



HRVATSKA POSTANSKA BANKA

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke d.d., dana 31. prosinca 2010. godine Uprava Banke donosi sljedeće

OPĆE UVJETE POSLOVANJA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE D.D. ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE MASTERCARD KARTICA ZA FIZIČKE OSOBE

1. UVODNE ODREDBE

Ovim Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje MasterCard kartica za fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuje se ugovorni odnos koji nastaje između Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, (dalje: Banka) i fizičke osobe na čiji je zahtjev izdana, odnosno koja koristi MasterCard karticu koju izdaje i čiji je vlasnik Banka.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, u kreditnom poslovanju s fizičkim osobama, od 31. kolovoza 2011. godine (dalje: Opći uvjeti u kreditnom poslovanju s fizičkim osobama), Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za usluge u poslovanju (u daljnjem tekstu: Odluka o naknadama), Odlukom o visini kamatnih stopa Hrvatske poštanske banke d.d. (dalje: Odluka o visini kamatnih stopa), te svim njihovim izmjenama i dopunama donesenima za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Korisnika kartice. U odnosu na Opće uvjete u kreditnom poslovanju sa stanovništvom, ovi Opći uvjeti se smatraju posebnim i imaju prednost u primjeni,

Opći uvjeti i Opći uvjeti u kreditnom poslovanju sa stanovništvom su sastavni dio Ugovora o izdavanju i korištenju MasterCard kartice (dalje: Ugovor), kojeg čine zajedno sa zahtjevom za izdavanje određene vrste MasterCard kartice (dalje: Pristupnica).

Ove Opće uvjete poslovanja donosi i u skladu s njima platne usluge pruža Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva 4, sa sljedećim općim podacima:

Adresa elektroničke pošte: hpb@hpb.hr
Internet stranice: www.hpb.hr
INFO telefon: 0800 472 472
BIC (SWIFT): HPBZHR2X
OIB: 87939104217
Broj računa: 2390001-1070000029
Upis kod Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem MBS 080010698
Tijelo nadležno za nadzor: Hrvatska narodna banka

Banka ima odobrenje za rad Hrvatske narodne banke te se nalazi na popisu banaka objavljenom na web stranicama Hrvatske narodne banke: www.hnb.hr.

Opći uvjeti zajedno sa Općim uvjetima u kreditnom poslovanju s fizičkim osobama dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke te na Internet stranicama Banke: www.hpb.hr

2. ZNAČENJE POJMOVA

Ugovor – ugovor o izdavanju i korištenju MasterCard kartice kojim su utvrđena prava i obveze Banke i Korisnika kartice, a kojeg čine Pristupnica za određenu vrstu MasterCard kartice, Opći uvjeti i Opći uvjeti u kreditnom poslovanju s fizičkim osobama.

Račun – svaki transakcijski račun otvoren u Banci.

Račun kartice – račun kartice s odgodom plaćanja ili kreditne kartice na kojem Banka evidentira dospjele obveze, obračunate kamate, naknade i ostale troškove nastale korištenjem kartice, zatezne kamate, te podmirenje dospjelih obveza.

Bankomat – samouslužni uređaj za isplatu gotovine i ostale automatizirane usluge

EFTPOS – uređaj koji služi za elektroničko plaćanje, podizanje gotovine putem kartice i uplatu

Korisnik kartice (dalje: Korisnik) – fizička osoba – potrošač kojem je Banka izdala karticu, a koji može biti Osnovni korisnik i Dodatni korisnik Kartice

a) **Osnovni korisnik** – korisnik kartice kojem je Banka izdala osnovnu karticu, čije je ime otisnuto na kartici

b) **Dodatni korisnik** – korisnik kartice kojem je kartica izdana na zahtjev osnovnog korisnika i čije je ime otisnuto na kartici

Platna kartica (dalje: kartica) – međunarodno priznata MasterCard kartica koja Korisniku omogućuje podizanje gotovine i plaćanje roba i usluga, a koja može biti:

a) **Kartica s odgodom plaćanja (charge)** – kartica čijim korištenjem nastao ukupan iznos troškova Korisnik podmiruje u cijelosti mjesečno do unaprijed određenog datuma dospjeća

b) Kreditna kartica (revolving) – kartica čijim korištenjem nastali iznos troškova Korisnik podmiruje mjesečno u određenom ugovorenom mjesečnom minimalnom iznosu otplate do unaprijed određenog datuma dospijeća. Ukoliko Korisnik ne podmiri ukupno učinjenje troškove u cijelosti ostatak nepodmirjenih učinjenih troškova prenosi se u sljedeće obračunsko razdoblje

c) Zlatna kartica s odgodom plaćanja (charge) – prestižna kartica čijim korištenjem nastao ukupan iznos troškova Korisnik podmiruje u cijelosti mjesečno do unaprijed određenog datuma dospijeća

Ukupan trošak – iznos za koji se tereti osnovni korisnik, a koji uključuje sve troškove nastale korištenjem kartice osnovnog i dodatnih korisnika, kamate, naknade, upisnine i članarine te ostale moguće troškove

Minimalni iznos otplate – dio ukupno učinjenog troška dobiven primjenom odabranog postotka otplate u Pristupnici koji dospijeva na naplatu po kartici uvećan za iznos naknada i kamate

Obavijest o učinjenim troškovima – pisana obavijest Korisniku o troškovima učinjenima korištenjem kartice i dospjelim nenaplaćenim obvezama evidentiranim na računu kartice. Obavijest je dostupna Korisniku u papirnatom obliku i/ili drugim kanalima komunikacije (u daljnjem tekstu: Obavijest)

PIN (Personal Identification Number) – osobni tajni identifikacijski broj Korisnika pomoću kojeg se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja kartice;

Pristupnica – zahtjev za izdavanje kartice

Prodajno mjesto – mjesto na kojem pravne i fizičke osobe prihvaćaju karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja pri prodaji svoje robe i/ili usluga

Limit potrošnje – iznos sredstava koji Banka odobrava osnovnom korisniku za korištenje svih izdanih kartica s odgodom plaćanja (osnovne i dodatnih) i kojeg Korisnici mogu iskoristiti za podizanje gotovine i pri kupnji roba i/ili usluga

Revolving kredit – okvirni kredit s automatskim obnavljanjem što ga Banka odobrava osnovnom korisniku kreditne kartice, koji predstavlja ukupno dopušteni iznos za korištenje svih izdanih kreditnih kartica (osnovne i dodatnih) i kojeg Korisnici mogu koristiti za podizanje gotovine i pri kupnji roba i/ili usluga

Dnevni limit – iznos sredstava koji osnovni i dodatni korisnik mogu iskoristiti dnevno za podizanje gotovine i pri plaćanju roba i/ili usluga

Zamjenska kartica – kartica koja se izdaje kao zamjena za izgublenu, ukradenu ili oštećenu karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena Korisnika

3. POSTUPAK IZDAVANJA KARTICE I PIN-A

Banka u skladu s Općim uvjetima izdaje:

- kartice s odgodom plaćanja: MasterCard karticu i Zlatnu MasterCard karticu
- kreditnu (revolving) MasterCard karticu

Banka izdaje karticu na temelju Pristupnice koju ispunjava i potpisuje Korisnik.

Potpisom na pristupnici Korisnik prihvaća Opće uvjete poslovanja čime nastaje ugovorni odnose između Korisnika i Banke. U slučaju da pristupnicu nije potpisao Korisnik, pravni učinci ugovornog odnosa između Korisnika i Banke nastaju potpisivanjem kartice od strane Korisnika ili korištenjem kartice.

Kartica glasi na ime te je neprenosiva.

Kartica se može izdati svakoj poslovno sposobnoj osobi sa stalnim prebivalištem u Republici Hrvatskoj ili s prebivalištem u inozemstvu, za koju Banka procijeni da može sigurno i na vrijeme podmirivati sve troškove i obveze nastale korištenjem kartice i koja se obvezuje postupati u skladu s Općim uvjetima.

Banka može izdati karticu ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

- podnositelj zahtjeva je dostavio u poslovnicu/ispostavu Banke ili u poštanski ured Hrvatske pošte d.d. ispunjenu i potpisanu Pristupnicu,
- podnositelj zahtjeva je omogućio Banci utvrđivanje svog identiteta kao i identiteta svih dodatnih korisnika te je u tu svrhu predočio Banci potrebne identifikacijske isprave,
- podnositelj zahtjeva je dostavio Banci sve ostale podatke i isprave koje Banka zahtijeva, uključujući one predviđene propisima koji se odnose na sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma.

Podnositelj zahtjeva dozvoljava Banci provjeru svih podataka navedenih u Pristupnici i prikupljanje drugih informacija koje su potrebne Banci za donošenje odluke o izdavanju kartice.

Podnositelj zahtjeva može imati otvoren račun u Banci ukoliko želi izravno terećenje računa za iznos troškova nastalih korištenjem kartice unutar jednog obračunskog razdoblja, a u protivnom Korisnik je dužan sam podmiriti nastale obveze evidentirane na računu kartice u iznosu navedenom u Obavijesti do ugovorenog datuma dospijeća.

Podnositelj zahtjeva u pristupnici odabire vrstu kartice i datum dospijeća ukupnih troškova nastalih korištenjem kartice, a za kreditnu karticu i postotak ukupnih troškova koji mjesečno dospijevaju na naplatu. U ime i za račun podnositelja zahtjeva Pristupnicu mogu popuniti i potpisati jedan ili više punomoćnika koje su na to ovlaštene specijalnom punomoći na kojoj je potpis podnositelja zahtjeva ovjerio javni bilježnik ili drugo nadležno tijelo.

Podnositelj zahtjeva može u svakom trenutku do trenutka uručivanja kartice odustati od zahtjeva za izdavanje kartice, uz obvezu da Banci nadoknadi sve troškove izdavanja kartice propisane Odlukom o naknadama. Odluku o izdavanju kartice, visini odobrenog limita potrošnje odnosno revolving kredita i instrumentima osiguranja naplate donosi Banka sukladno svojim aktima i po vlastitoj ocjeni.

Banka može bez posebnog obrazloženja i obavijesti podnositelju zahtjeva odbiti zahtjev za izdavanje kartice, pri čemu ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koju bi podnositelj zahtjeva zbog toga mogao pretrpjeti.

O odobrenju zahtjeva za izdavanje kartice Banka obavještava podnositelja zahtjeva pisanim putem. Za osiguranje plaćanja svih troškova nastalih korištenjem kartica (osnovnih i dodatnih) osnovni korisnik je dužan Banci na njen zahtjev, prije uručjenja kartice, predati zatražene instrumente osiguranja.

Po odobrenju zahtjeva, Banka Korisniku pisanim putem, na adresu za primanje obavijesti naznačenu u Pristupnici, dostavlja PIN, zahtjev za dostavu zatraženog instrumenta osiguranja (ukoliko je potreban) i obavijest o načinu preuzimanja kartice. Ukoliko Korisnik dostavi Banci sve zatražene instrumente osiguranja u određenom roku, Banka će mu uručiti izdanu karticu. Korisnik osobno preuzima karticu u poslovnici ili ispostavi Banke ili će mu Banka karticu poslati preporučenom poštanskom pošiljkom na adresu za primanje obavijesti naznačenu u Pristupnici.

Banka može na zahtjev osnovnog Korisnika drugoj osobi izdati dodatnu karticu i PIN u svojstvu dodatnog Korisnika. Korisnikom dodatne kartice može postati samo osoba koju odredi osnovni korisnik. Dodatni korisnik kartice s odgodom plaćanja može biti i maloljetna osoba s navršениh 16 godina uz predočenje originala ili preslike osobne iskaznice ili putovnice maloljetne osobe. Banka može uz osnovnu karticu izdati najviše dvije dodatne kartice. Osnovni korisnik može u svakom trenutku uskratiti pravo korištenja dodatne kartice o čemu je dužan pisanim putem obavijestiti Banku i dodatnu karticu prerezanu vratiti Banci.

U slučaju da osnovni korisnik ne može doći u posjed dodatne kartice, izdaje pisani nalog Banci da se kartica blokira i onemogućiti njeno daljnje korištenje.

Korisnik dodatne kartice može se i sam odreći prava na korištenje dodatne kartice tako da je prerezanu vrati Banci.

Dodatna kartica svakim korištenjem umanjuje raspoloživi iznos limita potrošnje odnosno revolving kredita. Osnovni korisnik odgovara za sve obveze nastale korištenjem dodatne kartice, neovisno o tome da li je korisnik dodatne kartice istu koristio u skladu s Općim uvjetima. Dodatni korisnik je solidarno odgovoran s osnovnim korisnikom za sve troškove učinjene dodatnom karticom.

Osnovni Korisnik je dužan plaćati naknadu za izdavanje i korištenje svake dodatne kartice u skladu s Odlukom o naknadama.

Na izdavanje i korištenje dodatne kartice te prava i obveze Banke i dodatnog korisnika na odgovarajući se način primjenjuju odredbe Općih uvjeta koje se odnose na osnovnu karticu i osnovnog korisnika.

4. ROK VAŽENJA I OBNAVLJANJE KARTICE

Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, a kartica se izdaje s rokom važenja od tri godine i važi do isteka zadnjeg dana mjeseca koji je naznačen na njoj kao rok važenja kartice. Prestanak važenja kartice po bilo kojoj osnovi ne utječe na obveze Korisnika koje su prije toga nastale korištenjem kartice.

Rok važenja Kartice se može obnoviti ako Korisnik uredno podmiruje obveze po Kartici i pisanim putem ne otkaže Karticu najkasnije dva mjeseca prije dana isteka roka važenja postojeće kartice. Obnovljena Kartica vrijedi od prvog dana mjeseca nakon mjeseca naznačenog na obnovljenoj kartici. Obnovljena kartica dostavlja se Korisniku prije dana isteka roka važenja postojeće kartice.

Korisnik je dužan voditi računa o isteku roka važenja kartice koji je naznačen na kartici. Ukoliko Korisnik ne primi novu karticu prije isteka roka važenja postojeće kartice, dužan je o tome odmah obavijestiti Banku. Kartica čiji je rok važenja istekao se ne smije koristiti.

5. LIMIT POTROŠNJE I REVOLVING KREDIT

Banka odobrava osnovnom korisniku prema procijenjenoj kreditnoj sposobnosti za kartice s odgodom plaćanja limit potrošnje, odnosno za kreditne kartice revolving kredit određen u kunama.

Revolving kredit odobrava se na isti rok kao i kartica i obnavlja se automatski s obnavljanjem kartice.

O odobrenom limitu potrošnje odnosno revolving kreditu po osnovnoj i svim dodatnim karticama koje su izdane na temelju osnovne kartice Banka će obavijestiti Korisnika pisanim putem prije uručjenja kartice. Banka zadržava pravo promjene i ukidanja limita potrošnje odnosno revolving kredita bez prethodne najave.

Korištenjem kartica smanjuje se raspoloživi iznos limita potrošnje po kartici s odgodom plaćanja, odnosno, revolving kredita po kreditnoj kartici za sve učinjene troškove, i to za troškove nastale plaćanjem roba i usluga te podizanja gotovine, obračunatih naknada, kamata i zateznih kamata.

Iznos dospjelih nenaplaćenih obveza po osnovi troškova nastalih korištenjem kartice umanjuje raspoloživi iznos limita potrošnje po kartici s odgodom plaćanja, odnosno, revolving kredita po kreditnoj kartici.

Korisnik kartice s odgodom plaćanja može koristiti karticu do visine odobrenog limita potrošnje, a Korisnik kreditne kartice do visine odobrenog revolving kredita. Ukoliko je Korisnik kartice s odgodom plaćanja iskoristio limit potrošnje u cijelosti, može ga ponovno koristiti po završetku obračunskog razdoblja, odnosno po podmirivanju učinjenih troškova. Korisniku revolving kartice se iskorišteni revolving kredit obnavlja automatski u visini plaćenog minimalnog iznosa otplate, odnosno, u iznosu u kojem je Korisnik revolving kartice otplatio revolving kredit.

U slučaju prekoračenja odobrenog limita potrošnje ili revolving kredita, iznos prekoračenja dospijeva na naplatu u cijelosti sa sljedećim datumom dospijeća. Banka može promijeniti visinu limita potrošnje odnosno iznosa revolving kredita i dnevnog limita sukladno svojim aktima ili na temelju pisanog zahtjeva osnovnog korisnika, o čemu se isti obavještava pisanim putem.

6. UPISNINA, ČLANARINA, TEČAJEVI, KAMATE I NAKNADE

Za prvo izdavanje kartice Banka naplaćuje jednokratnu upisninu te mjesečnu članarinu za svaku izdanu karticu.

Visina upisnine, članarine, naknada i troškova je promjenjiva i naplaćuju se sukladno Odluci o naknadama i Odluci o visini kamatnih stopa važećima na dan obračuna naknade odnosno kamate.

Naknade za podizanje gotovine umanjuju raspoloživi limit potrošnje i naplaćuju se u cijelosti na dan dospijeća. Kod kreditnih kartica upisnina, članarina i kamata uključuju se u cijelosti u iznos minimalne otplate prilikom mjesečnog obračuna, naplaćuju se u cijelosti na dan dospijeća i ne utječu na raspoloživi limit potrošnje.

Izvaci iz Odluke o naknadama i Odluke o visini kamatnih stopa, u dijelu u kojem se one odnose na Korisnika, dostupni su u pisanom obliku u poslovnicama i ispostavama Banke te na Internet stranicama Banke www.hpb.hr.

Redovna kamata na revolving kredit se obračunava i naplaćuje sukladno Odluci o visini kamatnih stopa, koja je promjenjiva ovisno o promjenama na tržištu kapitala i/ili promjenama u kreditno-monetarnoj politici Republike Hrvatske te ostalim mogućim promjenama koje mogu utjecati na promjene kamatnih stopa Banke.

Redovna kamata na revolving kredit se obračunava na iznos preostalog duga iz prethodnog obračunskog razdoblja do konačne otplate revolving kredita, a iznos obračunate redovne kamate iskazuje se u Obavijesti i uključuje se u cijelosti u minimalan iznos otplate koji je Korisnik obavezan podmiriti do datuma dospijeća.

Ukoliko osnovni korisnik nije osigurao sredstva na svom računu za podmirenje dospjelih obveza ili sam nije izvršio uplatu za pokriće dospjelih obveza na računu kartice, Banka će obračunati i naplatiti zateznu kamatu na računu kartice po stopi zakonske zatezne kamate koja je promjenjiva sukladno zakonskim propisima.

Banka šalje opomene osnovnom korisniku zbog nepodmirenja duga po računu kartice. Trošak slanja opomena se naplaćuje sukladno važećoj Odluci o naknadama.

Efektivna kamatna stopa je promjenjiva sukladno promjenama i pretpostavkama za promjenu redovne kamatne stope i ostalih elemenata koji utječu na promjenu kamatnih stopa, a Banka će je iskazivati u skladu s mjerodavnim propisima. Realna kamatna stopa jednaka je efektivnoj kamatnoj stopi.

Banka će osnovnog korisnika obavještavati putem Obavijesti o svakoj promjeni godišnje kamatne stope i naknada.

Svi troškovi učinjeni u stranoj valuti preračunavaju se u kune i to na sljedeći način:

- Sve transakcije napravljene unutar MasterCardove regije „Europe“ u valuti EUR Banka preračunava u kune po vlastitom prodajnom tečaju za EUR u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke
- Sve transakcije napravljene unutar MasterCardove regije „Europe“ u valuti koja nije EUR, MasterCard najprije preračunava u EUR prema tečaju MasterCarda važećem u trenutku obrade transakcije, a zatim ih Banka preračunava u kune po prodajnom tečaju Banke za EUR u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke
- Sve transakcije napravljene izvan MasterCardove regije „Europe“ u valuti USD Banka preračunava u kune prema vlastitom prodajnom tečaju za USD u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke
- Sve transakcije napravljene izvan MasterCardove regije „Europe“ u valuti koja nije USD, MasterCard najprije preračunava u USD prema MasterCardovom tečaju važećem u trenutku obrade transakcije, a zatim ih Banka preračunava u kune prema prodajnom tečaju Banke za USD u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke.

Zbog višekratnog mijenjanja tečaja od strane MasterCarda mogući su različiti tečajevi za transakcije provedene u istom danu, u istoj valuti.

Tečaj Mastercard International dostupan je javnosti na Web stranicama:

<https://www.mastercard.com/global/currencyconversion/index.html>

Tečajevi Banke dostupni su u pisanom obliku u poslovnicama i ispostavama Banke, na Internet stranicama Banke te putem INFO telefona 062 472 472.

7. KORIŠTENJE KARTICE

Korisnik karticu po primitku mora obvezatno potpisati kemijskom olovkom ili sličnim trajnim sredstvom pisanja na način kako će se kasnije potpisivati pri njenom korištenju.

Korisnik snosi svaku štetu nastalu korištenjem nepotpisane kartice.

Kartica se može koristiti za bezgotovinska plaćanja pri kupnji roba i usluga na prodajnim mjestima s oznakom „MasterCard“, za kupnju bez prisustva kartice, za podizanje gotovine na bankomatima i isplatom mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja su označena znakom prihvata MasterCard kartice, te za druge pogodnosti koje su omogućene korisnicima kartice.

Pri korištenju kartice na prihvatnim mjestima s EFTPOS terminalima, Korisnik ne smije dopustiti da kartica izađe iz njegovog vidokruga, a ako to ipak učini, čini to na vlastiti rizik i sam snosi odgovornost za moguću zlouporabu kartice.

Uporaba kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na kartici, smatra se zlouporabom te ima za posljedicu

trajnu uskratu prava korištenja kartice i njezino oduzimanje. Korisnik se obvezuje da karticu neće koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući kupnju proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se Korisnik nalazi u trenutku transakcije. Korisnik snosi svu odgovornost za slučaj nezakonite kupnje karticama koje su predmet ovih Općih uvjeta poslovanja.

Korisnik se prilikom korištenja kartice mora pridržavati sljedećih pravila:

- mora čuvati tajnim svoj PIN i sve ostale podatke naznačene na kartici kao što su njen broj, rok važenja i slično.
- PIN ne smije zapisati na kartici ili drugim dokumentima te ga mora čuvati odvojeno od kartice
- dostavljeni PIN mora zapamtiti, a pisanu obavijest o PIN-u odmah uništiti
- karticu mora koristiti tako da druge osobe ne mogu saznati njegov PIN, uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice prilikom unošenja PIN-a
- prilikom plaćanja robe i usluga na prodajnim mjestima, Korisnik mora zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji
- Korisnik je dužan odmah po primitku potvrde o izvršenoj transakciji provjeriti iznos transakcije i potpisati potvrdu i to na jednaki način kako se je potpisao na kartici te tako potpisanu potvrdu predati prodajnom mjestu
- u slučaju neuspješne autorizacije platne transakcije, Korisnik od prodajnog mjesta mora zatražiti i dobiti potvrdu o neuspješnoj autorizaciji
- Korisnik je dužan čuvati potvrde o autoriziranim i neautoriziranim transakcijama najmanje do primitk Obavijesti koja se odnosi na razdoblje u kojem su izvršene transakcije,
- u slučaju plaćanja roba i usluga preko Interneta, Korisnik mora izbjegavati plaćanje preko neprovjerenih Internet stranica kao i voditi računa da se plaćanje obavlja isključivo preko računala koje posjeduje adekvatnu zaštitu od virusa ili drugih zloćudnih programa.

Platna transakcija koju je inicirao Korisnik smatra se autoriziranom ako je Korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije na jedan od sljedećih načina:

- uručanjem kartice prodajnom mjestu radi kupnje roba i/ili usluga te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj ili potpisivanjem evidencije utroška generiranog iz EFTPOS uređaja,
 - uručanjem kartice na isplatnom mjestu radi izvršenja platnih transakcija isplate gotovine te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj na isplatnom mjestu ili potpisivanjem potvrde o transakciji isplate gotovine iz EFTPOS uređaja na isplatnom mjestu,
 - umetanjem kartice u bankomat i unošenjem PIN-a u bankomat,
 - unošenjem sigurnosnih elemenata zahtijevanih na Internetnom prodajnom mjestu,
 - davanjem putem telefona ili pisanim putem sigurnosnih elemenata koje zahtjeva prodajno mjesto u trenutku zaprimanja naloga za izvršenje transakcije,
 - umetanjem ili prinošenjem kartice samoposlužnom uređaju odnosno postupanjem s karticom na način na koji samoposlužni uređaj uvjetuje autorizaciju,
 - sklapanjem ugovora o terećenju računa kartice
- Pri kupnji robe i usluga putem Interneta te prilikom kataloške ili telefonske prodaje Korisnik se identificira te se platna transakcija autorizira unosom broja kartice, datumom isteka kartice, troznamenkastim kontrolnim brojem otisnutim na poleđini kartice te ostalim podacima traženim od trgovca.
- Pri kupnji robe i usluga na prodajnom mjestu Korisnik se identificira te se platna transakcija autorizira potpisom Korisnika na potvrdu o transakciji.

8. ODGOVORNOST ZA OBVEZE NASTALE IZDAVANJEM I KORIŠTENJEM KARTICE

Korisnik je dužan pisanim putem u poslovnica/ispstavama Banke ili u poštanskim uredima Hrvatske pošte d.d. prijaviti Banci svaku promjenu svojih osobnih podataka, uključujući promjenu adrese, imena i/ili prezimena, poslodavca (samo za osnovnog korisnika) i svih drugih podataka koji utječu na pravo korištenja kartica, i to bez odgađanja a najkasnije u roku od 5 (pet) radnih dana od dana nastanka promjene, te istodobno dostaviti Banci odgovarajuću dokumentaciju kojom se dokazuje nastala promjena.

Ukoliko Korisnik ne postupi u skladu s obvezom iz prethodnog stavka, Banka može Korisniku uskratiti pravo korištenja kartice, oduzeti karticu te naplatiti sve troškove nastale korištenjem kartice kao i troškove oduzimanja kartice.

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

Banka će sve obavijesti za koje je to predviđeno Općim uvjetima dostavljati Korisniku pisanim putem na adresu koju je Korisnik naznačio u Pristupnici kao adresu za dostavu Obavijesti, odnosno na drugu adresu o kojoj je Korisnik prethodno pisanim putem obavijestio Banku.

Korisnik je suglasan da se prilikom korištenja kartice provjeri njegov identitet na prodajnom mjestu, te se obvezuje na zahtjev prodajnog mjesta dati na uvid svoju osobnu iskaznicu ili putovnicu radi identifikacije.

Korisnik nije odgovoran za izvršenje neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zloporabe kartice u slučaju kada su platne transakcije izvršene nakon što je Korisnik obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi kartice u skladu s Općim uvjetima. Korisnik koji je postupao prijevarno u cijelosti odgovara za izvršenje neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zloporabe kartice te se ne može pozivati na odredbu o isključenju odgovornosti iz prethodnog stavka ove točke Općih uvjeta.

Isključena je odgovornost Banke za nemogućnost korištenja kartice, kao i za štetu koju bi Korisnik uslijed toga pretrpio, ako je ona izazvana objektivnim smetnjama izvan kontrole Banke. Objektivnim smetnjama se smatraju svi događaji ili radnje koji otežavaju ili onemogućavaju korištenje kartice kao i obavljanje platnih transakcija koje su povezane s korištenjem kartice koji su prouzročeni djelovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih djela, štrajkova, prekida telekomunikacijskih veza kao i svih drugih događaja na čiji nastanak Banka nije mogla utjecati niti ih je mogla spriječiti.

9. IZVJEŠĆIVANJE I UVJETI PLAĆANJA

Banka jednom mjesečno, putem Obavijesti, ukoliko je u obračunskom razdoblju bilo transakcija ili nepodmirenih dospjelih obveza, izvještava osnovnog korisnika o svim prometima nastalima korištenjem osnovne i svih dodatnih kartica, o visini odobrenog revolving kredita/limita potrošnje, iznosu dnevnog limita, iznosu kamate i kamatnoj stopi na revolving kredit, minimalnom iznosu otplate, odnosno ukupnom dugovanju, dospjeću plaćanja, promjenama kamatnih stopa i ostalome. Banka putem Obavijesti izvještava korisnika i o dospjelim nepodmirenim obvezama.

Za svaku platnu transakciju Banka će Korisniku dati informaciju:

- o datumu transakcije
- o datumu knjiženja transakcije u Banci (datum valute)
- o broju referencije koja omogućuje identifikaciju platne transakcije
- o primatelju plaćanja, odnosno, platitelju, kada se radi o primljenim transakcijama
- o tečajevima koji su primijenjeni, ako je obavljeno preračunavanje
- o iznosu i valuti platne transakcije
- o iznosu transakcije u kunama
- o iznosu naknade

Korisnik na Pristupnici odabire način zaprimanja Obavijesti poštom ili drugim kanalom. Ukoliko osnovni korisnik ne primi Obavijest najkasnije u roku 10 dana od datuma dospjeća određenog u pristupnici, dužan je o tome obavijestiti Banku jer se u protivnom Obavijest smatra uredno uručenom.

Svi podaci navedeni u Obavijesti su obvezujući za Korisnika.

Obveze plaćanja dospjevaju na naplatu 10 dana od datuma Obavijesti.

Osnovni korisnik dužan je osigurati pokriće na svom računu na dan dospjeća plaćanja, ukoliko ima ugovoreno direktno terećenje računa ili sam podmiriti iznos dospjelih obveza nastao korištenjem kartice Osnovnog i/ili Dodatnog korisnika na računu kartice.

Ukoliko Osnovni korisnik ima ugovoreno direktno plaćanje suglasan je da je na dan dospjeća plaćanja određenog u Pristupnici i Obavijesti, Banka ovlaštena, bez daljnjeg pitanja i odobrenja od strane Korisnika, teretiti njegov račun otvoren u Banci za:

- minimalan iznos otplate za kreditne kartice
- ukupno dugovanje za kartice s odgodom plaćanja.

U tom slučaju Banka tereti račun Osnovnog korisnika samo za iznos raspoloživih sredstava na računu, što uključuje i iznos odobrenog prekoračenja po računu. Ukoliko je iznos dospjelog duga veći od trenutno raspoloživih sredstava na računu, preostali nepodmireni dug ostaje evidentiran na računu kartice i na njega Banka obračunava zakonom propisanu zateznu kamatu s tim da će Banka redovito pokušavati teretiti račun za eventualni neplaćeni dug i zateznu kamatu. Iznos nepodmirenog dospjelog duga umanjuje raspoloživost limita, odnosno revolving kredita.

Ukoliko je minimalan iznos otplate za kreditnu karticu manji od 100 kn, trošak će se naplatiti u iznosu od 100 kn.

Ukoliko je ukupan trošak za kreditnu karticu manji od 100 kn, naplaćuje se ukupan trošak.

Korisnik može uplatiti i veći iznos od minimalnog iznosa otplate, odnosno, podmiriti ukupan trošak.

Korisnik ovlašćuje Banku da bez posebnog odobrenja ili suglasnosti izvrši prijeboj međusobnih potraživanja kao i da namiri sva svoja dospjela neplaćena potraživanja bezuvjetnim terećenjem svih računa koje Korisnik ima otvorene u Banci. U tu svrhu Banka je ovlaštena podnositi naloge za plaćanje na teret računa Korisnika radi naplate svojih dospjelih nepodmirenih potraživanja.

10. REKLAMACIJE

Korisnik može podnijeti Banci pisani prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba ugovora, Općih uvjeta i zakona kojim je uređeno pružanje platnih usluga.

Za sve reklamacije ili pitanja koja se tiču poslovanja karticom, Korisnik se obraća u najbližu poslovnicu/ ispostavu Banke, poštanski ured Hrvatske pošte d.d. ili u Kontakt centar Banke, na broj telefona 0800 472 472.

U svrhu rješavanja reklamacije Korisnik je dužan priložiti dokumentaciju koja se tiče reklamirane transakcije. Korisnik je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana izvršene neautorizirane transakcije, odnosno od dana neizvršenja ili neurednog izvršenja transakcije, obavijestiti Banku o neautoriziranoj transakciji, odnosno o neizvršenoj ili neuredno izvršenoj transakciji. Ukoliko Korisnik ne obavijesti Banku o izvršenju neautorizirane platne transakcije bez odgađanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana izvršene transakcije, Banka ne odgovara za eventualno nastalu štetu te Korisnik gubi sva prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane transakcije.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zloporabe kartice, Korisnik snosi troškove i štetu koji su nastali takvim korištenjem kartice do trenutka kada je Banku obavijestio o gubitku, krađi odnosno zlopotrebi kartice, i to do iznosa od 1.125,00 kn, a u cijelosti ako je postupao prijeparno 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 zloupotrebi kartice ili njenom neovlaštenom korištenju, ili ako nije odmah po primitku kartice poduzeo sve razumne mjere (uključujući mjere propisane Općim uvjetima) za zaštitu svog PIN-a.

Reklamacija troška plaćenog karticom ne oslobađa korisnika od obveze plaćanja tog troška. Ukoliko se ustanovi da je reklamacija bila opravdana, Banka će po utvrđenju izvršenja neautorizirane platne transakcije Korisniku kartice bez odgađanja vratiti iznos neizvršene, nepravilno izvršene ili neautorizirane transakcije s pripadajućim kamatama i naknadama odnosno dovesti terećeni račun Korisnika u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana transakcija nije bila izvršena.

Banka će od Korisnika tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki koje je Korisnik naveo u zahtjevu, te ako ustanovi da su opravdane vratit će puni iznos platne transakcije ili u dogovoru s Korisnikom sporni iznos, odnosno dati obrazloženje za odbijanje povrata u roku od 10 (deset) radnih dana od primitka reklamacije.

Ukoliko se ustanovi da je reklamacija bila neopravdana, Banka od Korisnika može zatražiti plaćanje naknade za rješavanje reklamacije u skladu sa Odlukom o naknadama.

Ukoliko Korisnik smatra da Banka postupuje protivno odredbama Zakona o platnom prometu koje se odnose na obveze informiranja ili na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, Korisnik može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci uz dostavu očitovanja i dokaza.

Korisnik i Banka rješavanje međusobnih spornih odnosa mogu povjeriti Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore podnošenjem prijedloga za mirenje.

Sve reklamacije u vezi s kvalitetom roba i usluga plaćenih karticom, Korisnik rješava s prodajnim mjestom. Banka ne preuzima odgovornost za neprihvatanje kartice od strane prodajnog mjesta.

11. OTKAZIVANJE UGOVORA O IZDAVANJU I KORIŠTENJU KARTICE

Ugovor prestaje važiti:

- otkazom Ugovora, odnosno, odricanjem od prava na korištenje ili opozivom kartice od strane Korisnika
- otkazom Ugovora, odnosno, opozivom kartice od strane Banke
- smrću Korisnika.

Korisnik može uz suglasnost Banke bilo kad pisano otkazati Ugovor. Korisnik može i bilo kada jednostrano pisano otkazati Ugovor, s otkaznim rokom od mjesec dana.

Banka je ovlaštena pisanim putem otkazati Ugovor koji je zaključen na neodređeno vrijeme uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca. Obavijest o otkazu Ugovora Banka dostavlja Korisniku na jasan i razumljiv način, pisano putem pošte na zadnju poznatu adresu Korisnika. U slučaju otkaza Ugovora Korisnik je dužan u cijelosti ispuniti sve obveze iz Ugovora nastale do dana otkaza Ugovora.

Otkazni rok počinje teći od datuma slanja pisanog otkaza na adresu Korisnika odnosno primitkom od strane Banke zahtjeva za otkaz Ugovora.

U slučaju otkaza Ugovora Banka će naplatiti naknadu Korisniku sukladno Odluci o naknadama, samo ako Korisnik otkazuje Ugovor prije isteka roka od 12 mjeseci od datuma sklapanja Ugovora. Banka će Korisniku naknade naplaćene unaprijed (npr. članarina) naplatiti razmjerno roku korištenja Kartice.

Banka je ovlaštena otkazati Ugovor i bez proteka dvomjesečnog otkaznog roka te onemogućiti Korisniku daljnje korištenje kartice ukoliko Korisnik postupuje protivno odredbama Ugovora, Općih uvjeta ili prisilnih propisa koji su mjerodavni za pravni odnos između Banke i Korisnika, uključujući propise koji se odnose na pružanje platnih usluga i sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma.

Otkaz ugovora, odricanje od prava na korištenje ili opoziv kartice nemaju utjecaja na obveze Korisnika koje su nastale prije otkaza, odnosno opoziva.

Banka će u slučaju otkaza Ugovora, neovisno o tome da li Ugovor otkazuje Banka ili Korisnik, Korisniku vratiti dio naknade razmjernu vremenu od otkaza Ugovora do kraja razdoblja za koje je naknada plaćena.

U slučaju otkaza Ugovora Korisnik mora Karticu vratiti Banci.

Prestankom Ugovora i prava na korištenje osnovne kartice prestaje i pravo na korištenje dodatne kartice.

U slučaju prestanka Ugovora odnosno prava na korištenja kartice ne prestaje obveza Korisnika kreditne kartice koja je nastala korištenjem revolving kredita. U slučaju otkaza Ugovora odnosno prestanka prava korištenja kreditne kartice Banka može otkazati ugovor o revolving kreditu u skladu s Općim uvjetima u kreditnom poslovanju s fizičkim osobama.

12. ZAŠTITNE I KOREKTIVNE MJERE

Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o nestanku (gubitku ili krađi), zloupotrebi i izostanku primitka kartice kao i o sumnji da je neovlaštena osoba saznala njegov PIN.

Ukradena kartica, osim fizičke krađe kartice, podrazumijeva i mogućnost krađe i zlouporabe podataka s Kartice i pridruženog PIN-a.

Korisnik je dužan navedene činjenice prijaviti na telefon 01/4804-464 (24 sata dnevno, 7 dana u tjednu), te pisanu prijavu predati u najbližu poslovnicu/ispostavu Banke ili poštanski ured Hrvatske pošte d.d.

Na osnovi pisane prijave nestanka kartice sukladno ovoj točki Općih uvjeta, Korisniku se izdaje zamjenska kartica s novim PIN-om. Trošak izdavanja zamjenske kartice i PIN-a snosi osnovni korisnik.

Korisnik ne snosi trošak izdavanja Zamjenske kartice u slučaju krađe podatka s Kartice i pridruženog PIN-a od strane treće osobe.

Nestanak kartice, uključujući gubitak i krađu kartice, Korisnik je obavezan prijaviti i policiji ukoliko je bilo neovlaštenih transakcija (zlouporaba) tom karticom te od policije zatražiti za vlastitu evidenciju primjerak zapisnika o prijavi nestanka kartice.

Ukoliko Korisnik pronađe karticu nakon prijave njenog nestanka, ne smije ju koristiti, već je mora

prerezanu odmah vratiti Banci osobno ili preporučeno poštom na gore navedenu adresu. Troškove učinjene pronađenom nevažećom karticom snosi Korisnik u cijelosti.

Osim u slučajevima opisanima u prethodnim stavcima ove točke Općih uvjeta, Banka je ovlaštena blokirati karticu i/ili onemogućiti njeno korištenje u slučajevima:

- ako je tri puta pogrešno utipkan PIN
- ako je račun koji je vezan uz Karticu blokiran
- po saznanju Banke o smrti Korisnika
- koji se odnose na sigurnost Kartice
- koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje kartice s namjerom prijevare ili
- u slučajevima koji se odnose na značajno povećanje rizika da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.

Banka na temelju savjesne ocjene svih okolnosti procjenjuje da li je ispunjen neki od uvjeta iz prethodnog stavka za blokadu kartice.

Banka nije dužna obavijestiti Korisnika o namjeri i o razlozima za blokiranje kartice ako je davanje takve obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu.

Banka će odmah nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu kartice, na zahtjev osnovnog korisnika deblokirati karticu i/ili Korisniku izdati novu karticu i dodijeliti mu novi PIN.

13. IZMJENE OPĆIH UVJETA, NAKNADA, KAMATNE STOPE I OBRAČUNA TEČAJA

Banka će o izmjenama i dopunama Općih uvjeta obavijestiti Korisnika najmanje 2 (dva) mjeseca prije datuma početka primjene tih izmjena i dopuna, i to pisanim putem u Obavijesti, u poslovnicama/ispostavama Banke, putem internetskog bankarstva ili drugim kanalima komunikacije te na Internet stranicama Banke www.hpb.hr.

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

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

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

Izmjene kamatnih stopa ili obračuna tečaja mogu se provesti bez prethodne obavijesti. U tom slučaju Banka će obavijestiti Korisnika što je prije moguće, putem obavijesti, a navedene izmjene bit će dostupne u poslovnicama/ispostavama Banke na pogodnome mjestu te na Internet stranicama Banke www.hpb.hr. Izmjene kamatne stope, obračuna tečaja ili naknada koje su povoljnije za Korisnika mogu se provesti bez obavještanja Korisnika.

14. ZAVRŠNE ODREDBE

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 28. studenog 2011. godine kojim danom prestaje primjena Općih uvjeta poslovanja za izdavanje i korištenje MasterCard kartica od 31. prosinca 2010. godine

Za sklapanje Ugovora i komunikaciju između Banke i Korisnika koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banka i Korisnik ne ugovore drugačije.

Opći uvjeti izdaju se na hrvatskom jeziku te će ta verzija Općih uvjeta biti mjerodavna i u slučaju njihovog prijevoda na neki drugi jezik.

Na Ugovor se primjenjuje hrvatsko pravo, a za sve sporove koje proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s njim mjesno je nadležan sud u Zagrebu, izuzev ako Banka i Korisnik ugovore drugačije. Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s Ugovorom kojeg je Banka zaključila s Korisnikom koji se po mjerodavnim propisima smatra nerezidentom isključivo su nadležni hrvatski sudovi, u skladu s prethodnom odredbom o ugovorenoj mjesnoj nadležnosti.

Hrvatska poštanska banka d.d.