

OPĆI UVJETI POSLOVANJA

za izdavanje i korištenje Visa kreditne kartice za poslovne subjekte

SADRŽAJ

1. Uvodne odredbe.....	2
2. Pojemovna određenja.....	3
3. Izdavanje kartice	8
4. Obnavljanje kartice.....	12
5. Limit potrošnje	13
6. Korištenje kartice	14
7. Obračunsko razdoblje i Obavijest o učinjenim troškovima	20
8. Podmirenje troškova i terećenje Računa Kartice	22
9. Naknade i zatezne kamate.....	23
10. Blokada kartice.....	25
11. Gubitak, krađa, oštećenje, uništenje, promjena podataka i zloupotreba kartice.....	26
12. Reklamacije i prigovori	27
14. Ostale odredbe.....	34
15. Prestanak Okvirnog ugovora i prava korištenja kartice te naplata potraživanja	35
16. Bankovna tajna i zaštita osobnih podataka.....	37
17. Završne odredbe	39

1. Uvodne odredbe

Članak 1.

Izdavatelj Općih uvjeta

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, upisana u sudski registar kod Trgovačkog suda u Zagrebu pod matičnim brojem 080007370. Nadležno tijelo za superviziju poslovanja Banke jest Hrvatska narodna banka.

Svrha i primjena Općih uvjeta

Ovim Općim uvjetima uređuju se prava i obveze Banke kao pružatelja platnih usluga i Poslovnog subjekta na čiji zahtjev se izdaje kartica te Krajnjih korisnika kartica s druge strane.

Primjenjivi dokumenti i dodatni uvjeti

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

- Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima poslovnih subjekata,
- Općim uvjetima za korištenje 3-D Secure usluge (Visa Secure usluga),
- Općim uvjetima korištenja usluge CROBA digital za poslovne subjekte
- Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima,
- Odlukom o kamatnim stopama na proizvode Banke u Sektoru poslovanja s pravnim osobama
- Odlukom o visini naknada za pravne osobe
- Pravilnikom o načinu i metodama obračuna kamata, naknada, revalorizacije i efektivne kamatne stope Banke

te svi akti koji ih zamjene.

Prednost u primjeni

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

Poslovnice i komercijalni centri Banke

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

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. Pojemovna određenja

Članak 2.

Pojedini pojmovi navedeni u ovim Općim uvjetima poslovanja imaju sljedeće značenje:

Autentifikacija je postupak provjere identiteta Krajnjeg korisnika kartice platnih usluga i/ili valjanost Kartice i/ili valjanost korištenja određenog platnog instrumenta uključujući provjeru njegovih personaliziranih sigurnosnih obilježja.

Autorizacija je suglasnost Krajnjeg korisnika kartice za izvršenje platne transakcije ili za izvršenje niza platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija.

Bankomat je samouslužni uređaj za isplatu gotovine.

Broj Kartice je broj od 16 znamenaka naveden na Kartici kojim se identificiraju transakcije nastale korištenjem Kartice.

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.

Dinamička konverzija valuta (Dynamic currency conversion – DCC) - usluga kod koje, prilikom isplate gotovine ili plaćanja robe ili usluge na prihvatnim mjestima u inozemstvu, Krajnji korisnik kartice 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.

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.

Dnevni limit je maksimalni dnevno dozvoljeni iznos isplate gotovine po Kartici i maksimalno dnevno dozvoljeni iznos plaćanja na prodajnom mjestu po Kartici.

Dubinska analiza su mjere koje Banka provodi prilikom uspostave i trajanja poslovnog odnosa s Klijentom kako bi identificirala Klijenta i, ako je primjenjivo, njegovog stvarnog vlasnika ili

zakonskog zastupnika, provjerila njihov identitet putem pouzdanih i neovisnih izvora, utvrdila svrhu i prirodu poslovnog odnosa. Ove mjere provode se sukladno svim važećim propisima i smjernicama nadležnih tijela Obveza provedbe dubinske analize i dostave potrebne dokumentacije za navedeno odnosi se i na eventualne druge ugovorne strane Okvirnog ugovora

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.

Identifikacijski dokument je službeni dokument s fotografijom osobe kojega izdaje nadležno državno tijelo sa svrhom identifikacije osobe (osobna iskaznica, putovnica). **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.

Isplatno prodajno mjesto – prodajno mjesto Primatelja plaćanja koje prislanjanjem i/ili provlačenjem evidentira prihvaćanje transakcija isplate gotovog novca iniciranih Karticama.

Izravno terećenje - jest platna usluga kojom se tereti platitelj račun za plaćanje, pri čemu platnu transakciju inicira primatelj plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja dane svom pružatelju platnih usluga, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja

Jednokratna zaporka je šesteroznamenasti kod s vremenski ograničenim trajanjem dostavljen SMS porukom na broj mobilnog uređaja Krajnjeg korisnika kartice koji je evidentiran u Banci, a služi za jednokratnu identifikaciju Krajnjeg korisnika kartice u svrhu autentifikacije transakcija na Internet prodajnim mjestima.

Kartica je personalizirana međunarodna Visa kreditna kartica koju Banka izdaje za Krajnjeg korisnika kartice 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 dospijeca, pri čemu je obračunsko razdoblje jedan mjesec.

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.

Klijent je za potrebe ovih Općih uvjeta pravna osoba 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 odnosno kojem je Banka odobrila izdavanje kartice na kojoj je otisnuti naziv klijenta te ime i prezime Krajnjeg korisnika kartice

Kontakt adresa je adresa koju je Klijent dostavio Banci kao adresu za dostavu svih dopisa, obavijesti, izvještaja i reklamnih materijala kako za sebe tako i za Krajnje korisnike kartice. Ako

Klijent nije dostavio Banci kontakt adresu, Banka će sve obavijesti Klijentu slati na adresu sjedišta.

Krajnji korisnik kartice je fizička osoba koju je Klijent odnosno osoba ovlaštenja za zastupanje društva (Zastupnik) ovlastio za korištenje Kartice. **Limit potrošnje** je iznos sredstava koji Banka odobrava Klijentu za korištenje svih Kartica izdanih na njegov zahtjev i kojeg Krajnji korisnici kartice mogu iskoristiti za podizanje gotovog novca i pri kupnji roba i/ili usluga uključujući i Internet prodajna mjesta.

Naknadna podjela na rate je podjela transakcije učinjene Karticom na određeni broj rata koje Klijent 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.

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.

Obavijest o učinjenim troškovima (dalje: Obavijest) – pisana Obavijest Klijentu o troškovima učinjenima korištenjem svih Kartica izdanim Krajnjim korisnicima kartica u prethodnom obračunskom razdoblju uključujući i druge obveze koje je Klijent obavezan podmiriti najkasnije do datuma dospijeca plaćanja (nedospjele rate iz ranijih obračunskih razdoblja koje dospijevaju u tom obračunskom razdoblju, zatezna kamata, članarina, upisnina i ostale naknade) i dospelim nenaplaćenim obvezama evidentiranim na Računu kartice. Obavijest je dostupna Klijentu u ugovorenim Distributivnim kanalom koje mu Banka stavlja na raspolaganje za tu vrstu usluge.

Obračunsko razdoblje – vremensko razdoblje između formiranja dviju Obavijesti (zadnji dan u mjesecu), osim prvog obračunskog razdoblja koje počinje s danom dostave Kartice Klijentu/Krajnjem korisniku kartice, a završava zadnji dan u mjesecu izdavanja kartice.

Okvirni ugovor – označava Okvirni ugovor o izdavanju i korištenju Visa kreditne kartice kako je definirano u članku 3. ovih Općih uvjeta.

On-line bankarstvo - u smislu ovih Općih uvjeta pojam on-line bankarstvo predstavlja usluge internetskog i mobilnog bankarstva povezane s poslovanjem s Karticama.

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 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 (Personal Identification Number) je osobni tajni identifikacijski broj Krajnjeg korisnika kartice kojeg mu dodjeljuje Banka, poznat isključivo Krajnjem korisniku kartice, a koji služi u svrhu njegove nedvojbene identifikacije kod transakcija na bankomatu ili EFT-POS terminalu koje uvjetuju identifikaciju PIN-om.

Podnositelj zahtjeva je pravna osoba koja je Banci predala Pristupnicu - Zahtjev za izdavanje Visa kreditne kartice za poslovne subjekte. **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.

Poslovni subjekt –svaka pravna osoba, tijelo državne vlasti, jedinica lokalne ili područne samouprave te njihova tijela, udruga, kao i svaka fizička osoba (ne potrošač) koja djeluje unutar područja svoje registrirane gospodarske djelatnosti (pod čime se podrazumijeva i obrt i OPG) ili slobodnog zanimanja, predstavništvo strane pravne osobe u Republici Hrvatskoj, podružnica stranog trgovačkog društva ili trgovca pojedinca upisana u mjerodavni registar u Republici Hrvatskoj, podružnica domaćeg trgovačkog društva ili trgovca pojedinca u inozemstvu, strano diplomatsko ili konzularno predstavništvo u Republici Hrvatskoj ili druga izvan teritorijalna organizacija ili tijelo koje na temelju međudržavnog ugovora djeluje na teritoriju Republike Hrvatske (dalje: Klijent). **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.

Povezanost sa sankcioniranom državom – postoji kada je Klijent ili Osoba ovlaštena za zastupanje povezana s državom koja je pod sankcijama, primjerice kroz državljanstvo, stvarno vlasništvo, registraciju sjedišta ili poslovne aktivnosti koje premašuju dopušteni prag prihoda ostvarenog u poslovanju s entitetima iz sankcionirane države.

Pouzdana autentifikacija je autentifikacija na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo Krajnji korisnik kartice zna), posjedovanja (nešto što samo Krajnji korisnik kartice posjeduje) i svojstvenosti (nešto što Krajnji korisnik kartice 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.

Prihvatno mjesto - mjesto s uređajem ili sučeljem koje prihvaća Karticu za provođenje Platne transakcije.

Pristupnica- Zahtjev za izdavanje Visa kartice za poslovne subjekte (dalje: Pristupnica) je zahtjev Klijenta za izdavanje i korištenje Visa kartice koji se dostavlja Banci putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Klijentu može omogućiti, na obrascu koji odredi Banka, potpisan od strane Klijenta odnosno odgovorne osobe ovlaštene za

zastupanje društva (u daljnjem tekstu: Zastupnik), pri čemu se prihvatom od strane Banke zasniva ugovorni odnos između Klijenta i Banke.

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

Račun – svaki račun otvoren u Banci na teret kojeg se mogu namirivati dospjele obveze evidentirane na Računu kartice

Račun kartice – račun kreditne kartice na kojem Banka evidentira obveze, naknade i ostale troškove nastale korištenjem kartice, zatezne kamate, uplate te podmirenje dospjelih obveza

Radni dan jest dan na koji posluje Banka.

Rata – dio iznosa učinjene transakcije koji dospijeva 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 dospijeća

Raspoloživi limit je limit potrošnje umanjen za sve neotplaćene troškove kartice i naknade po Karticama

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 Internetskim stranicama

Reklamacijski postupak je postupak koji Banka provodi na osnovu Reklamacije Klijenta

Reklamacija je zahtjev Klijenta podnesen na Obrascu za reklamaciju kojim osporava da je autorizirao ili zadao kartičnu transakciju

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).

Sankcionirana država - svaka država ili područje koje je pod sankcijama ili protiv čije se vlade ili druge vladajuće strukture odnosno tijela izvršne vlasti usmjerene sankcije.

Samouslužni uređaj je elektronički uređaj namijenjen izvršavanju platnih transakcija, plaćanja roba i usluga na kojem se transakcije provode uz prisutnost kartice i identifikaciju Krajnjeg korisnika kartice na način uvjetovan od strane samog samouslužnog uređaja

Tajni podatak je alfanumerički podatak od 6 znakova koji Banka uručuje odnosno dostavlja Krajnjem korisniku kartice, a koji služi za identifikaciju Krajnjeg korisnika kartice u svrhu autorizacije transakcija na Internet prodajnim mjestima.

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

Transakcija – svaki prijenos sredstava koji uključuje plaćanje, podizanje gotovine i online kupovinu.

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.

Zamjenska kartica je Kartica koja se izdaje Krajnjem korisniku kartice u zamjenu za isteklu, izgublenu, ukradenu, oštećenu Karticu ili zbog promjene osobnih podataka. **Zastupnik** - odgovorna osoba ovlaštena za zastupanje Poslovnog subjekta

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.

Pravo na izdavanje kartice

Temeljem Pristupnice Kartica se može izdati Poslovnom subjektu.

Uvjeti za izdavanje kartice

Kartica se izdaje temeljem potpisane Pristupnice uz obaveznu identifikaciju Zastupnika Klijenta i/ili Krajnjeg korisnika kartice temeljem propisanih Identifikacijskih dokumenata. Kartica se izdaje ukoliko Klijent dostavi Banci i sve druge potrebne podatke i isprave u skladu s važećim propisima i bilo koje druge dokumente koje prema potrebama zahtjeva Banka. Klijent mora imati otvoren transakcijski Račun u Banci, bez evidentiranih neizvršenih osnova. Klijent u Pristupnici potpisanoj i ovjerenoj od strane Zastupnika, samostalno imenuje Krajnje korisnike kartica.

Podaci na kartici

Banka na zahtjev Klijenta izdaje Karticu Krajnjem korisniku kartice koja glasi na Klijenta te ime i prezime Krajnjeg korisnika kartice.

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

Predaja dokumentacije

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

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.

Instrumenti osiguranja

Pri donošenju Odluke o izdavanju Kartice i visini Limita potrošnje, Banka može zatražiti od Klijenta polaganje instrumenata osiguranja. Ako su od Klijenta zatraženi instrumenti osiguranja, Klijent ih je dužan dostaviti prije preuzimanja Kartice. Ukoliko tijekom trajanja pravnog posla, propisima ili odlukom Banke budu uvedeni novi instrumenti osiguranja plaćanja, Klijent se obvezuje, odmah po pisanom pozivu Banke predati, odnosno staviti na raspolaganje Banci i druge instrumente.

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. te da se s njima slaže i prihvaća sva prava i obveze koje iz istih proizlaze.

Sklapanje Okvirnog ugovora

Okvirni ugovor se smatra sklopljenim prihvaćanjem Pristupnice od strane Banke te Banka o istome obavještava Klijenta dostavljanjem Obavijesti o odobrenju.

Okvirni ugovor

Ovi Opći uvjeti, sa svim ostalim aktima iz članka 1. ovih Općih uvjeta i Pristupnica te Obavijest o odobrenju i Obavijest o limitu čine Okvirni ugovor. Za vrijeme trajanja Okvirnog ugovora, Banka će na zahtjev Klijenta dati, bez odgađanja, odredbe Okvirnog ugovora na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka.

Otvaranje Računa kartice

Sklapanjem Okvirnog ugovora i zaprimanja instrumenata osiguranja (ako ih je Banka zatražila), Banka za potrebe izdavanja i korištenja Kartice, otvara Klijentu Račun kartice i dodjeljuje Limit potrošnje.

Sigurnost PIN-a i podataka

Uz svaku Karticu Banka će uručiti i pripadajući PIN Krajnjem korisniku kartice.

PIN-ovi se dostavljaju na adresu Kontakt adresu Krajnjeg korisnika kartice običnom poštom ili na drugu Kontakt adresu ako Klijent tako zatraži uz uvjet da evidenciju Banke dopuni sa navedenom adresom.

Banka jamči za svaku izdanu Karticu tajnost izdavanja PIN-a, a zaprimljeni PIN Krajnji korisnik kartice sam može izmijeniti na Bankomatima uz naknadu sukladno Tarifi naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima. U slučaju da se PIN-ovi dostavljaju na adresu Klijenta, Klijent je obvezan neotvorene koverta s PIN-ovima proslijediti Krajnjim korisnicima kartica.

Krajnji korisnik Kartice PIN 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, Klijent/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, 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.

Preuzimanje kartice

Klijent je putem Zastupnika ovlašten preuzeti sve svoje Kartice, a Krajnji korisnici kartice samo Kartice koje su na njegovo ime i prezime. Preuzimanje Kartice se provodi uz predočenje Identifikacijskog dokumenta i to osobno potpisivanjem Potvrde o preuzimanju Kartice u poslovnici/komercijalnom centru Banke. Isti preuzimaju Kartice temeljem pisane obavijesti koju je od Banke zaprimio Klijent na ugovoreni način.

Iznimno, Kartice se Krajnjem korisniku kartice mogu dostaviti i poštom preporučenom pošiljkom s povratnicom na adresu sjedišta Klijenta navedenu u Pristupnici ili na drugu Kontakt adresu koju je Klijent naveo za evidenciju Banke ukoliko Klijent to izričito pisanim putem zatraži. Ukoliko se Kartica dostavlja Krajnjem korisniku kartice ista se dostavlja na Kontakt adresu Krajnjeg korisnika kartice. U tom slučaju Kartica se privremeno blokira, a po primitku

povratnice ili pismene obavijesti o primitku od strane Klijenta/ Krajnjeg korisnika kartice Banka će Karticu odblokirati.

Krajnji korisnik kartice je dužan Karticu potpisati po primitku.

Rok za preuzimanje Kartice

Klijent/Krajnji korisnik kartice je dužan Karticu preuzeti čim prije, a najkasnije u roku 90 dana od zaprimanja Obavijesti o prihvatu. Ukoliko Kartica nije preuzeta u navedenom roku Banka će istu blokirati i uništiti.

Ukoliko nakon uništavanja Kartice Klijent/Krajnji korisnik kartice ipak dođe po Karticu, Klijent treba ponovno podnijeti Zahtjev za ponovnu izradu kartice i PIN-a. U tom slučaju Banka će naplatiti naknadu sukladno Tarifi naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima.

Postupak kod ne primitka kartice

Na osnovi prijave Klijent/Krajnji korisnik kartice da nije primio Kartice, Banka radi provjeru u evidencijama vraćene pošte. Ukoliko je Kartica vraćena u Banku, ista se šalje Krajnjem korisniku kartice ponovno na njegovu adresu. U slučaju da Kartica nije vraćena u Banku, Banka će blokirati Karticu, a potom temeljem Zahtjeva za ponovnu izradu kartice i PIN-a podnesenom od strane Klijenta, izdati zamjensku Karticu s novim PIN-om uz naplatu troška u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima i predati Klijentu/Krajnjem korisniku kartice na ugovoren način.

Obveze Klijenta/Krajnjeg korisnika kartice vezano uz sigurnost

U svrhu sigurnosti, Klijent/Krajnji korisnik kartice 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 obavezan 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

- Krajnji korisnik kartice 3D usluge sigurnog plaćanja, dužan je ograničiti i onemogućiti pristup svom mobilnom telefonu trećim osobama

Opoziv prava korištenja kartice

Klijent može u svakom trenutku uskratiti i opozvati pravo korištenja Kartice Krajnjim korisnicima kartice.

4. Obnavljanje kartice

Članak 4.

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 Klijenta koje su prije toga nastale korištenjem Kartice.

Automatsko obnavljanje kartice i obavijest Klijentu

Po isteku roka važenja, Kartica se može automatski obnoviti ako Klijent uredno podmiruje obveze po Kartici i pisanim putem ne otkaže Karticu najkasnije 60 dana prije dana isteka roka važenja postojeće Kartice. Obnovljena Kartica vrijedi nakon obnavljanja i preuzimanja, a prema rokovima sukladno stavku 1. ovog članka.

Kartica se obnavlja 30 dana prije isteka o čemu Klijent zaprima pisanu obavijest na adresu sjedišta Klijenta ili drugu Kontakt adresu koju je naveo za evidencije Banke. Rok i uvjeti za preuzimanje Kartice istovjetni su kao i gore opisani u Članku 4. Naknada za redovno obnavljanje Kartice naplaćuje se u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima.

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 Klijentu/Krajnjem korisniku kartice prije isteka roka važenja postojeće Kartice.

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

Izdavanje zamjenske kartice

Klijent može na osnovu pisanog zahtjeva zatražiti izdavanje Zamjenske kartice za oštećenu Karticu ili u slučaju promjene naziva Klijenta i/ili imena i/ili prezimena Krajnjeg korisnika kartice, kao i izdavanje novih Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Kartice. Trošak izdavanja Zamjenske kartice i/ili Personalizirane sigurnosne vjerodajnice snosi Klijent.

Uvjeti za zamjenu kartice

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

Ako je Klijent 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. ovih Općih uvjeta.

Kontinuitet ugovora

Ako se u okviru postojećeg ugovornog odnosa između Klijenta i Banke, Krajnjem korisniku kartice 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.

Istekla kartica

Kartica čiji je rok valjanosti istekao ili je pronađena Kartica koja je blokirana, ne smije se više koristiti već je Klijent/Krajnji korisnik kartice 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.

Odobrenje limita potrošnje

Banka Klijentu odobrava Limit potrošnje u nacionalnoj valuti, prema procijenjenoj kreditnoj sposobnosti.

O odobrenom Limitu potrošnje po svim Karticama Banka će obavijestiti Klijenta putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Klijentu može omogućiti, te putem Obavijesti, koja se dostavlja Klijentu na ugovoreni način.

Raspoloživost limita potrošnje

Limit potrošnje po Kartici umanjuje se za sve neotplaćene troškove, naknade te članarine po Kartici. Svakim korištenjem Kartice od strane Krajnjeg korisnika kartice 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. Krajnji korisnik kartice 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 Krajnji korisnik kartice iskoristio Limit potrošnje u cijelosti, Limit potrošnje po Kartici se može ponovno koristiti po podmirenju dospjelih obveza po Računu kartice ili prijevremenom otplatom nedospjelih rata.

Promjena limita potrošnje

Iznos odobrenog Limita potrošnje Banka može naknadno smanjiti, povećati ili ukinuti na osnovi profesionalne procjene kreditne sposobnosti Klijenta (primjerice, ali ne isključivo, zbog neurednosti poslovanja s Bankom), u slučaju blokade 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.

Klijent može i sam zatražiti promjenu Limita potrošnje putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Kartice može omogućiti za tu vrstu usluge. Banka nije vezana zahtjevom Klijenta za povećanjem Limita potrošnje. U svrhu donošenja odluke kod ovakvog zahtjeva, Banka je ovlaštena po potrebi tražiti od Klijenta dodatne instrumente osiguranja i ostalu dodatnu dokumentaciju. Banka može promijeniti visinu Limita potrošnje o čemu će Klijenta prethodno obavijestiti pisanim putem u Obavijestima, u poslovnici/komercijalnom centru Banke, na Internetskoj stranici Banke te putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Kartice može omogućiti.

6. Korištenje kartice

Članak 6.

Vlasništvo i neprenosivost

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

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

Neprijavljivanje promjena osobnih ili poslovnih podataka, kao i neispunjavanje obveza iz ovih Općih uvjeta, može dovesti do blokade i/ili oduzimanja Kartice.

Odgovornost Klijenta i krajnjeg korisnika 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.

Klijent preuzima svu odgovornost za slučaj nezakonite kupnje Karticama koje su predmet ovih Općih uvjeta.

Svaku štetu nastalu nepridržavanjem odredbi Okvirnog ugovora i ovih Općih uvjeta od strane Krajnjeg korisnika kartice snosi Klijent.

Klijent se obvezuje upoznati Krajnjeg korisnika kartice sa svim pravilima i obvezama po ovim Općim uvjetima.

Namjena i ograničenja korištenja

Kartica se koristi jednokratno 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.

Krajnji korisnik kartice se obvezuje da Karticu neće koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući kupnju proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se Krajnji korisnik kartice nalazi u trenutku transakcije.

Klijent preuzima svu odgovornost za slučaj nezakonite kupnje Karticama koje su predmet ovih Općih uvjeta.

Svaku štetu nastalu nepridržavanjem odredbi Okvirnog ugovora od strane Krajnjeg korisnika snosi Klijent.

Dnevni limiti

Dnevni limiti objavljeni su na Internetskoj stranici Banke.

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

Banka može promijeniti visinu Dnevnog limita te o istom prethodno obavijestiti Klijenta/Krajnjeg korisnika kartice 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.

Neuspjele transakcije i pogrešni unosi PIN-a

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.

Pravila korištenja kartice

Pravila kojih se Klijent/Krajnji korisnik kartice mora pridržavati prilikom korištenja Kartice:

- Mora čuvati tajnim sva sigurnosna obilježja Kartice kao i personalizirane sigurnosne vjerodajnice (broj kartice, PIN, rok važenja, troznamenkasti kontrolni broj otisnut na poledini 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 samoposlužnog uređaja prilikom korištenja Kartice i unosa njenih sigurnosnih obilježja

- Kod plaćanja robe i usluga na prodajnim mjestima, mora provjeriti iznos transakcije prije autorizacije
- Kod plaćanja robe i usluga na prodajnim mjestima, 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 Krajnjeg korisnika kartice kao što je npr. plaćanje cestarina i slično
- Dužan je odmah po primitku potvrde o izvršenoj transakciji provjeriti iznos transakcije naznačen na toj potvrdi
- U slučaju neizvršenja transakcije ili neuspješne autorizacije platne transakcije, Krajnji korisnik kartice od prodajnog mjesta mora zatražiti i dobiti potvrdu o neizvršenoj transakciji odnosno potvrdu o neuspješnoj autorizaciji
- Dužan je 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, 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
- Dužan je koristiti se Karticom u skladu s odredbama Općih uvjeta, Ugovora i prisilnim propisima koji se primjenjuju na pravni odnos između Banke i Klijenta uključujući propise koji se odnose na obavljanje platnog prometa
- Klijent/Krajnji korisnik kartice 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
- Klijent /Krajnji korisnik kartice je dužan dostaviti na zahtjev Banke 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, dužan je 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 Klijenta u skladu s propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, mjere ograničavanja i/ili drugi prisilni propisi, odnosno Sankcijama.

Načini autorizacije platne transakcije

Klijent/Krajnji korisnik kartice daje suglasnost za platnu transakciju na sljedeće načine:

- korištenjem Kartice na bankomatu - umetanjem ili prislanjanjem uz unos PIN-a,

- umetanjem ili prislanjanjem Kartice na Isplatnom prodajnom mjestu radi podizanja gotovog novca na EFTPOS uređaju uz unos 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 Krajnji korisnik kartice 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 zaporke,
- 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 Krajnjeg korisnika kartice 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

Suglasnost za izvršenje platne transakcije na jedan od gore opisanih načina ne može se opozvati, osim iznimno u slučaju dogovora Klijenta/Krajnjeg korisnika kartice i Prodajnog mjesta.

Klijent/Krajnji korisnik kartice 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“.

Obveza klijenta

Klijent je dužan plaćati naknadu za izdavanje i korištenje za svaku Karticu Krajnjeg korisnika kartice u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima.

Na izdavanje i korištenje Kartice svih Krajnjih korisnika te prava i obveze Banke i svih Krajnjih korisnika kartice na odgovarajući se način primjenjuju odredbe ovih Općih uvjeta koje se odnose na i na Klijenta

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 Klijenta odmah nakon primitka terećenja. Svi troškovi učinjeni Karticom svih Krajnjih korisnika kartice zajedno s pripadajućim naknadama i troškovima terete Račun kartice.

Klijent preuzima obvezu plaćanja svih učinjenih troškova i pripadajućih naknada po osnovi izdanih kartica Krajnjim korisnicima kartice.

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.

Klijent je suglasan da se prilikom korištenja Kartice od strane Krajnjih korisnika kartice može provjeriti njegov identitet na prodajnom mjestu, te se obvezuje upozoriti Krajnjeg korisnika kartice na istu obvezu. Krajnji korisnik kartice je dužan na zahtjev prodajnog mjesta dati na uvid Identifikacijski dokument.

3D Secured usluga – Visa secure 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 ili mToken-om. 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 Krajnji korisnik kartice 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 Klijenta Banka može privremeno ili trajno onemogućiti korištenje Kartice u slučajevima u kojima Kartica nije prisutna (Internet trgovina, telefonska ili kataloška prodaja).

Klijent /Krajnji korisnik kartice 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.

Beskontaktna funkcionalnost

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

Na Prodajnom mjestu i/ili bankomatu Krajnji korisnik kartice odabire želi li ostvariti plaćanje Karticom kontaktno (umetanjem Kartice u bankomat/ EFT POS uređaju) ili beskontaktno (prislanjanjem 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 limitima definiranim od strane Kartične kuće, te suglasnost za izvršenje Platne transakcije ispod maksimalno definiranog iznosa beskontaktna transakcije Krajnji korisnik kartice daje samim prislanjanjem Kartice na terminalu Prodajnog mjesta koji podržava beskontaktno plaćanje bez potvrde PIN-a.

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 Krajnjeg korisnika kartice 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.

Za Transakcije Karticom iznad maksimalno definiranog iznosa beskontaktna Platne transakcije, ovisno o zemlji terminala Prodajnog mjesta prema limitima definiranim od strane Kartične kuće, suglasnost za izvršenje takve beskontaktna Platne transakcije Krajnji korisnik kartice daje prislanjanjem kartice, unosom i potvrdom PIN-a. 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 Krajnjem korisniku kartice. No, ako Krajnji korisnik kartice inzistira da dobije potvrdu (slip) o izvršenoj beskontaktnoj Platnoj transakciji, može od Prodajnog mjesta zatražiti izdavanje predmetne potvrde (slipa). Klijent / Krajnji 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 raspoloživi Limit potrošnje po pripadajućem Računu kartice.

Ako Klijent ne želi koristiti Karticu s beskontaktnom funkcionalnošću, može prilikom popunjavanja Pristupnice zatražiti izdavanje Kartice s onemogućenom beskontaktnom funkcionalnošću. Kartica izdana temeljem takvog zahtjeva Klijenta 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, Klijent će snositi trošak izdavanja obje Kartice u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima.

Naknadna podjela na rate

Transakcije Karticom veće od 25 eur Klijent može naknadno podijeliti na rate. Na isplatnom ili prodajnom mjestu uključujući Internet prodajno mjesto Krajnji korisnik kartice transakciju plaća u cijelosti. Nakon terećenja Računa kartice, putem Distribucijskih kanala koje mu Banka u trenutku korištenja omogućuje za tu vrstu usluge, Klijent transakciju može podijeliti na željeni 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.

Banka zadržava pravo da u skladu sa poslovnom politikom u svakom trenutku 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 Klijenta obavijestiti na način koji je ugovoren za komunikaciju između Klijenta i Banke, odnosno putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Kartice može omogućiti.

Navedeno se odnosi isključivo na Transakcije karticom koje su podijeljene na rate prije stupanja na snagu i datuma primjene ovih Općih uvjeta.

Za transakcije učinjene nakon stupanja na snagu i datuma primjene ovih Općih uvjeta podjela na rate više nije moguća

7. Obračunsko razdoblje i Obavijest o učinjenim troškovima

Članak 7.

Obavijest o učinjenim troškovima

Banka će jedanput mjesečno po završetku obračunskog razdoblja putem pisane Obavijesti obavijestiti Klijenta o svim prometima nastalima korištenjem Kartice Krajnjih korisnika kartice.

Banka će putem Obavijesti, Klijentu 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.

Odabir kanala za zaprimanje obavijesti i podmirenje troškova

Klijent u Pristupnici odabire Distributivni kanal i/ili Kontakt adresu putem koje će od Banke zaprimati Obavijesti, a kao način podmirenja troškova ugovara izravno terećenje za terećenje Računa u Banci. Klijent može u svakom trenutku zatražiti promjenu odabrane opcije načina zaprimanja Obavijesti.,

Ukoliko Klijent 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 Klijenta.

Podmirenje obveza

Način podmirenja troškova je ugovaranje Izravnog terećenja Računa u Banci, Klijent je dužan osigurati pokriće na Računu na dan dospijeca plaćanja. Klijent je suglasan da je na dan dospijeca plaćanja Banka ovlaštena, bez daljnjeg pitanja i odobrenja Klijenta, teretiti njegov Račun otvoren u Banci za iznos dospjelih troškova, dospjelih rata, naknada i zateznih kamata. Banka će tereti Račun Klijenta samo za iznos ukupno raspoloživih sredstava na 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. Klijent je dužan podmiriti troškove do datuma dospijeca obveza po Računu kartice.

Uvećana uplata ili prijevremena otplata obaveza

Klijent 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 Klijentu 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. Klijent 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.

Navedeno se odnosi isključivo na Transakcije karticom koje su podijeljene na rate prije datuma primjene ovih Općih uvjeta.

Nedostatnost sredstava

U slučaju nedostatnosti sredstava na Računu kartice, troškovi i naknade nastali korištenjem Kartice se prvenstveno naplaćuju u Nacionalnoj valuti iz Računa Klijenta 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. Klijent ovlašćuje Banku da bez posebnog odobrenja ili suglasnosti namiri sva svoja dospjela neplaćena potraživanja bezuvjetnim terećenjem svih računa koje ima otvorene u Banci. Prihvaćanjem ovih Općih uvjeta, Klijent izrijeком pristaje da je Izvod iz poslovnih knjiga Banke relevantan dokaz o postojanju i visini tražbine Banke prema Klijentu s osnove Okvirnog ugovora odnosno Kartice.

8. Podmirenje troškova i terećenje Računa Kartice

Članak 8.

Podmirenje troškova učinjenih Karticom

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

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 Referentnom 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.

Po primitku naloga za izvršenje 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).

Na jednak način provodi se konverzija povrata i storna. Datum valute terećenja Računa kartice može biti različit od datuma nastanka Transakcije

VISA pruža informacije o Referentnom tečaju na svojoj Internetskoj stranici:

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

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 Klijentu ponuditi uslugu Dinamičke konverzije valute (DCC) te odabir iznosa terećenja transakcije u Domaćoj valuti.

Iznos primjenjivog tečaja i/ili naknade koja se naplaćuje Klijent 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 Klijent prihvati uslugu Dinamičke konverzije valute, iznos primjenjivog tečaja i/ili naplaćene naknade biti će ispisan i na potvrdi o uspješno provedenoj transakciji. Usluga Dinamičke konverzije valuta može biti nepovoljnija za Klijenta od odabira opcije terećenja u valuti zemlje u kojoj se kartica koristi. Ukoliko Klijent 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 Krajnji korisnik kartice prihvatio na tom prihvatnom mjestu.

Klijent kao vlasnik Računa kartice preuzima obvezu plaćanja svih troškova za sve Kartice izdane uz Račun kartice.

Povrati

Povrat sredstava na karticu odobrava se u Nacionalnoj valuti.

Ukoliko Klijent 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.

Naknade

U kartičnom poslovanju Banka obračunava i naplaćuje naknade sukladno Tarifi naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima, a koje su promjenjive.

Naknade vezane uz izdavanje i korištenje Kartice terete Račun kartice Klijenta te se naplaćuju temeljem Obavijesti o učinjenim troškovima.

Tarifa naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima i Odluka o visini kamatnih stopa na proizvode Banke u Sektoru poslovanja s pravnim osobama, u dijelu u kojem se one odnose na Klijenta, dostupni su u pisanom obliku u poslovnicama/komercijalnim centrima Banke, na Internetskoj stranici Banke te putem ostalih Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Klijentu može omogućiti.

Upisnina i članarina

Za prvo izdavanje Kartice Banka može naplatiti jednokratnu upisninu i godišnju članarinu za Klijenta, te naknadu za izdavanje kartice za svaku izdanu karticu sukladno Tarifi naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima. Visina upisnine, članarine, naknada i troškova je promjenjiva i naplaćuju se skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima važećoj na dan obračuna naknade ili sukladno posebnim odlukama Banke.

Trošak izdavanja zamjenske kartice

Trošak izdavanja zamjenske Kartice i/ili Personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice snosi Klijent za sve Kartice. Klijent može, putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku

korištenja Klijentu može omogućiti, zatražiti izdavanje Zamjenske kartice za oštećenu karticu ili u slučaju promjene podataka Klijent i/ili osobnih podataka Krajnjeg korisnika kartice i/ili izdavanje novih Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice, a što Banka naplaćuje u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima.

Naknade 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 poslovnim subjektima.

Naknada za podjelu transakcija na rate

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 poslovnim subjektima.

Navedeno se odnosi isključivo na Transakcije karticom koje su podijeljene na rate prije datuma primjene ovih Općih uvjeta.

Zatezne kamate

Ukoliko Klijent nije osigurao sredstva na svom računu za podmirenje dospjelih obveza na računu s kojeg će se povući sredstva putem Izravnog terećenja Banka će obračunati i naplatiti zateznu kamatu temeljem Odluke o kamatnim stopama na proizvode Banke u Sektoru poslovanja s pravnim osobama 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 referentne stope odnosno 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 osam 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.

Umanjenje raspoloživog limita

Za sve obračunate iznose naknada i nastalih zateznih kamata, umanjuje se Raspoloživi limit potrošnje.

Obavješćavanje Klijenta o promjenama naknada i zateznih kamata

Banka će Klijenta obavješćavati o svakoj promjeni naknada putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Klijentu/Krajnjem korisniku kartice može omogućiti. Tarifa naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima i Odluka o kamatnim stopama

na proizvode Banke u Sektoru poslovanja s pravnim osobama kao i Pravilnik o metodi i načinu obračuna kamata, naknada, revalorizacije i efektivne kamatne stope, u dijelu u kojem se one odnose na Klijenta/Krajnjeg korisnika kartice dostupni su u pisanom obliku u poslovnicama/komercijalnim centrima Banke, na Internetskoj stranici Banke www.croatiabanka.hr te putem ostalih Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Klijentu može omogućiti.

10. Blokada kartice

Članak 10.

Banka ima pravo blokirati kraticu i/ili onemogućiti njeno korištenje na temelju pisanog zahtjeva Klijenta 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 Krajnjeg korisnika kartice
- 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 ili prestane poslovati,
- postane insolventan ili nelikvidan, ima blokiran Račun ili dospjele nepodmirene obveze prema vjerovnicima, nad njim bude pokrenut ili mu prijeti stečajni, likvidacijski, predstečajni ili ovršni postupak,
- u ostalim situacijama, a koje se odnose na sigurnost Kartice odnosno u situacijama značajnim za sigurnost Banke ili za isključenje rizika ugovornih strana,
- ako Klijent postupi protivno ovim Općim uvjetima ili prisilnim propisima koji su mjerodavni za pravni odnos između Banke i Klijenta, 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 Klijent 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.

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 Klijenta prije blokade Kartice. Ako Banka nije u mogućnosti obavijestiti Klijenta prije blokade Kartice, obavijestit će ga naknadno na prethodno opisani način.

Ukoliko se steknu uvjeti Banka će Klijentu u slučajevima blokade Kartice zbog neautenticirane platne transakcije na njegov zahtjev izdati Zamjensku karticu uz naplatu naknade u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima, odnosno osigurati deblokadu Kartice nakon što prestanu postojati razlozi koji su bili osnova za blokadu.

Radi zaštite imovinskih interesa Klijenta 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.

Uskrotom navedenih prava korištenja Kartica ne prestaje odgovornost Klijenta za transakcije nastale za vrijeme korištenja Kartice.

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

Članak 11.

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

Gubitak ili krađa 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, Klijent i/ili Krajnji 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, 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 Klijenta obavezno potvrđuje pisano isti ili najkasnije sljedeći radni dan od telefonske prijave osobno u poslovnicu/komercijalnom centru Banke. Isto može prijaviti najbližoj policijskoj postaji i/ili podnijeti kaznenu prijavu nadležnom tijelu ako smatra da je žrtva kaznenog djela.

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 Klijenta izdati

Zamjensku karticu i PIN, a što se naplaćuje u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima.

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

Klijent ne odgovara za troškove nastale korištenjem Kartice, nakon trenutka prijave gubitka, krađe ili zlouporabe Kartice, osim ukoliko Klijent 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.

Promjena podataka i oštećenje kartice

Klijent je dužan prijaviti Banci svaku promjenu svojih podataka i oštećenje Kartice.

Promjena podataka odnosi se na naziv i sjedište Klijenta te osobne podatke Krajnjeg korisnika kartice, uključujući promjenu adrese, imena i/ili prezimena Krajnjeg korisnika kartice 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 Klijent pretrpio zbog nepravodobne ili neuredne obavijesti o promjenama podataka i/ili osobnih podataka. Prilikom oštećenja Kartice ili promjene podataka Klijent je dužan podnijeti Zahtjev za izdavanje Zamjenske kartice temeljem kojeg će Banka izdati Zamjensku karticu, a što se naplaćuje u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima.

Trošak izdavanja zamjenske Kartice i/ili personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice snosi Klijent.

12. Reklamacije i prigovori

Članak 12.

Reklamacije

Reklamacijski postupak je postupak koji Banka provodi na zahtjev Klijenta kojim Klijent osporava da je autorizirao ili zadao kartičnu transakciju. Nakon podnesenog zahtjeva kojom Klijent 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, Klijent će rješavati putem potpisanog Obrasca za reklamacije pisanim putem Banci. Klijent Reklamaciju predaje osobno u poslovnicu/komercijalnom centru Banke ili putem pošte na adresu sjedišta Banke ili putem e-mail adresu koja je registrirana u evidencijama u Banci.

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

Reklamacija troška plaćenog Karticom ne oslobađa Klijenta od obveze plaćanja tog troška, ali Klijent 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 Klijent/Krajnji korisnik kartice rješava s Prodajnim mjestom.

Za neopravdane Reklamacije Klijent bit će terećen u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima.

Klijent i Banka suglasno utvrđuju da Klijent/Krajnji korisnik kartice 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 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, Klijent/Krajnji korisnik kartice će riješiti isključivo s Prodajnim mjestom.

Banka ne odgovara ni za kakvu štetu nastalu Klijentu, 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 Klijenta, kao ni za bilo kakvu štetu koja bi se dogodila prilikom plaćanja Karticom.

Neautorizirane/neautenticirane transakcije

U slučajevima kada Klijent smatra da je na Obavijesti iskazana neautorizirana ili neuredno izvršena platna transakcija, obavezan 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 Klijentu dostavila ili učinila dostupnim na ugovoreni način Obavijest u kojoj je ta platna transakcija bila ili morala biti evidentirana. Nepodnošenjem Reklamacije u roku Klijent 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, Klijent 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 Klijentu 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.

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

Klijent u cijelosti odgovara za izvršenje neautorizirane platne transakcije ako su one posljedica prijevarnog postupanja Klijenta 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.

Podnesenim Obrascem za reklamacije Klijent 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 Klijenta zatražiti dodatne podatke te je Klijent 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 Klijent postupao prijevarno prema Banci ili se utvrdi da nije bilo osnove za povrat osporene transakcije, Banka će teretiti Klijenta za iznos koji je Klijentu 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 Krajnjeg korisnika kartice jer se transakcija autorizira PIN-om ili 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 Klijent/Krajnji korisnik kartice, s obzirom na to da takvi troškovi nastaju isključivo zbog krajnje nepažnje Krajnjeg korisnika kartice, odnosno zbog nepoštivanja njegovih ugovornih obveza iz ovih Općih uvjeta.

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

Ako nije drukčije određeno odredbama Okvirnog ugovora, Klijent 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 Klijent mogao razumno očekivati uzimajući u obzir svoje prijašnje navike potrošnje, odredbe Okvirnog ugovora i relevantne okolnosti tog slučaja.

Klijent 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.

Klijent 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 Klijentu informacije o budućoj platnoj transakciji na ugovoreni način najmanje četiri tjedna prije datuma dospijeca.

Klijent gubi pravo na povrat novčanih sredstava prema ovom članku ako Klijent 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 Klijenta 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 Klijenta i zakonskim odredbama, odnosno uredno izvršiti traženu transakciju ili povrat iznosa pogrešno provedene transakcije. U slučaju opravdanosti Reklamacije Banka će dovesti iznos terećenog Računa kartice u stanje koje bi odgovaralo stanju da sporna transakcija nije bila izvršena i to odmah, a najkasnije do kraja prvog Radnog dana nakon saznanja za takav propust.

Prigovori

Ako Klijent 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 poslovnici/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. Klijent mora navesti i svoj naziv i OIB. Ako je opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Klijent upotpuni prigovor te ne odgovara za eventualne štetne posljedice nepotpunog prigovora.

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

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

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

- prijedlog za alternativno rješavanje 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 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 pred navedenim tijelom.

Klijent, 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

U slučaju kada Banka ne može Klijentu dati odgovor u propisanom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, Klijentu 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 Klijentu dostaviti konačan odgovor na prigovor, a koji neće biti dulji od 35 dana.

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.

13. Odgovornost Klijenta / Krajnjeg korisnika kartice i Banke

Članak 13.

Obveza obavještanja o promjenama

Klijent je obvezan pisano obavijestiti Banku o svim statusnim promjenama, promjenama osobnih podataka Krajnjeg korisnika kartice, promjeni adrese Klijenta/Krajnjeg korisnika kartice, kao i svim drugim podacima koji utječu na pravo korištenja kartice.

Obavijest mora biti dostavljena najkasnije u roku od 5 (pet) radnih dana od nastanka promjene, uz odgovarajuću dokumentaciju koja dokazuje promjenu.

Ako Klijent ne izvijesti Banku u roku, snosi odgovornost za štetu koja može nastati zbog propuštenog izvješćavanja.

Posljedice neobavješćavanja

Ukoliko Klijent ne postupi u skladu s obvezom iz prethodnog stavka, Banka može otkazati Okvirni ugovor i Klijentu odnosno Krajnjem korisniku kartice uskratiti/blokirati pravo korištenja Kartice te naplatiti sve troškove nastale korištenjem Kartice.

Obavijesti o promjenama

Klijent o promjenama podataka obavještava Banku u poslovnici/komercijalnom centru Banke ili putem ostalih Distributivnih kanala kojima mu Banka omogućuje tu uslugu u trenutku podnošenja obavijesti. Banka ne odgovara za štetu koju je Klijent pretrpio zbog nepravodobne ili neuredne obavijesti o promjenama podataka.

Obveza dostavljanja financijskih izvještaja

Klijent je obvezan dostavljati Banci financijska izvješća o poslovanju s propisanim prilogima u roku od 15 (petnaest) dana od njihove izrade, a najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana isteka zakonske obveze za njihovu predaju te ostalu financijsku dokumentaciju na zahtjev Banke.

Dostava obavijesti

Banka će sve obavijesti za koje je to predviđeno ovim Općim uvjetima dostavljati Klijentu pisanim putem na adresu Klijenta prijavljenu Banci, odnosno na Kontakt adresu koju je Klijent naveo u Pristupnici.

Identifikacija Krajnjeg korisnika kartice

Klijent je suglasan da se prilikom korištenja Kartice može provjeriti identitet Krajnjeg korisnika kartice na prodajnom mjestu te se obvezuje da će Krajnji korisnik kartice na zahtjev prodajnog mjesta dati na uvid svoju identifikacijsku ispravu.

Nezakonita uporaba kartice

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

Svaku štetu nastalu nepridržavanjem odredbi Okvirnog ugovora i ovih Općih uvjeta od strane Klijenta/Krajnjeg korisnika kartice snosi Klijent. Banka ne snosi nikakvu odgovornost za zlouporabu Kartice koju je izdala.

Pouzdana autentifikacija

Za troškove nastale uporabom Kartice kod kojih je provedena Pouzdana autentifikacija Klijenta jer se Transakcija autorizira PIN-om ili mTokenom (kod online platnih transakcija, unosom u za to predviđeno polje na ekranskom sučelju jednokratne lozinke - OTP), neovisno o trenutku prijave izgubljenog ili ukradenog kartice, u cijelosti odgovara Klijent, s obzirom na to da takvi troškovi nastaju isključivo zbog krajnje nepažnje Krajnjeg korisnika kartice, odnosno zbog nepoštovanja njegovih ugovornih obveza iz ovih Općih uvjeta.

Obveza obavještanja o neautoriziranim ili nepravilno izvršenim transakcijama

Klijent je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja/odobrenja Kartice i/ili primitka Obavijesti u skladu s ovim Općim uvjetima, pisanim putem uz naznaku sporne transakcije ili datumu provođenja iste obavijestiti Banku o izvršenoj neautoriziranoj Transakciji, odnosno, o neizvršenoj ili neuredno izvršenoj transakciji jer u protivnom gubi prema Banci pravo na naknadu štete i ostala prava koja mu s tim u vezi pripadaju po mjerodavnim propisima i ovim Općim uvjetima.

Odgovornost Klijenta i Krajnjeg korisnika kartice

Klijent odgovara za sve troškove i ostale obveze nastale korištenjem Kartica izdanih na temelju Ugovora, a svaki Krajnji korisnik kartice odgovara Klijentu za troškove i ostale obveze nastale korištenjem Kartice na kojoj je otisnuto njegovo ime i prezime.

Oslobođenje od odgovornosti u slučaju neautorizirane transakcije

Klijent nije odgovoran za neovlaštene transakcije koje su nastale zbog izgubljene, ukradene ili zlouporabljene kartice, ako je prethodno obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi kartice, osim u sljedećim slučajevima:

- ako nije bilo moguće otkriti krađu, gubitak ili zlouporabu prije nego što je transakcija izvršena,
- ako je do zlouporabe došlo zbog nemara ili pogreške klijenta (npr. dijeljenje PIN-a, loše čuvanje kartice),

- ako Banka nije omogućila način da se prijavi gubitak ili krađa kartice u svakom trenutku,
- ako je netko treći došao do sigurnosnih podataka s kartice (npr. PIN-a ili broja kartice),
- ako Banka nije tražila dodatnu potvrdu (autentifikaciju) za izvršenje transakcije,
- ako Banka primatelja nije koristila potrebnu sigurnosnu provjeru.

Potpuna odgovornost Klijenta u određenim okolnostima

Klijent također odgovara u cijelosti za svu štetu i troškove nastale korištenjem izgubljene ili ukradene Kartice ili druge zlouporabe Kartice, ako je Krajnji korisnik kartice postupao prijevorno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije koristio karticu u skladu s Općim uvjetima, ili ako nije bez odgađanja obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi Kartice ili njenom neovlaštenom korištenju, ili ako nije odmah po primitku Kartice poduzeo sve razumne mjere (uključujući mjere propisane ovim Općim uvjetima) za zaštitu Personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice.

Obveza prilaganja dokaza u slučaju sporne transakcije

U slučaju obavijesti Klijenta zbog nepravilno izvršene ili neautorizirane Platne transakcije Klijent je dužan priložiti Banci primjerak potvrde o izvršenoj Platnoj transakciji ili elektroničku potvrdu u slučaju plaćanja roba i/ili usluga preko Internetskih stranica, odnosno potvrde o neizvršenju Platne transakcije koje dobije od Prihvatnog mjesta.

Neprihvatanje kartice na prodajnim mjestima

Banka ne preuzima odgovornost za neprihvatanje Kartice od strane prodajnog mjesta.

14. Ostale odredbe

Članak 14.

Obavijest o izmjenama i dopunama Općih uvjeta

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

Prihvatanje izmjena

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

Klijent koji ne prihvata predložene izmjene Općih uvjeta može otkazati Okvirni ugovor bez ikakve naknade do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu.

U slučaju da Klijent obavijesti Banku da ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta, ali ne otkáže Ugovor, smatrat će se da je Banka otkazala Okvirni ugovor uz otkazni rok od 15 dana koji počinje teći onog dana kada je Klijent obaviješten o izmjeni Općih uvjeta.

Izmjene obračuna tečaja

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

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

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

Članak 15.

Razlozi prestanka Okvirnog ugovora

Okvirni ugovor prestaje važiti:

- sporazumnim raskidom Okvirnog ugovora
- Otkazom ili odustankom Klijenta od Okvirnog ugovora, odnosno odricanjem Klijenta od prava na korištenja svih Kartica za Krajnje korisnike kartice,
- Otkazom ili raskidom Okvirnog ugovora, od strane Banke
- Smrću Klijenta ako je isti fizička osoba koja djeluje unutar područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja (npr. jedini obrtnik, nositelj OPG-a, odvjetnik itd.)

Sporazumni raskid Okvirnog ugovora

Banka i Klijent mogu sporazumno raskinuti Okvirni ugovor na određeni dan ili s trenutnim učinkom.

Otkazom ili odustankom Klijenta od Okvirnog ugovora, odnosno odricanjem Klijenta od prava na korištenje svih Kartica za Krajnje korisnike kartica

Klijent može jednostrano otkazati Okvirni ugovor putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja može omogućiti s otkaznim rokom od mjesec dana. Ukoliko Klijent Okvirni ugovor otkazuje putem elektroničke pošte, otkaz treba biti upućen sa e-mail adrese koja je prijavljena kod zaključivanja Okvirnog ugovora. Otkazni rok Okvirnog ugovora počinje teći kada Banka zaprimi otkaz od strane Klijenta.

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 Klijent je dužan u cijelosti izvršiti sve obveze iz Okvirnog ugovora, nastale do dana otkaza Okvirnog ugovora što uključuje nenaplaćene troškove, naknade i kamate.

U slučaju da je Klijent odustao od Okvirnog ugovora odnosno odricanja Klijenta od prava na korištenje svih Kartica za Krajnje korisnike kartica smatra se da je otkazao Okvirni ugovor i postupa se kao kod otkaza Okvirnog ugovora.

Otkazom ili raskidom Okvirnog ugovora, od strane Banke

Banka ima pravo otkazati Okvirni ugovor s otkaznim rokom od mjesec dana. Istekom otkaznog roka dospijevaju svi troškovi i ostale obveze nastale korištenjem Kartice. Otkazni rok traje mjesec dana i počinje teći od dana otpremanja Obavijesti o otkazu Okvirnog ugovora predanog pošti preporučenom pismovnom pošiljkom na zadnje poznatu adresu Klijenta, bez obzira da li je istu primio.

Banka ima pravo raskinuti Okvirni ugovor s trenutačnim učinkom te onemogućiti Klijentu odnosno Krajnjem korisniku kartice daljnje korištenje kartice ukoliko postoje dospjele novčane obveze Klijenta prema Banci s osnove bilo koje Obavijesti o troškovima koje nisu podmirene u cijelosti, u roku od 60 dana od dana dospijeca, ukoliko Klijent postupa protivno odredbama Okvirnog govora (primjerice neurednog izvršavanja preuzetih obveza), ovih Općih uvjeta ili prisilnih propisa koji su mjerodavni za pravni odnos između Banke i Klijenta 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, kao i ako postane insolventan ili nelikvidan, ima blokiran Račun ili dospjele nepodmirene obveze prema vjerovnicima, nad njim bude pokrenut ili mu prijeti stečajni, likvidacijski, predstečajni ili ovršni postupak.

Banka ima pravo raskinuti Okvirni ugovor s trenutačnim učinkom i u slučajevima ako Klijent 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 pošiljkom.

Obavijest o otkazu/raskidu Okvirnog ugovora Banka dostavlja Klijentu na jasan i razumljiv način, preporučenom pošiljkom na zadnju poznatu adresu Klijenta. Klijent 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 Klijenta nastale korištenjem Kartice.

Prestankom Okvirnog ugovora i prava na korištenje Klijenta prestaje i pravo na korištenje svih Kartica Krajnjih korisnika kartice. Klijent je dužan odmah po prestanku važenja Okvirnog ugovora te u bilo kojem trenutku na zahtjev Banke vratiti Banci sve izdane Kartice.

Smrću Klijenta ako je isti fizička osoba koja djeluje unutar područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja (npr. jedini obrtnik, nositelj OPG-a, odvjetnik itd.)

Smrću Klijenta ako je isti fizička osoba koja djeluje unutar područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja, nastupa raskid Okvirnog ugovora i dospijeva cjelokupno potraživanje po Računu kartice na naplatu.

Naplata potraživanja

Danom isteka otkaznog roka/danom raskida sve nedospjele obveze dospijevaju na plaćanje i Klijent je dužan bez odgode podmiriti sve novčane obveze nastale korištenjem Kartice od strane Krajnjeg korisnika 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 Klijenta 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 postupak protiv Klijenta radi naplate svih obveza po Računu.

16. Bankovna tajna i zaštita osobnih podataka

Članak 16.

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.

Zaštita osobnih podataka

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).

Ispitanik je Zastupnik Klijenta tj. fizička osoba čiji se osobni podaci obrađuju u sklopu usluge koja je regulirana ovim Općim uvjetima.

Podaci o Banci kao Voditelju obrade osobnih podataka:

CROATIA BANKA d.d.

Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, 10110 Zagreb

OIB: 32247795989

Internetska stranica: www.croatiabanka.hr

Kontakt podaci Službenika za zaštitu podataka:

sluzbenik_za_zastitu_osobnih_podataka@croatiabanka.hr

Pri prikupljanju osobnih podataka Banka Klijentima, 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.

Potpisom Pristupnice, Klijent 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.

Potpisom Pristupnice Klijent 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 ovog Zahtjeva stavio Banci na raspolaganje/korištenje.

Svojim potpisom na Pristupnici Klijent potvrđuje da je upoznat sa Politikom zaštite osobnih podataka Croatia banke d.d. Zagreb.

Banka će Račun kartice otvoriti na zahtjev Klijenta 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).

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 odnosno s Klijentom.

Osobni podaci koje je Ispitanik dao Banci ili kojima Banka raspolaže na temelju poslovnog odnosa s Ispitanikom mogu biti stavljeni 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.

Osobni podaci Ispitanika čuvaju se sukladno rokovima određenim Zakonom o kreditnim institucijama, Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i ostalim važećim propisima.

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.

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.

Ispitanik također ima pravo na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu (Agencija za zaštitu osobnih podataka - AZOP).

. Informacije o obradi osobnih podataka Banka Ispitaniku pruža prilikom zaključenja Okvirnog 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/komercijalnim centrima Banke.

17. Završne odredbe

Članak 17.

Za sve transakcije za koje je provedena naknada podjela na rate prije stupanja na snagu ovih Općih uvjeta i dalje ostaje pravo otplate prema ugovorenim iznosima i rokovima dospelja, s tim da se također može i prijevremeno otplatiti nedospjela obveza. Za sve nove transakcije koje će se provesti na temelju ovih općih uvjeta nije više moguća naknadna podjela na rate.

Članak 18.

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

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

U poslovima Banke i Klijenta 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.

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

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 Klijenta. Banka će pritom osigurati da Klijentu, 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 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 Klijenta na ugovorenu adresu dostave minimalno 30 dana prije zaključenja ugovora o kupoprodaji odnosno prijenosu tražbine.

Objava Općih uvjeta

Ove Opće uvjete Banka će objaviti na svojoj Internetskoj stranici te učiniti dostupnima u papirnatom obliku ili na kojem drugom trajnom mediju u svim Poslovnicama/Komercijalnim centrima Banke te na Internetskoj stranici Banke i putem ostalih Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Klijentu može omogućiti.

Ostali akti Banke iz članka 1. ovih Općih uvjeta su dostupni Klijentu i u pisanom obliku u poslovnicama/komercijalnim centrima Banke na zahtjev te na Internetskoj stranici Banke i putem ostalih Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Klijentu može omogućiti.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti za izdavanje i korištenje Visa kreditne kartice za poslovne subjekte broj UZ-291/25 od 15.07.2025. godine.

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