

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

Opće uvjete poslovanja Hrvatske poštanske banke d.d. za izdavanje i korištenje platnih kartica za poslovne subjekte

1. OPĆE ODREDBE

Ovim Općim uvjetima poslovanja za izdavanje i korištenje platnih kartica za poslovne subjekte (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuje se ugovorni odnos koji nastaje između Hrvatske poštanske banke d.d. (dalje: Banka) i poslovnog subjekta na čiji je zahtjev izdana, odnosno koji je koristi i čiji je vlasnik Banka. Opći uvjeti i zahtjev za izdavanje određene vrste platne kartice (dalje u tekstu: Pristupnica) čine Ugovor o izdavanju i korištenju platne kartice.

Ove Opće uvjete donosi i u skladu s njima platne usluge pruža Hrvatska poštanska banka d.d., Zagreb, Jurišićeva 4, sa sljedećim općim podacima:

Adresa elektroničke pošte: hpb@hpb.hr
Internet stranice: www.hpb.hr
OIB: 87939104217
INFO telefon: 0800 472 472
BIC (SWIFT): HPBZHR2X
Broj računa: 2390001-1070000029

Upis kod Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem MBS 080010698

Tijelo nadležno za nadzor: Hrvatska narodna banka

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

2. ZNAČENJE POJMOVA

Poslovni subjekt – pravna osoba sa sjedištem u Republici Hrvatskoj, tijelo državne vlasti, jedinica lokalne ili područne samouprave te njihova tijela, predstavništvo strane pravne osobe u Republici Hrvatskoj kao i domaća fizička osoba koja s Bankom zaključuje Okvirni ugovor unutar područja svoje registrirane gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja (dalje u tekstu: Klijent)

Ugovor – okvirni ugovor kojim se uređuje odnos između Banke i Klijenta i temeljem kojeg Banka izdaje karticu Klijentu

Bankomat – samouslužni uređaj za isplatu gotovine i ostale automatizirane usluge

EFTPOS – uređaj koji služi za elektroničko plaćanje, podizanje gotovine putem kartice i uplatu

Korisnik kartice (dalje: Korisnik) – fizička osoba koju je Klijent koji podnosi zahtjev za izdavanje kartice ovlastio za korištenje kartice i čije je ime navedeno na kartici

Platna kartica (dalje: kartica) – međunarodno valjana kartica koja Korisniku omogućuje podizanje gotovine i plaćanje roba i usluga

a) Kartica s odgodom plaćanja (charge) – kartica čijim korištenjem nastao ukupan iznos troškova Klijent podmiruje u cijelosti jednom mjesečno na unaprijed određeni datum dospijea;

b) Kreditna kartica (revolving) – kartica čijim korištenjem nastao ukupan iznos troškova Klijent podmiruje mjesečno u određenom mjesečnom minimalnom iznosu otplate na unaprijed određeni datum dospijea. Ostatak učinjenih troškova prenosi se na sljedeće obračunsko razdoblje.

Ukupan trošak – iznos za koji se tereti Klijent, a koji uključuje sve troškove nastale korištenjem kartica, kamate, naknade, upisnine i članarine te ostale moguće troškove

Minimalni iznos otplate – postotak ukupnog troška, uz primjenu određenog postotka utvrđenog u Pristupnici, koji dospijeva na naplatu po kartici, uvećan za iznos naknada i kamate

Obavijest o učinjenim troškovima – pisana informacija Klijentu o učinjenim ukupnim troškovima (u daljnjem tekstu: Obavijest)

PIN – osobni tajni identifikacijski broj Korisnika koji služi za identifikaciju kod korištenja kartice na bankomatima i EFTPOS uređajima

Pristupnica – zahtjev za izdavanje kartice

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

Limit potrošnje – iznos sredstava koji Banka odobrava Klijentu za korištenje svih izdanih kartica s odgodom plaćanja i kojeg Korisnik mogu iskoristiti za podizanje gotovine i pri kupnji roba i/ili usluga

Revolving kredit – okvirni kredit s automatskim obnavljanjem kojeg Banka odobrava Klijentu, koji predstavlja ukupno dopušteni iznos za korištenje svih izdanih kartica i kojeg Korisnik može iskoristiti za podizanje gotovine i pri kupnji roba i/ili usluga

Dnevni limit – iznos sredstava koji Korisnik može iskoristiti dnevno za podizanje gotovine i pri plaćanju roba i/ili usluga

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

3. POSTUPAK IZDAVANJA KARTICE, PIN-A, TE ROK VAŽENJA I OBNAVLJANJA KARTICE

Banka u skladu s Općim uvjetima izdaje kartice s odgodom plaćanja i kreditne kartice koje su navedene u idućim odredbama ove točke Općih uvjeta.

4.1. Kartica se odgodom plaćanja (charge)

4.1.1. VISA Business

4.2. Kreditna kartica (revolving)

4.2.1. VISA Bonus plus

Potpisom ovlaštene osobe Klijenta (u daljnjem tekstu: Ovlaštena osoba) na pristupnici podnositelj zahtjeva prihvaća Opće uvjete, te na taj način nastaje ugovorni odnos između Klijenta i Banke.

Kartica se izdaje s rokom važenja od tri godine. Kartica važi do isteka kalendarskog mjeseca koji je naznačen na njoj kao rok važenja kartice. Prestanak važenja kartice po bilo kojoj osnovi ne utječe na obveze Klijenta koje su prije toga nastale korištenjem kartice.

Banka izdaje karticu ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

- podnositelj zahtjeva je dostavio Banci ispunjenu pristupnicu,
- 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
- Banka je utvrdila da Podnositelj zahtjeva može sigurno i na vrijeme podmirivati sve obveze nastale korištenjem kartice

U svrhu izdavanja kreditne kartice banka sklapa s podnositeljem zahtjeva i Ugovor o izdavanju i korištenju VISA Bonus plus kartice Hrvatske poštanske banke d.d. Banka može bez posebnog obrazloženja odbiti zahtjev za izdavanje kartice, u

kojem slučaju Banka ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koju bi Klijent zbog toga mogao pretrpjeti.

Ovlaštena osoba dostavlja popunjenu i potpisanu Pristupnicu u Banku..

Podnositelj zahtjeva dozvoljava Banci provjeru svih podataka navedenih u Pristupnici i prikupljanje drugih informacija koje su potrebne Banci za donošenje odluke o izdavanju kartice.

Podnositelj zahtjeva u Pristupnici određuje jednog ili više Korisnika kartice.

Korisnik može biti samo poslovno sposobna punoljetna fizička osoba koja je u radnom ili pravnom odnosu s Klijentom.

Podnositelj zahtjeva može u svakom trenutku do dana izdavanja kartice odustati od zahtjeva za izdavanje kartice, uz obvezu da Banci nadoknadi sve troškove izdavanja kartice sukladno Odluci o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke d.d. za usluge u poslovanju (u daljnjem tekstu: Odluka o naknadama).

Ako Banka odobri zahtjev za izdavanje kreditne kartice, pisanim će putem pozvati Klijenta da s njome zaključi Ugovor o izdavanju i korištenju VISA Bonus plus kartice Hrvatske poštanske banke d.d..

Ugovor u ime i za račun Klijenta mogu zaključiti jedan ili više punomoćnika koji su na to ovlašteni specijalnom punomoći na kojoj je potpis ovlaštenih zastupnika Klijenta ovjerio javni bilježnik ili drugo nadležno tijelo. Punomoćnik ne može prenijeti svoja ovlaštenja na drugu osobu.

Nakon zaključenja ugovora i pribavljanja instrumenata osiguranja (ako su isti ugovoreni), Banka Klijentu uručuje karticu, a PIN dostavlja na adresu Korisnika.

Banka za potrebe izdavanja i poslovanja s karticom Klijentu otvara račun.

4. LIMIT POTROŠNJE I REVOLVING KREDIT

Klijentu kojem je izdana kartica s odgodom plaćanja Banka odobrava limit potrošnje, a Klijentu kojem je izdana kreditna kartica revolving kredit određen u kunama.

Visinu limita potrošnje i revolving kredita Banka određuje prema procijenjenoj kreditnoj sposobnosti Klijenta.

Revolving kredit se odobrava na isti rok kao i kartica te se obnavlja automatski s obnavljanjem kartice.

Iznos, način i rok korištenja revolving kredita te instrumente osiguranja revolving kredita određuje

Ugovor o izdavanju i korištenju VISA Bonus plus kartice Hrvatske poštanske banke d.d..

Korištenjem kartica smanjuje se raspoloživi iznos limita potrošnje/revolving kredita Klijenta/korisnika za sve učinjene troškove, i to troškove nastale plaćanjem roba i usluga te podizanja gotovine i obračunatih naknada.

Kartica s odgodom plaćanja se može koristiti do visine odobrenog limita potrošnje, a kreditna kartica do visine odobrenog revolving kredita. Ukoliko je Klijent odnosno Korisnik u cijelosti iskoristio limit potrošnje, može ga ponovno koristiti po završetku obračunskog razdoblja, dok se iskorišteni revolving kredit obnavlja automatski u visini plaćenog minimalnog iznosa otplate odnosno u iznosu u kojem je Klijent otplatio revolving kredit.

Klijent i Korisnik dužni su pratiti da se korištenjem kartica ne prekorači odobrena visina limita potrošnje ili revolving kredita. U slučaju prekoračenja odobrenog limita potrošnje ili revolving kredita, iznos prekoračenja dospijeva na naplatu u cijelosti sa sljedećim datumom dospijeća.

Banka može promijeniti visinu limita potrošnje i dnevnog limita sukladno svojim aktima ili na temelju pisanog zahtjeva Klijenta, o čemu se Klijent obavještava pisanim putem, dok se visina revolving kredita mijenja dodatkom Ugovoru o izdavanju i korištenju VISA Bonus plus kartice Hrvatske poštanske banke d.d.

5. UPISNINA, ČLANARINA, KAMATE, TEČAJEVI I NAKNADE

Banka naplaćuje Klijentu upisninu jednokratno.

Za svaku godinu važenja Banka naplaćuje godišnju članarinu za svaku izdanu karticu unaprijed.

Visina upisnine, članarine, naknada i troškova je promjenjiva i naplaćuju se sukladno Odluci o naknadama i Odluci o visini kamatnih stopa važećima na dan obračuna naknade odnosno kamate. Klijent je dužan plaćati i ostale naknade za korištenje kartice propisane Odlukom o naknadama.

Naknade za podizanje gotovine naplaćuju se u cijelosti na dan dospijeća i smanjuju raspoloživi limit potrošnje. Kod kreditnih kartica upisnina, članarina i kamata uključuju se u iznos minimalne otplate prilikom mjesečnog obračuna, naplaćuju se u cijelosti na dan dospijeća i ne utječu na raspoloživi limit potrošnje. Izvodi iz Odluke o naknadama i Odluke o visini kamatnih stopa, u dijelu u kojem se one odnose na Klijenta, dostupni su u pisanom obliku u poslovnicama i ispostavama Banke te na Internet stranicama Banke www.hpb.hr.

Redovna kamata na revolving kredit obračunava na iznos preostalog duga iz prethodnog obračunskog razdoblja do konačne otplate revolving kredita, a plaća se mjesečno na dan dospijeća plaćanja troška prema Obavijesti.

Iznos obračunate redovne kamate iskazuje se u Obavijesti i uključuje se u cijelosti u minimalan iznos otplate koji je Klijent obavezan platiti.

Redovna kamata na revolving kredit se obračunava i naplaćuje sukladno Odluci o visini kamatnih stopa Banke, koja je promjenjiva ovisno o promjenama na tržištu kapitala i/ili promjenama u kreditno-monetarnoj politici Republike Hrvatske te ostalim mogućim promjenama koje mogu utjecati na promjene kamatnih stopa Banke.

Ukoliko Klijent nije osigurao sredstva na svom računu za podmirenje dospjelog troška, Banka će obračunati i naplatiti zateznu kamatu po stopi zakonske zatezne kamate koja je promjenjiva sukladno zakonskim propisima.

Efektivna kamatna stopa je promjenjiva sukladno promjenama i pretpostavkama za promjenu redovne kamatne stope i ostalih elemenata koji utječu na promjenu kamatnih stopa, a Banka će je iskazivati u skladu s mjerodavnim propisima. Realna kamatna stopa jednaka je efektivnoj kamatnoj stopi.

Banka će Klijenta obavještavati putem Obavijesti o svakoj promjeni godišnje kamatne stope i naknada.

Svi troškovi učinjeni u stranoj valuti preračunavaju se u kune i to na sljedeći način:

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

Zbog višekratnog mijenjanja tečaja od strane VISA-e mogući su različiti tečajevi za transakcije provedene u istom danu, u istoj valuti.

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

6. KORIŠTENJE KARTICE

Korisnik karticu po primitku obavezno potpisuje kemijskom olovkom ili sličnim trajnim sredstvom

pisanja na način kako će se kasnije potpisivati pri njenom korištenju.

Klijent snosi svaku štetu nastalu korištenjem nepotpisane kartice.

Prije isteka roka važenja postojeće kartice, Klijentu koji ispunjava svoje obveze plaćanja i koji pisanim putem ne otkáže karticu 2 mjeseca prije isteka roka važenja, Banka izdaje zamjensku karticu. Zamjenska kartica uručuje se Klijentu prije isteka roka važenja postojeće kartice.

Klijent je dužan voditi računa o isteku roka važenja kartice koji je naznačen na kartici. Ukoliko Klijent ne primi zamjensku karticu prije isteka roka važenja, dužan je o tome odmah obavijestiti Banku.

Kartica čiji je rok važenja istekao, ne smije se koristiti.

Kartica se može koristiti za bezgotovinska plaćanja pri kupnji roba i usluga na prodajnim mjestima s oznakom „VISA“, za kupnju bez prisustva kartice, za podizanje gotovine te za druge pogodnosti koje su omogućene korisnicima kartice.

Svaki drugi način uporabe kartice, kao i uporaba kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na kartici, smatra se zlouporabom te ima za posljedicu trajnu uskratu prava korištenja kartice i njezino oduzimanje. Korisnik se obvezuje da karticu neće koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući kupnju proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se Korisnik nalazi u trenutku transakcije. Korisnik prihvaćanjem ovih Općih uvjeta preuzima svu odgovornost za slučaj nezakonite kupnje karticama koje su predmet ovih Općih uvjeta.

Korisnik se prilikom korištenja kartice mora pridržavati sljedećih pravila:

- Korisnik mora čuvati tajnim svoj PIN i sve ostale podatke naznačene na kartici kao što su njen broj, rok važenja i sl.
- podatak o PIN-u ne smije zapisati na kartici te ga mora čuvati odvojeno od kartice
- karticu mora koristiti tako da druge osobe ne mogu saznati njegov PIN, uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice prilikom unošenja PIN-a
- prilikom plaćanja robe i usluga na prodajnim mjestima, Korisnik mora zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji
- Korisnik je dužan odmah po primitku potvrde o izvršenoj transakciji provjeriti iznos transakcije i potpisati potvrdu i to na jednaki način kako se je potpisao na

kartici te tako potpisanu potvrdu predati prodajnom mjestu

- u slučaju neuspješne autorizacije platne transakcije, Korisnik od prodajnog mjesta može zatražiti i dobiti potvrdu o neuspješnoj autorizaciji
- Korisnik je dužan čuvati potvrde o autoriziranim i neautoriziranim transakcijama najmanje do primitka Obavijesti koja se odnosi na razdoblje u kojem je izvršena ta transakcija,
- u slučaju plaćanja roba i usluga preko Interneta, Korisnik mora izbjegavati plaćanje preko neprovjerenih Internet stranica kao i voditi računa da se plaćanje obavlja isključivo preko računala koje posjeduje adekvatnu zaštitu od virusa ili drugih zloćudnih programa.

Prigodom podizanja gotovine na bankomatima Korisnik se identificira tajnim osobnim identifikacijskim brojem (PIN) kojeg mu je dodijelila Banka. PIN je poznat samo Korisniku i strogo je povjerljiv. Uneseni PIN nedvojbeni je dokaz identiteta Korisnika i autentifikacije obavljene transakcije. Banka jamči tajnost izračuna PIN-a i nedostupnost saznanja o njemu.

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

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

7. ODGOVORNOSTI ZA OBVEZE NASTALE IZDAVANJEM I KORIŠTENJEM KARTICE

Klijent je dužan pisanim putem prijaviti Banci svaku promjenu svojih osobnih podataka kao i osobnih podataka Korisnika, uključujući promjenu adrese, promjenu imena i/ili prezimena i svih drugih podataka koji utječu na pravo korištenja kartica, i to bez odgađanja a najkasnije u roku od 5 (pet) radnih dana od dana nastanka promjene, te istodobno dostaviti Banci odgovarajuću dokumentaciju kojom se dokazuje nastala promjena.

Ukoliko Klijent ne postupi u skladu s obvezom iz prethodnog stavka, Banka može otkazati ugovor i Klijentu odnosno Korisniku uskratiti pravo korištenja kartice, oduzeti karticu te naplatiti sve troškove

nastale korištenjem kartice kao i troškove oduzimanja kartice.

Klijent o promjenama osobnih podataka obavještava Banku u poslovnica/ispostavama Banke ili u poštanskim uredima Hrvatske pošte d.d.

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

Banka će sve obavijesti za koje je to predviđeno Općim uvjetima dostavljati Klijentu pisanim putem na adresu koju je Klijent naznačio u Pristupnici kao adresu za dostavu obavijesti, odnosno na drugu adresu o kojoj je Klijent prethodno pisanim putem uredno obavijestio Banku.

Klijent ovlašćuje Banku da prilikom korištenja kartice da se provjeri identitet Korisnika putem prodajnog mjesta, te se obvezuje na zahtjev prodajnog mjesta dati na uvid svoju osobnu iskaznicu ili putovnicu radi identifikacije.

Klijent odgovara za sve troškove i ostale obveze nastale korištenjem kartica izdanih na temelju ugovora zaključenog s Bankom, a svaki Korisnik solidarno s Klijentom odgovara za troškove i ostale obveze nastale korištenjem kartice na kojoj je otisnuto njegovo ime.

Klijent nije odgovoran za izvršenje neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice u slučaju kada su platne transakcije izvršene nakon što je Korisnik, odnosno, Klijent obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi kartice u skladu s ovim Općim uvjetima.

Klijent i/ili Korisnik koji je postupao prijevarno, s namjerom ili grubom nepažnjom u cijelosti odgovara za izvršenje neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice te se ne može pozivati na odredbu o isključenju odgovornosti iz prethodnog stavka ove točke Općih uvjeta.

Isključena je odgovornost Banke za nemogućnost korištenja kartice, kao i za štetu koju bi Klijent i Korisnik uslijed toga pretrpjeli, ako je ona izazvana objektivnim smetnjama izvan kontrole Banke. Objektivnim smetnjama se smatraju svi događaji ili radnje koji otežavaju ili onemogućavaju korištenje kartice kao i obavljanje platnih transakcija koje su povezane s korištenjem kartice koji su prouzročeni djelovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih djela, štrajkova, prekida telekomunikacijskih veza kao i svih drugih događaja na čiji nastanak Banka nije mogla utjecati niti ih je mogla spriječiti.

8. IZVJEŠĆIVANJE I UVJETI PLAĆANJA

Banka jednom mjesečno, putem Obavijesti, izvještava Klijenta o svim prometima nastalim

korištenjem kartica, o visini odobrenog revolving kredita/limita potrošnje, iznosu dnevnog limita, iznosu kamate i kamatnoj stopi na revolving kredit, minimalnom iznosu otplate, odnosno ukupnom dugovanju, dospijeću plaćanja, promjenama kamatnih stopa i ostalome.

Ukoliko Klijent ne primi Obavijest najkasnije do datuma dospijeća određenog u Pristupnici, dužan je o tome obavijestiti Banku jer se u protivnom Obavijest smatra uredno uručenom.

Svi podaci navedeni u Obavijesti su obvezujući za Klijenta.

Obveze plaćanja dospijevaju na naplatu 10 dana od datuma Obavijesti. Ukoliko je datum dospijeća plaćanja neradni dan, obveza plaćanja dospijeva prvi idući radni dan. Neradnim danima se smatraju subote, nedjelje, državni blagdani i ostali neradni dani u Republici Hrvatskoj koji su određeni odlukom nadležnih državnih tijela.

Klijent je dužan osigurati pokriće na svom računu na dan dospijeća plaćanja.

Klijent je suglasan da je na dan dospijeća plaćanja određenog u Pristupnici i Obavijesti, Banka ovlaštena, bez daljnjeg pitanja i odobrenja Klijenta, teretiti njegov račun otvoren u Banci za:

- minimalan iznos otplate za kreditne kartice (5% ukupnih troškova)
- ukupno dugovanje za kartice s odgodom plaćanja.

Ukoliko je minimalan iznos otplate za kreditnu karticu manji od 100 kn, trošak će se naplatiti u iznosu od 100 kn.

Ukoliko je ukupan trošak za kreditnu karticu manji od 100 kn, naplaćuje se ukupan trošak.

Klijent može uplatiti i veći iznos od minimalnog iznosa otplate, odnosno, podmiriti ukupan trošak.

Klijent ovlašćuje Banku da bez posebnog odobrenja ili suglasnosti izvrši prijeboj međusobnih potraživanja kao i da namiri sva svoja dospjela neplaćena potraživanja bezuvjetnim odobrenjem ili terećenjem svih računa koje Klijent ima otvorene u Banci. U tu svrhu Banka je ovlaštena podnositi naloge za plaćanje na teret računa Klijenta radi naplate svojih dospjelih nepodmirenih potraživanja.

9. REKLAMACIJE

Klijent i/ili Korisnik mogu podnijeti Banci pisani prigovor ukoliko smatraju da se Banka ne pridržava odredaba ugovora, ovih Općih uvjeta poslovanja i zakona kojim je uređeno pružanje platnih usluga.

Za sve reklamacije ili pitanja koja se tiču poslovanja karticom, Klijent i/ili Korisnik se obraćaju ovlaštenoj osobi Banke koja je zadužena za poslovni odnos s Korisnikom, ili najbližoj poslovnici/ispostavi Banke, poštanski ured Hrvatske pošte d.d. ili u Kontakt centar Banke, na broj telefona 0800 472 472.

U svrhu rješavanja reklamacije Klijent i/ili Korisnik je dužan priložiti dokumentaciju koja se tiče reklamirane transakcije.

Klijent i/ili Korisnik je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana primitka Obavijesti u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja, obavijestiti Banku o neautoriziranoj transakciji, odnosno o neizvršenoj ili neuredno izvršenoj transakciji. Ukoliko Klijent i/ili Korisnik ne obavijeste Banku o izvršenju neautorizirane platne transakcije bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od datuma primitka Obavijesti, Banka ne odgovara za eventualno nastalu štetu te Klijent gubi sva prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane transakcije.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zloporabe kartice, Klijent snosi sve troškove i štetu koji su nastali takvim korištenjem kartice do trenutka kada je Banku obavijestio o gubitku, krađi odnosno zlopotrebi kartice, i to do iznosa od 1.125,00 kn, a u cijelosti ako je postupao prijeporno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije koristio Karticu u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja, ili ako nije bez odgađanja obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zlopotrebi kartice ili njenom neovlaštenom korištenju, ili ako nije odmah po primitku kartice poduzeo sve razumne mjere (uključujući mjere propisane ovim Općim uvjetima poslovanja) za zaštitu svog PIN-a.

Reklamacija troška plaćenog karticom ne oslobađa Klijenta od obveze plaćanja tog troška. Klijent ima pravo na povrat neosnovano naplaćenog iznosa s pripadajućim zateznim kamatama od dana naplate do dana povrata sredstava ukoliko se ustanovi da je reklamacija bila opravdana.

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

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

Ukoliko Klijent i/ili Korisnik 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, Korisnik može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci.

Sve reklamacije u vezi s kvalitetom roba i usluga plaćenih karticom, Klijent i Korisnik rješavaju s prodajnim mjestom.

Banka ne preuzima odgovornost za neprihvatanje kartice od strane prodajnog mjesta.

10. OTKAZIVANJE UGOVORA O IZDAVANJU I KORIŠTENJU KARTICE

Ugovor prestaje važiti:

- otkazom Ugovora, odnosno odricanjem od prava na korištenje ili opozivom kartice od strane Klijenta ili Korisnika
- otkazom Ugovora ili opozivom kartice od strane Banke.

Klijent može u svakom trenutku otkazati Ugovor odnosno karticu, uz pisanu obavijest Banci i otkazni rok od mjesec dana.

Ugovor se smatra otkazanim u trenutku kada Banka primi otkazno pismo Klijenta.

Banka je ovlaštena pisanim putem otkazati Ugovor uz otkazni rok od 15 (petnaest) dana.

Otkaz Ugovora nema utjecaja na obveze Klijenta koje su nastale prije otkaza. Klijent je dužan u roku od 30 dana od dana otkaza Ugovora podmiriti sve svoje nepodmirene obveze prema Banci. U slučaju otkaza ugovora, neovisno o tome da li ugovor otkazuje Banka ili Klijent, Klijent nema pravo na povrat već plaćenih naknada.

Prestankom Ugovora prestaje i pravo na korištenje svih izdanih kartica.

Prestankom Ugovora prestaje i kreditni odnos između Banke i Klijenta čime sve tražbine Banke po osnovi revolving kredita dospijevaju na naplatu u cijelosti u roku od 30 dana od dana prestanka Ugovora.

Klijent snosi sve troškove oduzimanja kartice.

11. ZAŠTITNE I KOREKTIVNE MJERE

Klijent i/ili Korisnik su dužni bez odgađanja obavijestiti Banku o nestanku (gubitku ili krađi), zlopotrebi i izostanku primitka kartice kao i o sumnji da je neovlaštena osoba saznala PIN i to na telefon 01/4804-464 (24 sata dnevno, 7 dana u tjednu) te pisanu prijavu predati u najbližu poslovnicu/ispostavu Banke ili poštanski ured Hrvatske pošte d.d.

Nestanak kartice, uključujući gubitak i krađu kartice, Klijent i /ili Korisnik su dužni prijaviti i policiji ukoliko je bilo neovlaštenih transakcija (zlouporaba) tom karticom te od policije zatražiti za vlastitu evidenciju primjerak zapisnika o prijavi nestanka kartice.

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

Ukoliko Klijent odnosno Korisnik pronađu karticu nakon prijave njenog nestanka, ne smiju je koristiti, već je moraju prerezanu odmah vratiti Banci osobno ili preporučeno poštom na gore navedenu adresu. Troškove učinjene pronađenom nevažećom karticom snosi u cijelosti Klijent.

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

- ako je tri puta pogrešno utipkan PIN,
- ako je račun koji je vezan uz karticu blokirana,
- po saznanju banke o slučaju smrti Korisnika,
- koji se odnose na sigurnost kartice,
- koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje kartice s namjerom prijevare,
- u slučajevima koji se odnose na značajno povećanje rizika da Klijent neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja,
- ako Klijent ne ispunjava redovno svoje obveze prema Banci nastale korištenjem kartice

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

Banka nije dužna obavijestiti Klijenta o namjeri i o razlozima za blokiranje kartice ako je davanje takve obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu.

Banka će nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu kartice, na zahtjev Klijenta deblokirati karticu i/ili Klijentu odnosno Korisniku izdati novu karticu i dodijeliti mu novi PIN.

Klijent je suglasan da Banka može podatke i osobne podatke, a što uključuje i matični broj građana, prikupljati, obrađivati i njima se koristiti u svrhu pružanja bankovnih i drugih financijskih usluga na koje su Banka i članice HPB grupe

ovlaštene te u svrhu realizacije zaključenih pravnih poslova. Podacima i osobnim podacima smiju se koristiti samo u navedene svrhe, dok se temelj za njihovo prikupljanje, obradu, korištenje i čuvanje nalazi u Zakonu o kreditnim institucijama, Zakonu o Hrvatskoj narodnoj banci, Zakonu o platnom prometu, Zakonu o deviznom poslovanju, Zakonu o računovodstvu i drugim zakonskim i podzakonskim propisima koji se tiču bankarskog poslovanja.

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

Izmjene Općih uvjeta Banka će učiniti dostupnima u svim poslovnica/ispstavama Banke te na Internet stranicama Banke www.hpb.hr najmanje 15 (petnaest) dana prije predloženog datuma početka primjene izmjena.

Ukoliko Klijent do predloženog datuma početka primjene izmjena Općih uvjeta ne dostavi Banci pisanu obavijest o njihovom neprihvatanju, smatrat će se da je Klijent suglasan s predloženim izmjenama.

Klijent koji ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta može otkazati Ugovor bez ikakve naknade do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu.

U slučaju da Klijent obavijesti Banku da ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta, ali ne otkáže Ugovor, smatrat će se da je Banka otkázala Ugovor uz otkazni rok od 15 (petnaest) koji počinje teći onog dana kada je Banka izmjene Općih uvjeta učinila dostupnima javnosti.

Izmjene kamatnih stopa ili obračuna tečaja mogu se provesti bez prethodne obavijesti. U tom slučaju Banka će obavijestiti Klijenta što je prije moguće, putem Obavijesti, a navedene izmjene bit će dostupne u poslovnica/ispstavama Banke na pogodnome mjestu te na Internet stranicama Banke www.hpb.hr.

Izmjene kamatne stope, obračuna tečaja ili naknada koje su povoljnije za Klijenta mogu se provesti bez njegovog obavještavanja.

13. ZAVRŠNE ODREDBE

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 01. siječnja 2011. godine kojim danom prestaje primjena Općih uvjeta za izdavanje i korištenje VISA Business kartice od 9. lipnja 2010. godine i Općih uvjeta za izdavanje i korištenje VISA Bonus plus kartice od 9. lipnja 2010. godine.

Za sklapanje Ugovora i komunikaciju između Banke i Klijenta koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banke i Klijent ne ugovore drugačije.

Opći uvjeti izdaju se na hrvatskom jeziku te će ta verzija Općih uvjeta biti mjerodavna i u slučaju njihovog prijevoda na neki drugi jezik.

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

Na ugovor se primjenjuje hrvatsko pravo, a za sve sporove koje proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s njim mjesno je nadležan sud u Zagrebu, izuzev ako Banka i Klijent ugovore drugačije. Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s Ugovorom kojeg je Banka zaključila s Klijentom koji se po mjerodavnim propisima smatra nerezidentom isključivo su nadležni hrvatski sudovi, u skladu s prethodnom odredbom o ugovorenoj mjesnoj nadležnosti.

Hrvatska poštanska banka d.d.