

OPĆI UVJETI POSLOVANJA
za izdavanje i korištenje Visa business debitne kartice za poslovne
subjekte

SADRŽAJ

Definicije pojmova	2
Izdavanje kartice	5
Dnevni limit	6
Korištenje kartice	7
Uvjeti plaćanja i izvješćivanje	8
Reklamacije/ pritužbe/ prigovori	9
Izgubljena/ukradena kartica	10
Odgovornost Podnositelja zahtjeva i Krajnjeg korisnika kartice	11
Prestanak prava korištenja kartice	12
PIN	13
Obnavljanje kartice.....	13
Naknade	14
Ostale odredbe	14
Zaštita osobnih podataka	15
Završne odredbe	16

Uvodne odredbe

Članak 1.

Izdavatelj ovih Općih uvjeta poslovanja za izdavanje i korištenje Visa kreditne kartice za poslovne subjekte (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

Kontakt podaci:

e-mail adresa: karticarstvo@croatiabanka.hr

pošta: CROATIA BANKA d.d., Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, HR-10110 Zagreb

telefon: +385 1 2391 281; + 385 1 2391 683

telefaks: +385 1 2391 251

Sukladno pozitivnim propisima, Banka je od Hrvatske narodne banke dobila odobrenje za rad, upisana je u sudski registar pod MBS 080007370 za pružanje bankovne usluge i osnovne i dodatne financijske usluge. Nadležno tijelo za superviziju poslovanja je Hrvatska narodna banka.

Definicije pojmova

Članak 2.

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u Općim uvjetima poslovanja za izdavanje i korištenje Visa Business debitne kartice za poslovne subjekte (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) imaju slijedeće značenje:

Bankomat je samouslužni uređaj za isplatu gotovine.

Dnevni limit je maksimalni iznos sredstava koji Banka odobrava za korištenje kartice u okviru raspoloživog stanja eura na transakcijskom računu za plaćanja na EFT-POS uređajima i podizanje gotovog novca na bankomatima, kao i ukupan dnevni limit maksimalnog broja transakcija temeljem korištenja kartice, a koji je određen posebnom Odlukom

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.

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 Krajnjeg korisnika kartice

Kartica je personalizirana međunarodna Visa Business debitna kartica koju Banka izdaje za Krajnjeg korisnika kartice temeljem zahtjeva Klijenta te kojom se omogućava plaćanje robe i usluga na prodajnim mjestima (uključujući Internetska prodajna mjesta), kao i podizanje gotovine na isplatnim mjestima u zemlji i inozemstvu, s oznakom prihvata Visa. Vlasnik i izdavalatelj Visa Business debitne kartice je Banka.

Klijent/Podnositelj zahtjeva/Korisnik platnih usluga je poslovni subjekt koji se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja te koji s Bankom sklopi Ugovor o otvaranju i vođenju računa za obavljanje platnog prometa

Kontakt osoba je osoba koju Klijent može u Zahtjevu navesti kao osobu koja će u komercijalnom centru/poslovnici Banke preuzeti gotove kartice za Krajnje korisnike kartica odnosno kojoj će se dostavljati sve obavijesti i korespondencija vezana uz kartično poslovanje. Označavanje kontakt osobe smatra se davanje istoj specijalne punomoći predmetnoj osobi samo za te poslove te se za iste ne mora dostaviti posebna punomoć.

Krajnji korisnik kartice je fizička osoba koju je Klijent u Zahtjevu ovlastio za korištenje kartice i čije ime je otisnuto na kartici.

mToken je personalizirana sigurnosna vjerodajnica, odnosno, aplikacija inicijalizirana pridruženim ključem i zaštićena lozinkom putem kriptografskih algoritama, koja se koristi za autentifikaciju Korisnika prilikom autorizacije transakcije kupnje na internetskim prodajnim mjestima.

Okvirni ugovor sastoji se od Ugovora o otvaranju i vođenju računa za obavljanje platnog prometa, Općih uvjeta vođenja transakcijskih računa i pružanja platnih usluga za poslovne subjekte, Općih uvjeta za korištenje 3-D secure usluge, Pravilnika o načinu i metodama obračuna kamata, naknada, revalorizacije i efektivne kamatne stope, Odluke o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima, Općih uvjeta poslovanja Banke s poslovnim subjektima te Terminskog plana izvršavanja platnih usluga i pripadajućih posebnih općih uvjeta za uslugu koju ugovaraju Banka i Klijent/ Korisnik platnih usluga. Sve dokumente (osim Ugovora o otvaranju i vođenju računa za obavljanje platnog prometa) koji čine Okvirni ugovor Banka objavljuje na svojim internetskim stranicama te su dostupni u svim komercijalnim centrima/poslovnicama Banke.

Personalizirane sigurnosne vjerodajnice su podaci na Kartici i podaci pridruženi Kartici koji njenom izdavalatelju služe za identifikaciju osobe koju je izdavalatelj ovlastio za korištenje Kartice. Koriste se pojedinačno ili povezano, a predstavljaju podatke Broj kartice, troznamenasti kontrolni broj otisnut na Kartici, datum važenja Kartice, PIN, Tajni podatak, mToken lozinka i sve druge Personalizirane sigurnosne vjerodajnice koje je Banka dostavila/odredila Krajnjem korisniku kartice.

PIN je osobni tajni identifikacijski broj Krajnjeg korisnika kartice, kojeg mu dodjeljuje Banka, poznat isključivo Krajnjem korisniku kartice. Služi za identifikaciju Krajnjeg korisnika kartice kod transakcija na bankomatu ili EFT-POS-u koje uvjetuju identifikaciju PIN-om.

Podnositelj zahtjeva/Korisnik kartice je Klijent sa sjedištem u Republici Hrvatskoj, koji podnosi Zahtjev za izdavanje i korištenje Visa Business debitne kartice, čiji je skraćeni naziv otisnut na kartici te koji ima aktivan transakcijski račun otvoren u Banci. Zahtjev u ime i za račun Klijenta podnosi Zastupnik Klijenta.

Poslovni subjekt/Klijent Banke u smislu ovih Općih uvjeta su pravne osobe, tijela državne vlasti, tijela državne uprave, jedinice lokalne samouprave, jedinice područne (regionalne) samouprave, udruge i društva (sportska, kulturna, dobrotvorna i dr.) i fizičke osobe koja obavljaju registriranu djelatnost u skladu s propisima, odnosno korisnici platnih usluga.

Pristupnica je zahtjev Klijenta za izdavanje i korištenje Visa Business debitne kartice čijim potpisom se prihvaćaju Opći uvjeti poslovanja za izdavanje i korištenje Visa Business debitne kartice za poslovne subjekte koji zajedno sa zahtjevom čine sadržaj Ugovora.

Prodajno mjesto je prodavatelj koji prihvaća Visa Business debitnu karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i/ili usluga.

Punomoćnik je fizička osoba kojoj Zastupnik Klijenta daje Punomoć za zastupanje. Punomoć mora biti ovjerena kod Javnog bilježnika ili nadležnog tijela i ne smije biti starija od 3 mjeseca kad se prvi put dostavlja Banci.

Referentni tečaj je tečaj definiran od strane kartične kuće VISA, a koji se koristi u preračunu originalnog iznosa kartične transakcije u eursku protuvrijednost.

Transakcijski račun je multivalutni račun za plaćanje koji u svojim evidencijama vodi Banka za poslovne subjekte, rezidente i nerezidente u eurima i drugim valutama.

Trgovac je osoba koja samostalno trajno obavlja gospodarsku djelatnost radi ostvarivanja dobiti proizvodnjom, prometom robe ili pružanjem usluga na tržištu.

Ugovor – je Ugovor o otvaranju i vođenju računa za obavljanje platnog prometa.

Usluga – je usluga korištenja Visa debitne kartice poslovnog računa.

Zamjenska kartica je kartica koja se izdaje za Krajnjeg korisnika kartice u zamjenu za izgublenu, ukradenu, oštećenu karticu ili zbog promjene osobnih podataka.

Zastupnik je fizička osoba koja temeljem zakona, statuta, osnivačkog ili drugog akta zastupa Klijenta.

Klijent Banke, potpisom „Zahtjeva za izdavanje i korištenje Visa Business Debitne kartice“ koja ujedno predstavlja pristupnicu za korištenje usluge potvrđuje da je, prije sklapanja predmetnog Ugovora za korištenje usluge, upoznat s ovim Općim uvjetima, Općim uvjetima vođenja transakcijskih računa i pružanja platnih usluga za poslovne subjekte i drugom

dokumentacijom koja čini Okvirni ugovor, te da se s njima slaže i pristaje na njihovu primjenu. Klijent Banke se obvezuje upoznati Krajnje korisnike kartica sa svim općim uvjetima i svim pravima i obvezama koje za njega proizlaze.

Prihvatanjem Zahtjeva od strane Banke te izdavanjem kartice, Ugovor se smatra sklopljenim.

Ovi Opći uvjeti te Zahtjev potpisan i ovjeren od strane Podnositelja zahtjeva i odobren od strane Banke čine sadržaj Ugovora. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se i na sve postojeće ugovorne odnose koje su Klijenti zaključili s Bankom vezano za korištenje Usluge.

Izdavanje kartice

Članak 3.

Kartica se može izdati isključivo na Klijenta sa sjedištem u Republici Hrvatskoj za kojeg Banka ocijeni da ispunjava uvjete za izdavanje kartice.

Podnositelj zahtjeva u Zahtjevu za izdavanje debitne kartice potpisanom i ovjerenom od strane Zastupnika Klijenta, samostalno imenuje Krajnje korisnike kartice.

Podnositelj zahtjeva, svojim potpisom na Zahtjevu jamči za točnost podataka. Zastupnik Klijenta svojim potpisom i ovjerom potvrđuje Krajnje korisnike kartice te odgovora za moguće zloupotrebe ovlaštenja.

Odluku o izdavanju Kartice i visini odobrenog limita potrošnje donosi Banka posebnom odlukom, bez obveze obrazloženja svoje odluke Podnositelju zahtjeva. Ukoliko Banka ocijeni da Podnositelj zahtjeva ne udovoljava kriterijima za izdavanje kartice obavijestit će Kontakt osobu navedenu u Zahtjevu, odnosno Zastupnika Klijenta.

Ukoliko Banka odobri izdavanje kartica, po izradi istih obavijestiti će Kontakt osobu Klijenta, koji osobno preuzima karticu/kartice u komercijalnom centru/poslovnice Banke.

Iznimno, kartice se mogu Kontakt osobi dostaviti i poštom preporučenom pošiljkom s povratnicom na adresu za korespondenciju, odnosno adresu navedenu u Zahtjevu.

Kontakt osobi, na adresu navedenu u Zahtjevu dostavljati će se sva ostala korespondencija vezana uz kartično poslovanje. Kontakt osoba odnosno Zastupnik Klijenta prilikom preuzimanja kartica za Krajnje korisnike potpisuje Potvrdu o preuzimanju kartica te preuzima odgovornost za isporuku kartica Krajnjim korisnicima kartice. Krajnji korisnik kartice također je

u mogućnosti osobno preuzeti karticu uz potpisivanje Potvrde o preuzimanju kartice. PIN-ovi se dostavljaju na adresu Krajnjeg korisnika kartica običnom poštom.

Kartica je vlasništvo Banke, te ovlaštena osoba odnosno Zastupnik Klijenta odgovara za njezino korištenje i za osobe koje su navedene kao Krajnji korisnici kartica.

Ukoliko Podnositelj zahtjeva odustane od Zahtjeva u vremenu od kada je predao Zahtjev do trenutka isporuke kartice, dužan je Banci nadoknaditi sve troškove nastale u postupku izdavanja kartice koji su minimalno jednaki iznosu obračunate naknade za izdavanje predmetnih kartica.

Ovlaštena osoba odnosno Zastupnik Klijenta ili Krajnji korisnici kartica obvezni su preuzeti kartice u roku od tri mjeseca od primitka obavijesti o izradi kartica. Ukoliko kartice ne budu preuzete u navedenom roku Banka će iste proglasiti nevažećima. Kartica glasi na ime Podnositelja zahtjeva i ime i prezime Krajnjeg korisnika kartice, neprenosiva je i vrijedi do kraja mjeseca označenog na kartici. Uz karticu se dodjeljuje PIN koji služi kao sredstvo za identifikaciju. PIN se ne smije priopćiti trećim osobama. PIN, utipkan i autoriziran na bankomatu ili POS-u je isključiva i nedvojbeno potvrda o identitetu Krajnjeg korisnika kartice.

Krajnji korisnik kartice obvezan je odmah nakon preuzimanja potpisati Karticu. U protivnom, Krajnji korisnik kartice preuzima punu odgovornost za štetu koja bi nastala korištenjem kartice od strane neovlaštene osobe, a koju štetu je Banci odgovoran podmiriti Podnositelj zahtjeva.

Dnevni limit

Članak 4.

Odobreni dnevni limit kartice je ukupan dnevni iznos dozvoljene potrošnje Krajnjem korisniku kartice koji je određen na Zahtjevu, u okviru raspoloživih sredstava u valuti eura na transakcijskom računu Klijenta.

Dnevni limiti su promjenjivi i mogu se mijenjati na zahtjev Krajnjeg korisnika kartice putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Krajnjem korisniku kartice može omogućiti.

Dnevni limiti na bankomatima i na EFT-POS uređajima, odnosno ukupni dnevni limit po kartici određeni su posebnom odlukom Banke i objavljeni su na internetskim stanicama Banke.

Klijent može uskratiti pojedinom Krajnjem korisniku kartice uslugu podizanja gotovine na bankomatu, odnosno uslugu plaćanja na EFT-POS uređajima, kao i uslugu uvida u stanje transakcijskog računa.

Korištenje kartice

Članak 5.

Podnositelj zahtjeva preuzima obvezu plaćanja svih učinjenih troškova po osnovi izdanih kartica Krajnjim korisnicima kartice.

Krajnji korisnik kartice koja je izdana na njegovo ime može karticu isključivo koristiti u svrhu kupnje roba i/ili usluga na prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu, za podizanje gotovine na bankomatima i isplatom mjestima u zemlji i inozemstvu s oznakom prihvata Visa sukladno raspoloživim sredstvima na transakcijskom računu u valuti eura te dozvoljenom limitu potrošnje po kartici.

Naknada za isplate gotovine (bankomat i EFT-POS) obavlja se uz naknadu troškova prema Odluci o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima koja je dostupna u komercijalnim centrima/poslovnicama Banke i na internetskoj stranici Banke.

Svaki drugi način korištenja kartice kao i uporaba kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na kartici smatra se zlouporabom te ima za posljedicu prestanak prava korištenja kartice i oduzimanje kartice, kao i obveze nadoknade svih eventualnih troškova nastalih Banci. Gubitak poslovne sposobnosti, ne prijavljivanje promjene podataka, neispunjavanje obveza iz ovih Općih uvjeta ima za posljedicu oduzimanje kartice/blokade kartice.

Kod korištenja kartice putem sredstava daljinske komunikacije Krajnji korisnik kartice koristi karticu na vlastitu odgovornost te preuzima odgovornost za svaku moguću štetu nastalu prilikom takve transakcije. Kod transakcija koje uvjetuju identifikaciju Krajnjeg korisnika kartice njegovim potpisom, Krajnji korisnik kartice je dužan potpisati potvrdu o transakciji na isti način kako je potpisao karticu s tim da obavezno zadržava jednu kopiju potvrde o transakciji za svoju evidenciju. Podnositelj zahtjeva preuzima odgovornost za Krajnjeg korisnika kartice prema Banci.

Kod transakcija koje uvjetuju identifikaciju PIN-om, Krajnji korisnik kartice identificira se PIN-om. Krajnji korisnik kartice dužan je poduzeti sve mjere kako PIN ne bi učinio dostupnim trećim osobama, vodeći brigu da bilo kakav pisani trag o PIN-u ne bude doveden u vezu s karticom koju koristi. Iz sigurnosnih razloga Krajnji korisnik kartice je dužan primljenu obavijest o PIN-u

odmah uništiti. Krajnji korisnik kartice prihvaća identifikaciju PIN-om, ili u iznimnim slučajevima potpisom, kao isključivu i nedvojbenu potvrdu o vlastitom identitetu i provedenoj transakciji. Štetu nastalu zlouporabom kartice i PIN-a snosi Podnositelj zahtjeva.

Kartica kojoj je valjanost istekla ne smije se koristiti.

Uvjeti plaćanja i izvješćivanje

Članak 6.

Krajnji korisnik kartice može koristiti karticu uz uvjet da u trenutku nastanka transakcije odnosno terećenja transakcijskog računa za koji je vezana kartica ima pokriće u valuti eura. Podnositelj zahtjeva ovlašćuje Banku da troškove nastale korištenjem kartice od strane Krajnjih korisnika kartice, naplaćuje s njegovog transakcijskog računa. Transakcijski račun će biti terećen i za sve ostale troškove i naknade temeljem Odluke o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima.

Transakcije učinjene karticom umanjuju raspoloživa sredstva na transakcijskom računu u valuti eura.

Naplata svih transakcija učinjenih karticom, kao i pripadajućih naknada, obračunava se u eurima.

Za sve platne transakcije učinjene Karticom u stranoj valuti, kartična platna shema originalni iznos transakcije preračunava primjenom Visa tečaja na dan obrade transakcije prema njihovim vlastitim pravilima i referentnoj tečajnoj listi.

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 provedena ista može prolaziti kroz nekoliko preračunavanja valuta po nekoliko različitih tečajeva na koje Banka nema utjecaja. Na jednak način provodi se konverzija povrata i storna.

Datum valute terećenja računa može biti različit od datuma nastanka Transakcije.

Prilikom provođenja kartične transakcije u inozemstvu Banka ne pruža uslugu slanja elektroničke poruke sa informacijama o naknadama za preračunavanje valuta, primjenjivom tečaju niti o ukupnoj naknadi za preračunavanje valuta iskazanoj kao postotna marža u odnosu

na posljednje dostupne referentne devizne tečaje za euro koje je izdala Europska središnja banka (ESB).

Podnositelj zahtjeva/poslovni subjekt će biti upoznat o svim pristiglim troškovima/iznosima transakcija po kartici i datumima terećenja transakcijskog računa kroz Izvadak o stanju i prometu po računu ili na drugi ugovoreni način.

U slučaju da potraživanje po troškovima učinjenim karticom nije podmireno Banka ima pravo zaračunati zateznu kamatu sukladno Odluci o kamatnim stopama na proizvode Banke u Sektoru poslovanja s pravnim osobama. Ukoliko u roku od 45 (slovima: četrdesetpet) dana od dana korištenja kartice Podnositelj zahtjeva kroz Izvadak o stanju i prometu po računu ili na drugi ugovoreni način ne dobije obavijest o terećenju za troškove učinjene karticom, dužan je o tome odmah obavijestiti Banku.

Sve reklamacije/prigovore vezane uz troškove nastale redovnim korištenjem kartice Podnositelj zahtjeva rješava prijavom Banci, pisanim putem, najkasnije u roku 8 dana od datuma primitka Izvatka o stanju i prometu po računu odnosno od datuma izdavanja ako je ugovorio da mu se Izvadak ne dostavlja. U protivnom će se smatrati da priznaje troškove navedene na Izvatku.

Ukoliko se s transakcijskog računa ne može naplatiti potraživanje Banke nastalo korištenjem kartice, Podnositelj zahtjeva potpisom Ugovora izričito i neopozivo ovlašćuje Banku da, bez ikakve njegove daljnje suglasnosti ili privole, izvrši terećenje svih računa Klijenta otvorenih kod Banke za naknadu i ostale stvarne troškove kao i za sve dospjele obveze vezane uz karticu.

Reklamacije/ pritužbe/ prigovori

Članak 7.

Ako Podnositelj zahtjeva smatra da su mu neki troškovi krivo obračunati ili da mu ne pripadaju može se obratiti Banci radi razjašnjenja uz podnošenje računa i druge dokumentacije vezane uz reklamacije/prigovor koju ga Banka može tražiti. Reklamacije/prigovor troška nastalog korištenjem kartice ne oslobađa Podnositelja zahtjeva obveze podmirenja tog troška te je Podnositelj zahtjeva dužan podmiriti ukupni trošak po kartici bez obzira na reklamaciju.

Ukoliko se tijekom reklamacijskog postupka utvrdi da je reklamacija/prigovor opravdan, biti će odrađen storno ili povrat troškova na transakcijski račun Podnositelja zahtjeva na koji je vezana kartica, a u slučaju neopravdane reklamacije/prigovora, Podnositelj zahtjeva (poslovni subjekt) snosi sve troškove postupka.

Sve reklamacije vezane uz karticu, odnosno uz troškove po kartici prijavljuju se komercijalnom centru/poslovnici Banke u kojoj se vodi transakcijski račun Podnositelja zahtjeva.

Banka ne preuzima nikakvu odgovornost za kvalitetu i količinu robe, odnosno usluge kupljene karticom. Reklamacije u vezi kvalitete ili količine robe, odnosno kvalitete pružene usluge plaćene karticom te eventualne greške i nesporazume s trgovcem, Podnositelj zahtjeva (poslovni subjekt) rješava isključivo s trgovcem.

Banka ne preuzima odgovornost za neprihvatanje kartice na prodajnom mjestu, ni za bilo kakvu štetu koja bi se dogodila prilikom kupnje karticom. Banka ne snosi odgovornost ako trgovac ne želi prihvatiti karticu uz istaknute oznake ili ako zbog neispravnog korištenja EFT-POS terminala, odnosno tehničkih problema, transakciju nije u mogućnosti obaviti na zahtjev Podnositelja zahtjeva.

Podnositelj zahtjeva snosi svu štetu nastalu neovlaštenim i nepravilnim korištenjem svih kartica vezanih za račun.

Na prigovore Podnositelja zahtjeva se primjenjuje važeći Pravilnik o postupanju s prigovorima klijenata objavljen na internetskim stranicama Banke.

Izgubljena/ukradena kartica

Članak 8.

Podnositelj zahtjeva i Krajnji korisnik kartice snose svu materijalnu i kaznenu odgovornost za eventualno neovlašteno i zlonamjerno korištenje kartice.

Ukradena kartica, osim fizičke krađe Kartice, podrazumijeva i mogućnost krađe i zlouporabe Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice ili obilježja kartice i podataka s kartice. Gubitak, krađu, nestanak, zlouporabu 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 poslovnicu/komercijalni centar Banke, a 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 poslovnicu/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 Korisniku na njegov pisani Zahtjev izdati Zamjensku karticu i PIN. Trošak izdavanja Zamjenske kartice i PIN-a snosi Klijent. Ukoliko Korisnik pronađe karticu nakon prijave njenog nestanka ne smije ju koristiti već je dužan o tome obavijestiti Banku i predati joj platnu karticu prerezanu. Kartica koje je blokirana zbog gubitka ili krađe ne može se više aktivirati.

U slučaju gubitka/krađe kartice Podnositelj zahtjeva snosi sve troškove nastale neovlaštenim korištenjem kartice do trenutka prijave Banci njezinog gubitka ili krađe na propisani način, a nakon toga financijsku odgovornost snosi Banka.

Ako Krajnji korisnik kartice nakon prijave nestanka pronađe karticu ne smije ju koristiti, već je dužan prerezati okomito karticu preko čipa i magnetne trake.

Troškove učinjene pronađenom nevažećom karticom snosi Podnositelj zahtjeva.

Trošak izdavanja nove kartice i PIN-a nakon gubitka ili krađe snosi Podnositelj zahtjeva, a u skladu s Odlukom o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima.

Odgovornost Podnositelja zahtjeva i Krajnjeg korisnika kartice

Članak 9.

Podnositelj zahtjeva se obvezuje izvijestiti Banku pisanim putem o svim svojim statusnim promjenama te promjenama Krajnjeg korisnika kartice kao i o promjeni adrese Podnositelja zahtjeva/Krajnjeg korisnika kartice, u protivnom snosi odgovornost za svaku štetu koja bi joj mogla nastati propuštanjem izvještavanja Banke.

Podnositelj zahtjeva i Krajnji korisnik kartice su obvezni postupati s Karticom s pažnjom dobrog gospodara te je Krajnji korisnik kartice u obvezi čuvati tajnost svog PIN-a. PIN se ne smije priopćiti trećim osobama, niti zapisivati ili čuvati u bilo kojem obliku zajedno s Karticom. U slučaju da Krajnji korisnik kartice 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, Krajnji korisnik kartice je dužan odmah obavijestiti Banku kako bi se Kartica pravovremeno blokirala.

Krajnji korisnik kartice 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.

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

Podnositelj zahtjeva i Krajnji korisnik kartice se obvezuju da Karticu neće koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući kupnju proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se Podnositelj zahtjeva i Krajnji korisnik kartice nalaze u trenutku transakcije. Podnositelj zahtjeva preuzima svu odgovornost za slučaj nezakonite kupnje Karticama koje su predmet ovih Općih uvjeta.

Svaku štetu nastalu nepridržavanjem odredbi Okvirnog ugovora Banke od strane Podnositelja zahtjeva i/ili Krajnjeg korisnika kartice snosi Podnositelj zahtjeva.

Prestanak prava korištenja kartice

Članak 10.

Podnositelj zahtjeva može pisanim putem opozvati pojedinu karticu koja je dodijeljena pojedinom Krajnjem korisniku kartice. Ovlaštenje prestaje vrijediti s danom kada Krajnji korisnik kartice, Karticu vrati Banci. Opoziv nema učinka na transakcije koje je učinio Krajnji korisnik kartice prije nego je kartica blokirana/vraćena.

Banka i Podnositelj zahtjeva imaju pravo u svako doba, bez posebnog razloga i obrazloženja otkazati ovaj ugovorni odnos. Kartica je vlasništvo Banke i Banka je može u svako doba opozvati. U tom slučaju Podnositelj zahtjeva dužan je na zahtjev Banke odmah vratiti karticu/kartice.

Banka može ograničiti dozvoljenu potrošnju ili uskratiti pravo korištenja kartice trajno ili samo za određeni slučaj, po vlastitoj ocjeni i bez prethodne obavijesti Podnositelja zahtjeva ili Krajnjeg korisnika kartice.

Banka će uskratiti korištenje kartice Podnositelju zahtjeva ukoliko se kartica koristi suprotno ovim Općim uvjetima, a posebno u slučajevima kada je:

- račun vezan uz Karticu u nedozvoljenom prekoračenju,
- blokirani račun vezan uz Karticu,
- prijavljena krađa ili gubitak Kartice,
- u slučaju smrti Krajnjeg korisnika kartice
- ostali slučajevi koji predstavljaju rizik za neku od ugovornih strana te dovode u pitanje sigurnost korištenja Kartice.

Ukoliko je transakcijski račun vezan uz karticu u nedozvoljenom prekoračenju, Banka može uskratiti pravo korištenja svih Kartica vezanih uz transakcijski račun.

Podnositelj zahtjeva može u svakom trenutku otkazati korištenje Kartice, odnosno uskratiti korištenje kartice svim Krajnjim korisnicima kartice pisanim putem na adresu sjedišta Banke i vraćanjem svih kartica Banci.

Banka će onemogućiti korištenje Kartice najkasnije 24 (slovima: dvadesetičetiri) sata po primitku otkaza i vraćanja kartica. Podnositelj zahtjeva prihvaća da u slučaju prestanka prava korištenja/opoziva/otkaza kartice ne prestaju obveze nastale korištenjem kartice te se obvezuje podmiriti sve obveze nastale njenim korištenjem.

Uskraćivanjem prava na korištenje, Kartica se više ne može koristiti, a eventualno novo izdavanje Kartice i PIN-a Banka može odobriti na temelju pisanog zahtjeva Podnositelja zahtjeva.

Kartica čiji je rok valjanosti istekao ili je iz bilo kojeg razloga opozvana/poništena ne smije se koristiti.

Iznimno prodavatelj roba ili usluga može zadržati karticu i dostaviti je Banci, ukoliko je kartici istekao rok valjanosti ili se karticom koristi osoba koja nije naznačena kao Krajnji korisnik kartice odnosno ako od Banke dobije instrukciju da je zadrži.

PIN

Članak 11.

U slučaju da Krajnji korisnik kartice posumnja da je netko upoznat s njegovim PIN-om, obvezuje se izmijeniti PIN na bankomatu s raspoloživom uslugom promjene PIN-a.

U slučaju zaborava PIN-a Banka će na pisani zahtjev Podnositelja zahtjeva napraviti reizdavanje, odnosno reprint PIN-a za Krajnjeg korisnika kartice te naplatiti za isto naknadu sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima.

Obnavljanje kartice

Članak 12.

Kartica je neprenosiva i izdaje se s maksimalnim rokom važenja od tri godine. Krajnji korisnik kartice ni u kom slučaju ne smije se koristiti karticom čija je valjanost istekla ili je kartica iz bilo kojeg razloga opozvana/poništena.

Ukoliko Podnositelj zahtjeva nije zatvorio transakcijski račun u Banci i redovito ispunjava svoje obveze sukladno ovim Općim uvjetima, odnosno ukoliko Podnositelj zahtjeva ne otkaže karticu pisanim putem i to najmanje 45 dana prije isteka roka valjanosti kartice, Banka automatski istekom roka od tri godine izdaje za Krajnjeg korisnika kartice novu karticu. Kartica vrijedi do zadnjeg dana u mjesecu navedenom na Kartici.

Obnovljena kartica izdaje se za Krajnjeg korisnika kartice 30 dana prije isteka roka valjanosti postojeće kartice. Na ovaj način kartica će se obnavljati sve dok Podnositelj zahtjeva pisanim putem ne otkaže korištenje ili ne obavijesti Banku da više ne želi koristiti karticu ili Banka ne opozove njeno korištenje.

Preuzimanje obnovljene kartice se provodi sukladno članku 3. ovih Općih uvjeta.

Naknade

Članak 13.

Za troškove izdavanja Kartice, kao i za troškove korištenja Kartice, Banka će teretiti transakcijski račun Podnositelja zahtjeva u visini i na način utvrđen Odlukom o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima.

Ostale odredbe

Članak 14.

Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i poslovnom politikom Banke kad postoje objektivni razlozi za izmjenu (npr. promjene u poslovanju izazvane tehničko-tehnološkim razlozima, promjenama propisa, uvođenje novih proizvoda i usluga i/ili funkcionalnosti, izmjena/revizija postojećih proizvoda, usluga i funkcionalnosti Banke, pojednostavljenje i poboljšanje poslovnih funkcija i procesa, u slučaju potrebe za dodatnim pojašnjenjima i sl.). O izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta Banka će izvijestiti Podnositelja zahtjeva u komercijalnim centrima/poslovnicama Banke ili putem Internet stranice Banke, najmanje 15 dana prije primjene istih, s naznakom od kada se primjenjuju.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 10. kolovoza 2026. godine i primjenjuju se na sve novo podnesene Zahtjeve nakon 10. kolovoza 2026. godine, dok za sve zahtjeve podnesene prije tog datuma ovi Opći uvjeti predstavljaju prijedlog izmjene već postojećih Općih uvjeta koje Podnositelji zahtjeva/Klijenti/Korisnici platnih usluga mogu prihvatiti ili odbiti.

Smatrati će se da je Podnositelj zahtjeva prihvatio objavljene izmjene, ukoliko do dana stupanja na snagu izmjene ovih Općih uvjeta, pisanim putem ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

Podnositelj zahtjeva koji ne pristaje na izmijenjene Opće uvjete obavezan je prerezati kartice i vratiti ih Banci, uz pisanu obavijest da ne prihvaća izmijenjene Opće uvjete. Ako Podnositelj zahtjeva obavijesti Banku da ne prihvaća izmijenjene Općih uvjeta, ali ne vrati karticu/kartice Banka ima pravo izvršiti blokadu kartice/kartica s danom stupanja izmjene Općih uvjeta na snagu

Opći uvjeti odnose se na Podnositelja zahtjeva i svakog Krajnjeg korisnika kartice.

Banka se obvezuje da će sve podatke, kako o Podnositelju zahtjeva i/ili Kontakt osobi, tako i o Krajnjim korisnicima kartice, držati povjerljivim sukladno zakonskim propisima.

Podnositelj zahtjeva i/ili Krajnji korisnik kartice dužan je odmah obavijestiti Banku o svakoj promjeni osobnih podataka (naziv/ime, prezime, adresa) ili drugih podataka koji mogu utjecati na pravilno korištenje karticom, kao i promjenama financijskih podataka Podnositelja zahtjeva koji mogu biti od utjecaja na uredno ispunjenje obveza nastalih korištenjem kartice.

Podnositelj zahtjeva dužan je Banci pisanim putem prijaviti promjenu naziva, sjedišta navedenu na Zahtjevu, kao i promjenu adrese za korespondenciju i dostavu Izvadaka o stanju i prometu po računu ako je ugovorena dostava. U protivnom svi izvaci, kao i pisma i obavijesti poslani Podnositelju zahtjeva/Kontakt osobi na prijavljenu adresu smatrati će se isporučenim bez obzira da li je dostava provedena. U slučaju da je Podnositelj zahtjeva ugovorio s Bankom dostavu izvatka/pisma/obavijesti u komercijalnom centru/poslovnici Banke, dostava je provedena danom izdavanja izvatka/pisma/obavijesti u komercijalnom centru/poslovnici.

Svako korištenje Karticom suprotno ovim Općim uvjetima povlači automatsko oduzimanje Kartice/blokadu kartice, a Banka je ovlaštena poduzeti protiv Podnositelja zahtjeva sve zakonske mjere.

Zaštita osobnih podataka

Članak 15.

Banka se obvezuje u svom poslovanju radi zaštite podataka i povjerljivosti informacija pri obradi osobnih podataka postupati u skladu s Politikom obrade i zaštite osobnih podataka CROATIA BANKE d.d. i osigurati adekvatnu razinu zaštite osobnih podataka u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 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) zakonskim i podzakonskim propisima te aktima Banke koji uređuju to područje.

Politika obrade i zaštita osobnih podataka CROATIA BANKE d.d. je javno dostupna na Internet stranicama Banke <http://www.croatiabanka.hr> te u komercijalnim centrima/poslovnicama Banke.

Završne odredbe

Članak 16.

Potpisivanjem Zahtjeva od strane Klijenta/Podnositelja zahtjeva, Klijent/Podnositelj zahtjeva i Krajnji korisnici kartice prihvaćaju sve odredbe ovih Općih uvjeta te su upoznati i suglasni s istima.

Podnositelj zahtjeva popisom istog izjavljuje da je upoznat s Odlukom o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima, kao i drugim općim uvjetima poslovanja Banke te da pristaje na primjenu istih.

Sve što nije regulirano ovim Općim uvjetima uređuje se Općim uvjetima vođenja transakcijskih računa i pružanja platnih usluga za poslovne subjekte, odlukama i aktima Banke te zakonskim i podzakonskim propisima koji uređuju platni promet.

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Poslovnog subjekta koristi se hrvatski jezik. Na odnose, međusobna prava i obveze Klijenta i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

Moguće sporove proizašle iz ovih Općih uvjeta Podnositelj zahtjeva i Krajnji korisnik kartice i Banka rješavati će sporazumno. Za rješavanje mogućih sporova određuje se nadležnost suda u sjedištu Banke.

Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti postojeći Opći uvjeti UZ-332/23 od 29.08.2023.

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 10.08. 2026. godine.

Ove Opće uvjete Banka će objaviti na svojim internetskim stranicama te u svim komercijalnim centrima/poslovnicama Banke.