



HRVATSKA POŠTANSKA BANKA

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, dana 20. ožujka 2018. godine Uprava Banke donosi i objavljuje sljedeće

OPĆE UVJETE POSLOVANJA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO, ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE VISA PREPAID KARTICE S NADOPLATOM ZA FIZIČKE OSOBE

1. Opće odredbe

Opće uvjete poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje VISA Prepaid kartica s nadoplatom za fizičke osobe (dalje: Opći uvjeti) donosi i u skladu s njima platne usluge pruža Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva 4 (dalje: Banka), 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
IBAN: HR46 2390 0011 0700 0002 9
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 kreditnih institucija objavljenom na web stranicama Hrvatske narodne banke www.hnb.hr.

Ovim Općim uvjetima uređuje se ugovorni odnos između Banke i fizičke osobe na čiji je zahtjev izdana, odnosno koja koristi VISA Prepaid karticu s nadoplatom koju izdaje Banka.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za usluge u poslovanju (dalje: Odluka o naknadama) i Odlukom o limitima u poslovanju s Visa prepaid karticama s nadoplatom (dalje: Odluka o limitima) sa svim njihovim izmjenama i dopunama donesenima za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Korisnika kartice.

Opći uvjeti zajedno s podnesenim i od strane Banke prihvaćenim zahtjevom za izdavanje VISA Prepaid kartice s nadoplatom (dalje: Pristupnica) te Odlukom o naknadama i Odlukom o limitima čine Ugovor o izdavanju i korištenju VISA Prepaid kartice s nadoplatom (dalje: Ugovor).

Opći uvjeti i Odluka o naknadama su dostupni u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke, na Internet stranicama Banke: www.hpb.hr ili putem pojedinih Distributivnih kanala Banke koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

2. Značenje pojmova

VISA Prepaid kartica s nadoplatom (dalje: Kartica) - Kartica koja se izdaje Korisniku na temelju Pristupnice i izvršene uplate naknade za izdavanje Kartice. Karticu izdaje Banka i na njoj je elektronički pohranjena novčana vrijednost, glasi na ime te omogućuje plaćanje roba i usluga preko prihvatnog uređaja ili na daljinu, podizanje gotovog novca i korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju.

Distributivni kanal – distributivni kanali u smislu ovih Općih uvjeta, predstavljaju sredstva i načine preko kojih je omogućen pristup, ugovaranje i korištenje proizvoda i usluga Banke, a obuhvaćaju poslovnice Banke i ugovornih partnera, bankomate, internetsko bankarstvo, mobilno bankarstvo i web stranicu Banke www.hpb.hr te ostalo za što Banka utvrdi da će predstavljati Distributivni kanal za određeni proizvod ili uslugu. Informacija, o dostupnim distributivnim kanalima Banke, je Korisniku u svakom trenutku dostupna pozivom u Kontakt centar na broj telefona 0800 472 472.

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

EFTPOS – uređaj koji služi za elektroničko plaćanje, podizanje gotovine putem Kartice i uplatu gotovine na Karticu.

Podnositelj zahtjeva – fizička osoba koja traži izdavanje Kartice.

Podnositelj prigovora/pritužbe - je fizička osoba koja podnosi prigovor/pritužbu Banci.

Korisnik kartice (dalje: Korisnik) – fizička osoba – potrošač koja je s Bankom zaključila Ugovor i kojem je Banka izdala Karticu.

Izvadak po Prepaid kartici s nadoplatom – pisana obavijest Korisniku o troškovima učinjenima korištenjem Kartice i drugim informacijama vezanima uz korištenje Kartice (u daljnjem tekstu: Izvadak).

Sigurnosno obilježje kartice – tajni broj kojeg Banka dodjeljuje Korisniku 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 autentifikacijska 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- Jednokratna lozinka (OTP - One time password) – je vremenski ograničen niz brojeva koje token/mToken generira nakon unosa PIN-a. Služi za verifikaciju identiteta Korisnika prilikom korištenja usluga izravnog bankarstva Banke.

c) Autentifikacijska zaporka – šifra pomoću koje se Korisnik autentificira prilikom obavljanja kupovine na prodajnim mjestima na Internetu, koja se dodjeljuje Korisniku koji ne koristi neku od usluga izravnog bankarstva odnosno Token/mToken Banke Banke.

Usluge izravnog bankarstva Banke - skup usluga Banke koje u smislu ovih Općih uvjeta čine usluga internetskog bankarstva (Token) i usluga bankarstva putem mobilnih uređaja (mBanking -mToken).

Pristupnica – zahtjev za izdavanje kartice koji se dostavlja Banci putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti, na obrascu koji odredi Banka, potpisan od strane Korisnika, pri čemu se prihvatom od strane Banke zasniva ugovorni odnos između Korisnika i Banke

Potpis – vlastoručni potpis ili napredan elektronički potpis koji je izrađen pomoću kvalificiranih sredstava za izradu elektroničkog potpisa i temelji se na kvalificiranom certifikatu za elektroničke potpise, povezan je isključivo s potpisnikom te ga nedvojbeno identificira

Prodajno mjesto – mjesto na kojem pravne i fizičke osobe prihvaćaju karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja pri prodaji robe 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.

Četverodnevni limit - iznos sredstava koji osnovni i dodatni korisnik mogu iskoristiti unutar 4 dana 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.

Politika zaštite osobnih podataka je temeljni akt koji opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja, obrade i upravljanja osobnim podacima, a osigurava adekvatnu razinu zaštite podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka i svim ostalim vezanim zakonskim propisima.

3. Izdavanje kartice

Kartica se može izdati svakoj poslovno sposobnoj fizičkoj osobi ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

- podnositelj zahtjeva je dostavio ispunjenu i potpisanu Pristupnicu putem distributivnih kanala kojima Banka u trenutku dostave omogućuje dostavljanje Pristupnice
- podnositelj zahtjeva je omogućio Banci utvrđivanje svog identiteta 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 je uplatio iznos naknade za izdavanje Kartice na račun Banke.

Potpisom na Pristupnici Podnositelj zahtjeva prihvaća Opće uvjete.

Zakonski zastupnik maloljetne osobe, koja ima najmanje 14 godina, može, u ime i za račun maloljetne osobe ugovoriti izdavanje Kartice, pri čemu se Kartica izdaje na ime maloljetne osobe, koja je isključivo ovlaštena istom raspolagati.

Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, javno dostupnoj na Internet stranicama Banke www.hpb.hr.

Ukoliko podnositelj zahtjeva, koji je ujedno korisnik dva ili više kartičnih proizvoda Banke, u Pristupnici odabere komunikaciju putem elektroničke pošte kao način zaprimanja obavijesti i izvoda, taj način komunikacije zamjenjuje sve dotadašnje oblike komunikacije po svim kartičnim proizvodima te će od dana odobrenja usluge Banka sa Korisnikom komunicirati u vezi svih kartičnih proizvoda, isključivo putem elektroničke pošte na e-mail adresu navedenu u Pristupnici. Podnositelj zahtjeva može u svakom trenutku do uručjenja kartice odustati od zahtjeva za izdavanje kartice, uz obvezu da Banci nadoknadi sve troškove izdavanja kartice propisane Odlukom o naknadama.

Podnositelj zahtjeva može u svakom trenutku do trenutka uručjenja Kartice odustati od zahtjeva za izdavanje Kartice, uz obvezu da Banci nadoknadi sve troškove izdavanja Kartice propisane Odlukom o naknadama.

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

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

Banka će izraditi neaktiviranu karticu te će na adresu Korisnika navedenu u Pristupnici najprije dostaviti obavijest o izdavanju Kartice s pripadajućim sigurnosnim obilježjima Kartice, a nakon toga i karticu, čime nastaje ugovorni odnos između Banke i Korisnika.

Dostavljenu neaktiviranu karticu Korisnik kartice obavezan je aktivirati na jedan od načina navedenih u obavijesti dobivenoj uz karticu.

4. Rok važenja kartice, novi ugovorni odnos i obnavljanje kartice

Ugovor se sklapa na određeno vrijeme koje je jednako roku važenja Kartice uz mogućnost obnavljanja. Kartica se izdaje Korisniku s rokom važenja naznačenim na prednjoj strani kartice i vrijedi do trenutka aktivacije zaprimljene obnovljene kartice odnosno najdulje do isteka zadnjeg dana mjeseca naznačenog na Kartici.

Banka i Korisnik stupaju u ugovorni odnos ukoliko se ispune svi slijedeći uvjeti:

- Korisnik je potpisao Pristupnicu;
- Banka je odobrila izdavanje Kartice;
- Korisnik je uplatio iznos naknade za izdavanje Kartice na račun Banke;
- Banka je izdala Karticu;
- Korisnik je izvršio inicijalnu uplatu sredstava na Karticu;
- Banka je dostavila Karticu Korisniku.

Ukoliko je Korisnik iskoristio sav raspoloživi limit na Kartici, svakom slijedećom uplatom sredstava na Karticu smatrati će se da Korisnik stupa u novi ugovorni odnos s Bankom, pod uvjetom da raspolaže važećom Karticom.

Ukoliko uzastopnih 12 mjeseci prije isteka roka važenja Kartice nije bilo transakcija učinjenih Karticom (bez obzira na raspoloživi limit na Kartici) Kartica se ne obnavlja.

Ukoliko Korisnik ne želi i dalje nakon isteka roka važenja postojeće Kartice koristiti obnovljenu Karticu s istim brojem kartice i PIN-om ali sa novim rokom važenja Kartice, potrebno je da 2 (dva) mjeseca prije isteka roka važenja postojeće Kartice pisanim putem otkáže Ugovor.

Banka naplaćuje naknadu za izdavanje nove kartice, po isteku roka važenja postojeće, kako je propisano Odlukom o naknadama važećom na dan izdavanja kartice.

Korisnik je dužan za izdavanje nove kartice, povrh iznosa za koji nalaže Banci izdavanje elektroničkog novca, uplatiti i iznos naknade za izdavanje kartice zbog isteka roka važenja. U protivnom Banka neće Korisniku aktivirati karticu i izdati elektronički novac.

Korisnik je dužan naknadu uplatiti putem distributivnih kanala koje mu Banka u trenutku plaćanja u tu svrhu može staviti na raspolaganje, ili ukoliko drugačije nije moguće, uplatom točnog iznosa naknade u korist prepaid računa, pri čemu je dužan naznačiti svrhu i o uplati obavijestiti Banku na način koji omogućuje njegovu nedvojbenu identifikaciju.

Banka pridržava pravo samostalno, prema svojoj poslovnoj odluci ili na zahtjev Korisnika, izdati novu neaktiviranu 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.

Kartica čiji je rok važenja istekao se ne smije koristiti te ju Korisnik mora uništiti (prerezati).

Danom otkaza Ugovora korisniku teče rok za iskup novčanih sredstava pohranjenih na Kartici.

5. Limit potrošnje

Korisnik može koristiti Karticu do visine sredstava uplaćenih na Karticu, a u skladu s posebnim dnevnim i četverodnevnim limitima potrošnje koje određuje Banka sukladno svojim aktima.

Banka može promijeniti visinu dnevnog i četverodnevnog limita potrošnje sukladno svojim aktima o čemu se Korisnik obavještava pisanim putem u Izvratku, u poslovnoj mreži Banke, na Internet stranicama Banke: www.hpb.hr te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

Korisnik može i sam zatražiti promjenu limita potrošnje, pri čemu Banka nije vezana njegovim zahtjevom za povećanjem limita potrošnje.

6. Korištenje kartice

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

Korisnik je obvezan potpisati primljenu Karticu kemijskom olovkom ili sličnim trajnim sredstvom pisanja na predviđenom mjestu na njenoj poledini. Nepotpisana kartica ne smije se koristiti. Korisnik snosi svu štetu i troškove nastale korištenjem nepotpisane Kartice.

Potpisivanjem kartice i/ili njenom prvom upotrebom od strane Korisnika nastupaju pravni učinci ugovornog odnosa između Banke i Korisnika nastalog potpisivanjem pristupnice.

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.

Korištenje 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 ne smije koristiti Karticu u protuzakonite svrhe, uključujući kupnju proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se nalazi u trenutku transakcije.

Kako bi Korisnik, nakon što iskoristi sav raspoloživi limit na Kartici, stupio s Bankom u novi ugovorni odnos, može nadoplatiti sredstva na Karticu na slijedeće načine:

- gotovinskom uplatom u poslovnoj mreži Banke, HP-Hrvatske pošte d.d. i Financijske agencije,
- bezgotovinskim prijenosom u zemlji sa transakcijskog računa fizičke osobe.

Imajući u vidu odredbu prethodnog stavka i postavljena ograničenja, zabranjeno je nadoplatiti sredstva na Karticu na slijedeće načine:

- prijenosom s transakcijskih računa poslovnih subjekata (plaće, mirovine, invalidnine, dječji doplati i sl.) i
- uplatama novčanih sredstava iz inozemstva

U slučaju korištenja i nadoplate Kartice protivno svrsi propisnoj ovim Općim uvjetima, Banka će onemogućiti korištenje Kartice i raskinuti Ugovor.

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 poleđini Kartice, te PIN ni u kojem slučaju ne smije priopćiti drugim osobama, uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela i prihvatna mjesta na internetu;
- sigurnosna obilježja Kartice ne smije zapisati na Kartici ili drugom mediju, odnosno na računalu, mobilnom ili drugom elektroničkom uređaju;
- sigurnosna obilježja Kartice mora zapamtiti, a pisanu obavijest o njima mora odmah uništiti;
- Karticu mora koristiti tako da druge osobe, uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela i prihvatna mjesta na internetu ne mogu saznati njena sigurnosna obilježja uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice bankomata, EFTPOS uređaja ili drugog samoposlužnog uređaja 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 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 je 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 izvršenim autoriziranim, neautoriziranim odnosno neizvršenim transakcijama najmanje do primitka Izvatka koji se odnosi na razdoblje u kojem su te transakcije izvršene ili je pokušano njihovo izvršenje;

- 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 Korisnik inicirao korištenjem Kartice 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, odnosno potpisivanjem evidencije utroška generiranog iz EFTPOS uređaja ako EFTPOS uređaj ne podržava prihvat EMV (čip) kartica;
- uručanjem Kartice isplatnom mjestu radi isplate gotovine te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj na isplatnom mjestu, odnosno potpisivanjem potvrde o transakciji isplate gotovine iz EFTPOS uređaja na isplatnom mjestu ako EFTPOS uređaj ne podržava prihvat EMV (čip) 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 te se platna transakcija autorizira unosom broja Kartice, datuma isteka Kartice, troznamenkastog kontrolnog broja otisnutog na poledini Kartice i autentifikacijskom zaporkom ukoliko Korisnik nije korisnik usluga izravnog bankarstva Banke, odnosno jednokratnom lozinkom koju generira Token/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 bezkontaktnog plaćanja karticom, plaćanja cestarine i u drugim sličnim slučajevima kada se platna transakcija ne autorizira na jedan od naprijed opisanih načina).

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 naknadu za opoziv suglasnosti.

7. Izvješćivanje i uvjeti plaćanja

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

Korisnik može u svakom trenutku od Banke zatražiti obavijest o stanju na Kartici i o platnim transakcijama, a Banka će mu omogućiti uvid u tražene podatke putem jednog od distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

Za svaku platnu transakciju Banka će Korisniku dati informaciju o:

- datumu transakcije;
- datumu terećenja/odobrenja prepaid računa (datum valute);
- broju referencije koja omogućuje identifikaciju platne transakcije;
- opisu prometa;
- tečajevima koji su primijenjeni, ako je obavljeno preračunavanje;
- iznosu i valuti platne transakcije;
- iznosu transakcije uplate i/ili isplate u kunama;
- stanju Kartice u kunama;
- iznosu naknade.

Ako Korisnik u Banci nema otvoren račun, Banka će ga obavijestiti da nepodmirene troškove podmiri dolaskom u Banku ili uplatom na neki drugi mogući način.

8. Iskup novčanih sredstava pohranjenih na kartici

Banka će na pisani zahtjev Korisnika, podnesen u poslovnici Banke, isplatiti Korisniku novčana sredstva koja se nalaze pohranjena na Kartici (iskup sredstava), uz uvjet povrata Kartice Banci.

Korisnik nema pravo na iskup novčanih sredstava pohranjenih na Kartici po proteku roka od 1 (jedne) godine računajući od dana prestanka Ugovora, odnosno od dana isteka važenja Kartice. Banka zadržava pravo naplatiti naknadu za iskup novčanih sredstava pohranjenih na Kartici sukladno Odluci o naknadama.

9. Naknade, troškovi i tečajevi

Visina naknada i troškova je promjenjiva i naplaćuju se sukladno Odluci o naknadama važećoj na dan obračuna naknade.

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 Korisnik.

Za transakcije podizanja gotovine na bankomatima i EFTPOS uređajima drugih banaka, Banka naplaćuje naknadu za podizanje gotovine koje umanjuju raspoloživo stanje na Kartici i naplaćuju se u cijelosti na dan izvršenja transakcije odnosno autorizacije transakcije.

Banka naplaćuje trošak izdavanja Kartice u visini kako je propisano Odlukom o naknadama važećom na dan podnošenja zahtjeva za izdavanje Kartice.

Platne transakcije izvršene Karticom u valuti različitoj od domaće valute preračunavaju se u kune i to na sljedeći način:

- Sve platne transakcije napravljene u valuti EUR Banka preračunava u kune po vlastitom prodajnom tečaju za EUR na dan evidentiranja transakcije kod Banke,
- Sve platne transakcije napravljene u stranoj valuti koja nije EUR, VISA Europe preračunava u EUR prema vlastitom tečaju važećem u trenutku obrade transakcije, a zatim ih Banka preračunava u kune po prodajnom tečaju Banke za EUR na dan evidentiranja transakcije kod Banke.

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

Banka će svoja eventualna potraživanja prema Korisniku nastalih uslijed tečajnih razlika prilikom korištenja Kartice za plaćanje roba i usluga u inozemstvu, ili nastalih zbog terećenja neautoriziranih transakcija, uključujući i potraživanja po osnovi naknada, naplatiti na jedan od slijedećih načina:

- za iznos potraživanja teretiti će transakcijski račun Korisnika otvoren u Banci za iznos potraživanja, na što Korisnik potpisom Pristupnice izričito i neopozivo pristaje;

- iznos potraživanja naplatiti će prilikom prve slijedeće uplate sredstava na Karticu, na što Korisnik potpisom Pristupnice izričito i neopozivo pristaje;
- pozvati će Korisnika da osobno u poslovnici Banke podmiri nastali dug.

Tečaj Visa Europe dostupan je javnosti na Internet stranicama:

➤ http://www.visaeurope.com/en/cardholders/exchange_rates.aspx

Tečajevi Banke dostupni su u pisanom obliku u poslovnicama i ispostavama Banke, na Internet stranicama Banke, putem INFO telefona 072 472 472 te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

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, poštanski ured Hrvatske pošte d.d. ili putem ostalih distributivnih kanala kojima Banka omogućuje tu uslugu u trenutku podnošenja zahtjeva. Po primitku prijave Banka će blokirati Karticu i onemogućiti njeno daljnje korištenje.

Na osnovi pisane prijave nestanka ili krađe Kartice, Korisniku se izdaje zamjenska Kartica s novim sigurnosnim obilježjima. Trošak izdavanja zamjenske Kartice snosi 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 obvezan 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 je mora prerezanu odmah vratiti Banci osobno ili preporučeno poštom na adresu Banke. Troškove učinjene pronađenom nevažećom 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.

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

Banka će blokirati Karticu i onemogućiti njeno korištenje ukoliko se nadopuna Kartice obavlja sa računa koji nisu navedeni u točki 6 (šest) ovih Općih uvjeta, te ukoliko je način nadopune sredstava na Kartici protivan odredbama zakona i propisa koje Banka primjenjuje u svom poslovanju. Banka će pisanim putem obavijestiti Korisnika o blokadi kartice i razlozima blokade te će ukoliko način nadoplate sredstava na Kartici nije u skladu sa ovim Općim uvjetima, zakonom i propisima, tako nadoplaćena sredstva vratiti uplatitelju.

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 Korisnika, deblokirati Karticu i/ili Korisniku izdati novu karticu s novim sigurnosnim obilježjima.

11. Prigovori i odgovornost banke

Podnositelj prigovora može podnijeti Banci pisani prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredbi Ugovora, ovih Općih uvjeta te zakona kojim je uređeno pružanje platnih usluga.

Podnositelj prigovora može Banci podnijeti prigovor na jedan od navedenih načina:

- osobno u najbližoj poslovnici i poslovnoj mreži putem koje Banka obavlja poslovanje,
- e-mailom: kvalitetausluge@hpb.hr i hpb@hpb.hr,
- putem internetske stranice: www.hpb.hr,
- poštom: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva 4, 10 000 Zagreb
- telefaksom: 01/4707 987.

Prigovor koji se podnosi Banci treba sadržavati podatke:

- ime i prezime podnositelja prigovora,
- adresu podnositelja prigovora,
- OIB i/ili datum rođenja,
- detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora te dokaz osnovanosti prigovora.

Banka će odgovoriti podnositelju prigovora najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora podnositelja.

Podnositelj prigovora koji je s Bankom zaključio ugovor u e-poslovnici ima pravo podnijeti prigovor putem platforme za online rješavanje sporova (Platforma za ORS). Poveznica na platformu za online rješavanje sporova (Platforma za ORS) je: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>.

Ukoliko podnositelj prigovora i Banka ne mogu riješiti nastali spor mogu rješavanje međusobnih spornih odnosa povjeriti centrima za mirenje odnosno tijelima za alternativno rješavanje potrošačkog spora.

Podnositelj može prijedlog za pokretanje postupka za alternativno rješavanje potrošačkog spora uputiti:

Hrvatska udruga za mirenje
Centar za mirenje, pregovaranje i rješavanje sukoba
Teslina 1/I , 10 000 Zagreb
e-mail: info@mirenje.hr
www.mirenje.hr

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori
Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb
e-mail: mirenje@hgk.hr
www.hgk.hr

Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori
Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb
e-mail: sudcasti@hgk.hr
www.hgk.hr

Ukoliko Korisnik/podnositelj prigovora/pritužbe smatra da Banka postupa 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/podnositelj prigovora/pritužbe 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 je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja Kartice, obavijestiti Banku o izvršenoj neautoriziranoj transakciji, odnosno o neizvršenoj ili neuredno izvršenoj transakciji jer u protivnom gubi prema Banci pravo na naknadu štete i ostala prava koja mu s tim u vezi pripadaju po mjerodavnim propisima i ovim Općim uvjetima.

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 o tome obavijestio Banku, i to do iznosa od 1.125,00 kn, a u cijelosti ako je postupao prijevarno 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 ovim 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 zloporabe 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.

Prigovor zbog troška plaćenog Karticom ne oslobađa Korisnika od obveze plaćanja tog troška. Ukoliko se ustanovi da je prigovor bio opravdan, 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 terećenu Karticu u stanje koje bi odgovaralo njezinom stanju da transakcija nije bila izvršena.

Korisnik je dužan dostaviti Banci sve podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki koje je naveo u prigovoru. Banka će u roku od 10 (deset) radnih dana od primitka prigovora vratiti Korisniku puni iznos platne transakcije ili u dogovoru s Korisnikom sporni iznos u koliko se ustanovi da je prigovor opravdan, odnosno dati će obrazloženje razloga odbijanja povrata. Ukoliko se ustanovi da je prigovor bio neosnovan, Banka od Korisnika može zatražiti plaćanje svih troškova koje je pritom snosila te naknade za rješavanje prigovora u skladu s Odlukom o naknadama.

Sve prigovore 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, putem distributivnih kanala koje mu Banka omogućuje u trenutku podnošenja zahtjeva, prijaviti Banci svaku promjenu svojih osobnih podataka, uključujući promjenu adrese, imena i/ili prezimena i svih drugih podataka koji utječu na pravo korištenja Kartice, 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 i naplatiti troškove njenog oduzimanja.

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 Izvatka, 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 i 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 poslovnoj mreži Banke, na Internet stranicama Banke: www.hpb.hr

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

Korisnik koji ne prihvaća predložene izmjene i dopune Općih uvjeta i/ili naknada može otkazati Ugovor do predloženog datuma stupanja izmjena i dopuna na snagu. U slučaju da Korisnik obavijesti Banku da ne prihvaća predložene izmjene i dopune Općih uvjeta i/ili naknada, 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 izmjenama i dopunama.

Izmjene tečaja koje proizlaze iz izmjene referentnih tečajeva određenih u ovim Općim uvjetima mogu se provesti bez prethodne obavijesti Korisniku. O navedenim izmjenama Banka će obavijestiti Korisnika putem obavijesti ili Izvatka, a iste će biti dostupne i u poslovnicama/ispostavama Banke, na Internet stranicama Banke: www.hpb.hr te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

Izmjene tečaja ili naknada koje su povoljnije za Korisnika mogu se provesti bez njegovog obavještavanja.

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 Korisnika
- u trenutku kad Korisnik iskoristi sav raspoloživi limit na Kartici;
- istekom važenja Kartice.

Osnovni korisnik može uz suglasnost Banke bilo kada otkazati Ugovor putem distributivnih kanala kojima Banka omogućuje tu uslugu prilikom podnošenja zahtjeva. Osnovni korisnik može i bilo

kada jednostrano otkazati Ugovor, putem distributivnih kanala kojima Banka omogućuje tu uslugu prilikom podnošenja zahtjeva, 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.

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

Banka je ovlaštena otkazati Ugovor i bez proteka otkaznog roka 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, u slučaju nepodmirenja naknada i troškova nastalih korištenjem Kartice te ako je Korisnik prilikom sklapanja Ugovora dao neistinite podatke.

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. Korisnik je dužan odmah po prestanku važenja Ugovora te u bilo kojem trenutku na zahtjev Banke vratiti Banci Karticu.

15. Završne odredbe

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 20. svibnja 2018. godine.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za izdavanje i korištenje VISA Prepaid kartica s nadoplatom za fizičke osobe koji su u primjeni od 04. prosinca 2017. godine. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve Ugovore o korištenju VISA Prepaid kartice s nadoplatom za fizičke osobe koji su zaključeni, odnosno sve VISA Prepaid kartice s nadoplatom koje su izdane fizičkim osobama - potrošačima do dana stupanja ovih Općih uvjeta na snagu.

Za sklapanje Ugovora i komunikaciju između Banke i Korisnika koristit će se hrvatski jezik. 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 Korisnikom koji se po mjerodavnim propisima smatra nerezidentom isključivo su nadležni hrvatski sudovi.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo

☎ 0800 472 472 🌐 www.hpbjhr.hr 📘 MOJPUNNOVCANIK