ugovor s trenutačnim učinkom te onemogućiti Korisniku daljnje korištenje kartice ukoliko postoje dospjele novčane obveze Korisnika prema Banci s osnove bilo koje Obavijesti o troškovima koje nisu podmirene u cijelosti, u roku od 60 dana od dana dospelja, ukoliko Korisnik postupi protivno odredbama Okvirnog govora (primjerice neurednog izvršavanja preuzetih obveza), ovih Općih uvjeta ili prisilnih propisa koji su mjerodavni za pravni odnos između Banke i Korisnika kao što su propisi koji se odnose na pružanje platnih usluga i sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma, te ukoliko prema procjeni Banke postoji sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zlouporabu ili ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i/ili financiranje terorizma, mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno Sankcija te nije u mogućnosti provesti mjere dubinske analize.

Banka ima pravo raskinuti Ugovor s trenutačnim učinkom i u slučajevima ako Korisnik ne dostavi Banci tražene podatke i dokumentaciju za nastavak ugovornog odnosa u skladu s propisima Republike Hrvatske i aktima Banke. Raskid nastupa danom kada je Banka Izjavu o raskidu predala pošti preporučenom pismovnom pošiljkom.

Obavijest o otkazu/raskidu Okvirnog ugovora Banka dostavlja Korisniku na jasan i razumljiv način, preporučenom pošiljkom na zadnju poznatu adresu Korisnika. Korisnik je dužan u cijelosti izvršiti sve obveze iz Okvirnog ugovora nastale do dana prestanka Okvirnog ugovora.

Prestankom važenja Okvirnog ugovora i/ili Kartice ne prestaju obveze Korisnika nastale korištenjem kartice.

Prestankom Okvirnog ugovora i prava na korištenje Osnovne kartice prestaje i pravo na korištenje svih Dodatnih kartica. Osnovni korisnik je dužan odmah po prestanku važenja Okvirnog ugovora te u bilo kojem trenutku na zahtjev Banke vratiti Banci sve izdane Kartice.

15.4. Naplata potraživanja

Danom isteka otkaznog roka/danom raskida sve nedospjele obveze dospijevaju na plaćanje i Osnovni korisnik dužan je bez odgode podmiriti sve novčane obveze nastale korištenjem Kartice.

U bilo kojem trenutku nakon otkaza/raskida Kartice, Banka može aktivirati instrumente osiguranja plaćanja, uključujući i terećenje za ukupan iznos svih dospjelih potraživanja Banke temeljem Kartice s eurskim i/ili deviznim sredstvima sa svih Računa Osnovnog korisnika u Banci, pri čemu je Banka ovlaštena konvertirati u eure sredstava s deviznih računa Klijenta po kupovnom tečaju za devize Banke na dan konverzije, a s čime je Klijent suglasan.

Ukoliko se Banka ne može naplatiti niti na jedan od navedenih načina, pokrenut će se odgovarajući sudski postupak protiv Osnovnog korisnika za sve obveze po Kartici Osnovnog korisnika i Dodatnog korisnika.

16. Bankovna tajna i zaštita osobnih podataka

Članak 16.

16.1. Bankovna tajna

Bankovna tajna su svi podaci, činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi pružanja usluga klijentima i u obavljanju poslova s pojedinačnim klijentom i Banka ih može otkriti samo u slučajevima i na način propisan zakonom.

16.2. Zaštita osobnih podataka

16.2.1 Banka kao Voditelj obrade osobnih podataka pruža Ispitaniku informacije u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. godine 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).

16.2.2 Ispitanik je potrošač čiji se osobni podaci obrađuju u sklopu usluge koja je regulirana ovim Općim uvjetima (dalje: Ispitanik).

16.2.3 Podaci o Banci kao Voditelju obrade osobnih podataka:

CROATIA BANKA d.d.

Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, 10110 Zagreb
OIB: 32247795989

Internet stranica: www.croatiabanka.hr

Kontakt podaci Službenika za zaštitu podataka:

sluzbenik_za_zastitu_osobnih_podataka@croatiabanka.hr

- 16.2.4 Pri prikupljanju osobnih podataka Banka potrošaču, u skladu s navedenom Uredbom te Politikom zaštite osobnih podataka, pruža informacije koje obuhvaćaju informacije o Banci kao voditelju obrade, svrhama i pravnom temelju obrade osobnih podataka, kategorijama podataka koji se prikupljaju (kao što su osobni podaci potrebni za uspostavu poslovnog odnosa temeljem Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, podaci potrebni za izvršenje pojedinog ugovora, kako bi se poduzele radnje prije sklapanja ugovora ili ispunjavanja nekih drugih zakonskih obveza Banke kao voditelja obrade), razdoblju čuvanja podataka, primateljima podataka te o pravima u vezi zaštite osobnih podataka.
- 16.2.5 Potpisom Pristupnice, Korisnik izjavljuje da je upoznat sa svrhom prikupljanja njegovih osobnih podataka, odnosno da Banka iste prikuplja u svrhu koja proizlazi iz pravnog posla u koji ulazi zaključenjem zahtjeva za izdavanje kartice, čiji je proces otvaranja definiran ovim Općim uvjetima.
- 16.2.6 Potpisom Pristupnice Korisnik ovlašćuje Banku da može u slučaju bilo kakve sumnje izvršiti provjeru njegovih podataka, a ujedno preuzima obvezu obavijestiti Banku o svakoj promjeni bilo kojeg osobnog podatka koji je potpisom Pristupnice stavio Banci na raspolaganje/korištenje.
- 16.2.7 Svojim potpisom na Pristupnici Korisnik potvrđuje da je upoznat sa Politikom zaštite osobnih podataka Croatia banke d.d. Zagreb.
- 16.2.8 Banka će Račun kartice otvoriti na zahtjev Osnovnog korisnika uz obveznu identifikaciju propisanim osobnim dokumentima. Identifikacijski dokument je službeni dokument s fotografijom osobe kojega izdaje nadležno državno tijelo sa svrhom identifikacije osobe (osobna iskaznica, putovnica).
- 16.2.9 Banka zadržava pravo odbiti uspostavu poslovne suradnje i/ili ugovaranje usluge koja je regulirana ovim Općim uvjetima, ako Klijent odbije dati podatke koji su potrebni za sklapanje ili izvršenje ugovora i/ili odbije dati podatke koji su potrebni za ispunjenje pravnih obveza Banke kao voditelja obrade. Sukladno odredbama Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma Banka je dužna provesti dubinsku analizu Klijenta, a Klijent je to dužan omogućiti Banci, obzirom da u suprotnom ako Klijent odbije dati Banci podatke koji bi omogućili provođenje dubinske analize, Banka neće uspostaviti poslovni odnos s Klijentom.
- 16.2.10 Osobni podaci koje je Ispitanik dao Banci ili kojima Banka raspolaže na temelju poslovnog odnosa s Ispitanikom mogu biti stavljani na uvid ili proslijeđeni drugim fizičkim ili pravnim osobama koje Banci pružaju različite usluge kako bi se omogućilo provođenje aktivnosti Banke. Nadalje, osobni podaci Ispitanika mogu biti proslijeđeni Ministarstvu financija, Hrvatskoj narodnoj banci, Financijskoj agenciji ili drugom nadležnom tijelu u svrhu dostave propisanih izvještaja ili ispunjenja zakonskih obveza kada je zakonom propisana obveza dostave takvih podataka, te drugim primateljima u skladu s člancima 156. – 158. Zakona o kreditnim institucijama koji reguliraju bankovnu tajnu te slučajeve na koje se ne odnosi obveza Banke da čuva bankovnu tajnu.
- 16.2.11 Osobni podaci Ispitanika čuvaju se sukladno rokovima određenim Zakonom o kreditnim institucijama, Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i ostalim važećim propisima.

- 16.2.12 Vezano uz zaštitu osobnih podataka, Ispitanik ima slijedeća prava: pravo na pristup, pravo na ispravak, pravo na brisanje, pravo na ograničenje obrade, pravo na prenosivost podataka i pravo na prigovor. Detaljnija objašnjenja vezana uz ostvarivanje prava ispitanika navedena su u Politici zaštite osobnih podataka Banke.
- 16.2.13 Ukoliko se obrada osobnih podataka Ispitanika temelji na privoli, Ispitanik u svakom trenutku može povući danu privolu, ali to neće utjecati na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego li je ona povučena.
- 16.2.14 Ispitanik također ima pravo na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu (Agencija za zaštitu osobnih podataka - AZOP).
- 16.2.15 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 zaštite osobnih podataka, a sve navedeno Ispitanicima je dostupno na Internetskoj stranici Banke, te u poslovnicama Banke.

17. Završne odredbe

Članak 17.

17.1. Primjena prava

Na Okvirni ugovor i sve poslove koji su predmet ovih Općih uvjeta, kao i na ove Opće uvjete primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

17.2. Opseg primjene Općih uvjeta

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve Okvirne ugovore odnosno na sve Kartice koje su temeljem zaključenog Okvirnog ugovora izdane Korisnicima.

17.3. Službeni jezik i nadzor

U poslovima Banke i potrošača koji su predmet ovih Općih uvjeta upotrebljava se hrvatski jezik, osim ako nije drugačije ugovoreno. Banka posluje kao kreditna institucija koja je dobila odobrenje za rad od Hrvatske narodne banke, koja obavlja i nadzor poslovanja Banke u obavljanju platnih i drugih usluga.

17.4. Prihvatanje Općih uvjeta

Potpisivanjem Pristupnice, Klijent prihvća sve odredbe ovih Općih uvjeta te izjavljuje da je upoznat i suglasan s njima.

Ove Opće uvjete Banka će objaviti na svojim internetskim stranicama te učiniti dostupnima u papirnatom obliku ili na kojem drugom trajnom mediju u svim poslovnicama Banke.

17.5. Ustupanje/ prodaja potraživanja

Banka može u bilo koje doba ustupiti ili prenijeti bilo koje od ili sva svoja prava i/ili obveze iz Okvirnog ugovora i instrumenata osiguranja na treću osobu, bez posebne suglasnosti Korisnika. Banka će pritom osigurati da Korisnik, čija je obveza predmet kupoprodaje ne dođe kod stjecatelja ili kod osobe na koju je Banka prenijela, odnosno rizike i koristi s osnova obveze, u nepovoljniji položaj na osnovi zaštite potrošača u odnosu na položaj koji je kao dužnik imao prema Banci. O namjeri prodaje odnosno

prijenosu potraživanja iz Okvirnog ugovora/instrumenata osiguranja te o datumu namjeravane kupoprodaje, Banka će obavijestiti Korisnika na ugovorenu adresu dostave minimalno 30 dana prije zaključenja ugovora o kupoprodaji odnosno prijenosu tražbine.

17.6. Objava Općih uvjeta

Ove Opće uvjete Banka će objaviti na svojim internetskim stranicama te učiniti dostupnima u papirnatom obliku ili na kojem drugom trajnom mediju u svim poslovnicama Banke.

17.7. Stupanje na snagu

Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 1. srpnja 2025. godine.