

Na temelju članka 13. Statuta HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva ulica 4, Uprava Banke donijela je dana 23. ožujka 2026. godine

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

1 Opće odredbe

Ovim Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Visa Hrvatske turističke kartice za fizičke osobe (dalje: Opći uvjeti) uređuje se ugovorni odnos između HRVATSKA POŠTANSKA BANKA, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva ulica 4 (dalje: Banka) i fizičke osobe na čiji je zahtjev izdana, odnosno koja koristi Visa Hrvatsku turističku karticu koju izdaje Banka.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za registraciju i korištenje digitalizirane Visa platne kartice u digitalnom novčaniku za fizičke osobe, Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, d.d., za usluge u poslovanju (dalje: Odluka o naknadama) i Odlukom o limitima u kartičnom poslovanju (dalje: Odluka o limitima) sa svim njihovim izmjenama i dopunama donesenima za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Korisnika. U odnosu na ostale navedene opće uvjete, ovi Opći uvjeti se smatraju posebnim i imaju prednost u primjeni.

Opći uvjeti zajedno s Ugovorom o računu za posebne namjene za Hrvatsku turističku karticu, Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti poslovanja), te Odlukom o naknadama i Odlukom o limitima čine Okvirni ugovor (dalje: Ugovor).

Opći uvjeti primjenjuju se i na obavljanje pojedinih platnih usluga koje je Banka temeljem ugovora povjerila trećoj strani – Ugovornim partnerima.

Ove Opće uvjete donosi i u skladu s njima platne usluge pruža Banka, sa sljedećim općim podacima:

Adresa elektroničke pošte: hpb@hpb.hr
Internetska stranica: www.hpb.hr
INFO telefon: 0800 472 472
BIC (SWIFT): HPBZHR2X
OIB: 87939104217
IBAN: HR46 2390 0011 0700 0002 9
Upis kod Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem MBS 080010698
Tijelo nadležno za nadzor: Hrvatska narodna banka

Banka ima odobrenje za rad Hrvatske narodne banke te se nalazi na popisu kreditnih institucija objavljenom na internetskim stranicama Hrvatske narodne banke www.hnb.hr.

Hrvatska narodna banka ovlaštena je za kontrolu i nadzor rada Banke.

Svi opći uvjeti dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i Ugovornih partnera koji u ime i za račun Banke obavljaju platne usluge, te na internetskoj stranici Banke: www.hpb.hr.

2 Značenje pojmova

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

Autentifikacija - postupak koji pružatelju platnih usluga omogućuje provjeru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti korištenja određenog platnog instrumenta, što uključuje i provjeru korištenja Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica

Autorizacija – davanje suglasnosti Korisnika za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija

Bankomat – samoposlužni uređaj za isplatu gotovog novca i ostale automatizirane usluge, a u smislu ovih Općih uvjeta služi za promjenu PIN-a i upit u stanje Računa

Digitalizirana kartica – digitalizirani platni instrument ili tehnička usluga izdana na temelju platne Kartice čiji je izdavatelj Banka, a koji Korisniku omogućuje da u okviru digitalnog novčanika, bez upotrebe fizičke Kartice, obavlja platne transakcije na prihvatnim mjestima gdje je omogućeno korištenje ovakvog oblika platnog instrumenta ili tehničke usluge. Svi ugovoreni uvjeti izdavanja i korištenja Kartice primjenjuju se i na Digitaliziranu karticu, osim ako je ovim Općim uvjetima drugačije određeno

Distributivni kanali -sredstva i načini preko kojih je omogućen pristup, ugovaranje, korištenje proizvoda i usluga Banke te slanje komercijalnih informacija i ponuda vezanih uz proizvode i usluge Banke, a obuhvaćaju centre Banke i Ugovornih partnera, Bankomate, on-line bankarstvo i internetsku stranicu Banke: www.hpb.hr te ostalo. Informacija, o dostupnim Distributivnim kanalima Banke je Korisniku u svakom trenutku dostupna pozivom u Kontakt centar

Dnevni limit – iznos sredstava i/ili broj transakcija koji Korisnik može iskoristiti dnevno pri plaćanju roba i/ili usluga

Domaća valuta – službena valuta Republike Hrvatske

EFTPOS –fizički uređaj na Prodajnom mjestu koji služi za bezgotovinsko plaćanje roba i/ili usluga putem Kartice elektroničkim putem, a može zahtijevati autorizaciju PIN-om, potpisom, prinošenjem Kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava

Isplatelj naknade (dalje: Poslodavac) – Isplateljem naknade za podmirivanje troškova ugostiteljskih i turističkih usluga namijenjenih odmoru zaposlenika smatra se svaki poslodavac u Republici Hrvatskoj koji svom zaposleniku te svaki obrtnik i samozaposlena osoba koja sebi, kao Korisniku, uplati sredstva po osnovi naknade

Izvadak po Visa Hrvatskoj turističkoj kartici (dalje: Izvadak) – pisana obavijest Korisniku o stanju i promjenama na Računu, troškovima učinjenima korištenjem Kartice i drugim informacijama vezanima uz korištenje Kartice

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

mToken – Personalizirana sigurnosna vjerodajnica, odnosno, aplikacija inicijalizirana pridruženim ključem i zaštićena lozinkom putem kriptografskih algoritama, koja služi za identifikaciju Korisnika, Autorizaciju i potpisivanje naloga i dokumenata, generira jednokratne lozinke ograničenog trajanja koje identificiraju Korisnika

Naknada poslodavca za podmirivanje troškova ugostiteljskih i turističkih usluga namijenjenih odmoru – sredstva koja Poslodavac isplati zaposleniku na ime podmirivanja troškova ugostiteljskih i turističkih usluga namijenjenih odmoru zaposlenika. Naknada Poslodavca za podmirivanje troškova ugostiteljskih i turističkih usluga namijenjenih odmoru se sastoji od neoporezivog dijela do visine iznosa propisanog temeljem Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o porezu na dohodak (NN broj 10/2017, 128/2017, 106/2018, 1/2019, 80/2019, 1/20) te preostalog oporezivog dijela, temeljem Zakona o porezu na dohodak (NN broj 115/2016, 106/2018, 121/2019, 32/2020)

Personalizirane sigurnosne vjerodajnice – 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 Personalizirane sigurnosne vjerodajnice predstavljaju podatke na Kartici i podatke pridružene Kartici, koji njenom izdavatelju omogućuju identifikaciju osobe koju je izdavatelj ovlastio za korištenje Kartice. Personalizirane sigurnosne vjerodajnice koriste se pojedinačno ili povezano, a u svrhu Autentifikacije, Autorizacije te potpisivanja naloga i dokumenata (primjerice: PIN, troznamenasti sigurnosni kod na kartici, mToken i sve druge Personalizirane sigurnosne vjerodajnice koje je Banka dostavila/odredila Korisniku)

PIN (Personal Identification Number) – Personalizirana sigurnosna vjerodajnica koja predstavlja osobni tajni identifikacijski broj koji se dodjeljuje Korisniku prilikom izdavanja Kartice

Platna transakcija - prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili je inicirana u njegovo ime i za njegov račun ili ju je inicirao primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja

Platni instrument - personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga koji se koristi za zadavanje naloga za plaćanje. U smislu ovih Općih uvjeta platnim instrumentima se smatraju Kartica i uređaji i/ili postupci, ovisno o okolnostima slučaja, koji Korisniku omogućavaju obavljanje platnih transakcija elektroničkim putem

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

Podnositelj zahtjeva – fizička osoba – potrošač koji je u Banci zatražio izdavanje Kartice

Politika zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo (dalje: Politika zaštite osobnih podataka) - temeljni akt Banke koji opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja, obrade i upravljanja osobnim podacima, a osigurava primjerenu razinu zaštite podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka i svim ostalim vezanim zakonskim propisima

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 (kvalificirani elektronički potpis)

Potrošač - svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti

Pouzdana autentifikacija – Autentifikacija Korisnika na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo Korisnik zna), posjedovanja (nešto što samo Korisnik posjeduje) i svojstvenosti (nešto što Korisnik jest) koji su međusobno neovisni, što znači da povreda jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost autentifikacijskih podataka, pri čemu najmanje dva od navedenih elemenata moraju pripadati različitoj kategoriji

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

Račun za plaćanje (dalje: Račun ili transakcijski račun) - bilo koji račun u Domaćoj valuti ili valuti kojeg vodi pružatelj platnih usluga na ime jednog ili više korisnika platnih usluga, a koristi se za izvršavanje platnih transakcija. Računima se smatraju računi posebne namjene u Domaćoj valuti, a sredstvima na Računu može raspolagati samo Vlasnik računa što znači da Vlasnik Računa ne može ovlastiti drugu osobu za raspolaganje sredstvima po Računu niti za poduzimanje bilo koje druge pravne radnje u ime i za račun Vlasnika računa. Otvaranje, vođenje i zatvaranje istih Računa regulirano je odredbama Općih uvjeta i Općih uvjeta poslovanja. Platitelj može imati otvoren samo jedan Račun po kojem je izdana Kartica, a sredstva po Računu nisu izuzeta iz ovrhe. Banka na njih ne obračunava kamate te ne odobrava prekoračenje po Računu

Raspoloživa sredstva na Računu predstavljaju trenutno stanje novčanih sredstava na transakcijskom računu

Sankcije (međunarodne mjere ograničavanja) - su instrument diplomatske ili gospodarske prirode kojima se nastoji promijeniti aktivnosti ili politike poput kršenja međunarodnog prava ili ljudskih prava, ili politike koje ne poštuju vladavinu prava ili demokratska načela i utječu na poslovanje financijskih institucija i njihovih klijenata postavljanjem ograničenja, i kontrolom kretanja roba, usluga i sredstava obustavom izvršenja usluga i kontrolom kretanja roba, usluga i sredstava.

Sankcije su zabrane nametnute organizacijama, fizičkim osobama i njihovim tvrtkama, kao i proizvodi i usluge navedeni u propisima Vijeća Europske unije, rezolucijama Vijeća sigurnosti, Ujedinjenih naroda, i u slučaju sankcija SAD-a, propisa OFAC-a, kao i bilo koje sankcije koje nalažu tijela vlasti određenih zemalja i ograničavajuće odredbe s međunarodnom ili regionalnom snagom koje izdaju tijela vlasti drugih zemalja.

Popis najvažnijih institucija koje propisuju sankcijske mjere uključuje: Ujedinjene narode, Europsku uniju, Ured za nadzor strane imovine Ministarstva financija SAD-a (*Office of Foreign Assets Control* – OFAC), Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske.

Ugovorni partner - poslovni subjekt koji temeljem ugovora sklopljenog s Bankom obavlja povjerene poslove u ime i za račun Banke.

Visa Hrvatska turistička kartica (dalje: Kartica) – beskontaktna Kartica koja se izdaje Korisniku na temelju Ugovora i koja se može koristiti isključivo unutar Republike Hrvatske – „Domestic use only“. Karticu izdaje Banka, glasi na ime te omogućuje plaćanje usluga definiranih *Odlukom o uvođenju mjera za poticanje potrošnje u ugostiteljstvu i turizmu u Republici Hrvatskoj*, preko fizičkog prihvatnog uređaja kao i korištenje drugih usluga na Bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju, a u smislu Općih uvjeta to uključuje usluge upita u stanje Računa i promjenu PIN-a. Karticom se smatra beskontaktna Kartica Banke koja uz standardne funkcionalnosti kontaktnog korištenja Kartice provlačenjem ili umetanjem Kartice u EFTPOS uređaj, odnosno Bankomat, omogućava beskontaktno korištenje Kartice prinošenjem Kartice EFTPOS uređaju, odnosno Bankomatu. Prema pravilima kartičnih kuća i ovisno o iznosu transakcije, Autorizacija se provodi ili samo prinošenjem Kartice EFTPOS uređaju ili prinošenjem Kartice EFTPOS uređaju i unosom PIN-a, odnosno potpisom na potvrdu o izvršenom plaćanju

Vlasnik računa - osoba na ime koje je otvoren transakcijski račun

Zamjenska kartica – kartica koja se izdaje kao zamjena za izgubljenu, ukradenu ili oštećenu karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena Korisnika

Svi pojmovi koji nisu posebno definirani ovim Općim uvjetima imaju značenje kako je to utvrđeno u općim uvjetima poslovanja navedenim u članku 1, a ukoliko nisu definirani niti njima, utoliko imaju značenje kako je to utvrđeno Zakonom o platnom prometu.

3 Izdavanje Kartice

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

- Podnositelj zahtjeva je zatražio izdavanje Kartice i ispunio sve uvjete za otvaranje računa reguliranih odredbama Općih uvjeta poslovanja i dostavio ispunjenu i potpisanu potrebnu dokumentaciju putem Distributivnih kanala kojima Banka u trenutku dostave omogućuje dostavljanje dokumentacije,
- Podnositelj zahtjeva je dostavio Banci identifikacijske isprave potrebne za utvrđenje njegovog identiteta, uključujući i drugu dokumentaciju koju Banka pribavlja u svrhu provedbe dubinske analize Korisnika u skladu s mjerodavnim propisima koji se odnose na sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma, kao i u svrhu primjene međunarodnih mjera ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa odnosno Sankcija,
- 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 ima otvoren Račun u Banci.

Potpisom Ugovora o računu za posebne namjene za Hrvatsku turističku karticu podnositelj zahtjeva prihvaća Ugovor.

Kartica se izdaje samo Vlasniku računa.

Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom zaštite osobnih podataka, javno dostupnoj u poslovnoj mreži Banke i na internetskoj stranici Banke www.hpb.hr.

Ukoliko Podnositelj zahtjeva, koji je ujedno korisnik dva ili više kartičnih proizvoda Banke, u Ugovoru odabere komunikaciju putem elektroničke pošte kao način zaprimanja obavijesti i Izvatka, taj način komunikacije zamjenjuje sve dotadašnje oblike komunikacije po svim kartičnim proizvodima te će od dana odobrenja usluge Banka s Korisnikom komunicirati u vezi svih kartičnih proizvoda, isključivo putem elektroničke pošte na e-mail adresu navedenu u Ugovoru.

Podnositelj zahtjeva može svakodobno, a sve 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 zahtjev za izdavanje Kartice 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 i dostaviti aktivnu beskontaktnu Karticu na adresu Korisnika navedenu u Ugovoru o računu za posebne namjene za Hrvatsku turističku karticu, a nakon toga odvojenom poštanskom pošiljkom i pripadajuću Personaliziranu sigurnosnu vjerodajnicu, čime po potpisu Kartice i/ili njenom prvom upotrebom od strane Korisnika nastaju pravni učinci Ugovora.

Na osnovi prijave Korisnika o neprimetku Kartice, Banka radi provjeru u evidencijama vraćene pošte. Ukoliko je Kartica vraćena u Banku, utoliko se ista šalje Korisniku ponovno na njegovu adresu uz naknadu sukladno Odluci o naknadama. U slučaju da Kartica nije vraćena u Banku, odnosno da je ista izgubljena, Banka će blokirati Karticu, a potom izdati Zamjensku karticu s novim PIN-om, bez naknade. Ako je Korisnik informirao Banku o neprimetku Kartice nakon isteka roka od 90 (slovima: devedeset) dana od dana izrade Zamjenske kartice (zamjena uslijed isteka roka važenja, gubitka, oštećenja, promjena imena i/ili prezimena Korisnika) ili datuma isteka prethodne Kartice, naplaćuje se naknada za izdavanje nove Kartice i PIN-a sukladno Odluci o naknadama.

4 Rok važenja i obnavljanje Kartice

Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, a Kartica se izdaje Korisniku s rokom važenja naznačenim na prednjoj strani Kartice i vrijedi do trenutka aktivacije zaprimljene obnovljene Kartice, odnosno najdulje do isteka zadnjeg dana mjeseca naznačenog na Kartici. Prestanak važenja kartice po bilo kojoj osnovi ne utječe na obveze Korisnika koje su prije toga nastale korištenjem Kartice.

Rok važenja Kartice se može automatski obnoviti ako Korisnik uredno podmiruje obveze po Kartici i pisanim putem ne otkáže Karticu najkasnije dva mjeseca prije dana isteka roka važenja postojeće Kartice. Obnovljena kartica vrijedi od prvog dana mjeseca nakon mjeseca naznačenog na postojećoj Kartici, a može se koristiti od trenutka primitka ili preuzimanja obnovljene Kartice. Obnovljena Kartica ima isti PIN kao i Kartica koja je prestala važiti te se dostavlja Korisniku prije isteka roka važenja postojeće Kartice.

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 nove Personalizirane sigurnosne vjerodajnice.

Trošak izdavanja Zamjenske kartice i/ili Personalizirane sigurnosne vjerodajnice snosi Korisnik te je obvezan osigurati na Računu propisani iznos naknade za pokriće troška izdavanja Zamjenske kartice i/ili Personalizirane sigurnosne vjerodajnice.

Ukoliko Korisnik ne želi i dalje nakon isteka roka važenja postojeće Kartice koristiti obnovljenu Karticu s istim brojem kartice i PIN-om, ali s novim rokom važenja Kartice, utoliko je potrebno da 2 (slovima: 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 osigurati na Računu iznos naknade za izdavanje Kartice zbog isteka roka važenja.

Korisnik je dužan napraviti prijenos iznosa naknade na Račun putem Distributivnih kanala koje mu Banka u trenutku plaćanja u tu svrhu može staviti na raspolaganje.

Banka zadržava pravo samostalno, prema svojoj poslovnoj odluci, izdati novu Karticu s istim ili boljim uvjetima, ali drugačijeg naziva 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. U tom slučaju postojeća Kartica vrijedi do dana o kojem će Banka obavijestiti korisnika Kartice, a s kojim datumom će ju zamijeniti nova Kartica, ali drugačijeg naziva. Postojeća Kartica vrijedi do trenutka aktivacije zaprimljene nove Kartice. Ako se u okviru postojećeg ugovornog odnosa Korisnika i Banke, Korisniku izdaje nova Kartica iz bilo kojeg razloga, izdavanje takve nove Kartice ne prekida kontinuitet ugovornog odnosa.

Korisnik je dužan voditi računa o isteku roka važenja Kartice koji je naznačen na Kartici. Ukoliko Korisnik ne primi novu Karticu prije isteka roka važenja postojeće Kartice, utoliko je dužan o tome odmah obavijestiti Banku.

Karticu čiji je rok važenja istekao nije moguće koristiti te ju Korisnik mora uništiti (prerezati).

5 Limit Kartice

Korisnik može koristiti Karticu do visine sredstava na Računu, a u skladu s posebnim Dnevnim limitom koje određuje Banka u skladu sa svojim aktima.

Banka može promijeniti visinu Dnevnog limita u skladu sa svojim aktima o čemu se Korisnik obavještava pisanim putem u Izvratku, u poslovnoj mreži Banke, na internetskoj stranici Banke: www.hpb.hr te putem ostalih Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

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

6 Korištenje Kartice

Kartica se može koristiti za bezgotovinska plaćanja pri plaćanju roba i usluga na Prodajnim mjestima s oznakom prihvata Visa kartica, te za druge pogodnosti koje su omogućene njenim korisnicima.

Kartica je isključivo namijenjena za plaćanje usluga definiranih Odlukom o uvođenju mjera za poticanje potrošnje u ugostiteljstvu i turizmu u Republici Hrvatskoj, i to:

- 55 Smještaj
- 56 Djelatnosti pripreme i usluživanja hrane i pića
- 77.34 Iznajmljivanje i davanje u zakup (leasing) plovnih prijevoznih sredstava
- 79.1 Djelatnosti putničkih agencija i organizatora putovanja (turoperatora)

Kartica nije namijenjena za podizanje i uplate gotovog novca niti za plaćanje usluga koje nisu izrijekom navedene u prethodnoj odredbi ovih Općih uvjeta te se u te svrhe ne smije, odnosno ne može koristiti.

Uplatu sredstava na Račun može vršiti poslodavac, sam Korisnik ili bilo koja treća osoba, ali isključivo bezgotovinskim prijenosom sredstava na Račun, a gotovinske uplate i isplate po Računu nisu dozvoljene.

Sredstva na Računu nisu izuzeta iz ovrhe.

Korisnik može koristiti Karticu u okviru dnevnih limita.

Korisnik je obavezan potpisati primljenu Karticu kemijskom olovkom ili sličnim trajnim sredstvom pisanja na predviđenom mjestu na njenoj poleđini. 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 sklapanjem Ugovora.

Korištenje Kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na Kartici smatra se zlouporabom te može imati za posljedicu trajnu uskratu prava korištenja Kartice i njezino oduzimanje. Korisnik ne smije koristiti Karticu u protuzakonite svrhe, uključujući plaćanje proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se nalazi u trenutku transakcije. Korisnik snosi svu odgovornost za slučaj nezakonitog plaćanja Karticom.

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.

Izdavanjem Kartice Banka Korisniku omogućuje beskontaktno korištenje Kartice. Ako Korisnik ne želi privremeno ili trajno imati tu mogućnost, može zatražiti ukidanje beskontaktnih funkcija podnošenjem zahtjeva Banci putem Distributivnih kanala koje mu Banka u trenutku podnošenja može omogućiti. Ukidanjem funkcije za beskontaktnu transakciju Korisnik nastavlja koristiti izdanu Karticu iako je na njoj prisutna/otisnuta oznaka beskontaktnog plaćanja. Pri upotrebi Kartice s oznakom beskontaktnog plaćanja po kojoj je Korisnik ukinuo mogućnost beskontaktnog plaćanja, Korisnik odabire da na prihvatnim mjestima želi upotrebljavati Karticu isključivo kontaktno, odnosno umetanjem ili provlačenjem kartice na EFTPOS uređaju, o čemu se obvezuje informirati prihvatno mjesto.

Kako bi se Kartica, nakon što Korisnik iskoristi sav raspoloživi limit na Kartici, mogla i dalje koristiti, sredstva se mogu nadoplatiti na Karticu na sljedeće načine:

- bezgotovinskim prijenosom u zemlji s transakcijskog računa poslodavca
- bezgotovinskim prijenosom u zemlji s računa Korisnika ili treće osobe.

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

- gotovinskom uplatom u poslovnoj mreži Banke, HP-Hrvatske pošte d.d. (dalje: Pošta) i Financijske agencije, korištenjem uplatnih bankomata, EFTPOS i ostalih samoposlužnih uređaja
- prijenosom s transakcijskih računa poslovnih subjekata (plaće, mirovine, invalidnine, dječji doplatak i sl.), osim u slučaju uplate Naknade poslodavca za podmirivanje troškova ugostiteljskih i turističkih usluga namijenjenih odmoru
- uplatama novčanih sredstava iz inozemstva.

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

Korisnik se prilikom korištenja Kartice mora pridržavati sljedećih pravila:

- dužan se koristiti se Karticom u skladu s odredbama Općih uvjeta, Ugovora i prisilnih propisa koji se primjenjuju na pravni odnos između Banke i Korisnika, uključujući propise koji se odnose na obavljanje platnog prometa,
- dužan se koristiti Karticom u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno Sankcijama te dostaviti na zahtjev Banke podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i korištenje Kartice te nastavak i praćenje zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa,
- za vrijeme trajanja ugovornog odnosa dostaviti Banci, u obliku i na način koji odredi Banka, sve podatke i dokumentaciju koje Banka od njega zatraži, u svrhu provedbe dubinske analize Korisnika u skladu s propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, međunarodne mjere ograničavanja i/ili drugi prisilni propisi, odnosno Sankcijama,
- mora čuvati tajnim Personalizirane sigurnosne vjerodajnice i sve podatke naznačene na Kartici kao što su njen broj, rok važenja i troznamenasti kontrolni broj otisnut na poleđini Kartice, a PIN ni u kojem slučaju ne smije priopćiti drugim osobama, uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela i prihvatna mjesta na internetu,
- PIN Kartice ne smije zapisati na Kartici ili drugim dokumentima ili drugom mediju, odnosno na računalu, mobilnom ili drugom elektroničkom uređaju,
- PIN Kartice mora zapamtiti, a pisanu obavijest o njemu 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 njene Personalizirane sigurnosne vjerodajnice uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice bankomata, EFTPOS uređaja ili drugog samoposlužnog uređaja prilikom unošenja PIN-a,
- prilikom plaćanja roba i usluga na prodajnim mjestima, Korisnik mora zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji,
- dužan je 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, dužan je potpisati potvrdu jednako kao što se je potpisao na Kartici te tako potpisanu potvrdu predati Prodajnom mjestu,
- u slučaju neizvršenja transakcije ili neuspješne Autorizacije, dužan je od Prodajnog mjesta zatražiti i dobiti potvrdu o neizvršenoj transakciji odnosno potvrdu o neuspješnoj Autorizaciji,

- dužan je čuvati potvrde o izvršenim autoriziranim, neautoriziranim, odnosno neizvršenim transakcijama najkraće do primitka Izvatka koji se odnosi na razdoblje u kojem su te transakcije izvršene ili je pokušano njihovo izvršenje.

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 ili prinošenjem Kartice Prodajnom mjestu radi kupnje roba i/ili usluga te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj, odnosno potpisivanjem potvrde o transakciji generirane iz EFTPOS uređaja koji to traži,
- umetanjem ili prinošenjem Kartice samoposlužnom uređaju, odnosno postupanjem s Karticom na način na koji samoposlužni uređaj uvjetuje Autorizaciju (prilikom beskontaktnog plaćanja Karticom i u drugim sličnim slučajevima kada se platna transakcija ne autorizira na jedan od naprijed opisanih načina),
- za beskontaktna plaćanja kartične kuće propisuju limite iznosa transakcije do kojih je plaćanje moguće provesti bez Autorizacije PIN-om ili potpisom. Ovi se limiti mogu razlikovati na različitim tržištima, odnosno u različitim zemljama. Iz sigurnosnih razloga ponekad je i transakcije beskontaktnom karticom ispod propisanog limita potrebno autorizirati PIN-om ili potpisom, čime se potvrđuje da je Kartica u posjedu ovlaštenog Korisnika koji jedini zna ispravan PIN ili čiji je potpis autentičan. Unos PIN-a ili traženje potpisa za transakcije beskontaktnom karticom ispod limita može biti uvjetovan i parametrima određenim od strane Banke, a koji se postavljaju prema iznosu i broju prethodno učinjenih beskontaktnih transakcija.

Korisnik se obvezuje prilikom korištenja Kartice:

- postupati u skladu s načelom savjesnosti i poštenja,
- suzdržavati od postupaka koji Banci mogu prouzročiti štetu,
- da neće zlorabiti dodijeljena prava u pogledu korištenja Kartice na način da ih ostvaruje suprotno svrsi zbog koje su ustanovljena.

Nepostupanje u skladu s ovim načelima predstavlja povredu obveza iz ugovornog odnosa.

Banka će u slučaju povrede bilo kojeg od gore navedenih načela, obavijestiti Korisnika o utvrđenoj povredi te upozoriti da nastavak kršenja može dovesti do blokade Kartice i/ili otkaza/raskida Ugovora.

Suglasnost za izvršenje platne transakcije dana na jedan od načina iz prethodnog stavka ovog članka Općih uvjeta se ne može opozvati, osim iznimno, u slučaju dogovora Korisnika i/ili Banke i/ili Prodajnog mjesta.

Elektronički podaci o platnoj transakciji koje je Banka primila od prihvatnog mjesta predstavljaju nalog za plaćanje, izravno ili putem kartične platne sheme. Vrijeme primitka naloga za plaćanje je bilo koji trenutak u kojem Banka primi elektroničke podatke o platnoj transakciji od prihvatnog mjesta, a najkasnije u roku od 13 (slovima: trinaest) mjeseci od datuma Autorizacije. Banka će za iznos platne transakcije koja je inicirana upotrebom Kartice ili podataka s Kartice teretiti odnosno odobriti Račun Korisnika odmah nakon primitka naloga za plaćanje.

7 Izvješćivanje i uvjeti plaćanja

Banka jednom mjesečno bez naknade, putem pisanog Izvatka, izvještava Korisnika o svim prometima po Računu. Ako po Računu nije evidentiran promet Izvadak se ne šalje.

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 Izvadak 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 Računa,
- broju referencije koja omogućuje identifikaciju platne transakcije,
- opisu prometa,
- iznosu i valuti platne transakcije,
- iznosu naknade.

Banka i Korisnik su suglasni da se dostava Izvatka obavlja putem elektroničke pošte na elektroničku adresu, u centrima Banke, u papirnatom obliku na adresu koju je Korisnik naveo za dostavu, a koje su evidentirane u registru Banke, ili putem drugih Distributivnih kanala koje mu Banka u trenutku korištenja može omogućiti. Korisnik može u svakom trenutku zatražiti promjenu odabrane opcije načina zaprimanja Izvatka.

Ukoliko Korisnik ne primi Izvadak najkasnije u roku 10 (slovima: deset) dana od datuma završetka obračunskog razdoblja, utoliko je dužan o tome obavijestiti Banku jer se u protivnom Izvadak smatra uredno uručenim.

U slučaju da Banka Izvatke i informacije Korisniku dostavlja poštom na adresu, smatrat će se da je informacija uredno isporučena ako je poslana na zadnju prijavljenu adresu Korisnika koju Banka ima evidentiranu.

Ako Korisnik odluči osobno preuzimati u centrima Banke Izvatke, Korisnik je dužan iste preuzimati najmanje jednom mjesečno. U protivnom Banka ne odgovara za štetu koju je Korisnik pretrpio zbog nepravodobnog preuzimanja Izvadaka.

Svi podaci navedeni u Izvatku su obvezujući za Korisnika.

U slučaju nedostatnosti sredstava na Računu, troškovi i naknade nastali korištenjem Kartice se prvenstveno naplaćuju iz ostalih sredstava u Domaćoj valuti korisnika u Banci, a u slučaju njihove nedostatnosti, iz njegovih deviznih sredstava, njihovom konverzijom u stranu valutu po kupovnom tečaju Banke za devize na dan naplate.

Korisnik ovlašćuje Banku da može bez traženja posebnog ovlaštenja provesti ispravke grešaka po njegovom Računu nastalih u poslovanju Banke, zbog kojih bi stanje na Računu odstupalo od stvarno danih naloga za plaćanje u korist i na teret Računa. U slučaju da se Banka koristila ovim ovlaštenjem, o tome će obavijestiti Klijenta putem Izvatka.

Korisnik ovlašćuje Banku da bez posebnog odobrenja ili suglasnosti izvrši prijebaj međusobnih potraživanja, koja Korisnik ima prema Banci po osnovi depozita ili drugih pravnih poslova, kao i da namiri sva svoja neplaćena potraživanja bezuvjetnim terećenjem svih računa koje ima

otvorene u Banci. U tu svrhu Banka je ovlaštena podnositi naloge za plaćanje na teret računa Korisnika radi naplate svojih dospjelih nepodmirenih potraživanja.

Ako Korisnik u Banci nema otvoren neki drugi račun, Banka će ga obavijestiti i pozvati da nepodmirene troškove podmiri bezgotovinskim prijenosom sredstava na Račun s nekog od svojih računa u drugoj banci.

8 Naknade i troškovi

Visina naknada i troškova je promjenjiva i naplaćuju se u skladu s Odlukom 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 novih Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica.

Trošak izdavanja Zamjenske kartice i/ili Personalizirane sigurnosne vjerodajnice snosi Korisnik.

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

Banka će svoja eventualna potraživanja prema Korisniku nastalih uslijed terećenja zbog neautoriziranih transakcija, uključujući i potraživanja po osnovi naknada, naplatiti na jedan od slijedećih načina:

- za iznos potraživanja teretit će transakcijski račun Korisnika otvoren u Banci za iznos potraživanja, na što Korisnik potpisom Ugovora izričito i neopozivo pristaje,
- iznos potraživanja naplatit će prilikom prve slijedeće uplate sredstava na Račun, na što Korisnik potpisom Ugovora izričito i neopozivo pristaje,
- pozvat će Korisnika da podmiri nastali dug bezgotovinskim prijenosom sredstava na Račun s nekog od svojih računa u drugoj banci.

9 Zaštitne mjere

Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o nestanku (gubitku ili krađi), zlouporabi i izostanku primitka Kartice kao i o sumnji da je neovlaštena osoba saznala Personalizirane sigurnosne vjerodajnice.

Ukradena Kartica, osim fizičke krađe Kartice, podrazumijeva i mogućnost krađe i zlouporabe Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica 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 najbliži centar/ispostavu Banke, poslovnicu Pošte te putem ostalih Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja omogućuje Korisniku. 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 Personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama. Trošak izdavanja Zamjenske kartice snosi Korisnik, osim u slučaju kada Banka nepobitno utvrdi da Korisnik nije mogao utjecati na krađu Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica ili podatka s Kartice.

Korisnik je obvezan prijaviti policiji ukoliko je bilo neovlaštenih transakcija (zlouporaba) Karticom, kao posljedica nestanka Kartice, uključujući gubitak i krađu Kartice ili podataka s Kartice, te od policije zatražiti za vlastitu evidenciju primjerak zapisnika o prijavi zlouporabe Kartice. Banka može od Korisnika tražiti dostavu preslike zapisnika o prijavi prilikom rješavanja prigovora ili zahtjeva vezanog uz zlouporabu Kartice.

Ukoliko Korisnik pronađe Karticu nakon prijave njenog nestanka, ne smije ju koristiti, već ju mora prerezanu odmah vratiti Banci osobno ili preporučeno poštom na adresu Banke. Troškove učinjene pronađenom Karticom u cijelosti snosi Korisnik.

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

- ako Korisnik postupi protivno ovim Općim uvjetima, ili prisilnim propisima koji su mjerodavni za pravni odnos između Banke i Korisnika, uključujući propise koji se odnose na pružanje platnih usluga, sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, mjere ograničavanja, odnosno Sankcije,
- ako je tri puta uneseno pogrešno Personalizirana sigurnosna vjerodajnica,
- po saznanju Banke za smrt Korisnika,
- u slučaju postojanja razloga koji se odnose na sigurnost Kartice i/ili Personalizirane sigurnosne vjerodajnice,
- u slučaju postojanja razloga koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje Kartice s namjerom prijevare ili zlouporabe,
- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno Sankcija,
- ako Korisnik krši načela iz točke 6. i nakon upozorenja Banke,
- ako Korisnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i korištenje Kartice te nastavak i praćenje zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno Sankcija.

U slučaju kad Korisnik 3 (tri) puta uzastopno unese krivi PIN, onemogućuje se daljnje korištenje kartice na prihvatnim mjestima na kojima se transakcija autorizira unosom PIN-a, dok se na prihvatnim mjestima na kojima se transakcija autorizira potpisom, Kartica može i dalje nesmetano koristiti.

Ako Banka odbije izvršiti nalog za plaćanje ili inicirati platnu transakciju, obavijestit će Korisnika o odbijanju, o razlozima odbijanja ako je moguće i o postupku za ispravljanje svih pogrešaka koje su dovele do odbijanja.

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 uplata sredstava na račun obavlja s računa koji nisu navedeni u članku 6 (šest) ovih Općih uvjeta, te ukoliko je način uplate sredstava na Račun 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 s 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 3 (tri) puta unesena pogrešno Personalizirana sigurnosna vjerodajnica. 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 PIN-om.

Radi zaštite imovinskih interesa Korisnika Banka pridržava pravo isključiti mogućnost upotrebe Kartice na određenim prihvatnim mjestima u zemlji kad prema njezinoj profesionalnoj prosudbi nisu osigurani potrebni sigurnosni standardi u kartičnom poslovanju.

10 Pravna zaštita

Podnositelj prigovora može podnijeti Banci pisani prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredbi Ugovora, ovih Općih uvjeta te mjerodavnih zakona i drugih propisa.

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

- osobno u centru ili poduzetničkom centru Banke,
- e-mailom: kvalitetausluge@hpb.hr i/ili hpb@hpb.hr,
- putem internetske stranice: www.hpb.hr popunjavanjem forme za podnošenje prigovora,
- poštom na adresu: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva ulica 4, 10000 Zagreb.

Prigovori i drugi zahtjevi za ostvarenje prava ispitanika iz Opće uredbe o zaštiti podataka, a koji se odnose na obradu osobnih podataka podnose se Službeniku za zaštitu podataka e-mailom na adresu: dpo@hpb.hr ili osobno u centru ili poduzetničkom centru Banke i rješavaju se na način uređen Politikom zaštite osobnih podataka objavljenoj na internetskoj stranici Banke www.hpb.hr.

Prigovor koji se podnosi Banci treba sadržavati najmanje sljedeće podatke:

- ime i prezime, adresu i OIB podnositelja prigovora,
- detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora.

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

Iznimno, kod složenijih prigovora čije rješavanje može trajati dulje od roka propisanog zakonskim propisima, Banka će podnositelju prigovora u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora dostaviti privremeni odgovor u kojem će navesti razloge odgode i kašnjenja odgovora na prigovor te obavijestiti podnositelja prigovora o roku u kojem će primiti konačan odgovor Banke, a koji ne smije biti duži od 35 (tridesetpet) dana od dana zaprimanja prigovora.

Ukoliko Korisnik/podnositelj prigovora 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 ili smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EU) br. 2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012, Uredbe (EU) br. 2024/886 ili Uredbe (EU) 2015/751, može uputiti

pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci. Banka će u određenom roku koji odredi Hrvatska narodna banka, dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje.

Sve prigovore u vezi s kvalitetom roba i usluga plaćenih karticom, Korisnik rješava s Prodajnim mjestom.

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:

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori
Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb
e-mail: mirenje@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. Banka će prihvatiti nadležno tijelo za alternativno rješavanje potrošačkih sporova koje je odabrao podnositelj prigovora i sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja potrošačkog spora.

11 Odgovornosti Korisnika i Banke

Korisnik je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja Kartice, pisanim putem uz naznaku sporne transakcije obavijestiti Banku o izvršenoj neautoriziranoj transakciji, odnosno o neizvršenoj ili neuredno izvršenoj transakciji. Danom saznanja za neautoriziranu/neizvršenu i/ili neuredno izvršenu platnu transakciju smatra se dan kada je Banka Korisniku dostavila ili učinila dostupnim na ugovoreni način izvadak u kojem je ta platna transakcija bila ili morala biti evidentirana. Ako Korisnik pisanim putem ne obavijesti Banku u navedenom roku, Korisnik gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije odnosno u slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja platne transakcije.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene Kartice ili druge zlouporabe Kartice kao i Digitalizirane 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 50,00 eura, 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 obavješćavanje o gubitku krađi nepravovremenog primitka informacije od Ministarstva turizma o dodavanju novih ili ukidanju postojećih razreda namijenjenih izvršenju platnih transakcija plaćanja robe i/ili usluga prema Odluci o Nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti 2007. – NKD 2007. («Narodne novine», br. 58/07 i 72/07 – ispravak), osim ako je u međuvremenu u Narodnim novinama objavljena izmjena i/ili dopuna Odluke o uvođenju mjera za poticanje potrošnje u ugostiteljstvu i turizmu u Republici Hrvatskoj u kojoj su sadržane informacije o ukidanju ili dodavanju novih usluga,
- postojanja obveza koje za Banku proizlaze iz drugih propisa,

- prijevare Korisnika.

Korisnik odgovara u cijelosti za svu štetu ako:

- je postupao prijeverno,
- nije koristio karticu u skladu s Općim uvjetima, bilo namjerno ili zbog krajnje nepažnje;
- nije bez odgađanja obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi Kartice ili njenom neovlaštenom korištenju,
- nije odmah po primitku Kartice poduzeo sve razumne mjere (uključujući mjere propisane ovim Općim uvjetima) za zaštitu Personalizirane sigurnosne vjerodajnice.

Za troškove nastale uporabom Kartice kod kojih je provedena pouzdana Autentifikacija Korisnika u cijelosti odgovara Korisnik, s obzirom na to da takvi troškovi nastaju isključivo zbog krajnje nepažnje Korisnika, odnosno zbog nepoštovanja njegovih ugovornih obveza iz ovih Općih uvjeta.

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 ovog članka 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 Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica ili podataka s Kartice, ako do takve krađe nije došlo zbog nemara Korisnika ili korištenja Kartice protivno ovim Općim uvjetima.

U slučaju obavijesti Korisnika zbog nepravilno izvršene ili neautorizirane platne transakcije Banka će Korisniku odmah vratiti iznos platne transakcije, a najkasnije do kraja prvoga radnoga dana nakon zaprimanja prigovora ili obavijesti osim ako Banka sumnja u prijeveru Korisnika u kom slučaju će obavijestiti Hrvatsku narodnu banku o sumnji na prijeveru.

U slučaju u kojemu bi se utvrdila odgovornost Banke za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje i/ili za zakašnjelo izvršenje platne transakcije i/ili za izvršenje neautorizirane platne transakcije Korisniku vratit će se bez odgode iznos neizvršene, neuredno izvršene, zakašnjele ili neautorizirane platne transakcije i sve zaračunane naknade i kamate na koje Korisnik ima pravo. Banka će terećeni Račun Korisnika dovesti u stanje koje bi odgovaralo stanju tog Računa koje bi bilo da nije došlo do prethodno navedenih propusta Banke, i to odmah, a najkasnije do kraja prvoga radnog dana nakon saznanja za takav propust.

Ukoliko Banka izvrši povrat iznosa pogrešno provedene transakcije, a tijekom rješavanja prigovora ili zahtjeva se utvrdi odgovornost Korisnika za provođenje transakcije, Korisnik je suglasan da Banka naknadno tereti njegov Račun/Karticu za iznos te transakcije koji mu je vraćen.

Prigovor zbog troška plaćenog karticom ne oslobađa Korisnika od obveze plaćanja tog troška.

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,
- prijevare Korisnika.

12 Promjena osobnih podataka

Korisnik je dužan, putem Distributivnih kanala kojima Banka to omogući, prijaviti Banci svaku 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 8 (osam) radnih dana od dana nastanka promjene, te istodobno dostaviti Banci odgovarajuću dokumentaciju kojom se dokazuje nastala promjena.

Ukoliko se radi o promjeni podataka iz identifikacijskog dokumenta, Korisnik je obavezan osobno doći u centar Banke te omogućiti kopiranje/skeniranje identifikacijskog dokumenta. Ukoliko Korisnik nije u mogućnosti doći u centar Banke, može Banci poštom poslati presliku identifikacijskog dokumenta ovjerenu od strane javnog bilježnika ili putem Distributivnog kanala kojim Banka to omogućuje.

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

U slučaju da Korisnik ne ispuni svoju obvezu prijave promjene podataka, a Banka za promjenu podataka sazna iz javno dostupnih izvora u čiju vjerodostojnost nema razloga sumnjati, Banka može sama promijeniti podatke o Korisniku u svojim evidencijama, bez posebne obavijesti Korisniku.

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 će sve obavijesti za koje je to predviđeno općim uvjetima, dostavljati Korisniku pisanim putem na adresu koju je Korisnik naznačio prilikom otvaranja Računa 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 i naknada

Banka će o izmjenama i dopunama Općih uvjeta obavijestiti Korisnika najmanje 2 (slovima: dva) mjeseca prije datuma početka primjene tih izmjena i dopuna, i to pisanim putem u obavijesti, u poslovnoj mreži Banke, na internetskoj stranici Banke: www.hpb.hr te putem ostalih Distributivnih kanala koje Banka u trenutku izmjene i dopune može omogućiti. Banka će, na zahtjev Korisnika učiniti dostupnim presliku Općih uvjeta (na snazi i prethodno važećih) i to u zakonski predviđenom roku od upućenog zahtjeva, bez naknade.

Ukoliko Korisnik do navedenog 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 do navedenog 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 izmjenama Općih uvjeta.

Izmjene kamatne stope ili naknada koje su povoljnije za Korisnika mogu se provesti bez obavještanja Korisnika.

14 Prestanak Ugovora

Ugovor prestaje važiti:

- Korisnikovim otkazom Ugovora ili odustankom od Ugovora odnosno, odricanjem Korisnika od prava na korištenje Kartice,
- otkazom ili raskidom Ugovora, odnosno, opozivom Kartice od strane Banke,
- smrću Korisnika.

Korisnik može odustati od Ugovora u roku od 14 (četrnaest) dana od dana sklapanja Ugovora.

Korisnik može uz suglasnost Banke bilo kada otkazati Ugovor putem Distributivnih kanala kojima Banka omogućuje tu uslugu podnošenja zahtjeva. Korisnik može i bilo kada jednostrano otkazati Ugovor, putem Distributivnih kanala kojima Banka omogućuje tu uslugu 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 preporučenom pismovnom pošiljkom, odnosno danom primitka Korisnikovog otkaza od strane Banke.

Banka je ovlaštena raskinuti Ugovor i s trenutačnim učinkom te onemogućiti Korisniku daljnje korištenje Kartice:

- ako 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; te ukoliko prema procjeni Banke postoji sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zlouporabu ili ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i/ili financiranje terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa, odnosno Sankcija te nije u mogućnosti provesti mjere dubinske analize. Banka ima pravo raskinuti Ugovor bez s trenutačnim učinkom i u slučajevima ako Korisnik ne dostavi Banci tražene podatke i dokumentaciju za nastavak ugovornog odnosa u skladu s propisima Republike Hrvatske i aktima Banke,
- u slučaju nepodmirenja naknada i troškova nastalih korištenjem kartice,
- ako je Korisnik prilikom sklapanja Ugovora dao neistinite podatke.

U slučaju otkaza Ugovora Banka će Korisniku naplatiti naknadu za prijevremeni prestanak Ugovora u skladu s Odlukom o naknadama samo ako Korisnik otkazuje Ugovor prije isteka roka od 6 (šest) 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.

S obzirom da se sredstva uplaćena na Račun mogu koristiti isključivo za plaćanje usluga definiranih Odlukom o uvođenju mjera za poticanje potrošnje u ugostiteljstvu i turizmu u Republici Hrvatskoj te gotovinske isplate sa Računa nisu omogućene, Korisnik prije prestanka Ugovora treba sva preostala sredstva na Računu iskoristiti za plaćanje predviđenih usluga.

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 stupaju na snagu i primjenjuju se od 1. srpnja 2026. godine na sve ugovore koji će se sklopiti nakon stupanja na snagu ovih Općih uvjeta kao i na sve aktivne ugovorne odnose na dan 1. srpnja 2026. godine na koje su se do tada primjenjivali opći uvjeti koji su sljedećim stavkom ovog članka stavljeni izvan snage.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Visa Hrvatske turističke kartice za fizičke osobe koji su u primjeni od 1. travnja 2026. 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.

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 isključivo su nadležni hrvatski sudovi.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo