

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

1. OPĆE ODREDBE

1.1. 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 debitne 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, prigovori i odgovornosti, te rješavanje sporova i valjanost Općih uvjeta.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima Jadranske banke d.d. Šibenik za otvaranje vođenje i zatvaranje transakcijskih računa fizičkih osoba, Općim uvjetima Jadranske banke d.d. Šibenik za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe, Općim uvjetima za korištenje Mastercard SecureCode usluge, pojedinačno sklopljenim ugovorima o transakcijskom računu između Banke i Korisnika te s drugim pripadajućim općim uvjetima, Odlukom o naknadama Banke za usluge u poslovanju s domaćim i stranim fizičkim osobama - građanima te ostalim aktima Banke (u daljnjem tekstu: Tarifa Banke).

Donositelj ovih Općih uvjeta poslovanja koji je ujedno i pružatelj platnih usluga je:

- Jadranska banka d.d. Šibenik, A. Starčevića 4, Hrvatska, BIC/SWIFT: JADRHR2X, IBAN: HR86 2411 0061 0111 1111 6, registrirana kod Trgovačkog suda u Zadru - stalna služba u Šibeniku, MBS: 060001044 , OIB: 02899494784.
- Hrvatska narodna banka ovlaštena je za kontrolu i nadzor rada Banke
- Banka pruža platne usluge temeljem odobrenja Hrvatske narodne banke.

Podatke o otvorenim računima Banka, sukladno zakonskim propisima, dostavlja u Jedinstveni registar računa (skraćeni naziv: JRR).

Ovi Opći uvjeti dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke, te na internetskoj stranici Banke: www.jadranska-banka.hr.

1.2. 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.

1.3. UTJECAJ NA POSLOVNI PROCES

Članak 3.

Ovaj akt utječe posredno na sve poslovne procese Banke.

2. DEFINICIJE I OPISI

Članak 4.

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: ostali 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 ostalih općih uvjeta.

Osnovni korisnik - je fizička osoba, klijent Banke, kojoj je Banka izdala karticu temeljem Ugovora 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 Jadranske banke d.d. Šibenik za otvaranje vođenje i zatvaranje transakcijskih računa fizičkih osoba, Opći uvjeti Jadranske banke d.d. Šibenik za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe, Opći uvjeti za korištenje Mastercard SecureCode usluge, ovi Opći uvjeti i drugi opći uvjeti za usluge koje ugovaraju Banka i Korisnik.

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 pripis 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 (primjerice platne kartice i slično);

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

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

CVC broj - troznamenkasti 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.

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

Personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice – tajni skup znakova (slova, brojki 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, iToken/mToken šifra :

- 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 internetskog/mobilnog bankarstva Banke ili prilikom kupovine na prodajnim mjestima na internetu

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 (Internetska prodajna mjesta).

Bankomat – elektronički uređaj koji primarno omogućuje automatsko podizanje gotovog novca s računa, provjeru stanja pripadajućeg računa korisnika kartice, kao i druge usluge koje Banka omogućuje korištenjem ovog uređaja uz autorizaciju PIN-om.

EFTPOS – uređaj na Prodajnom mjestu koji služi za bezgotovinsko plaćanje roba i/ili usluga ili podizanje gotovog novca uplatu sredstava na račun putem kartice elektroničkim putem, a može zahtijevati autorizaciju PIN-om, potpisom, prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava.

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 Banke – interni akt Banke „*Odluka o naknadama 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.

3. OPĆE ODREDBE

Članak 5.

U odnosu na Opće uvjete Jadranske banke d.d. Šibenik za otvaranje vođenje i zatvaranje transakcijskih računa fizičkih osoba, Opće uvjete Jadranske banke d.d. Šibenik za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe i Opće uvjete za korištenje Mastercard SecureCode usluge, 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 Jadranske banke d.d. Šibenik za otvaranje vođenje i zatvaranje transakcijskih računa fizičkih osoba, Općim uvjetima Jadranske banke d.d. Šibenik za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe, Općim uvjetima za korištenje Mastercard SecureCode usluge, Ugovorom i Tarifom Banke 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 internetskoj stranici Banke ili putem drugih distributivnih kanala Banke.

3.1. 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 poštom 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 ako klijent tako zatraži, već će izdati samo potpisnu karticu za raspolaganje novčanim sredstvima u poslovnici Banke.

3.2. 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). Kartice kojima je istekao rok valjanosti Banka poništava u sustavu s prvim radnim danom sljedećeg mjeseca.

3.3. 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 personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartica, 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 EFTPOS terminalu
- unos i/ili davanje personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartica, Mastercard SecureCode zaporki te ostalih podataka na zahtjev trgovca pri plaćanju na Internet prodajnim mjestima, putem kataloške ili telefonske prodaje

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 plaćanje roba i usluga koje su zabranjene u Republici Hrvatskoj.

3.4. OBRAČUN PLATNIH TRANSAKCIJA

Članak 9.

Transakcije učinjene Karticom umanjuju raspoloživa sredstva 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 EFTPOS terminalu prilikom korištenja kartice, u ili izvan teritorija RH.

3.5. 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 o smrti 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 ako blokira platni instrument na zahtjev vlasnika računa, obavijestiti vlasnika računa pisanim putem na njegovu zadnju dostavljenu adresu, ako 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 poslovnici Banke i to ako su po isključivoj procjeni Banke otklonjeni uzroci blokade kartice.

3.6. 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 sljedeći način:

- na broj telefona autorizacijskog centra Erste Group Card Processora 01 3078 699 ili 072 600699, telefonsku prijavu dužan je, bez odgađanja, potvrditi Banci u pisanom obliku, osobno u najbližoj poslovnici Banke te iznimno u dogovoru s Bankom poštom ili e-mailom.

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 poslovnici Banke, ako prethodno Banka već nije izdala zamjensku Karticu u skladu s prethodnim stavkom.

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

Neovisno o prethodnom stavku, 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 375,00 kuna, osim ako:

- gubitak, krađu ili zlouporabu kartice nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane transakcije
- ako je neautorizirana transakcija posljedica radnje ili propusta Banke
- ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavještavanje o gubitku, krađi ili zloupotrebi kartice, u skladu sa zakonom
- ako Banka za izvršenje transakcije nije zahtijevala pouzdanu autentifikaciju
- ako banka primatelja plaćanja nije primijenila traženu pouzdanu autentifikaciju

Osnovni korisnik odgovara u punom iznosu neautorizirane platne transakcije ako je Korisnik postupao prijeverno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više točaka iz ovih Općih uvjeta.

3.7. 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 ako je poslan na zadnju adresu o kojoj je vlasnik tekućeg računa obavijestio Banku.

3.8. ODGOVORNOSTI

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. Ako 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 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.

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

Neovisno o prethodnom stavku, 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 375,00 kuna, osim ako:

- gubitak, krađu ili zlouporabu kartice nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane transakcije
- ako je neautorizirana transakcija posljedica radnje ili propusta Banke
- ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodobno obavještavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi kartice, u skladu sa zakonom
- ako Banka za izvršenje transakcije nije zahtijevala pouzdanu autentifikaciju
- ako banka primatelja plaćanja nije primijenila traženu pouzdanu autentifikaciju

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.

Kada Banka utvrdi da se radi o autoriziranoj, odnosno ispravnoj transakciji, Banka će korisniku predočiti dokaze o autorizaciji, odnosno o izvršenoj transakciji.

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 proizvesti i/ili usluge biti plaćeni karticom te kod kojeg prodajnog mjesta će ih Korisnik kupiti. U skladu s navedenim, prigovore 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 prigovora, 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 EFTPOS 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.

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 personalizirane sigurnosne vjerodajnice 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 plaćanje 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 predmetom ovih Općih uvjeta.

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

4. ZAŠTITA PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

Članak 16.

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.

5. PRIGOVORI, PRITUŽBE I IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA

Članak 17.

Ako 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 koji se podnosi Banci treba sadržavati podatke:

- ime i prezime podnositelja prigovora,
- adresu podnositelja prigovora,
- OIB,
- detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora te dokaz 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 odgovoriti podnosiocu prigovora pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora podnosioca. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora zbog razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka će u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će podnositelj prigovora primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

Ako Klijent/podnositelj prigovora/pritužbe smatra da Banka postupuje protivno odredbama Zakona o platnom prometu koje se odnose na obveze informiranja ili na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, Klijent/podnositelj prigovora/pritužbe može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci. Banka će u određenom roku, a koji ne može biti dulji od 10 (deset) dana od primitka poziva, dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva.

Ako 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

kao i bilo kojem drugom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s odredbama zakona i propisa koji uređuju alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Za sve sporove koji proizlaze iz ugovornog odnosa ili u vezi s njim mjesno je nadležan sud prema sjedištu Banke, izuzev ako Banka i Klijent ne ugovore drugačije.

Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s Ugovorom kojeg je Banka zaključila s Klijentom isključivo su nadležni hrvatski sudovi, u skladu s prethodnom odredbom o ugovorenoj mjesnoj nadležnosti.

Na ugovore se primjenjuje hrvatsko pravo, izuzev ako Banka i Klijent ugovore drugačije.

U slučaju prigovora Klijenta da je izvršena neautorizirana platna transakcija, Banka će odmah, a najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon dana primitka obavijesti Klijenta vratiti Klijentu iznos neautorizirane platne transakcije te dovesti terećeni račun za plaćanje u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena, pri čemu datum valute odobrenja računa za plaćanje ne smije biti kasniji od datuma na koji je taj račun terećen za iznos neautorizirane platne transakcije.

Ako sukladno ovim Općim uvjetima Banka izvrši povrat iznosa platne transakcije koje je bila predmet prigovora, a naknadno se tijekom rješavanja prigovora utvrdi odgovornost Klijenta za njeno izvršenje, Klijent je suglasan da je Banka ovlaštena teretiti njegov račun u svrhu povrata prethodno mu vraćenog iznosa.

6. AŽURIRANJE

Članak 18.

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

7. STUPANJ POVJERLJIVOSTI

Članak 19.

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

8. REVIDIRANJE

Članak 20.

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

9. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 21.

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 poslovnicama 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.

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 01.11.2018. godine. Danom primjene ovih Općih uvjeta prestaje primjena Općih uvjeta izdavanja i korištenja Maestro kartice vezane uz tekući račun Jadranske banke donesenih 10.05.2018. godine.

Uprave Banka

Mato Filipović