

HRVATSKA POŠTANSKA BANKA d.d.

Jurišićeva 4, HR-10000 Zagreb

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

Opće uvjete poslovanja Hrvatske poštanske banke d.d. izdavanje i korištenje potrošačkih nagradnih MasterCard kartica

1. OPĆE ODREDBE

Ovim Općim uvjetima poslovanja za izdavanje i korištenje potrošačkih nagradnih MasterCard kartica (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuje se ugovorni odnos koji nastaje između Hrvatske poštanske banke d.d. (dalje: Banka) i fizičke osobe kojoj se izdaje potrošačka nagradna MasterCard kartica i čiji je vlasnik Banka. Opći uvjeti i Pristupnica za korisnika potrošačke nagradne MasterCard kartice (u daljnjem tekstu: Pristupnica) čine Ugovor o izdavanju i korištenju MasterCard kartice.

Opće uvjete donosi i u skladu s njima platne usluge pruža Hrvatska poštanska banka d.d., 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

Opći uvjeti dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke te na Internet stranicama Banke www.hpb.hr

2. ZNAČENJE POJMOVA

Ugovor – okvirni ugovor o izdavanju i korištenju potrošačke nagradne MasterCard kartice kojim su utvrđena prava i obveze Banke i Korisnika, a koji čini Pristupnica i Opći uvjeti

Naručitelj - poslovni subjekt koji organizira nagradnu igru i s kojim Banka ima sklopljen Ugovor o poslovnoj suradnji za izdavanje Kartica

Dobitnik nagradne igre (dalje: Korisnik) - fizička osoba kojoj je Banka izdala karticu i čije je ime otisnuto na kartici

EFTPOS – uređaj koji služi za elektroničko plaćanje putem kartice

Kartica – MasterCard kartica s odgodom plaćanja, međunarodno valjana Kartica koja korisniku

omogućuje plaćanje roba i usluga u zemlji i inozemstvu

Ukupan trošak – svi troškovi nastali korištenjem kartice

Obavijest o učinjenim troškovima (dalje: Obavijest) – pisana informacija Korisniku o troškovima

Pristupnica – zahtjev za izdavanje potrošačke nagradne kartice dobitniku nagradne igre

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

Limit potrošnje – nagradni iznos sredstava koji korisnik može iskoristiti pri kupnji roba i usluga

3. POSTUPAK IZDAVANJA I ROK VAŽENJA KARTICE

Kartica se izdaje na zahtjev Naručitelja ili Banke na temelju popunjene i potpisane Pristupnice, svakoj punoljetnoj osobi sa stalnim prebivalištem u Republici Hrvatskoj ili s prebivalištem u inozemstvu, a sukladno Pravilima nagradne igre Naručitelja.

Dobitnik nagradne igre Pristupnicu predaje kod Naručitelja ili u poslovnica/ispostavama Banke. Potpisom pristupnice Korisnik prihvaća Opće uvjete koji su njen sastavni dio te dopušta Banci provjeru svih podataka navedenih u Pristupnici i prikupljanje drugih potrebnih informacija radi izdavanja kartice.

Kartica se izdaje s rokom važenja od jedne 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.

Banka Korisniku dostavlja Karticu poštom. Uz Karticu se ne izdaje PIN.

4. LIMIT POTROŠNJE

Banka odobrava Korisniku limit potrošnje u kunama, koji odredi Naručitelj.

Korištenjem Kartice smanjuje se raspoloživi iznos limita potrošnje po Kartici.

Korisnik može koristiti Karticu do visine odobrenog limita potrošnje. Nakon iskorištenog limita potrošnje, Kartica se blokira.

5. TEČAJEVI I NAKNADE

Za ponovno izdavanje Kartice zbog promjene matičnih podataka (imena i/ili prezimena), oštećenja, nestanka (gubitka ili krađe) kartice Banka naplaćuje naknadu.

Visina naknada je promjenjiva i naplaćuje se sukladno Odluci o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke d.d. za usluge u poslovanju (u daljnjem tekstu: Odluka o naknadama) važećoj na dan obračuna naknade.

Izvodi iz Odluke o naknadama dostupni su u pisanom obliku u poslovnica/ispostavama Banke te na Internet stranicama Banke www.hpb.hr.

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.

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

6. KORIŠTENJE KARTICE

Korisnik karticu po primitku obvezatno potpisuje 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 čiji je rok važenja istekao, ne smije se koristiti.

Kartica se može koristiti za bezgotovinska plaćanja pri kupnji roba i usluga na prodajnim mjestima s oznakom „MasterCard“ te za kupnju bez prisustva kartice.

U slučaju prekoračenja odobrenog limita potrošnje Korisnik je dužan podmiriti iznos prekoračenja.

Korisnik se prilikom korištenja Kartice mora pridržavati sljedećih pravila:

- Korisnik mora čuvati tajnim sve podatke naznačene na Kartici kao što su njen broj, rok važenja i sl.
- 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 potpisao na Kartici te tako potpisanu potvrdu predati prodajnom mjestu
- u slučaju neuspješne autorizacije platne transakcije, Korisnik od prodajnog mjesta može zatražiti i dobiti potvrdu o neuspješnoj autorizaciji
- Korisnik je dužan čuvati potvrde o autoriziranim i neautoriziranim transakcijama najmanje do primitka obavijesti o učinjenim troškovima koja se odnosi na razdoblje u kojem je izvršena ta transakcija,
- 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.

Korisnik kartice pri kupnji robe i usluga na prodajnom mjestu identificira se potpisom na potvrdi o transakciji na identičan način kao što je potpisao karticu. Potpisana potvrda o transakciji predstavlja dokaz da je transakcija autentificirana od strane Korisnika.

Korisnik kartice pri kupnji robe i usluga putem Interneta te prilikom kataloške ili telefonske prodaje identificira se unosom broja kartice, datumom isteka kartice, troznamenkastim kontrolnim brojem otisnutim na poleđini kartice te ostalim podacima traženim od trgovca, što je nedvojbeni dokaz identiteta Korisnika kartice i autentifikacije obavljene transakcije.

Svaki drugi način uporabe kartice, kao i 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 prihvaćanjem ovih Općih uvjeta

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

7. ODGOVORNOSTI ZA OBVEZE NASTALE IZDAVANJEM I KORIŠTENJEM KARTICE

Korisnik je dužan pisanim putem prijaviti Banci svaku promjenu svojih osobnih podataka uključujući promjenu adrese, promjenu imena i/ili prezimena 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.

Korisnik o promjenama osobnih podataka obavještava Banku u poslovnicama ili ispostavama Banke ili u poštanskim uredima Hrvatske pošte d.d.

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

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

Korisnik ovlašćuje Banku da prilikom korištenja Kartice provjeri njegov identitet putem prodajnog mjesta, 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 zlouporabe 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 zlouporabe kartice te se ne može pozivati na odredbu o isključenju odgovornosti iz prethodnog stavka ove točke Općih uvjeta poslovanja.

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.

8. IZVJEŠĆIVANJE I UVJETI PLAĆANJA

Banka jednom mjesečno, putem Obavijesti, izvještava Korisnika o svim prometima nastalima korištenjem Kartice i o visini odobrenog limita potrošnje.

Ukoliko Korisnik ne primi Obavijest najkasnije do 5-og dana u mjesecu dužan je o tome obavijestiti Banku jer se u protivnom Obavijest smatra uredno uručenom.

9. 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 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 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 Općim uvjetima) za zaštitu svog PIN-a.

Reklamacija troška plaćenog karticom ne utječe na raspoloživost limita potrošnje. Korisnik ima pravo na

povrat neosnovano naplaćenog iznosa, tek ukoliko se ustanovi da je reklamacija bila opravdana.

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

Banka će odgovoriti Klijentu na uredno zaprimljenu reklamaciju najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana njenog zaprimanja.

Ukoliko Korisnik smatra da Banka postupka 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.

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.

10. 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
- nakon potrošenog limita
- nakon isteka Kartice
- smrću Korisnika.

Banka je ovlaštena otkazati Ugovor te onemogućiti Korisniku daljnje korištenje kartice ukoliko Korisnik postupka 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.

11. ZAŠTITNE I KOREKTIVNE MJERE

Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o nestanku (gubitku ili krađi), zloupotrebi i izostanku primitka 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 Hrvatske pošte d.d.

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

Banka će odmah po saznanju blokirati karticu i onemogućiti njeno daljnje korištenje te po primitku pisane prijave izraditi zamjensku karticu.

Ukoliko korisnik pronađe karticu nakon prijave njenog nestanka, ne smije ju koristiti, već je mora prerezati odmah vratiti Banci osobno ili preporučeno poštom na gore navedenu adresu. Troškove učinjene pronađenom nevažećom karticom snosi Korisnik kartice u cijelosti.

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

- ako je račun koji je vezan uz karticu blokirani,
- po saznanju banke o slučaju smrti Korisnika,
- koji se odnose na sigurnost kartice,
- koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje kartice s namjerom prijevare.

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.

Korisnik je suglasan da Banka može podatke i osobne podatke, a što uključuje i matični broj građana, prikupljati, obrađivati i njima se koristiti u svrhu pružanja bankovnih i drugih financijskih usluga na koje su Banka i članice HPB grupe ovlaštene te u svrhu realizacije zaključenih pravnih poslova. Podacima i osobnim podacima smiju se koristiti samo u navedene svrhe, dok se temelj za njihovo prikupljanje, obradu, korištenje i čuvanje nalazi u Zakonu o kreditnim institucijama, Zakonu o Hrvatskoj narodnoj banci, Zakonu o platnom prometu, Zakonu o deviznom poslovanju, Zakonu o računovodstvu i drugim zakonskim i podzakonskim propisima koji se tiču bankarskog poslovanja.

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

Banka će o izmjenama Općih uvjeta obavijestiti Korisnika najmanje 2 (dva) mjeseca prije datuma početka primjene izmjena, i to pisanim putem u Obavijesti.

Izmjene Općih uvjeta Banka će učiniti dostupnima u svim poslovnica/ispostavama Banke te na Internet stranicama Banke www.hpb.hr najmanje 2

(dva) mjeseca prije predloženog datuma početka primjene izmjena.

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 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 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 01. siječnja 2011. godine kojim danom prestaje primjena Općih uvjeta poslovanja za izdavanje i korištenje potrošačkih nagradnih MasterCard kartica od lipnja 2008. 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.

Za sve odredbe Općih uvjeta koje su protivne kogentnim odredbama važećih propisa smatrat će se da su zamijenjene kogentnim odredbama s danom početka njihove primjene.

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.