

Jurišićeva 4, HR-10000 Zagreb

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, dana 07. ožujka 2017. godine Uprava Banke donosi i objavljuje sljedeće

## **OPĆE UVJETE POSLOVANJA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE POŠTA & HPB KARTICE ZA FIZIČKE OSOBE**

### **1. OPĆE ODREDBE**

Ovim Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Pošta & HPB kartice za fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuje se ugovorni odnos između Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo (dalje: Banka) i fizičke osobe na čiji je zahtjev izdana, odnosno koja koristi Pošta & HPB 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, Općim uvjetima Hrvatske poštanske banke d.d. za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe, Općim uvjetima Hrvatske poštanske banke d.d. za otvaranje, vođenje i zatvaranje transakcijskih računa fizičkih osoba, Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke d.d. za usluge u poslovanju (u daljnjem tekstu: Odluka o naknadama), Odlukom o visini kamatnih stopa (dalje: Odluka o visini kamatnih stopa), Odlukom o limitima u poslovanju s Pošta & HPB karticama (dalje: Odluka o limitima), sa svim njihovim izmjenama i dopunama donesenim za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Korisnika kartice.

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

Svi opći uvjeti poslovanja i odluke iz prethodnog stavka ove točke Općih uvjeta zajedno sa zahtjevom za izdavanje Pošta & HPB kartice (dalje: Pristupnica) čine Ugovor o izdavanju i korištenju MasterCard Pošta & HPB kartice (dalje: Ugovor).

Ove Opće uvjete 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  
IBAN: HR46 2390 0011 0700 0002 9  
Upis kod Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem MBS 080010698  
Tijelo nadležno za nadzor: Hrvatska narodna banka

Hrvatska pošta, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva 4, OIB 87311810356 donosi odluku o posebnim pogodnostima koje nudi Korisnicima Pošta & HPB kartice, a lista kojih se objavljuje i dostupna je na službenim web stranicama: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

Banka ima odobrenje za rad Hrvatske narodne banke te se nalazi na popisu banaka objavljenom na web stranicama Hrvatske narodne banke: [www.hnb.hr](http://www.hnb.hr).

Opći uvjeti su dostupni u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke te na Internet stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

## 2. ZNAČENJE POJMOVA

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

**Račun kartice** – račun Pošta & HPB kartice na kojem Banka evidentira dospjele obveze, naknade i ostale troškove nastale korištenjem kartice, zatezne kamate, uplate te podmirenje dospjelih obveza

**Bankomat** – samoposlužni uređaj za isplatu gotovine i ostale automatizirane usluge

**EFTPOS** – uređaj koji služi za elektroničko plaćanje, podizanje gotovine putem kartice i uplatu sredstava na račun

**Podnositelj zahtjeva** – fizička osoba – potrošač koji je Banci predao zahtjev za izdavanje Kartice

**Korisnik kartice (dalje: Korisnik)** – fizička osoba – potrošač koja je s Bankom zaključila Ugovor i 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

**Beskontaktna kartica** – Kartica koja podržava beskontaktna plaćanja označena je pripadajućim simbolom, a uglavnom se koristi prilikom plaćanja za kupovine manjih iznosa na prodajnim mjestima te za njih nije potrebna autorizacija potpisom, dok se kupovina iznad definiranog iznosa autorizira potpisom (iznimno PIN-om, ovisno o EFTPOS terminalu)

**Charge kartica** – kartica po kojoj svi troškovi nastali njenim korištenjem na prodajnim i isplatnim mjestima kao i sve obračunate naknade tijekom tekućeg obračunskog razdoblja dospijevaju u cijelosti na naplatu u idućem obračunskom razdoblju na unaprijed određen datum dospijeaća, pri čemu je obračunsko razdoblje jedan mjesec, a troškovi se podmiruju direktnom uplatom Korisnika kartica na račun kartice

**Kartica s odgodom plaćanja** – kartica po kojoj svi troškovi nastali njenim korištenjem na prodajnim i isplatnim mjestima kao i sve obračunate naknade tijekom tekućeg obračunskog razdoblja dospijevaju u cijelosti na naplatu u idućem obračunskom razdoblju na unaprijed određen datum dospijeaća, pri čemu je obračunsko razdoblje jedan mjesec, a troškovi se podmiruju automatskim terećenjem transakcijskog računa osnovnog Korisnika otvorenog u Banci

**Pošta & HPB kartica** – kartica koju Banka izdaje u suradnji s drugim poslovnim subjektima, a koja Korisnicima omogućava korištenje određenih pogodnosti navedenih u Popisu pogodnosti za korisnike Pošta & HPB kartice. Poslovni subjekt u suradnji s kojim se izdaje Kartica iz ovih Općih uvjeta je Hrvatska pošta d.d. (dalje: HP). MasterCard međunarodno valjana beskontaktna kartica namijenjena za podizanje gotovine i plaćanje roba i usluga koju Banka izdaje Osnovnom korisniku ili na njegov zahtjev Dodatnom korisniku i koja omogućuje otplatu učinjenih transakcija kupovine u više rata ovisno o odabranom modelu otplate ili otplatu u cijelosti kao Charge kartica ili Kartica s odgodom plaćanja ovisno o odabiru klijenta, dok se otplata transakcija podizanja gotovine i svih obračunatih naknada i zatezne kamate otplaćuje u cijelosti kao Charge kartica odnosno Kartica o odgodom plaćanja

**Model otplate** – model naznačen u Pristupnici prema kojem se ukupan iznos transakcija kupovine napravljenih u jednom obračunskom razdoblju dijeli na određeni broj rata (do maksimalno 12) ovisno o odabranom modelu otplate važećem na zadnji dan obračunskog razdoblja, izuzev kada je ukupan iznos transakcija kupovine manji ili jednak iznosu koji ne podliježe podjeli na rate ili kada klijent do Datuma dospijeaća plaćanja podmiri učinjene troškove kupovine u tom obračunskom razdoblju do iznosa koji bi podlijegao podjeli na rate

**Rata** – dio iznosa učinjenih transakcija kupovine u jednom obračunskom razdoblju dobiven primjenom odabranog modela otplate, koji dospijeva na naplatu sukcesivno, svakog kalendarskog mjeseca, sve do konačne otplate tih troškova kada se radi o regularnoj obročnoj otplati dok kod prijevremene otplate najprije dospijeva rata koja ima zadnji datum dospijeaća, pa unazad

**Datum dospijeaća plaćanja** – datum na koji svi troškovi za transakcije, isplate gotovine, obračunate naknade, prva rata za ukupne troškove kupovine u zadnjem obračunskom razdoblju s pripadajućom naknadom za obročnu otplatu sukladno odabranom modelu otplate važećem na zadnji dan obračunskog razdoblja i nedospjele rate iz ranijih obračunskih razdoblja za transakcije kupovine dospijevaju na naplatu

**Ukupno za platiti** – uključuje ukupan iznos troškova u zadnjem obračunskom razdoblju i rate iz ranijih obračunskih razdoblja koje dospijevaju na datum dospijevanja plaćanja

**Minimalno za platiti** – uključuje ukupan iznos troškova podizanja gotovine i naknada u zadnjem obračunskom razdoblju, prvu ratu za otplatu transakcija kupovine izračunatu prema važećem modelu otplate na zadnji dan obračunskog razdoblja, naknadu za plaćanje u ratama i rate iz prethodnih obračunskih razdoblja koje dospijevaju na datum dospijevanja plaćanja

**Obavijest o učinjenim troškovima** – pisana obavijest Korisniku o troškovima učinjenima korištenjem svih kartica izdanih na zahtjev Osnovnog korisnika u određenom obračunskom razdoblju uključujući i druge obveze koje je Korisnik obavezan podmiriti (nedospjele rate iz ranijih obračunskih razdoblja koje dospijevaju u tom obračunskom razdoblju, zatezna kamata, članarina, upisnina i ostale naknade) i dospjelim nenaplaćenim obvezama evidentiranim na računu kartice. Obavijest je dostupna Osnovnom korisniku u papirnatom obliku i/ili drugim kanalima komunikacije (u daljnjem tekstu: Obavijest)

**Sigurnosno obilježje kartice** – tajni skup znakova (slova, brojeva ili posebnih znakova) kojim se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja kartice, odnosno kojim se autoriziraju platne transakcije učinjene karticom. U skladu s ovim Općim uvjetima sigurnosna obilježja kartice predstavljaju PIN, Token/mToken šifra i statička zaporka

- a) **PIN (Personal Identification Number)** – osobni tajni identifikacijski broj koji se dodjeljuje Korisniku prilikom izdavanja kartice ili Korisniku koji koristi neku od usluga izravnog bankarstva Banke
- b) **Token/mToken šifra (OTP - One time password)** – vremenski ograničena jednokratna lozinka koju predstavlja niz brojeva koje Token/mToken generira nakon unosa PIN-a. Služi za verifikaciju identiteta Korisnika prilikom korištenja usluga izravnog bankarstva Banke
- c) **Statička zaporka (Static password)** – osmeroznamenasta nepromjenjiva šifra pomoću koje Korisnik verificira svoj identitet prilikom kupovine na prodajnim mjestima na Internetu, ako ne koristi Token/mToken Banke. Isključivo na zahtjev klijenta uz naplatu naknade propisane Odlukom o naknadama, Banka poštom dostavlja Korisniku inicijalnu lozinku, koju Korisnik unosi prilikom prve verifikacije svog identiteta kod plaćanja na Internetu, te odmah potom unosi željenu Statičku zaporku koju će koristiti prilikom svake sljedeće verifikacije svog identiteta kod plaćanja na Internetu

**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 kartica izdanih na njegov zahtjev (osnovne i dodatnih) i kojeg Korisnici mogu iskoristiti za podizanje gotovine i pri kupnji roba i/ili usluga

**Raspoloživo stanje** – raspoloživo stanje za karticu jednako je limitu potrošnje umanjenom za sve neotplaćene troškove kartice

**Neotplaćeni troškovi kartice** – sve transakcije učinjene karticom i njihove pripadajuće naknade u tekućem obračunskom razdoblju, sve nedospjele rate za transakcije kupovine učinjene karticom u prethodnim obračunskim razdobljima kao i svi dospjeli, a nepodmireni troškovi evidentirani na računu kartice

**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 izgubljenu, ukradenu ili oštećenu karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena Korisnika

### 3. IZDAVANJE KARTICE

Kartica se može izdati svakoj poslovno sposobnoj osobi, rezidentu za kojeg 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 sklopiti Ugovor i izdati karticu ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

- Podnositelj zahtjeva je dostavio u poslovnicu/ispostavu Banke ili u poštanski ured HP-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.
- Banka je procijenila da je Podnositelj zahtjeva sposoban na vrijeme podmirivati sve troškove i obveze nastale korištenjem kartice

Potpisom na Pristupnici Podnositelj zahtjeva prihvaća Opće uvjete. Korisnik koji nije potpisao Pristupnicu prihvaća Opće uvjete potpisivanjem kartice ili njenim prvim korištenjem. Podnositelj zahtjeva dozvoljava Banci provjeru svih podataka navedenih u Pristupnici i prikupljanje drugih informacija koje su potrebne Banci za donošenje odluke o izdavanju kartice. Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke u skladu sa propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka u Republici Hrvatskoj. Podnositelj zahtjeva može u svakom trenutku do uručenja kartice odustati od zahtjeva za izdavanje kartice, uz obvezu da Banci nadoknadi sve troškove izdavanja kartice propisane Odlukom o naknadama.

Podnositelj zahtjeva u Pristupnici odabire model otplate računa za podmirenje dospjelih obveza te način zaprimanja obavijesti i izvoda.

Osnovni korisnik može zahtijevati promjenu modela otplate u svakom trenutku tijekom tekućeg obračunskog razdoblja zaključno sa zadnjim danom obračunskog razdoblja za kojeg želi promjenu broja rata. Promijenjeni model otplate se primjenjuje na sve transakcije kupovine učinjene u tom obračunskom razdoblju kao i sva buduća obračunska razdoblja do sljedeće promijene modela otplate.

Odluku o izdavanju kartice, visini odobrenog limita potrošnje i instrumentima osiguranja naplate donosi Banka sukladno svojim aktima i po vlastitoj ocjeni.

Banka je ovlaštena odbiti izdati karticu bez davanja obrazloženja i bilo kakve odgovornosti prema Podnositelju zahtjeva.

U ime i za račun Korisnika Pristupnicu mogu ispuniti i potpisati jedan ili više punomoćnika koji su na to ovlašteni specijalnom punomoći na kojoj je potpis Korisnika ovjerio javni bilježnik ili drugo nadležno tijelo.

Izdana kartica je u vlasništvu Banke, glasi na ime Korisnika te je neprenosiva.

Za osiguranje plaćanja svih troškova nastalih korištenjem kartica (osnovnih i dodatnih) Osnovni korisnik je dužan Banci na njen zahtjev, prije izrade kartice, predati zatražene instrumente osiguranja.

Banka obavještava Korisnika pisanim putem, na adresu za primanje obavijesti i izvoda navedenu u Pristupnici, o odobrenju zahtjeva uz zahtjev za dostavu zatraženog instrumenta osiguranja. Ukoliko Korisnik dostavi Banci sve zatražene instrumente osiguranja u određenom roku, Banka će mu izraditi neaktivnu karticu te će na adresu Korisnika navedenu u Pristupnici najprije dostaviti pripadajuća sigurnosna obilježja kartice, a nakon toga i karticu, čime se smatra da su Banka i Korisnik stupili u ugovorni odnos.

Dostavljenu neaktivnu karticu Korisnik može aktivirati koristeći se INFO telefonom Banke 072 472 472 (IVR funkcionalnost) uz obvezan unos broja računa i zadnje četiri znamenke broja kartice otisnutih na kartici te godine rođenja i korisničkog identifikacijskog koda unesenog na Pristupnici, ili koristeći Internetsko bankarstvo Banke pri čemu za autentikaciju nije potreban unos identifikacijskog koda unesenog na Pristupnici.

#### **4. DODATNA KARTICA**

Dodatna kartica se može izdati na zahtjev Osnovnog korisnika osobi koju on odredi. Uz osnovnu karticu se mogu izdati najviše dvije dodatne kartice.

Dodatna kartica se aktivira na isti način kao i kartica Osnovnog korisnika koristeći na INFO telefonu Banke 072 472 472 (IVR-u) ili Internetskom bankarstvu Banke podatke Dodatnog korisnika.

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, a u slučaju da ne može doći u njen posjed, izdaje pisani nalog Banci da se dodatna kartica blokira.

Dodatna kartica svakim korištenjem umanjuje raspoloživi iznos limita potrošnje.

Osnovni korisnik odgovara za sve obveze nastale korištenjem dodatne kartice neovisno o tome da li ju je Dodatni korisnik koristio u skladu s Općim uvjetima.

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 ovih Općih uvjeta koje se odnose na osnovnu karticu i Osnovnog korisnika.

## **5. ROK VAŽENJA I OBNAVLJANJE KARTICE**

Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, a kartica se izdaje Korisniku s rokom važenja naznačenim na prednjoj strani kartice i vrijedi do isteka zadnjeg dana mjeseca naznačenog na kartici. Prestanak važenja kartice po bilo kojoj osnovi ne utječe na obveze Korisnika koje su prije toga nastale korištenjem kartice.

Rok važenja kartice se može automatski obnoviti ako Korisnik uredno podmiruje obveze po kartici i pisanim putem ne otkáže karticu najkasnije dva mjeseca prije dana isteka roka važenja postojeće kartice. Obnovljena kartica vrijedi od prvog dana mjeseca nakon mjeseca naznačenog na obnovljenoj kartici, a može se koristiti od trenutka preuzimanja ili primitka. Obnovljena kartica ima ista sigurnosna obilježja kao i kartica koja je prestala važiti, te se dostavlja Korisniku prije isteka roka važenja postojeće kartice na isti način predviđen u točki 3. ovih Općih uvjeta.

Banka pridržava pravo samostalno, prema svojoj poslovnoj odluci ili na zahtjev Korisnika, izdati novu karticu i prije isteka roka važenja postojeće kartice zbog npr. unaprjeđenja sigurnosnih mehanizama kartice, implementacije novih tehnologija i u drugim slučajevima kada to zahtijevaju sigurnosni standardi kartičnog poslovanja i interesi Korisnika.

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 te ju Korisnik mora uništiti (prerezati).

## **6. LIMIT POTROŠNJE**

Banka Osnovnom korisniku odobrava limit potrošnje u kunama, prema procijenjenoj kreditnoj sposobnosti.

Limit potrošnje po kartici umanjuje se za sve Neotplaćene troškove kartice.

Korisnik može koristiti karticu do visine odobrenog limita potrošnje. Ukoliko je Korisnik iskoristio limit potrošnje u cijelosti, može ga ponovno koristiti po podmirenju dospjelih troškova ili prijevremenom otplatom nedospjelih rata.

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

Korisnik može i sam zatražiti promjenu limita potrošnje dostavom Banci pisanog zahtjeva potpisanog pred zaposlenikom Banke ili HP-Hrvatske pošte d.d., odnosno dostavom Banci pisanog zahtjeva na kojem je potpis Korisnika ovjerio javni bilježnik ili drugo nadležno tijelo. Banka nije vezana Korisnikovim zahtjevom za povećanjem limita potrošnje. U svrhu donošenja odluke kod ovakvog zahtjeva, Banka je ovlaštena po potrebi tražiti od Korisnika dodatne instrumente osiguranja i ostalu dodatnu dokumentaciju (potvrdu o visini primanja i sl.).

O promjeni ili prestanku limita potrošnje Korisnika će se prethodno obavijestiti putem Obavijesti. Banka može promijeniti visinu dnevnog gotovinskog i/ili kupovnog limita kao i visinu Limita potrošnje o čemu će Korisnike prethodno obavijestiti pisanim putem u Obavijestima, u poslovnicama/ispostavama Banke, putem HPB internetskog bankarstva, drugim ugovorenim kanalima komunikacije ili na Internet stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

## 7. KORIŠTENJE 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 prihvaćanjem MasterCard kartice te za druge pogodnosti koje su omogućene njenim korisnicima.

Korisnik mora potpisati karticu kemijskom olovkom ili sličnim trajnim sredstvom pisanja jednako kao što će se potpisivati pri njenom korištenju. Korisnik snosi svaku štetu nastalu korištenjem nepotpisane kartice.

Korištenje kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na kartici smatra se zlouporabom kartice te može imati za posljedicu trajnu uskratu prava korištenja kartice i njezino oduzimanje. Kartica se ne smije 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 karticom.

Pri korištenju kartice 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.

Korisnik se prilikom korištenja kartice mora pridržavati sljedećih pravila:

- mora čuvati tajnim sigurnosna obilježja kartice i sve podatke naznačene na kartici kao što su njen broj, rok važenja i troznamenkasti kontrolni broj otisnut na poledini kartice
- sigurnosna obilježja kartice ne smije zapisati na kartici ili drugim dokumentima
- sigurnosna obilježja kartice mora zapamtiti, a pisanu obavijest o njima odmah uništiti
- karticu mora koristiti tako da druge osobe ne mogu saznati njena sigurnosna obilježja, uključujući, između ostalog, zaklanjanje tipkovnice bankomata, EFTPOS uređaja ili drugog samoposlužnog uređaja prilikom korištenja kartice i unosa njenih sigurnosnih obilježja
- prilikom plaćanja robe i usluga na prodajnim mjestima Korisnik mora zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji, osim na pojedinim prodajnim mjestima na kojima je banka primateljca plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcija propisanih od kartičnih kuća definirala provođenje transakcija bez potpisa Korisnika i/ili utipkavanja PIN-a, primjerice beskontaktna plaćanja, plaćanja cestarina i slično
- Korisnik je dužan odmah po primitku potvrde o izvršenoj transakciji provjeriti iznos transakcije naznačen na toj potvrdi
- u slučajevima kada se platna transakcija autorizira potpisivanjem potvrde o izvršenoj transakciji, Korisnik je dužan potpisati potvrdu jednako kao što se potpisao na kartici te tako potpisanu potvrdu predati prodajnom mjestu
- u slučaju neizvršenja transakcije ili neuspješne autorizacije platne transakcije, Korisnik od prodajnog mjesta mora zatražiti i dobiti potvrdu o neizvršenoj transakciji odnosno potvrdu o neuspješnoj autorizaciji
- Korisnik je dužan čuvati potvrde o autoriziranim, neautoriziranim odnosno neizvršenim transakcijama najmanje do primitka Obavijesti koja se odnosi na razdoblje u kojem su te transakcije izvršene odnosno pokušane
- 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 putem računala koje posjeduje adekvatnu zaštitu od virusa ili drugih zloćudnih programa.

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

- uručanjem kartice na isplatom mjestu radi isplate gotovine te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj koji podržava prihvat EMV (chip) kartica, odnosno potpisivanjem potvrde o transakciji isplate gotovine putem EFTPOS uređaja na isplatom mjestu ako EFTPOS uređaj ne podržava prihvat EMV (chip) kartica
- uručanjem kartice prodajnom mjestu radi kupnje roba i/ili usluga te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj koji podržava prihvat EMV (chip) kartica, odnosno potpisivanjem potvrde o transakciji generirane iz EFTPOS uređaja ako EFTPOS uređaj ne podržava prihvat EMV (chip) kartica
- umetanjem kartice u bankomat i unošenjem PIN-a u bankomat
- pri kupnji robe i usluga putem Interneta te prilikom kataloške ili telefonske prodaje Korisnik se identificira, a platna transakcija se autorizira unosom broja kartice, datuma isteka kartice, troznamenkastog kontrolnog broja otisnutog na poledini kartice i statičkom zaporkom ako Korisnik nije korisnik usluga Tokena/mTokena Banke, odnosno jednokratnom lozinkom koju generira Token odnosno mToken ako je Korisnik ujedno i korisnik Tokena/mTokena Banke
- umetanjem ili prinošenjem kartice samoposlužnom uređaju odnosno postupanjem s karticom na način na koji samoposlužni uređaj uvjetuje autorizaciju (prilikom beskontaktnog plaćanja, plaćanja cestarine i u drugim sličnim slučajevima kada se platna transakcija ne autorizira na jedan od naprijed opisanih načina)
- za beskontaktna plaćanja kartične kuće propisuju limite iznosa transakcije do kojih je plaćanje moguće provesti bez autorizacije potpisom ili PIN-om. 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 potpisom ili PIN-om, čime se potvrđuje da je kartica u posjedu ovlaštenog korisnika čiji je potpis autentičan ili koji jedini zna ispravan PIN. Traženje potpisa ili 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
- sklapanjem ugovora o terećenju kartice.

Suglasnost za izvršenje platne transakcije dana na jedan od načina iz prethodnog stavka ove točke Općih uvjeta se ne može opozvati, osim iznimno, u slučaju dogovora Korisnika i/ili Banke i/ili prodajnog mjesta. Banka u tom slučaju može naplatiti od Korisnika naknadu za opoziv suglasnosti.

Korisnik potpisom Pristupnice potvrđuje da je upoznat i da pristaje na sve rizike povezane s korištenjem kartice sa statičkom zaporkom koji, između ostalog, proizlaze iz:

- nemogućnosti promjene statičke zaporka od strane Korisnika,
- povećane mogućnosti krađe podataka o statičkoj zaporki ili drugačijeg saznanja za statičku zaporku od strane neovlaštenih osoba,
- jednostavnijeg načina autorizacije platnih transakcija bez primjene jednokratnih lozinki koje bi prilikom obavljanja svake pojedine transakcije generirali Token odnosno mToken.

## 8. IZVJEŠĆIVANJE I UVJETI PLAĆANJA

Platne transakcije učinjene karticom umanjuju raspoloživo stanje odmah nakon izvršenja. Ukoliko na raspoloživom stanju nema dovoljno sredstava za izvršenje platne transakcije, transakcija će biti odbijena.

Banka jedanput mjesečno i to zadnji dan odabranog obračunskog razdoblja, putem Obavijesti, ukoliko je u obračunskom razdoblju bilo transakcija ili nepodmirenih dospjelih obveza, izvještava Osnovnog korisnika o svim prometima nastalim korištenjem osnovne i svih dodatnih kartica, o iznosu odobrenog limita potrošnje, dospjeću plaćanja, podacima o svakoj pojedinoj transakciji i naknadama, ukupnoj gotovini i naknadama u obračunskom razdoblju, ukupnoj kupovini u obračunskom razdoblju, ukupnim odobrenjima – priljevima, stornima u obračunskom razdoblju, o ratama za troškove kupovine koje dospjevaju na Datum dospjeća plaćanja, o iznosu Ukupno za platiti, o iznosu Minimalno za platiti, uključujući i naknadu za plaćanje u ratama za zadnje obračunsko razdoblje, stanju računa kartice, ukupno dospjelim troškovima u obračunskom razdoblju, zateznoj kamati, zadnjem važećem modelu otplate i ostalom.

Za svaku platnu transakciju Banka će Korisniku dati informaciju o:

- datumu transakcije
- datumu terećenja (datum valute)
- broju referencije koja omogućuje identifikaciju platne transakcije
- opisu prometa
- tečajevima koji su primijenjeni, ako je obavljeno preračunavanje iz valute u valutu
- iznosu i valuti platne transakcije
- iznosu transakcije u kunama.

Za svaku ratu koja se odnosi na troškove kupovine iz prethodnih obračunskih razdoblja i koja dospjeva na Datum dospjeća Banka će Korisniku dati informaciju o:

- opisu prometa
- iznosu rate
- broju rate koja se otplaćuje
- dospjelom iznosu otplate
- preostalom iznosu otplate.

Osnovni korisnik na Pristupnici odabire način zaprimanja Obavijesti HPB Internetskim bankarstvom, E-poštom ili poštom, a kao način podmirenja troškova odabire Direktnu uplatu na račun kartice ili račun u Banci. Osnovni korisnik može u svakom trenutku zatražiti promjenu odabrane opcije načina zaprimanja Obavijesti, modela otplate za transakcije kupovine ili načina podmirenja troškova, a ukoliko je odabrao način podmirenja troškova Transakcijski račun u HPB-u u svakom trenutku može zatražiti promjenu računa za podmirenje dospjelih obveza.

Ukoliko Osnovni korisnik ne primi Obavijest najkasnije u roku od 10 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 su obvezujući za Korisnika.

Ukoliko je odabrao način podmirenja troškova Transakcijski račun u HPB-u Osnovni korisnik dužan je osigurati pokriće na svom računu na dan dospijea plaćanja ili sam podmiriti uplatom na račun kartice iznos Minimalno za platiti kao i iznos dospjelih a nepodmirenih obveza na računu kartice. Osnovni korisnik je suglasan da je na dan dospijea plaćanja Banka ovlaštena, bez daljnjeg pitanja i odobrenja Korisnika, teretiti njegov račun otvoren u Banci za iznos dospjelih troškova, dospjelih rata, naknada i zatezних kamata.

Ukoliko je Osnovni korisnik kartice za izravno terećenje računa odabrao račun u stranoj valuti, isti će biti terećen za iznos dospjelih troškova uz primjenu kupovnog tečajja Banke za devize na dan naplate. Banka tereti račun Osnovnog korisnika samo za iznos ukupno raspoloživih sredstava na računu, što uključuje i iznos odobrenog prekoračenja po računu. Ukoliko je iznos dospjelog duga veći od trenutno raspoloživih sredstava na računu, preostali nepodmireni dug ostaje evidentiran na računu kartice i na njega Banka obračunava zakonom propisanu zateznu kamatu s tim da će Banka redovito pokušavati teretiti račun za eventualni neplaćeni dug i zateznu kamatu. Iznos nepodmirenog dospjelog duga umanjuje raspoloživo stanje.

Ukoliko je Osnovni korisnik odabrao način podmirenja troškova Direktnom uplatom na račun kartice Osnovni korisnik dužan je osigurati pokriće na svom računu kartice do datuma dospijea plaćanja u iznosu Minimalno za platiti kao i iznos dospjelih a nepodmirenih obveza na računu kartice.

Osnovni korisnik može uplatom na račun kartice podmiriti iznos Ukupno za platiti u zadnjem obračunskom razdoblju i u tom slučaju Karticu koristi kao Karticu s odgodom plaćanja odnosno kao Charge karticu, ovisno o odabranom načinu podmirenja troškova, ili može uplatom na račun kartice podmiriti troškove kupovine u iznosu većem od iznosa prve rate i pripadajuće naknade za obročnu otplatu prema trenutno važećem Modelu otplate na zadnji dan obračunskog razdoblja što će utjecati na izračun rata i pripadajuće naknade za obročnu otplatu te će one biti manjeg iznosa.

Korisnik može unaprijed uplatiti određeni/željeni broj nedospjelih rata uplatom na račun kartice, odnosno, podmiriti ukupan trošak uz podnošenje propisanog obrasca u poslovnicama Banke i HP-a i na taj način ujedno povećava raspoloživo stanje.

U slučaju nedostatnosti sredstava na računu kartice, troškovi i naknade nastali korištenjem kartice se prvenstveno naplaćuju iz ostalih kunkskih sredstava Osnovnog korisnika u Banci, a u slučaju njihove nedostatnosti, iz njegovih deviznih sredstava, njihovom konverzijom u stranu valutu po kupovnom tečajju Banke za devize na dan naplate.

Osnovni korisnik ovlašćuje Banku da bez posebnog odobrenja ili suglasnosti izvrši prijebaj međusobnih potraživanja, uključujući i nedospjela potraživanja koja Osnovni korisnik ima prema Banci po osnovi depozita ili drugih pravnih poslova, kao i da namiri sva svoja dospjela neplaćena potraživanja bezuvjetnim terećenjem svih računa koje ima otvorene u Banci. U tu svrhu Banka je ovlaštena prijevremeno razročiti svaki depozit kojeg Osnovni korisnik ima oročen u Banci te isti iskoristiti radi podmirenja dospjelog nepodmirenog duga nastalog korištenjem kartice ili aktivirati zatražene instrumente osiguranja.

## **9. UPISNINA, ČLANARINA, TEČAJEVI, NAKNADE I ZATEZNE KAMATE**

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

Korisnik može na osnovu pisanog zahtjeva zatražiti izdavanje zamjenske kartice za oštećenu karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena Korisnika i/ili izdavanje novog sigurnosnog obilježja kartice.

Trošak izdavanja zamjenske kartice i/ili sigurnosnog obilježja kartice snosi Osnovni korisnik.

Visina upisnine, članarine, naknada i troškova je promjenjiva i naplaćuju se sukladno Odluci o naknadama važećoj na dan obračuna naknade ili sukladno posebnim odlukama Banke.

Za transakcije kupovine Banka obračunava jednokratnu naknadu sukladno Odluci o naknadama važećoj na dan obračuna naknade, osim u slučajevima kupovine kada je iznos kupovine manji ili jednak iznosu koji ne podliježe podjeli na rate, u kojem slučaju sav iznos kupovine dospijeva na naplatu na datum dospijea troškova po završetku obračunskog razdoblja.

Za obračunati iznos jednokratne naknade za transakcije kupovine na tri ili više rata, naknada se naplaćuje u cijelosti na dan dospijea prve rate i za taj iznos se umanjuje raspoloživi limit potrošnje u slučaju da naknada nije podmirena do datuma dospijea.



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 poslovnica i ispostavama Banke te na Internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

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 po stopi zakonske zatezne kamate koja je promjenjiva sukladno zakonskim propisima.

Banka će Osnovnog korisnika obavještavati putem Obavijesti o svakoj promjeni zakonske zatezne kamate i naknada.

Platne transakcije izvršene karticom u valuti različitoj od domaće valute 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 devize 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 devize 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 devize 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 devize za USD u trenutku evidentiranja transakcije kod Banke.

Zbog višestrukog mijenjanja tečajeva međunarodnih sustava tijekom dana, moguće je da su tečajevi za transakcije obavljene tijekom istog dana različiti.

Tečaj MasterCard Internationala dostupan je javnosti na Web stranicama:

- <https://www.mastercard.com/hr/consumer/currency-conversion.html>

Tečajevi Banke dostupni su u pisanom obliku u poslovnica i ispostavama Banke, na Internetskim stranicama Banke te putem INFO telefona 072 472 472.

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

## 10. ZAŠTITNE 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 sigurnosna obilježja kartice.

Ukradena kartica, osim fizičke krađe kartice, podrazumijeva i mogućnost krađe i zlouporabe sigurnosnih obilježja kartice i podataka s Kartice.

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 HP-Hrvatske pošte d.d. Po primitku prijave Banka će blokirati karticu i onemogućiti njeno daljnje korištenje.

Na osnovi pisane prijave nestanka kartice sukladno ovoj točki, Korisniku se izdaje zamjenska kartica s novim PIN-om. Trošak izdavanja zamjenske kartice snosi Osnovni korisnik, osim u slučaju kada Banka nepobitno utvrdi da Korisnik nije mogao utjecati na krađu sigurnosnih obilježja kartice ili podatka s kartice.

Nestanak kartice, uključujući gubitak i krađu kartice, Korisnik je obavezan prijaviti i policiji ukoliko je bilo neovlaštenih transakcija (zlouporaba) 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 ju mora prerezanu odmah vratiti Banci osobno ili preporučenom poštom na adresu Banke. Troškove učinjene pronađenom karticom u cijelosti snosi Korisnik.

Banka je ovlaštena blokirati karticu i/ili onemogućiti njeno korištenje na temelju pisanog zahtjeva Korisnika, a u sljedećim slučajevima i bez prethodne prijave odnosno zahtjeva Korisnika:

- ako Korisnik postupa protivno ovim Općim uvjetima,
- ako je tri puta uneseno pogrešno sigurnosno obilježje kartice,
- po saznanju Banke za smrt Korisnika,
- u slučaju postojanja razloga koji se odnose na sigurnost kartice,
- u slučaju postojanja razloga koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje kartice s namjerom prijevare ili zloupotrebe,
- u slučaju značajnog povećanja rizika da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja, uključujući, ali ne ograničavajući se na slučajeve ovrhe po računu Korisnika i smanjenje raspoloživih mjesečnih primanja Osnovnog korisnika ispod iznosa koji je po odluci Banke potreban za izdavanje kartice.

U slučaju kad korisnik tri puta uzastopno unese krivi PIN, onemogućuje se daljnje korištenje kartice na prihvatnim mjestima na kojima se transakcija autorizira unosom PIN-a, dok se na prihvatnim mjestima na kojima se transakcija autorizira potpisom, kartica i dalje može nesmetano koristiti.

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

Banka će pisanim putem obavijestiti Korisnika o namjeri i razlozima blokade kartice, a ako to nije u mogućnosti, učinit će to odmah nakon blokade kartice. Banka nije dužna obavijestiti Korisnika o blokadi i razlozima blokade kartice ako je davanje takve obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu. Banka nije dužna obavijestiti Korisnika o onemogućavanju korištenja kartice niti kada su tri puta unesena pogrešna sigurnosna obilježja kartice. U tom slučaju Korisnik mora kontaktirati Banku kako bi mu se omogućilo korištenje kartice. Banka će odmah nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu kartice, na zahtjev Osnovnog korisnika, deblokirati karticu i/ili Korisniku izdati novu karticu s novim PIN-om.

## **11. REKLAMACIJE I ODGOVORNOST BANKE**

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 poslovnici/ispostavu Banke, poštanski ured HP-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 nakon saznanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja svog računa ili računa kartice, obavijestiti Banku o izvršenim neautoriziranim odnosno neizvršenim ili nepravilno izvršenim platnim transakcijama. Danom saznanja za neautoriziranu/neizvršenu i/ili neuredno izvršenu platnu transakciju smatra se dan kada je Banka Korisniku dostavila ili učinila dostupnim na ugovoreni način Obavijest u kojoj je ta platna transakcija bila ili morala biti evidentirana. Nepodnošenjem prigovora u roku Korisnik gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije odnosno u slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja platne transakcije.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice, Korisnik snosi troškove i štetu koji su nastali takvim korištenjem kartice do trenutka kada je Banku obavijestio o gubitku, krađi odnosno zloupotrebi kartice, i to do iznosa od 1.125,00 kn, a u cijelosti ako je postupao prijeverno 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 sigurnosnih obilježja kartice.

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

Iznimno od pravila iz prethodnog stavka ove točke Općih uvjeta, Korisnik ne odgovara u cijelosti za troškove i naknade nastale korištenjem kartice do dana prijave Banci gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice u slučaju krađe sigurnosnih obilježja kartice ili podataka s kartice, ako do takve krađe nije došlo zbog nemara Korisnika ili korištenja kartice protivno ovim Općim uvjetima.

Korisnik nije odgovoran za izvršenje neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice u slučaju kada su platne transakcije izvršene nakon što je obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi kartice u skladu s Općim uvjetima, izuzev ako je postupao prijevarno.

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 nepravilno izvršene ili neautorizirane platne transakcije Korisniku bez odgađanja vratiti iznos nepravilno izvršene ili neautorizirane transakcije s pripadajućim kamatama i naknadama odnosno dovesti terećeni račun Korisnika u stanje koje bi odgovaralo njegovom stanju da transakcija nije bila izvršena.

Korisnik je suglasan da je Banka ovlaštena podnijeti na grafološko vještačenje potvrdu o izvršenoj autoriziranoj, odnosno neizvršenoj ili neautoriziranoj transakciji radi provjere osnovanosti reklamacije.

Korisnik je dužan dostaviti Banci sve podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki koje je naveo u zahtjevu. Banka će u roku od 7 (sedam) radnih dana od primitka reklamacije vratiti Korisniku puni iznos platne transakcije ili u dogovoru s Korisnikom sporni iznos ukoliko se ustanovi da je zahtjev opravdan, odnosno dati će obrazloženje razloga odbijanja povrata. Ukoliko se ustanovi da je reklamacija bila neopravdana, Banka od Korisnika može zatražiti plaćanje svih troškova koje je pritom snosila te naknade za rješavanje reklamacije u skladu s Odlukom o naknadama.

Ukoliko Korisnik smatra da Banka postupala 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. Banka će u roku od 7 (sedam) radnih dana od primitka poziva, dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva.

Korisnik i Banka rješavanje međusobnih spornih odnosa mogu povjeriti Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori 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.

Banka ne odgovara za nemogućnost korištenja kartice, za neizvršenu ili pogrešno izvršenu odnosno izvršenu neautoriziranu transakciju u slučaju:

- postojanja objektivnih smetnji koje su izvan kontrole Banke na čiji nastanak Banka nije mogla utjecati niti ih je mogla spriječiti, uključujući, ali ne ograničavajući se na rat, nemir, teroristička djela, štrajkove, prekid telekomunikacijskih veza i prestanak opskrbe električnom energijom,
- postojanja obveza koje za Banku proizlaze iz drugih propisa,
- prijave Korisnika.

## **12. PROMJENA OSOBNIH PODATAKA**

Korisnik je dužan pisanim putem u poslovnica/ispostavama 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.

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 Osnovnom 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 može provjeriti njegov identitet na prodajnom mjestu, te se obvezuje na zahtjev prodajnog mjesta dati na uvid svoju osobnu iskaznicu ili putovnicu radi identifikacije.

### **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](http://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 otkazala 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 koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili 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 Internetkim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

Izmjene kamatne stope, obračuna tečaja ili naknada koje su povoljnije za Korisnika mogu se provesti bez obavještavanja Korisnika.

### **14. PRESTANAK UGOVORA**

Ugovor prestaje važiti:

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

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

Banka može pisanim putem otkazati Ugovor uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca. Banka može otkazati Ugovor i tako da pisanim putem opozove karticu. Banka je ovlaštena otkazati Ugovor s trenutačnim učinkom te onemogućiti Korisniku daljnje korištenje kartice ukoliko Korisnik postupa 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.

Obavijest o otkazu Ugovora Banka dostavlja Korisniku na jasan i razumljiv način, pisano putem pošte na zadnju poznatu adresu Korisnika. Korisnik je dužan u cijelosti izvršiti sve obveze iz Ugovora nastale do dana prestanka Ugovora. Istekom otkaznog roka dospijevaju svi troškovi i ostale obveze nastale korištenjem kartice.

Otkazni rok počinje teći od datuma slanja pisanog otkaza Banke na adresu Korisnika odnosno danom primitka Korisnikovog otkaza od strane Banke.

U slučaju otkaza Ugovora Banka će Korisniku naplatiti naknadu za prijevremeni prestanak Ugovora sukladno Odluci o naknadama, samo ako Korisnik otkazuje Ugovor prije isteka roka od 12 mjeseci od datuma sklapanja Ugovora.

Korisnik nema pravo na povrat plaćenih naknada u slučaju prijevremenog prestanka važenja Ugovora i/ili kartice.

Prestankom važenja Ugovora i/ili kartice ne prestaju obveze Korisnika nastale korištenjem kartice. Prestankom Ugovora i prava na korištenje osnovne kartice prestaje i pravo na korištenje svih dodatnih kartica. Osnovni korisnik je dužan odmah po prestanku važenja Ugovora te u bilo kojem trenutku na zahtjev Banke vratiti Banci osnovnu i sve dodatne kartice.

## 15. ZAVRŠNE ODREDBE

Opći uvjeti primjenjuju se od 08.05.2017. godine.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za izdavanje i korištenje Pošta & HPB kartice za fizičke osobe koji su u primjeni od 01. studenog 2015. godine. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve Ugovore o korištenju Pošta & HPB kartice za fizičke osobe koji su zaključeni, odnosno sve Pošta & HPB kartice koje su izdane fizičkim osobama - potrošačima do dana stupanja na snagu ovih Općih uvjeta.

Za sklapanje Ugovora i komunikaciju između Banke i Osnovnog korisnika koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banka i Osnovni 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. Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s Ugovorom kojeg je Banka zaključila s Osnovnim korisnikom koji se po mjerodavnim propisima smatra nerezidentom isključivo su nadležni hrvatski sudovi.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo