

**OPĆI UVJETI ZA  
IZDAVANJE I KORIŠTENJE KREDITNE KARTICE ZA GRAĐANE**

**Rijeka, srpanj 2011.**

## SADRŽAJ

<b>I. UVODNE ODREDBE</b> .....	3
Područje primjene .....	3
Pojmovno određenje .....	3
<b>II. IZDAVANJE KARTICE</b> .....	5
<b>III. OBNAVLJANJE KARTICE</b> .....	5
<b>IV. KORIŠTENJE KARTICE</b> .....	6
<b>V. MJERE KOJE KORISNIK MORA OSIGURATI PRILIKOM KORIŠTENJA KARTICE</b> .....	7
<b>VI. PLAĆANJE TROŠKOVA UČINJENIH KARTICAMA</b> .....	7
<b>VII. INFORMIRANJE</b> .....	8
<b>VIII. REKLAMACIJE I ODGOVORNOST BANKE</b> .....	8
Reklamacije i odgovornost Banke za neautorizirane, neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije .....	9
Reklamacije i odgovornost Banke za autorizirane platne transakcije .....	10
<b>IX. GUBITAK, KRAĐA ILI OŠTEĆENJE KARTICE</b> .....	10
<b>X. BLOKIRANJE KARTICA</b> .....	10
<b>XI. NAKNADE</b> .....	11
<b>XII. IZMJENE, TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA</b> .....	12
Izmjene ugovora.....	12
Trajanje i prestanak ugovora.....	12
<b>XIII. ZAVRŠNE ODREDBE</b> .....	12
Pritužbeni postupci i postupci mirenja .....	12
Sudska nadležnost i mjerodavno pravo .....	12
Stupanje na snagu .....	13

## I. UVODNE ODREDBE

Izdavatelj ovih Općih uvjeta je BKS Bank d.d., Mljekarski trg 3, 51 000 Rijeka, registrirana pri Trgovačkom sudu u Rijeci pod brojem Tt-95/96-5., MBS: 040001012 OIB: 61436608168

Web adresa: <http://www.bks.hr>, E-mail: [info@bks.hr](mailto:info@bks.hr)

SWIFT: BFKKHR 22

žiro račun: 2488001-1011111116

(u daljnjem tekstu Banka)

Sukladno Zakonu o kreditnim institucijama Banka je od Hrvatske narodne banke dobila odobrenje za rad, upisana je u sudski registar za pružanje bankovne usluge i osnovne i dodatne financijske usluge. Nadležno tijelo za superviziju poslovanja Banke je Hrvatska narodna banka.

### Područje primjene

Ovim Općim uvjetima regulirana su međusobna prava i obveze Banke i korisnika MasterCard kreditne kartice (u daljnjem tekstu: Korisnik) i sastavni su dio Ugovora o izdavanju i korištenju MasterCard kreditne kartice (u daljnjem tekstu Ugovor).

Ovi Opći uvjeti za izdavanje i korištenje MasterCard kreditne kartice (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) dostupni su u tiskanom obliku u poslovnicama Banke i na internet stranici Banke: <http://www.bks.hr>

### Pojmovno određenje

U smislu ovih Općih uvjeta temeljni pojmovi imaju sljedeće značenje:

**Transakcijski račun građana** – tekući račun kojeg Banka otvara i vodi na zahtjev korisnika platnih usluga, a koji se koristi za pružanje usluga platnog prometa i u druge svrhe povezane s obavljanjem bankovnih usluga (u daljnjem tekstu: Račun).

**Građani** – su domaće i strane fizičke osobe – potrošači koji sklapaju pravni posao ili djeluju izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja. Domaća fizička osoba (rezident) je ona koja u RH ima prebivalište ili u RH boravi na osnovi važeće dozvole boravka u trajanju najmanje 183 dana u godini, osim diplomatskih i konzularnih predstavnika stranih zemalja te članova njihove uže obitelji. Sve druge fizičke osobe smatraju se stranim fizičkim osobama (nerezident).

**Platitelj** – fizička osoba koja ima račun za plaćanje i/ili daje nalog ili suglasnost za plaćanje.

**Primatelj plaćanja** – fizička ili pravna osoba kojoj, su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.

**Platna transakcija** – radnja kupovine ili podizanja gotovine koju obavi korisnik ili izravno terećenje koje je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.

**Izravno terećenje** – platna usluga za terećenje tekućeg računa, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti Vlasnika dane Banci, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja.

**Nacionalna platna transakcija** – platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluje samo Banka ili Banka i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja odnosno platitelja koji posluje u Republici Hrvatskoj.

**Međunarodna platna transakcija** – platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluje Banka i još jedan pružatelj platnih usluga koji posluje po propisima druge države.

**Domaća valuta** – službena valuta republike Hrvatske; valuta HRK (kuna).

**Strana valuta** – valuta država članica (potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru) i trećih država (do pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji svaka strana država, a nakon pristupanja država koja nije članica).

**Ugovor o izdavanju i korištenju MasterCard kreditne kartice (dalje u tekstu: Ugovor)** – sastavni dio Ugovora ili drugog dokumenta kojeg Banka sklapa s Korisnikom su: ovi Opći uvjeti, Tarifa za usluge Banke u poslovanju sa stanovništvom, Limiti korištenja kreditne kartice i Zahtjev za izdavanje kreditne kartice.

**MasterCard kreditna kartica** – sredstvo koje omogućuje njenom Korisniku izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju uz odgodu plaćanja obveza i vezana je uz odobreni kredit do dozvoljenog limita potrošnje. Banka izdaje MasterCard Classic kreditnu karticu i MasterCard Gold kreditnu karticu.

**Korisnik** – vlasnik tekućeg i kartičnog računa koji s Bankom sklopi Ugovor i kojem Banka izda Karticu.

**Dodatni korisnik** – od strane Korisnika ovlaštena osoba za korištenje Kartice.

**Kartica** – osnovna kartica izdana Korisniku.

**Dodatna kartica** – kartica koja se na temelju zahtjeva Korisnika i uz njegovu suglasnost izdaje Dodatnom korisniku sukladno ovim Općim uvjetima. Dodatna kartica glasi na ime dodatnog korisnika a nosi broj kartičnog računa Korisnika.

**Referentni mjenjački tečaj** – mjenjački tečaj koji nude međunarodni kartični sustavi (MasterCard) i koji se koriste kao temelj za izračun razmjene novčanih valuta; dostupan je javnosti

**PIN** – osobni identifikacijski broj pomoću kojeg se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja Kartice.

**Kartični račun** – uvjetni račun na kojem Banka evidentira dospjele i nedospjele obveze, naknade, članarine i ostale troškove nastale korištenjem kartica.

**Izvadak po Kartici** – pisana obavijest Korisniku o izvršenim platnim transakcijama i troškovima učinjenim korištenjem kartica, naknadama, članarinama i drugim informacijama.

**Radni dan** – dan na koji posluje Banka i banka primatelja plaćanja, tako da se platna transakcija može izvršiti.

**Bankomat** – samoposlužni uređaj za isplatu gotovine.

**EFT POS (Point of sale)** – prihvatni uređaj preko kojeg se transakcija provodi elektronskim putem.

## **II. IZDAVANJE KARTICE**

Ugovor se smatra sklopljenim odobravanjem Zahtjeva za izdavanje kreditne kartice (dalje u tekstu: Zahtjev) i preuzimanjem Kartice od strane Korisnika. Prije sklapanja Ugovora Banka Korisniku uručuje Zahtjev, ove Opće uvjete te sve opće akte Banke koji čine sastavni dio Ugovora. Pravni učinci Ugovora nastupaju preuzimanjem Kartice od strane Korisnika.

Svi dokumenti koji čine sastavni dio Ugovora dostupni su Korisniku i na internet stranici Banke [www.bks.hr](http://www.bks.hr). Komunikacija između Banke i Korisnika tijekom ugovornog odnosa obavljat će se na hrvatskom jeziku.

Kartica se može izdati svakoj punoljetnoj, poslovno sposobnoj fizičkoj osobi, rezidentu, vlasniku tekućeg računa za kojeg Banka ocijeni na osnovi pruženih dokaza da je u mogućnosti sigurno i na vrijeme podmiriti sve troškove i obveze nastale korištenjem te Kartice.

Zahtjev se može predati u bilo kojoj poslovnicu Banke. Potpisom i predajom Zahtjeva Korisnik ujedno izjavljuje da su mu uručeni, i da prihvaća ove Opće uvjete kao i sve opće akte Banke koji čine sastavni dio Ugovora. Korisnik preuzima Karticu i dodijeljeni PIN u poslovnicu Banke u kojoj se vodi njegov kartični račun, te je u obvezi Karticu potpisati na predviđeno mjesto na njenoj poleđini (dalje u tekstu: Korisnik).

Banka zadržava pravo odbiti izdavanje Kartice bez obveze obrazlaganja svoje odluke.

Korisnik može ovlastiti najviše dvije fizičke osobe za raspolaganje kartičnim računom. Na pisani zahtjev, i uz suglasnost Korisnika, Banka izdaje tako ovlaštenoj osobi Dodatnu karticu koja glasi na ime Dodatnog korisnika a nosi broj kartičnog računa Korisnika.

Na Dodatnog korisnika se u cijelosti primjenjuju ovi Opći uvjeti. Korisnik je dužan Dodatnog korisnika upoznati s odredbama ovih Općih uvjeta.

Podaci o stanju i prometu po kartičnom računu bankarska su tajna i Banka ih može dostaviti trećim osobama samo uz izričitu pisanu suglasnost Korisnika, odnosno u slučajevima predviđenim pozitivnim zakonskim propisima.

Sve osobne podatke koje Banka prikupi u svrhu pružanja usluga po ovim Općim uvjetima dužna je koristiti u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka.

## **III. OBNAVLJANJE KARTICE**

Kartica je vlasništvo Banke, glasi na ime, neprenosiva je na druge osobe, i izdaje se s rokom valjanosti do najviše 24 mjeseca. Kartica vrijedi do zadnjeg dana u mjesecu navedenom na Kartici. Ako Korisnik posluje sukladno Ugovoru i Općim uvjetima, Banka prije isteka valjanosti stare Kartice, bez ponovnog zahtjeva, izdaje Korisniku novu Karticu. Nova Kartica predaje se Korisniku u poslovnicu Banke u kojoj se vodi njegov kartični račun.

#### IV. KORIŠTENJE KARTICE

Korisnik mora Karticu koristiti sukladno Ugovoru i ovim Općim uvjetima.

Karticu može koristiti samo Korisnik čije je ime otisnuto na Kartici, i to u granicama dozvoljenog limita potrošnje na kartičnom računu. Banka može odobriti promjenu limita potrošnje po kartičnom računu temeljem pisanog zahtjeva Korisnika.

Korisnik može:

- inicirati platne transakcije preko primatelja plaćanja u zemlji i inozemstvu na čijim prodajnim mjestima stoji istaknuta oznaka MasterCard;
- podizati gotovinu na bankomatima u zemlji i inozemstvu označenim oznakom MasterCard.

Platna transakcija smatra se autoriziranom kada je Korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije u unaprijed poznatom ili odabranom iznosu:

- putem PIN-a ili potpisom
- davanjem podataka o Kartici i unosom troznamenkastog koda za platne transakcije bez prisustva Kartice.

Pri kupnji robe ili plaćanju usluga preko primatelja plaćanja Korisnik je dužan potpisati račun (ispis iz EFT POS-a ili slip u slučaju korištenja imprinter) na isti način kao što je potpisao Karticu. Korisnik zadržava jedan primjerak potpisanog računa za svoju evidenciju. Korisnik je dužan na zahtjev prodavatelja robe ili usluga pokazati identifikacijski dokument.

Pri plaćanju roba i usluga preko primatelja plaćanja gdje se platna transakcija izvršava bez prisustva Kartice, Korisnik obavlja plaćanje tako da prodajnom mjestu daje podatke o Kartici. Davanjem podataka o Kartici prodajnom mjestu Korisnik osigurava da je iznos transakcije pravilan i da će ga platiti sukladno Ugovoru i ovim Općim uvjetima. Platne transakcije preko primatelja plaćanja gdje se platna transakcija izvršava bez prisutnosti Kartice, Korisnik obavljaju na vlastitu odgovornost i uz povećanu pažnju.

Također, ukoliko prodajno mjesto zbog svojih specifičnosti ne izdaje račun (npr. Internet trgovina, telefonske narudžbe, plaćanje cestarine i slično) ili Korisnik ne potpiše račun, Korisnik se obvezuje snositi trošak koji prijavi prodajno mjesto.

Pri podizanju gotovine s bankomata, Korisnik je obavezan za sebe zadržati primjerak potvrde o izvršenoj transakciji na bankomatu.

Izvršenje platnih transakcija dopušteno je u okviru limita koje određuje Banka.

U slučaju kada je Korisnik dao suglasnost za izvršenje transakcije, više je ne može opozvati. Opoziv transakcije je moguć samo u slučaju izričitog dogovora između Korisnika i prodajnog mjesta.

Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu robe i usluga kupljenih Karticom te reklamacije vezane uz kupnju robe i usluga Karticom Korisnik rješava na prodajnom mjestu.

Korisnik ne smije koristiti Karticu u nezakonite svrhe, uključujući kupnju roba i usluga zabranjenih u Republici Hrvatskoj.

## **V. MJERE KOJE KORISNIK MORA OSIGURATI PRILIKOM KORIŠTENJA KARTICE**

Karticu može koristiti isključivo Korisnik čije je ime otisnuto na Kartici.

Korisnik ne smije Karticu uručiti drugoj osobi ili je na bilo koji drugi način namjerno otuđiti te time omogućiti njezino neovlašteno korištenje.

Korisnik je dužan Karticu odmah potpisati jer je nepotpisana Kartica nevažeća, a za eventualnu štetu odgovara Korisnik. Korisnik je dužan Karticu brižno čuvati i štiti kao dobar gospodar, spriječiti njezin gubitak, krađu, neovlaštenu uporabu te uvid u PIN. Korisnik je dužan PIN upamtiti, a obavijest o PIN-u odmah uništiti. Korisnik ne smije PIN nikom otkriti, ne smije ga čuvati s Karticom ili zapisati na Kartici. Kod izvršenja platnih transakcija bez prisustva kartice Korisnik ne smije otkriti podatke o PIN-u.

Korisnik je dužan osigurati da se postupci s Karticom kod primatelja plaćanja izvode u njegovoj nazočnosti i pod njegovim nadzorom, te je dužan voditi brigu da suglasnost za izvršenje platnih transakcija daje za unaprijed poznat ili odabrani iznos, inače to čini na vlastitu odgovornost. Nakon nastanka štetnog događaja PIN ne smije biti dostupan trećim osobama. Svaku sumnju na zlouporabu PIN-a Korisnik je dužan odmah prijaviti Banci.

Karticu čija je valjanost istekla ili je zbog bilo kojeg razloga poništena Korisnik ne smije naknadno koristiti već je treba dostaviti Banci na uništenje.

Za sve posljedice bilo kakve zlouporabe Kartice i/ili PIN-a odgovoran je u cijelosti Korisnik ukoliko je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio obveze predviđene ovim Općim uvjetima u pogledu obavještanja Banke, bez odgode, u slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe Kartice odnosno neovlaštenog korištenja Karticom, ugovorenog načina korištenja Kartice te mjera koje Korisnik mora osigurati prilikom korištenja Kartice.

Korisnik može u svako doba opozvati Dodatnom korisniku ovlaštenje za raspolaganje kartičnim računom putem Dodatne kartice. Izjava o opozivu proizvodi pravne učinke prema Banci od trenutka njenog primitka u Banku. Nakon opoziva ovlaštenja ili nakon smrti Dodatnog korisnika, Korisnik je dužan vratiti Banci Dodatnu karticu. Ako Korisnik ne vrati Dodatne kartice odgovoran je za sve posljedice koje bi nastale zbog korištenja takvih kartica nakon opoziva ovlaštenja odnosno smrti Dodatnog korisnika.

## **VI. PLAĆANJE TROŠKOVA UČINJENIH KARTICAMA**

Svi troškovi učinjeni Osnovnom i Dodatnim karticama u jednom obračunskom razdoblju terete tekući račun Korisnika, i u cijelosti dospijevaju na naplatu na ugovoreni dan u idućem obračunskom razdoblju, pri čemu se obračunskim razdobljem smatra jedan mjesec.

Svi troškovi učinjeni Osnovnom i Dodatnim Karticama u stranoj valuti preračunavaju se u domaću valutu prema tečaju Mastercard. Na visinu ovog tečaja Banka nema utjecaja. Zbog višekratnog mijenjanja Referentnog tečaja od strane MasterCard Internationala mogući su različiti tečajevi za transakcije provedene u istom danu u istoj valuti.

Tečaj MasterCard-a objavljen je na Internet stranici

<https://www.mastercard.com/hr/personal/hr/cardholderservices/currencyconversion/index.html>.

Korisnik izričito i neopozivo ovlašćuje Banku da iznose svih troškova nastalih korištenjem Osnovne i/ili Dodatnih kartica u prethodnom obračunskom razdoblju u cijelosti naplaćuje direktnim terećenjem tekućeg računa Korisnika bez obzira na stanje tog računa.

Korisnik je dužan osigurati novčana sredstva na tekućem računu na ugovoreni dan dospijeća plaćanja troškova nastalih korištenjem Osnovne i/ili Dodatnih kartica u prethodnom obračunskom razdoblju. U slučaju da Korisnik nije osigurao novčana sredstva i time tekući račun doveo u nedopušteno prekoračenje, na iznos nedopuštenog prekoračenja Banka obračunava i naplaćuje zateznu kamatu u visini propisanoj zakonom.

## **VII. INFORMIRANJE**

Jednom mjesečno, do ugovorenog datuma dospijeća plaćanja, Banka Korisniku dostavlja pregled prometa kartičnog računa (dalje u tekstu: Izvadak po Kartici) za troškove nastale izdavanjem i korištenjem Osnovne i/ili Dodatnih kartica u prethodnom obračunskom razdoblju. Troškovi moraju biti podmireni na dan dospijeća koji je naznačen na Izvatku. Korisnik u Zahtjevu određuje kojeg dana u mjesecu će podmirivati svoje obveze po karticama.

Banka može koristiti Izvadak po Kartici i za dostavu drugih obavijesti koje se tiču odnosa Banke i Korisnika u svezi korištenja Kartice, ali i o drugim poslovnim odnosima Banke i korisnika, te u marketinške svrhe Banke.

Izvadak po Kartici se dostavlja Korisniku na način kako je to odredio u Zahtjevu. Kada se Izvadak po Kartici šalje poštom smatra se da je isti pravilno dostavljen, i uručen odnosno stavljen Korisniku na raspolaganje ako je poslan na zadnju adresu o kojoj je Korisnik obavijestio Banku. U tom slučaju dostava se smatra izvršenom danom predaje Izvatka na poštu. Korisnik mora obavijestiti Banku u roku od 8 dana od dana nastanka promjene o svim promjenama osobnih i drugih podataka. Banka ne odgovara za štetu nastalu zbog nepoštivanja glede dostave promjene.

Ako Korisnik ne primi Izvadak u roku od 8 dana nakon datuma dospijeća plaćanja, ~~Korisnik je~~ dužan o tome bez odgađanja obavijestiti Banku. Ukoliko Korisnik o tom izostanku nije obavijestio Banku, smatrat će se da je Banka Korisniku stavila na raspolaganje Izvadak po Kartici posljednjeg dana predmetnog roka. Banka ne odgovara za propuštanje navedenog roka od strane Korisnika kao ni za bilo koju drugu štetu koja može nastati zbog izostanka navedenih Izvadaka, ako o tom izostanku nije bez odgađanja izvještena.

Korisnik je dužan čuvati račune o izvršenim platnim transakcijama. Korisnik mora nakon primitka Izvatka kontrolirati sukladnost Izvatka i sačuvanih računa.

## **VIII. REKLAMACIJE I ODGOVORNOST BANKE**

Korisnik podnosi reklamacije na predviđenim obrascima osobno u svakoj poslovnicu Banke odnosno istu može poslati poštom na adresu BKS Bank d.d., Mljekarski trg 3, 51 000 Rijeka ili na elektronsku adresu [info@bks.hr](mailto:info@bks.hr).

Banka će korisniku u pisanom obliku dostaviti odgovor na podnesenu reklamaciju.

## **Reklamacije i odgovornost Banke za neautorizirane, neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije**

Korisnik je dužan obavijestiti Banku o neautoriziranoj, neizvršenoj i/ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji odmah po saznanju za takvu transakciju, a najdulje u roku od 8 (osam) dana od dana saznanja za tu transakciju. Danom saznanja za neautoriziranu, neizvršenu i/ili neuredno izvršenu platnu transakciju smatra se dan kada je Banka stavila na raspolaganje Korisniku Izvadak po Kartici u kojem je takva transakcija bila/morala biti evidentirana. O neautoriziranoj, neizvršenoj i/ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji Korisnik mora obavijestiti Banku sukladno prethodno navedenom roku, ali najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja odnosno odobrenja računa, u suprotnom gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane odnosno neuredno izvršene platne transakcije.

Za platne transakcije kod kojih Korisnik osporava autorizaciju Banka će u postupku reklamacije provjeriti postupak autorizacije, odnosno utvrditi je li platna transakcija bila provedena u skladu s definiranim postupcima, je li pravilno zabilježena i proknjižena, te je li na knjiženje utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak.

Banka nije odgovorna za neizvršenje platne transakcije:

- kada je odgovoran Korisnik sukladno odredbama Ugovora i ovih Općih uvjeta,
- u slučaju nastupa izvanrednih i nepredviđenih okolnosti (smetnji) na koje Banke nije mogla utjecati i posljedice kojih nije mogla izbjeći unatoč postupanju s potrebnom pozornošću. Smetnjama u obavljanju poslova platnog prometa smatraju se svi događaji, radnje koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje poslova platnog prometa, a prouzročeni su djelovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, prekida telekomunikacijskih veza kao i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Banci. Smetnjama se smatraju i prestanak funkcioniranja ili nepravilno funkcioniranje Nacionalnog klirinškog sustava, Hrvatskog sustava velikih plaćanja, FINE, SWIFT-a i sl.
- u slučaju kada je Banka bila dužna primijeniti drugi propis.

U slučaju kada se uistinu radi o neautoriziranoj, neizvršenoj ili neuredno izvršenoj transakciji za koju odgovara Banka sukladno važećem zakonu kojim se regulira platni promet i odredbama ovih Općih uvjeta, Banka je dužna na zahtjev Korisnika bez odgađanja vratiti Korisniku iznos neuredno izvršene odnosno neautorizirane platne transakcije, sve naplaćene naknade te platiti pripadajuće kamate.

Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije do iznosa od 1.125,00 HRK ako je izvršenje posljedica izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili posljedica druge zloporabe platnog instrumenta ukoliko Korisnik nije čuvao personalizirana obilježja platnog instrumenta, a u punom iznosu za izvršene neautorizirane platne transakcije ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obveza predviđenih Ugovorom i ovim Općim uvjetima u pogledu:

- obavještanja Banke, bez odgode, u slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe platnog instrumenta odnosno neovlaštenog korištenja platnim instrumentom,
- ugovorenog načina korištenja Kartice
- mjera koje Korisnik mora osigurati prilikom korištenja Kartice.

Korisnik ne odgovara za neautorizirane platne transakcije izvršene nakon što je obavijestio Banku, a izvršenje platne transakcije posljedica je korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili druge zloporabe platnog instrumenta, a ne radi se o prijevarnom slučaju Korisnika .

## **Reklamacije i odgovornost Banke za autorizirane platne transakcije**

Korisnik je dužan Banci dostaviti sve podatke potrebne za utvrđivanje opravdanosti reklamacije. Ukoliko Banka ustanovi da je reklamacija opravdana izvršiti će povrat novčanih sredstava u roku od 10 (deset) radnih dana od dana primitka reklamacije odnosno dati obrazloženje za odbijanje reklamacije.

## **IX. GUBITAK, KRAĐA ILI OŠTEĆENJE KARTICE**

Gubitak ili krađu Kartice Korisnik je dužan bez odgode prijaviti Banci, ili MBU centru na broj telefona naveden na poleđini kartice, a telefonsku obavijest o gubitku ili krađi odmah potvrditi i pisano. Nakon primitka obavijesti o nestanku kartice, Banka/MBU vrši blokadu Kartice te Korisniku na njegov pisani zahtjev izdaje novu Karticu. Trošak izdavanja nove kartice i/ili PIN-a nakon gubitka ili krađe snosi Korisnik u skladu s važećom Tarifom za usluge Banke u poslovanju sa stanovništvom.

Ukoliko Korisnik nakon prijave gubitka ili krađe pronađe Karticu, istu ne smije koristiti već je Karticu osobno dužan vratiti Banci u bilo kojoj njezinoj poslovnicu.

Oštećenu Karticu Korisnik je dužan osobno vratiti Banci u bilo kojoj njezinoj poslovnicu. Oštećenu Karticu Banka će poništiti i na pisani zahtjev Korisniku izdati novu.

## **X. BLOKIRANJE KARTICA**

Banka je ovlaštena blokirati Osnovnu i/ili Dodatne Kartice u slučajevima kada:

- Korisnik krši odredbe Ugovora ili Općih uvjeta
- Korisnik ne ispunjava obveze iz naslova korištenja Kartice ili bilo koje druge dospelje obveze prema Banci po bilo kojem osnovu
- kada sumnja da je ugrožena sigurnost Kartice
- kada sumnja na neovlašteno korištenje Kartice ili sumnja da postoji mogućnost korištenja Kartice s namjerom prijave
- ako postoje razlozi na temelju kojih Banka može opravdano zaključiti da je u odnosu na Korisnika značajno povećan rizik da Korisnik neće moći ispuniti svoje obveze plaćanja po bilo kojem osnovu u Banci
- na zahtjev Korisnika
- ako Korisnik prijavi gubitak, krađu ili zlouporabu kartice..

O namjeri i razlozima blokiranja kartice(a) Banka će, osim ukoliko blokira karticu(e) na zahtjev Korisnika, obavijestiti Korisnika putem pošte na njegovu zadnju dostavljenu adresu odnosno putem elektronske pošte, ukoliko je to moguće, prije blokade, a u suprotnom odmah nakon blokade. Banka nije dužna obavještavati Korisnika ako je davanje obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili suprotno zakonu. Korisnik je dužan o blokadi Dodatnih kartica obavijestiti sve Dodatne korisnike.

Kartica je vlasništvo Banke i na njezin zahtjev treba biti vraćena.

## **XI. NAKNADE**

Banka za svako izdavanje Osnovne ili Dodatne kartice, kao i za korištenje pojedinom karticom od strane Korisnika i/ili Dodatnog korisnika obračunava, i od Korisnika na teret njegovog tekućeg računa, naplaćuje obračunatu naknadu u skladu s važećom Tarifom za usluge Banke u poslovanju sa stanovništvom. Za korištenje Kartice Banka naplaćuje i godišnju članarinu u skladu s važećom Tarifom za usluge Banke u poslovanju sa stanovništvom. Iznosi obračunatih naknada i članarina iskazani su na Izvatku po Kartici.

Korisnik ovlašćuje Banku da bez ikakvog daljnjeg odobrenja ili suglasnosti izvrši naplatu svih dospjelih iznosa obračunatih naknada i članarina za usluge izdavanja i korištenja Karticama kao i ostale troškove, na teret njegovog Računa bez obzira na stanje tog Računa.

Korisnik je dužan osigurati novčana sredstva na tekućem računu na ugovoreni dan dospijeća novčanih obveza. U slučaju da Korisnik nije osigurao novčana sredstva i time tekući račun doveo u nedopušteno prekoračenje, na iznos nedopuštenog prekoračenja Banka obračunava i naplaćuje zateznu kamatu u visini propisanoj zakonom.

U slučaju otkaza ili raskida Ugovora bilo od strane Banke ili Korisnika, Korisnik nema pravo na povrat naknada za izdavanje i korištenje kartica.

## **XII. IZMJENE, TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA**

### **Izmjene Ugovora**

Banka je dužna obavijestiti Korisnika o prijedlogu izmjena Ugovora odnosno najmanje 2 (dva) mjeseca prije datuma primjene tih izmjena. Banka obavještava Korisnika o predloženim izmjenama objavom nacрта izmjena Ugovora u poslovnica Banke i objavom na internet stranici Banke, te njihovom dostavom Korisniku na način dogovoren za dostavu Izvatka.

Ukoliko Korisnik ne prihvati predložene izmjene, ima pravo otkazati Ugovor bez otkaznog roka, i bez plaćanja naknade. Ako do predloženog datuma primjene odnosno stupanja na snagu izmjena Ugovora Korisnik ne obavijesti pisanim putem Banku da ih ne prihvća, smatrat će se da je prihvatio izmjene.

### **Trajanje i prestanak Ugovora**

Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, a prestaje otkazom ili raskidom te smrću Korisnika koji je ujedno vlasnik kartičnog i tekućeg računa.

Korisnik koji ne želi daljnje korištenje Kartice može otkazati Ugovor svakodobno, bez otkaznog roka ukoliko je podmirio sve obveze prema Banci, i potpisao i predao Banci Zahtjev za otkaz Ugovora te predao Banci sve izdane Kartice. Korisnik mora u roku od 60 dana prije isteka valjanosti Kartice Banci dostaviti informaciju ako Karticu više ne želi koristiti nakon isteka valjanosti, u protivnom će Kartica biti izrađena na teret Korisnika. U slučaju otkaza ugovora, Banka može naplatiti naknadu Korisniku samo ako Korisnik otkazuje Ugovor prije isteka roka od 12 mjeseci od datuma sklapanja Ugovora.

Banka može otkazati ovaj Ugovor uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca, bez navođenja razloga.

Banka ima pravo raskinuti Ugovor, bez ostavljanja otkaznog roka:

- kada Korisnik krši odredbe Ugovora i ovih Općih uvjeta ili drugog ugovora koji ima sklopljenog s Bankom,
- ukoliko Korisnik zakasni s plaćanjem bilo kojeg dospjelog potraživanja kojeg Banka ima temeljem ovog Ugovora, ali i u slučaju ukoliko Korisnik ne izvrši plaćanje ili kasni s plaćanjem bilo koje druge novčane obveze po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom,
- ako je prilikom sklapanja Ugovora dao neistinite podatke
- u slučaju blokade ili zatvaranja tekućeg računa Korisnika
- na zahtjev zakonodavca ili nadzornog tijela
- ako nastupe ili prijeti nastup drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da povećavaju rizik da Korisnik neće uredno ispunjavati obveze po tekućem računu.

Ugovor prestaje i smrću Korisnika kao vlasnika kartičnog i tekućeg računa. Ako postoje dugovanja po osnovi izdavanja i korištenja karticama nakon smrti Korisnika ista su dužni podmiriti nasljednici iz pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju.

Otkaz odnosno raskid Ugovora Banka vrši pisanom izjavom upućenom drugoj ugovornoj strani, a otkazni rok počinje teći odnosno raskid Ugovora počinje proizvoditi sve pravne učinke danom predaje preporučene pošiljke na poštu. Pisanu izjavu o otkazu odnosno raskidu Ugovora Banka dostavlja Korisniku na zadnju adresu o kojoj je obavijestio Banku.

U slučaju otkaza ili raskida Ugovora iz bilo kojeg razloga, Korisnik je dužan u cijelosti izvršiti sve obveze iz Ugovora nastale do dana otkaza odnosno raskida, te vratiti Banci sve izdane Kartice.

### **XIII. ZAVRŠNE ODREDBE**

#### **Pritužbeni postupci i postupci mirenja**

Ako Korisnik smatra da se Banka ne pridržava odredbi zakona kojim se regulira platni promet, a koje se odnose na obveze informiranja ili odredbe koje se odnose na prava i obveze u svezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, može uputiti prigovor Banci na koji je Banka dužna odgovoriti u roku od 7 (sedam) dana od dana zaprimanja. Radi rješavanja eventualnih sporova iz Ugovora koji nastanu u svezi s primjenom važećeg zakona kojim se regulira platni promet, može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore. Mirenje se provodi sukladno Pravilniku o mirenju, a nagodba sklopljena u postupku mirenja ima svojstvo ovršne isprave.

#### **Sudska nadležnost i mjerodavno pravo**

Ukoliko se radi rješavanja eventualnih sporova koji mogu proizaći iz Ugovora, a koje ugovorne strane ne bi uspjele prethodno riješiti sporazumno, pokrene postupak pred sudom, ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda prema sjedištu Banke. U slučaju spora primjenjuje se hrvatsko materijalno pravo.

## **Stupanje na snagu**

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom 20. srpnja 2011. godine.

Danom stupanja na snagu ovih Uvjeta prestaju važiti Uvjeti za izdavanje i korištenje kreditne kartice od 14. listopada 2010. godine, a koji su bili u primjeni od 01. studenog 2010.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 20. srpnja 2011. godine i na sve ranije izdate kreditne kartice.

U slučaju kolizije odredbi ovih Općih uvjeta poslovanja s važećim zakonskim i podzakonskim aktima, primjenjivat će se odredbe zakonskih odnosno podzakonskih akata sve do izmjene i dopune ovih Općih uvjeta.