



OPĆE UVJETE IZDAVANJA I KORIŠTENJA MAESTRO KARTICE VEZANE ZA TEKUĆI RAČUN JADRANSKE BANKE DD ŠIBENIK

I. UVODNE ODREDBE

I.1. CILJ AKTA

Članak 1.

Cilj Općih uvjeta izdavanja i korištenja Maestro kartice vezane za tekući račun Jadranske banke d.d. Šibenik (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) je propisati uvjete za izdavanje i korištenje kartice (u daljnjem tekstu: kartica), provođenje kartičnih transakcija, obračun i naplata kartičnih transakcija, rok važenja i zamjena kartica, blokada računa i kartice, gubitak ili krađa kartice, naknade, informiranje, obavješćivanje, reklamacije, prigovori i odgovornosti, te rješavanje sporova i valjanost Općih uvjeta.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima poslovanja s građanima, Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima građana i pojedinačno sklopljenim ugovorima o transakcijskom računu između Banke i Korisnika te s drugim pripadajućim općim uvjetima, Odlukom o naknadama za obavljanje bankarskih usluga te ostalim aktima Banke.

I.2. KORISNICI AKTA

Članak 2.

Odredbi ovog akta moraju se pridržavati klijenti Banke, i svi zaposlenici Direkcije poslova sa stanovništvom, zaposlenici Direkcije podrške i ostalih stručnih službi na koje ovaj akt posredno utječe.

I.3. UTJECAJ NA POSLOVNI PROCES

Članak 3.

Ovaj akt utječe posredno na sve poslovne procese Banke.

II. DEFINICIJE I OPISI

Članak 4.

Banka – u smislu ovih Općih uvjeta Banka je Jadranska banka d.d. Šibenik, A. Starčevića 4, pružatelj usluga platnog prometa u skladu s ovim Općim uvjetima; Internet stranica: www.jadranska-banka.hr
OIB: 02899494784
BIC/SWIFT: JADRHR2X
IBAN: HR86 2411 0061 0111 1111 6

Popis poslovnica Banke zajedno sa adresama za komunikaciju nalaze se na Internet stranici Banke ili u poslovnim prostorima Banke namijenjenih za poslovanje s Korisnicima.

Banka posluje temeljem odobrenja za rad izdanog od strane Hrvatske narodne banke (dalje u tekstu: HNB) koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke te se Banka nalazi na popisu kreditnih institucija objavljenih na internetskoj stranici HNB-a (www.hnb.hr)

Banka je upisana u sudski registar Trgovačkog suda u Zadru, stalna služba u Šibeniku pod brojem upisa :060001044

Akti Banke – u smislu odredbi Općih uvjeta jesu svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koja su klijentu dostupna putem pojedinih distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlasti i obveze klijenta i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i Banke same (primjerice: Posebni opći uvjeti, Odluke o naknadama i tome sl.).

Tekući račun - transakcijski račun (u daljnjem tekstu: račun) kojega za vlasnika računa Banka otvara i vodi u svrhu pružanja usluga platnog prometa i u druge svrhe povezane s obavljanjem bankovnih usluga

Vlasnik računa - fizička osoba koja je potrošač, a koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja i s Bankom sklopi Ugovor o tekućem računu.

Punomoćnik - punoljetna, poslovno sposobna fizička osoba-potrošač koju vlasnik računa pisanim putem ovlasti za raspolaganje sredstvima na računu

Korisnik kartice –vlasnik računa kojemu je Banka izdala platnu karticu (osnovni korisnik kartice) te osoba kojoj je Banka izdala platnu karticu na temelju odobrenja vlasnika računa (dodatni korisnik kartice) u skladu s odredbama navedenog ugovora, ovih Općih uvjeta i Općih uvjeta poslovanja s građanima Jadranske banke d.d.

Osnovni korisnik - je fizička osoba, klijent Banke, kojoj je Banka izdala karticu temeljem Ugovor o otvaranju tekućeg računa i čije je ime otisnuto na Kartici

Dodatni korisnik - je fizička osoba koja je ovlaštena, od strane Osnovnog korisnika ili na temelju zakona, raspolagati sredstvima na računu, a kojoj je Banka izdala karticu i čije je ime otisnuto na Kartici

Platna kartica – sredstvo koje omogućuje njezinom korisniku izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotovog novca i /ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju

Platitelj – fizička osoba-potrošač koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa;

Primatelj plaćanja – fizička ili pravna osoba kojoj su namijenjena novčana sredstva koja su bila predmet platne transakcije;

Ugovor – ugovor o tekućem računu

Okvirni ugovor – ugovor o platnim uslugama kojim se uređuje buduće izvršenje platnih transakcija, a koji čine: Ugovor o tekućem računu, Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima fizičkih osoba-potrošača, ovi Opći uvjeti, Opći uvjeti poslovanja s građanima i drugi opći uvjeti za usluge koje ugovaraju Banka i Korisnik.

MBPlus transakcija - plaćanje robe i usluga s odgodom i na rate na EFT-POS uređajima na prodajnim mjestima na kojima je to omogućeno.

Limit za plaćanje na rate – novčani iznos odobren od strane Banke kao iznos koji se može koristiti u svrhu plaćanja s odgodom i na rate.

Platna usluga - usluga Banke koja može biti: polaganje gotovog novca na račun, podizanje gotovog novca s računa, izvršenje pojedinačnih i niza platnih transakcija iz sredstava na računu ili iz dopuštenog prekoračenja; platna usluga uključuje izvršenje platne transakcije izravnog terećenja, uključujući jednokratne platne transakcije inicirane platnim instrumentom i prijenos sredstava na račun primatelja;

Bankovna usluga - usluga otvaranja i vođenja svih vrsta bankovnih proizvoda te naplata naknada za vođenje, ugovaranje i izvršenje usluga, te obračun i prijepis kamata;

Platna transakcija –polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obaveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja;

Domaća valuta - valuta HRK (kuna);

Strana valuta - valuta država članica EU i trećih država;

Platni instrument – svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između vlasnika računa i Banke koje vlasnik računa/korisnik kartice primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje, kao što su platne kartice;

Kartični podaci - broj kartice, datum isteka kartice i CVC2 broj.

Broj kartice – broj od 16 znamenki naveden na kartici, a na temelju kojeg se identificiraju transakcije nastale korištenjem kartice.

CVC broj - troznamenasti kontrolni broj otisnut je na poleđini kartice u prostoru za potpis s desne strane kao posljednja skupina od 3 znamenke, a služi za provjeru informacija o Kartici tijekom procesa Autorizacije.

Pin – osobni identifikacijski broj koji se dodjeljuje uz karticu i služi za identifikaciju Korisnika, a poznat je isključivo Korisniku.

Personalizirana sigurnosna obilježja kartice – elementi kartice nužni za realizaciju plaćanja na prodajnim mjestima bez fizičkog prisustva trgovca (Internet, kataloška i telefonska prodaja), a podrazumijevaju: broj Kartice, datuma isteka Kartice, troznamenasti kontrolni broj otisnut na Kartici.

Internet trgovac – trgovac ili trgovina koja nudi proizvode ili usluge putem interneta.

OTP – dinamička zaporka, jednokratni broj koji se šalje korisniku na prijavljeni broj mobitela a služi za autentifikaciju.

MasterCard SecureCode zaporka - osobno kreirana zaporka od strane Korisnika kartice koja služi kao dodatni element autentifikacije kod plaćanja na pojedinim prodajnim mjestima bez prisustva trgovca (Internet prodajna mjesta).

Bankomat – elektronički uređaj koji primarno omogućuje automatsku isplatu i/ili uplatu gotovine s računa, provjeru stanja pripadajućeg računa korisnika kartice, kao i druge usluge koje Banka omogućuje korištenjem ovog uređaja uz autorizaciju PIN-om.

EFT-POS terminal – elektronički uređaj na prodajnom ili isplatnom mjestu namijenjen provođenju platnih transakcija plaćanja roba i/ili usluga ili isplate gotovine, koji ovisno o sustavu može zahtijevati autorizaciju transakcije od strane Korisnika na način uvjetovan od strane samog EFT-POS uređaja i kartice (bez identifikacije, identifikacija PIN-om ili potpis evidencije utroška);

Dnevni limiti – ukupni dnevno dozvoljeni iznos transakcija isplate gotovine po kartici i ukupno dnevno dozvoljeni iznos transakcija plaćanja na prodajnim mjestima po kartici.

Referentni tečaj – prodajni tečaj definiran od strane HNB-a koji se koristi u preračunu originalnog iznosa kartične transakcije na dan obrade zaprimljene transakcije u iznosu i valuti terećenja računa.

Skimming – proces kopiranja platne kartice i korištenja duplikata kartice bez znanja odnosno pristanka Korisnika i Banke

Tarifa naknada – interni akt Banke „*Naknade Banke za usluge u poslovanju s domaćim i stranim fizičkim osobama – građanima*“

Politika zaštite osobnih podataka Jadranske banke – 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.

III. OPĆE ODREDBE

Članak 5.

U odnosu na Opće uvjete poslovanja po transakcijskim računima fizičkih osoba-potrošača ovi Opći uvjeti smatraju se posebnima, a reguliraju prava i obveze Korisnika u korištenju kartice te prava i obveze Banke u pružanju usluga u vezi s karticom.

Opći uvjeti zajedno s Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima fizičkih osoba-potrošača, Ugovorom i Tarifom naknada za usluge u poslovanju s građanstvom, te ostalim internim aktima, sastavni su dio Okvirnog ugovora o platnim uslugama.

Opći uvjeti izrađuju se na hrvatskom jeziku na kojem će se odvijati i komunikacija s korisnikom kartice za vrijeme trajanja ugovornog odnosa.

Izrađeni su u pisanom obliku i dostupni korisnicima kartica u mreži poslovnica, na Internet stranici Banke ili putem drugih distribucijskih kanala Banke.

III.1. POSTUPAK IZDAVANJA KARTICE I PIN-a

Članak 6.

Nakon otvaranja tekućeg računa Banka će vlasniku računa (u daljnjem tekstu: osnovni korisnik kartice) i osobama koje je on ovlastio (u daljnjem tekstu: dodatni korisnik kartice) (u daljnjem tekstu pod zajedničkim nazivom: korisnik kartice), izdati platnu karticu. Vlasnik računa dužan je informirati dodatne korisnike kartice o uvjetima korištenja računa i kartice. Uz tekući račun izdaje se Maestro debitna platna kartica.

Uz svaku platnu karticu izdaje se osobni identifikacijski broj (PIN), Osnovni i dodatni korisnik kartice preuzimaju PIN u poslovnici Banke, a karticu će im Banka dostaviti putem pošte na adresu koju je klijent naveo prilikom otvaranja tekućeg računa i/ili zadavanja zahtjeva/pristupnice za korištenje Maestro kartice.

Korisnik kartice mora platnu karticu potpisati trajnom olovkom (kemijska olovka). Nepotpisana platna kartica je nevažeća, a korisnik kartice snosi sav rizik i posljedice zloupotrebe nepotpisane platne kartice. Banka neće klijentu izdati Maestro karticu ukoliko klijent tako zatraži već će izdati samo potpisnu karticu za raspolaganje novčanim sredstvima u poslovnici Banke.

Banka može vlasniku tekućeg računa odobriti limit za plaćanje na rate u skladu s Pravilnikom o uvjetima za odobravanje Maestro limita za plaćanje na rate po tekućem računu građanina – potrošača i Procedurama za vođenje transakcijskih računa o čemu će se zaključiti poseban ugovor između Banke i vlasnika računa.

Navedeni ugovor zaključuje se na temelju zahtjeva vlasnika tekućeg računa.

Vlasnik tekućeg računa može ovlastiti sve ili samo neke dodatne korisnike kartica za korištenje kartica uz plaćanje na rate te im isto tako oduzeti to ovlaštenje.

Banka može opozvati odobreni, a neiskorišteni limit za rate ili tražiti otplatu iskorištenog limita za rate u cijelosti ako vlasnik računa neuredno i na vrijeme ne izvršava preuzete

ugovorne obveze, ako Banka od nadležnog tijela zaprimi nalog za postupanje po prisilnoj osnovi za naplatu s računa ili ako je došlo do pogoršanja financijske situacije vlasnika računa koja može utjecati na urednost izvršenja preuzetih obveza odnosno ako se vlasnik računa ne pridržava bilo koje odredbe okvirnog ugovora ili u slučaju nekog drugog opravdanog razloga.

III.2. OBNOVA KARTICE

Članak 7.

Kartica je važeća do zadnjeg dana mjeseca u godini koji je naveden na kartici i automatski se obnavlja ako se korisnik platne kartice pridržava ovih Općih uvjeta i redovito ispunjava sve svoje obveze.

Banka će karticu obnoviti prije isteka valjanosti platne kartice. Banka će obnovljenu karticu dostaviti poštom. Platnu karticu čiji je rok valjanosti istekao korisnik kartice mora uništiti (prerezati) i baciti. Banka kartice kojima je istekao rok valjanosti u sustavu poništava prvim radnim danom sljedećeg mjeseca.

III.3. KORIŠTENJE KARTICE

Članak 8.

Korisnik kartice dužan je koristiti karticu u skladu s odredbama Okvirnog ugovora. Platna kartica nije prenosiva na drugu osobu i može je koristiti isključivo korisnik platne kartice čije ime je otisnuto na platnoj kartici.

Korisnik kartice dužan je neposredno nakon njezinog primitka poduzeti razumne mjere za zaštitu njenih personaliziranih sigurnosnih obilježja, platnu karticu brižno čuvati i štiti kao dobar gospodar, spriječiti njezin gubitak, neovlaštenu uporabu te uvid u PIN.

Korisnik kartice je dužan PIN zapamtiti, a obavijest o PIN-u uništiti. Korisnik platne kartice PIN ne smije nikom otkriti, ne smije ga čuvati s platnom karticom ili zapisati na platnu karticu.

Za sve posljedice zlouporabe PIN-a odgovoran je korisnik platne kartice. Korisnik platne kartice također je dužan osigurati da se postupci s platnom karticom kod primatelja plaćanja izvode u njegovoj nazočnosti i pod njegovim nadzorom, inače to čini na vlastitu odgovornost.

Korisnik autorizira odnosno daje suglasnost za platnu transakciju na jedan od slijedećih načina:

- umetanje i korištenje Kartice na bankomatu uz unos PIN-a
- umetanje kartice na EFT-POS terminalu
- unos i/ili davanje Personaliziranih sigurnosnih obilježja kartice, MasterCard SecureCode zaporki te ostalih podataka na zahtjev trgovca pri plaćanju na Internet prodajnim mjestima, putem kataloške ili telefonske prodaje
- umetanje i korištenje Kartice na EFT-POS terminalu za plaćanja s odgodom odnosno na rate na onim EFT-POS uređajima na prodajnim mjestima na kojima to bude omogućeno

Kod plaćanja s odgodom, korisnik kartice može prilikom izvršenja transakcije na EFT-POS uređaju prodajnog mjesta odrediti odgodu plaćanja najviše do 90 dana od dana

izvršenja transakcije. Kod plaćanja na rate, korisnik kartice može prilikom izvršenja transakcije na EFT-POS uređaju prodajnog mjesta odrediti otplatu plaćenog iznosa u ratama i to najmanje 2, a najviše 12 mjesečnih rata, a može odrediti i otplatu plaćenog iznosa uz odgodu i na rate pri čemu može odrediti odgodu plaćanja prve rate za najviše 30 dana od dana izvršene transakcije te otplatu cjelokupnog iznosa u najmanje 2, a najviše 11 mjesečnih rata.

Korisnik kartice ne može opozvati izvršenje platne transakcije nakon što je ista autorizirana.

Korisnik može koristiti karticu do visine raspoloživih sredstava na računu, a u granicama Dnevnih limita.

Dnevni limiti za Maestro karticu predstavljaju:

- na bankomatima dnevni limit 3.000,00 HRK
- na prodajnim mjestima dnevni limit 8.000,00 HRK

Dnevni limiti su promjenjivi i uz suglasnost Banke mogu se mijenjati na zahtjev Korisnika.

Korisnik kartice ne smije karticu koristiti u nezakonite svrhe, uključujući kupnju robe i usluga koje su zabranjene u Republici Hrvatskoj.

III.4. OBRAČUN PLATNIH TRANSAKCIJA

Članak 9.

Transakcije učinjene Karticom umanjuju raspoloživa sredstava na računu po izvršenju transakcije, a korisnik je suglasan i prima na znanje, da datum terećenja računa može biti različit od datuma nastanka transakcije.

Osnovni korisnik preuzima obvezu plaćanja svih učinjenih troškova po osnovi svih kartica izdanih uz tekući račun.

Kartica je izdana uz kunski račun, te naplata svih transakcija učinjenih karticom, kao i pripadajućih naknada, obračunava se u kunama.

Za troškove učinjene karticama u inozemstvu, Banka će iznos transakcije iskazan u stranoj valuti preračunati u kune na sljedeći način:

– za transakcije nastale Maestro karticama, MasterCard će po Referentnom tečaju preračunavati originalni iznos transakcije u EUR, a iz tog iznosa kunska protuvrijednost se izračunava po prodajnom tečaju za devize na dan obrade zaprimljene transakcije.

Prodajni tečaj HNB-a dostupan je na www.hnb.hr.

Korisnik prima na znanje i suglasan je da snosi odgovornost za sve uvjete koje je prihvatio na bankomatu i/ili EFT-POS terminalu prilikom korištenja Kartice, u ili izvan teritorija RH.

III.5. OGRANIČENJE KORIŠTENJA PLATNE KARTICE

Članak 10.

Banka će izvršiti preventivnu blokadu korištenja kartice u sljedećim slučajevima:

- ako postoje razlozi koji ukazuju na eventualnu zlouporabu kartice ili krađu podataka s kartice, nova platna kartica će se korisniku u tom slučaju izraditi bez naplate troškova izdavanja;
- kada Banka sumnja na neovlašteno korištenje kartice ili njezino korištenje s namjerom prijevare;
- kada Banka ima dospjela nenaplaćena potraživanja prema vlasniku računa po bilo kojoj osnovi u Banci;
- ako je transakcijski račun vezan uz karticu u nedozvoljenom prekoračenju ili je blokiran
 - po saznanju Banke za smrt Korisnika
 - kad je prijavljena krađa ili gubitak kartice
 - na zahtjev vlasnika računa
 - u situacijama značajnima za sigurnost Banke ili sigurnost svih ugovornih strana, bez prethodnog upozorenja.

O namjeri i razlozima blokiranja kartice Banka će, osim ukoliko blokira platni instrument na zahtjev vlasnika računa, obavijestiti vlasnika računa pisanim putem na njegovu zadnju dostavljenu adresu, ukoliko je to moguće prije blokade, a u suprotnom odmah nakon blokade. Banka nije dužna obavještavati vlasnika računa ako je davanje obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili suprotno zakonu.

Blokadom Kartica ne prestaje odgovornost Klijenta za transakcije nastale za vrijeme korištenja Kartice.

Korištenje Kartice može se deblokirati podnošenjem zahtjeva u poslovnicu Banke ukoliko su po isključivoj procjeni Banke otklonjeni uzroci blokade Kartice.

III.6. IZGUBLJENA I UKRADENA KARTICA

Članak 11.

U slučaju gubitka ili krađe Kartice te po saznanju o izvršenim neautoriziranim transakcijama Korisnik je dužan odmah o tome najbržim putem obavijestiti Banku radi sprečavanja zlouporabe i to na sljedeće brojeve telefona: na broj telefona autorizacijskog centra Erste Group Card Processora 01 3078 699; 072 600699 te je telefonsku prijavu dužan, bez odgađanja, potvrditi Banci u pisanom obliku, osobno u najbližoj poslovnicu Banke te iznimno u dogovoru s Bankom poštom ili e-mailom.

Osnovni korisnik snosi financijsku odgovornost za troškove nastale neovlaštenim korištenjem Kartice do trenutka prijave Banci o njezinu gubitku ili krađi.

Neovisno o prethodnom stavku, Osnovni korisnik odgovara za sve izvršene neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa 1.125,00 kuna, ako je njihovo izvršenje posljedica korištenja izgubljenoga ili ukradenoga platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe ako Korisnik nije čuvao PIN, karticu i/ili njena personalizirana sigurnosna obilježja, odnosno osnovni korisnik odgovara u punom iznosu neautorizirane platne transakcije ako je Korisnik postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više točaka iz ovih Općih uvjeta.

Nakon primitka pisane obavijesti o gubitku ili krađi Kartice, Banka će na zahtjev Korisniku izdati zamjensku karticu i PIN

Ako Korisnik nakon prijave nestanka pronađe karticu, ne smije je koristiti, već je o tome dužan obavijestiti Banku.

Korisnik može deblokirati pronađenu Karticu osobno u poslovnicu Banke, ako prethodno Banka već nije izdala zamjensku Karticu u skladu s prethodnim stavkom.

III.7. IZVJEŠĆIVANJE

Članak 12.

Banka jednom mjesečno izvještava vlasnika tekućeg računa o izvršenim platnim transakcijama putem izvoda prometa po računu. Kada se izvadak dostavlja poštom, smatra se dostavljenim ukoliko je poslan na zadnju adresu o kojoj je vlasnik tekućeg računa obavijestio Banku.

III.8. REKLAMACIJE ZA NE/AUTORIZIRANE PLATNE TRANSAKCIJE

Članak 13.

Vlasnik je dužan obavijestiti Banku o neautoriziranoj, neizvršenoj i/ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji odmah po saznanju za takvu transakciju, a najdulje u roku od 10 dana od dana saznanja za tu transakciju. Danom saznanja za neautoriziranu, neizvršenu i/ili neuredno izvršenu platnu transakciju smatra se dan kada je Banka vlasniku dostavila ili učinila dostupnim na ugovoreni način izvod prometa po računu u kojemu je takva transakcija bila/morala biti evidentirana. Ukoliko izvod čiji primitak vlasnik očekuje u skladu s ugovorenim intervalima izvješćivanja izostane, vlasnik je dužan o tome bez odgađanja obavijestiti Banku. Banka ne odgovara za propuštanje gore navedenog roka kao ni za bilo koju drugu štetu koja može nastati zbog izostanka navedenih izvoda ako o tom izostanku nije bez odgađanja izviještena. O neautoriziranoj, neizvršenoj i/ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji vlasnik mora obavijestiti Banku sukladno prethodnim odredbama najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja odnosno odobrenja računa, u suprotnom gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane odnosno neuredno izvršene platne transakcije.

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

Kada Banka utvrdi da se radi o autoriziranoj, odnosno ispravnoj transakciji, Banka će korisniku predočiti dokaze o autorizaciji, odnosno o izvršenoj transakciji. U slučaju kad se utvrdi o neautoriziranoj, ili nepravilno izvršenoj transakciji, Banka će Korisniku bez odgađanja transakciju ili vratiti iznos transakcije te izvršiti povrat naknade ako je plaćena, a u slučaju terećenja računa dovesti račun u stanje koje bi odgovaralo stanju da platna transakcija nije bila ni izvršena.

Korisnik može zatražiti povrat novčanih sredstava za autorizirane platne transakcije koje su izvršene od strane ili preko primatelja plaćanja u roku od 10 dana od dana saznanja za tu transakciju.

Banka može od platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki koje je korisnik naveo u reklamacijskom zahtjevu. Ako Banka ustanovi da je reklamacija opravdana, vratit će u roku od deset (10) radnih dana od primitka reklamacije puni iznos platne transakcije, odnosno dati obrazloženje za odbijanje povrata.

Članak 14.

Korisnik i Banka suglasno utvrđuju da Korisnik svojom voljom sam odabire, te da Banka ne utječe na njegov izbor na niti jedan način, koji će proizvoditi i/ili usluge biti plaćeni

Karticom te kod kojeg prodajnog mjesta će ih Korisnik kupiti. U skladu s navedenim, reklamacije kao i sve eventualne nesuglasice i sporove oko kvalitete i isporuke roba i/ili usluga, odnosno oko materijalnih ili pravnih nedostataka robe i/ili usluga plaćenih Karticom Korisnik će riješiti isključivo s trgovcem /prodajnim mjestom.

Banka ne odgovara ni za kakvu štetu nastalu Korisniku, kao posljedica neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza od strane prodajnog mjesta.

Bez obzira na takvu prirodu reklamacije, Korisnik je obavezan podmiriti dugovanje prema Banci učinjeno Karticom.

Banka ne snosi odgovornost za neprihvatanje Kartice na prodajnom mjestu ili ako trgovac ne želi prihvatiti karticu, ili ako zbog neispravnog korištenja EFT-POS terminala, odnosno tehničkih problema transakciju nije u mogućnosti obaviti na zahtjev korisnika, kao ni za bilo kakvu štetu koja bi se dogodila prilikom kupnje karticom.

Osnovni korisnik snosi svu štetu nastalu neovlaštenim i nepravilnim korištenjem svih kartica vezanih za tekući račun.

III.9. ODGOVORNOSTI KORISNIKA

Članak 15.

Korisnik se obvezuje pisano izvijestiti Banku o svim svojim statusnim promjenama, kao i o promjeni adrese i kontakt podataka (uključujući, a ne ograničavajući se na adresu koju je posljednju dostavio Banci, broj telefona, broj mobilnog telefona, e-maila i sl.), te jamči za potpunost i točnost svih dostavljenih kontakt podataka. U protivnom snosi odgovornost za svaku štetu koja bi Banci ili Korisniku mogla nastati propuštanjem izvještavanja Banke.

U svrhu sigurnosti, Korisnik je dužan postupati s Karticom i PIN-om s pažnjom dobrog gospodara te je obavezan:

- onemogućiti trećim osobama korištenje Kartice
- čuvati tajnost svog PIN-a. PIN se ne smije priopćiti trećim osobama, zapisivati ili čuvati u bilo kojem obliku zajedno s Karticom
- prilikom unosa PIN-a paziti da nitko ne vidi utipkani tajni broj. U slučaju da Korisnik posumnja da je netko upoznat s PIN-om, potrebno je izmijeniti PIN na bankomatu s raspoloživom uslugom promjene PIN-a. U slučaju sumnje na korištenje Kartice s tako kompromitiranim PIN-om Korisnik mora odmah obavijestiti Banku, kako bi se Kartica pravovremeno blokirala
- brinuti da se svi postupci s Karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom
- redovno pratiti transakcije nastale Karticom te stanje po pripadajućem Računu, kao i voditi brigu o učinjenim troškovima nastalim Karticom
- poduzeti sve razumne mjere za zaštitu Personaliziranih sigurnosnih obilježja Kartice, čuvati tajnost MasterCard SecureCode zaporki i ne davati podatke o Kartici, osim u slučaju korištenja Kartice sukladno ovim Općim uvjetima

Odgovornost za štete nastale nepažljivim korištenjem Kartice, kao i svi troškovi koji iz toga proizlaze, terete Osnovnog korisnika. Sav rizik zloupotrebe PIN-a i MasterCard SecureCode zaporki pada isključivo na teret Osnovnog korisnika.

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 prihvatanjem ovih Općih uvjeta preuzima svu odgovornost za slučaj nezakonite kupnje Karticama koje su predmetom ovih Općih uvjeta.

Svaku štetu nastalu nepridržavanjem odredbi Općih uvjeta od strane svih Korisnika snosi Osnovni korisnik.

III.10. ZAŠTITA PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

Članak 16.

Banka prikuplja i dalje obrađuje osobne podatke Klijenata u svrhe s kojima je Klijent upoznat, a radi provedbe poslovnog odnosa klijenta i Banke i provedbe zakonskih propisa kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma i u izvršavanju drugih zakonskih obveza Banke, pri čemu se osiguravaju tehničke, organizacijske i kadrovske mjere zaštite osobnih podataka Klijenata.

Obrada osobnih podataka obavlja se u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka. Banka osobne podatke ne prikuplja u opsegu većem nego što je nužno da bi se postigla utvrđena svrha.

Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom zaštite osobnih podataka Jadranske banke d.d., javno dostupnoj na internet stranicama Banke www.jadranska-banka.hr.

Banka zadržava pravo odbiti uspostavu poslovne suradnje i/ili ugovaranje nove bankovne ili financijske usluge ako klijent odbije dati podatke koji su potrebni za izvršenje ugovora i za aktivnosti prije sklapanja ugovora i/ili odbije dati podatke koji su potrebni za ispunjenje pravnih obveza voditelja obrade ili izvršavanja službenih ovlasti Banke kao voditelja obrade.

III.11. POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA

Članak 17.

Ukoliko Klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo ili neopravdano terećen račun, ovlašten je u što kraćem roku, a najkasnije u roku od 30 dana (osim ako izrijekom nije ugovoren drugi rok), dostaviti Banci pisani prigovor na njenu poslovnu adresu ili isti predati u poslovnicu Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će se proslijediti nadležnom tijelu/osobi za rješavanje reklamacija.

Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije, kao i dokaz o osnovanosti prigovora. U slučaju nepotpunosti prigovora, Banka može zatražiti od Klijenta da prigovor upotpuni, a ukoliko Klijent to ne učini u roku od 8 dana od poziva, Banka će smatrati da je Klijent odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem klijenta s prigovorom i/ili s dopunom prigovora.

Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse Banke i smatra se da Klijent nema dodatnih zahtjeva, pored onih koji iz samog poslovnog odnosa proizlaze.

Banka će o osnovanosti prigovora i o poduzetim mjerama obavijestiti Klijenta najkasnije u roku od najkasnije 15 dana od dana primitka ili eventualno upotpunjenog prigovora, osim u slučaju ako je posebnim Općim uvjetima ili propisom za pojedinu vrstu financijske

usluge propisan drugačiji rok. Ovlaštena tijela/osobe koje provode postupak rješavanja prigovora i njihove ovlasti propisane su aktima Banke.

U slučaju da podnositelj prigovora/pritužbe nije zadovoljan odgovorom odnosno rješenjem Banke o istome može pisanim putem obavijestiti Hrvatsku narodnu banku ili podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore
Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb
ili online putem linka na mrežnu stranicu Centra
<https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>.

III.12. IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPORA, SUDSKA NADLEŽNOST I MJERODAVNO PRAVO

Članak 18.

U slučaju eventualnog spora proizašlog iz Općih uvjeta, Klijent i Banka rješavat će ga sporazumno. U slučaju da se rješavanje spora povjeri sudu ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Šibeniku uz primjenu prava Republike Hrvatske.
U svim sporovima između Banke i Klijenta koji nastanu u poslovanju može se staviti prijedlog za izvansudsko rješavanje spora Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore
Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb
ili online putem linka na mrežnu stranicu Centra
<https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>
Nagodba sklopljena u postupku mirenja ima svojstvo ovršne isprave.

III.13. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 19.

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio okvirnog ugovora i primjenjuju se i na prethodno zaključene ugovore o otvaranju i vođenju tekućih računa, a objavljeni su na internetskoj stranici Banke i dostupni u svim poslovnica Banke, te će se korisniku, na njegov zahtjev, uručiti preslika akta, bez naknade.
Na sve poslove i usluge regulirane ovim Općim uvjetima primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.
Izmjene i dopune Općih uvjeta izrađuju se i objavljuju na isti način kao i Opći uvjeti. U slučaju promjene Općih uvjeta Banka će dva mjeseca prije stupanja na snagu izmjena o iste objaviti u poslovnoj mreži i na Internet stranicama Banke.
Ako Klijent nije suglasan s izmjenama, može bez otkaznog roka i bez naknade otkazati Ugovor. Ugovor mora otkazati pisano, najkasnije do predloženog dana stupanja izmjena na snagu.
Smatrat će se da je Klijent prihvatio navedene izmjene ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Općih uvjeta ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

IV. AŽURIRANJE

Članak 20.

Ažuriranje akta vrši se sukladno člancima 10. i 11. **«Pravilnika za izradu akata Jadranske banke d.d. Šibenik».**

V. STUPANJ POVJERLJIVOSTI

Članak 21.

Akt je klasificiran u klasifikacijski razred javno, sukladno članku 7. **«Pravilnika o zaštiti povjerljivosti podataka».**

VI. REVIDIRANJE

Članak 22.

Revidiranje akta vrši se sukladno članku 16. **«Pravilnika za izradu akata Jadranske banke d.d. Šibenik».**

VII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 23.

Ovi Opći uvjeti primjenjivati će se i na već postojeće transakcijske račune, odnosno ugovore koji se vode u Banci, neovisno o njihovom nazivu i vremenu zaključenja. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 25.05.2018.