



HRVATSKA POŠTANSKA BANKA

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, dana 23. lipnja 2020. godine Uprava Banke donosi i objavljuje sljedeće

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

### **1. Opće odredbe**

Opće uvjete poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Visa Hrvatske turističke kartice za fizičke osobe (dalje: Opći uvjeti CRO kartice) donosi i u skladu s njima platne usluge pruža Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva ulica 4 (dalje: Banka), sa sljedećim općim podacima:

Adresa elektroničke pošte: hpb@hpb.hr  
Internet stranice: www.hpb.hr  
INFO telefon: 0800 472 472  
BIC (SWIFT): HPBZHR2X  
OIB: 87939104217  
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](http://www.hnb.hr).

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

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

Ovim Općim uvjetima CRO kartice uređuje se ugovorni odnos između Banke i fizičke osobe na čiji je zahtjev izdana, odnosno koja koristi Visa Hrvatsku turističku karticu koju izdaje Banka. Opći uvjeti CRO kartice primjenjuju se zajedno s Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za usluge u poslovanju (dalje: Odluka o naknadama) i Odlukom o limitima u poslovanju s Visa Hrvatskom turističkom karticom (dalje: Odluka o limitima) sa svim njihovim izmjenama i dopunama donesenima za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Korisnika kartice.

Opći uvjeti CRO kartice 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).

U odnosu na ostale navedene opće uvjete, ovi Opći uvjeti CRO kartice se smatraju posebnim i imaju prednost u primjeni.

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 internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr)

## **2. Značenje pojmova**

**Visa Hrvatska turistička kartica (dalje: kartica)** – beskontaktna kartica koja se izdaje Korisniku na temelju Ugovora, 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 CRO kartice to uključuje usluge upit 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 transakcije plaćanja provodi se ili samo prinošenjem kartice EFTPOS uređaju ili prinošenjem kartice EFTPOS uređaju i unosom PIN-a, odnosno potpisom na potvrdu o izvršenom plaćanju

**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. U smislu ovih Općih uvjeta CRO kartice, 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 CRO kartice i Općih uvjeta. 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

**Distributivni kanali** - distributivni kanali u smislu ovih Općih uvjeta CRO kartice, predstavljaju sredstva i načine 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 poslovnice Banke i ugovornih partnera, bankomate, on-line bankarstvo i internetsku stranicu Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) te ostalo. Informacija, o dostupnim distributivnim kanalima Banke je Korisniku u svakom trenutku dostupna pozivom u Kontakt centar

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

**Domaća valuta** – službena valuta Republike Hrvatske

**EFTPOS** – u smislu ovih Općih uvjeta CRO kartice je fizički uređaj na prodajnom mjestu koji služi za bezgotovinsko plaćanje roba putem kartice elektroničkim putem, a može zahtijevati

autorizaciju PIN-om, potpisom, prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava

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

**Podnositelj prigovora** - je fizička osoba - potrošač za kojeg se pretpostavlja da ima pravo na to da Banka razmotri njegov prigovor i koji je već podnio prigovor

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

**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

**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 personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice predstavljaju podatke na kartici i podatke pridružene kartici, koji njenom izdavatelju omogućuju identifikaciju osobe koju je izdavatelj ovlastio za korištenje kartice. Personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice koriste se pojedinačno ili povezano a predstavljaju podatke: ime i prezime korisnika kartice, broj kartice, kontrolni broj ispisan na poledini kartice, datum važenja kartice, potpis korisnika kartice, te PIN i token/mToken lozinka.

**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, a služi za identifikaciju korisnika kartice i/ili izravnog bankarstva prilikom autorizacije platnih transakcija.

**b) token/mToken lozinka** (OTP – One Time Password) – vremenski ograničena jednokratna lozinka koju predstavlja niz brojeva koje generira token/mToken. Služi za verifikaciju identiteta Korisnika prilikom korištenja usluga *on-line* bankarstva Banke ili autorizacije platnih transakcija karticom prilikom kupovine na prodajnim mjestima na internetu.

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

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

**Platna transakcija** - u smislu ovih Općih uvjeta CRO kartice 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

**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

**Prodajno mjesto** – u smislu ovih Općih uvjeta CRO kartice je fizičko mjesto na kojem poslovni subjekti i fizičke osobe prihvaćaju karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja pri prodaji robe i/ili usluga

**Dnevni limit** – iznos sredstava koji korisnik može iskoristiti dnevno pri plaćanju roba i/ili usluga

**Četverodnevni limit** - iznos sredstava koji Korisnik može iskoristiti unutar 4 (četiri) dana 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.

**Ugovorni partner** - poslovni subjekt koji temeljem ugovora sklopljenog s Bankom u ime i za račun Banke obavlja poslove vezane uz poslovanje po transakcijskim računima fizičkih osoba.

**Pouzdana autentifikacija klijenta** - autentifikacija 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

**Autorizacija** – platna transakcija smatra se autoriziranom ako je Korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije ili ako je Korisnik dao suglasnost za izvršenje niza platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija

**Politika zaštite osobnih podataka** - 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.

**Prigovor na poslovanje Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo** je izjava o nezadovoljstvu podnositelja u vezi s bankovnom odnosno financijskom uslugom kako je određeno zakonom koji uređuje poslovanje kreditnih institucija, platnom uslugom kako je određeno zakonom o platnom prometu ili smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko pravo, a uključuje i prigovor na neautorizirane transakcije platnom karticom.

**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

**Naknada poslodavca za podmirivanje troškova ugostiteljskih i turističkih usluga namijenjenih odmoru** – u smislu ovih Općih uvjeta CRO kartice predstavlja 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)

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

**Vlasnik računa** - osoba na ime koje je otvoren transakcijski račun

**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.

Svi pojmovi koji nisu posebno definirani ovim Općim uvjetima poslovanja imaju značenje kako je to utvrđeno Općim uvjetima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe, a ukoliko nisu definirani niti njima, 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 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 kao i za utvrđivanje identiteta svih dodatnih korisnika, 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 koje primjenjuju Sjedinjene Američke države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske;
- 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 Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, javno dostupnoj u poslovnoj mreži Banke i na internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://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 izvotka, taj način komunikacije zamjenjuje sve dotadašnje oblike komunikacije po svim kartičnim proizvodima te će od dana odobrenja usluge Banka sa Korisnikom komunicirati u vezi svih kartičnih proizvoda, isključivo putem elektroničke pošte na e-mail adresu navedenu u Ugovoru.

Podnositelj zahtjeva može u svakom trenutku do trenutka uručanja 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 kartice, a nakon toga odvojenom poštanskom pošiljkom i pripadajuće personalizirane vjerodajnice kartice, 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, ista se šalje Korisniku ponovno na njegovu adresu. U slučaju da Kartica nije vraćena u Banku, odnosno da je ista zagubljena, Banka će blokirati Karticu, a potom izdati zamjensku Karticu s novim PIN-om, bez dodatnih troškova naknade. Ako je Korisnik informirao Banku o neprimetku kartice nakon isteka roka od 90 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.

#### **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 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 obnovljenoj Kartici, a može se koristiti od trenutka primitka ili preuzimanja obnovljene kartice. Obnovljena kartica ima iste personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice 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 novih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice.

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

Ukoliko Korisnik ne želi i dalje nakon isteka roka važenja postojeće kartice koristiti obnovljenu karticu s istim brojem kartice i PIN-om ali sa novim rokom važenja kartice, potrebno je da 2 (dva) mjeseca prije isteka roka važenja postojeće kartice pisanim putem otkaže 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 i 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 sa 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, dužan je o tome odmah obavijestiti Banku.

Kartica čiji je rok važenja istekao se ne smije koristiti te ju Korisnik mora uništiti (prerezati).

## **5. Limit potrošnje**

Korisnik može koristiti karticu do visine sredstava na Računu, a u skladu s posebnim dnevnim i četverodnevnim limitima potrošnje koje određuje Banka u skladu sa svojim aktima.

Banka može promijeniti visinu dnevnog i četverodnevnog limita potrošnje u skladu sa svojim aktima o čemu se Korisnik obavještava pisanim putem u izvratku, u poslovnoj mreži Banke, na internet stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

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

## **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 CRO kartice 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 i ograničenja kojima je Banka odredila broj transakcija koje Korisnici mogu obaviti u određenom vremenskom razdoblju za plaćanju roba i usluga.

Korisnik je obvezan potpisati primljenu karticu kemijskom olovkom ili sličnim trajnim sredstvom pisanja na predviđenom mjestu na njoj poledini. 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.

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.

Korištenje 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 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.

Izdavanjem kartice Banka Korisniku omogućuje beskontaktno korištenje kartice.

Kako bi se kartica, nakon što Korisnik iskoristi sav raspoloživi limit na kartici, mogla i dalje koristiti, sredstva se mogu nadoplatiti na karticu na slijedeće načine:

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

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



- gotovinskom uplatom u poslovnoj mreži Banke, HP-Hrvatske pošte d.d. 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 CRO kartice, 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 prisilnim propisima 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 koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske 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 koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske,
- mora čuvati tajnim personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice i sve podatke naznačene na kartici kao što su njen broj, rok važenja i troznamenkasti kontrolni broj otisnut na poleđini, te PIN ni u kojem slučaju ne smije priopćiti drugim osobama, uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela i prihvatna mjesta na internetu,
- personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice ne smije zapisati na kartici ili drugim dokumentima ili drugom mediju, odnosno na računalu, mobilnom ili drugom elektroničkom uređaju,
- personalizirane sigurnosne vjerodajnice kartice mora zapamtiti, a pisanu obavijest o njima 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 robe 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, Korisnik je dužan potpisati potvrdu jednako kao što se je potpisao na kartici te tako potpisanu potvrdu predati prodajnom mjestu,

- u slučaju neizvršenja transakcije ili neuspješne autorizacije platne transakcije, Korisnik od prodajnog mjesta mora zatražiti i dobiti potvrdu o neizvršenoj transakciji odnosno potvrdu o neuspješnoj autorizaciji,
- dužan je čuvati potvrde o izvršenim autoriziranim, neautoriziranim odnosno neizvršenim transakcijama najmanje do primitka izvotka 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 evidencije utroška generiranog iz EFTPOS uređaja ako EFTPOS uređaj ne podržava prihvata EMV (čip) kartica,
- 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 potpisom ili PIN-om. 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.

Suglasnost za izvršenje platne transakcije dana na jedan od načina iz prethodnog stavka ovog članka Općih uvjeta CRO kartice se ne može opozvati, osim iznimno, u slučaju dogovora Korisnika i/ili Banke i/ili prodajnog mjesta. Banka u tom slučaju može naplatiti naknadu za opoziv suglasnosti.

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 (trinaest) mjeseci od datuma autorizacije transakcije. Banka će za iznos platne transakcije koja je inicirana upotrebom kartice ili podataka s kartice teretiti odnosno odobriti račun korisnika kartice odmah nakon primitka naloga za plaćanje.

## ***7. Izvješćivanje i uvjeti plaćanja***

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 obavijest 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.

Banka jednom mjesečno i to zadnjeg dana u mjesecu, putem pisanog izvotka, ukoliko je u obračunskom razdoblju bilo transakcija ili nepodmirenih dospjelih obveza, izvještava Korisnika o svim prometima nastalima korištenjem kartice bez naknade.

Za svaku platnu transakciju Banka će Korisniku dati informaciju o:

- datumu transakcije,
- datumu terećenja/odobrenja Računa (datum valute),
- broju referencije koja omogućuje identifikaciju platne transakcije,
- opisu prometa,
- iznosu i valuti platne transakcije,
- iznosu naknade.

O promjenama i stanju na Računu Banka obavještava Korisnika putem izvotka, jednom mjesečno, bez naknade, na ugovoreni način. Banka i Korisnik su suglasni da se dostava izvotka obavlja putem elektroničke pošte na elektroničku adresu, u poslovnicama 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 izvotka. Ukoliko Korisnik ne primi izvadak najkasnije u roku 10 (deset) dana od datuma završetka obračunskog razdoblja, dužan je o tome obavijestiti Banku jer se u protivnom izvadak smatra uredno uručenim.

U slučaju da Banka izvotke 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 u svom registru.

Ako Korisnik odluči osobno preuzimati u poslovnici Banke izvotke o stanju i promjenama na Računu, Korisnik je dužan iste preuzimati najmanje jednom mjesečno. U protivnom Banka ne odgovara za štetu koju je Korisnik pretrpio zbog nepravodobnog preuzimanja izvadaka o stanju i promjenama na Računu.

Svi podaci navedeni u izvotku 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 bez posebnog odobrenja ili suglasnosti izvrši prijeboj međusobnih potraživanja, uključujući i nedospjela 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 sa nekog od svojih računa u drugoj banci.

## **8. Naknade, troškovi i tečajevi**

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 personalizirane sigurnosnih vjerodajnica kartice.

Trošak izdavanja zamjenske kartice i/ili sigurnosnog obilježja kartice snosi Korisnik.

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

Sve transakcije i storna/povrati provedeni u kunama prije 01.01.2023. godine bit će preračunati u Domaću valutu primjenom fiksnog tečaja konverzije u skladu sa Zakonom o uvođenju eura kao službene valute u Republici Hrvatskoj te će ih Banka prilikom evidentiranja nakon 01.01.2023. godine provesti u Domaćoj valuti.

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 teretiti će transakcijski račun Korisnika otvoren u Banci za iznos potraživanja, na što Korisnik potpisom Ugovora izričito i neopozivo pristaje,
- iznos potraživanja naplatiti će prilikom prve slijedeće uplate sredstava na Račun, na što Korisnik potpisom Ugovora izričito i neopozivo pristaje,
- pozvati će Korisnika da podmiri nastali dug bezgotovinskim prijenosom sredstava na Račun sa 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 kartice.

Ukradena kartica, osim fizičke krađe kartice, podrazumijeva i mogućnost krađe i zlouporabe personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice 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 najbližu poslovnicu/ispostavu Banke, poslovnicu Pošte te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja omogućuje Korisniku kartice. 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 kartice. Trošak izdavanja zamjenske kartice snosi Korisnik, osim u slučaju kada Banka nepobitno utvrdi da Korisnik nije mogao utjecati na krađu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice ili podatka s kartice.

Nestanak kartice, uključujući gubitak i krađu kartice, Korisnik je obavezan prijaviti i policiji ukoliko je bilo neovlaštenih transakcija (zlouporaba) karticom te od policije zatražiti za vlastitu evidenciju

primjerak zapisnika o prijavi nestanka kartice. Banka može od Korisnika tražiti dostavu preslike zapisnika o prijavi prilikom rješavanja prigovora vezanog uz zlouporabu kartice.

Ukoliko Korisnik pronađe karticu nakon prijave njenog nestanka, ne smije ju koristiti, već je mora prerezanu odmah vratiti Banci osobno ili preporučeno poštom na adresu Banke. Troškove učinjene pronađenom nevažećom 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 postupa protivno ovim Općim uvjetima CRO kartice, poslovanja, ili prisilnim propisima koji su mjerodavni za pravni odnos između Banke i Korisnika, uključujući propise koji se odnose na pružanje platnih usluga i sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma,
- ako je 3 (tri) puta uneseno pogrešno personalizirana sigurnosna vjerodajnica kartice,
- po saznanju Banke za smrt Korisnika,
- u slučaju postojanja razloga koji se odnose na sigurnost kartice,
- 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 koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske,
- 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 koje primjenjuju sjedinjene Američke Države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske.

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 kartice 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 sa računa koji nisu navedeni u članku 6 (šest) ovih Općih uvjeta CRO kartice, 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 sa ovim Općim uvjetima CRO kartice, 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 kartice. 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 sigurnosnim obilježjima.

Radi zaštite imovinskih interesa korisnika kartice 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. Prigovori i pritužbe, alternativno rješavanje sporova i odgovornost Banke**

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

Banka u poslovnim prostorima u kojima obavlja poslovanje s fizičkim i pravnim osobama i na internetskoj stranici Banke osigurava obavijesti o mogućnosti i načinu podnošenja prigovora te postupku rješavanja prigovora. Načela i pravila upravljanja prigovorima koje Korisnici/podnositelji prigovora podnose Banci uređena su Politikom upravljanja prigovorima koja je javno objavljena i dostupna na internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

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

- osobno u centru ili poduzetničkom centru Banke,
- e-mailom: [kvalitetausluge@hpb.hr](mailto:kvalitetausluge@hpb.hr) i [hpb@hpb.hr](mailto:hpb@hpb.hr),
- putem internetske stranice: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr) popunjavanjem forme za podnošenje prigovora,
- poštom: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva ulica 4, 10000 Zagreb,
- telefaksom: 01/4707 987.

Prigovor koji se podnosi Banci treba sadržavati najmanje sljedeće 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.

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.

Podnositelj prigovora - Potrošač koji je s Bankom zaključio ugovor o online prodaji ili uslugama ima pravo podnijeti pritužbu putem platforme za online rješavanje sporova (Platforma za ORS). Poveznica na platformu za online rješavanje sporova (Platforma za ORS) je: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/>.

Ukoliko Korisnik/podnositelj prigovora/pritužbe 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 (EZ) br. 924/2009., Uredbe (EU) br. 260/2012. ili Uredbe (EU) 2015/751, 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

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:

Hrvatska udruga za medijaciju  
Kneza Mislava 12, 10 000 Zagreb  
e-mail: [info@mirenje.hr](mailto:info@mirenje.hr)  
[www.mirenje.hr](http://www.mirenje.hr)

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori  
Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb  
e-mail: [mirenje@hgk.hr](mailto:mirenje@hgk.hr)  
[www.hgk.hr](http://www.hgk.hr)

kao i bilo kojem drugom tijelu za alternativno rješavanje 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.

Korisnik je dužan bez odgađanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja Kartice, 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. Nepodnošenjem prigovora u 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, Korisnik snosi troškove i štetu koji su nastali takvim korištenjem kartice do trenutka kada je o tome obavijestio Banku, 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.

### **11. Promjena osobnih podataka**

Korisnik je dužan, putem distributivnih kanala koje mu Banka omogućuje u trenutku podnošenja zahtjeva, prijaviti Banci svaku promjenu svojih osobnih podataka, uključujući 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 5 (pet) 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 poslovnicu Banke te omogućiti kopiranje/skeniranje identifikacijskog dokumenta. Ukoliko Korisnik nije u mogućnosti doći u poslovnicu Banke, može Banci poštom poslati presliku identifikacijskog dokumenta ovjerenu od strane javnog bilježnika.

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

Banka će sve obavijesti za koje je to predviđeno Općim uvjetima CRO kartice, Općim uvjetima poslovanja i 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.

### **12. Izmjene općih uvjeta i naknada**



Banka će o izmjenama i dopunama Općih uvjeta CRO kartice obavijestiti Korisnika najmanje 2 (dva) mjeseca prije datuma početka primjene tih izmjena i dopuna, i to pisanim putem u izvratku, u poslovnoj mreži Banke i na internetskim stranicama Banke: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr)

Ukoliko Korisnik do predloženog datuma početka primjene izmjena i dopuna ne dostavi Banci pisanu obavijest o njihovom neprihvatanju, smatrat će se da je Korisnik suglasan s predloženim izmjenama i dopunama.

Korisnik koji ne prihvaća predložene izmjene i dopune Općih uvjeta CRO kartice i/ili naknada može otkazati Ugovor do predloženog datuma stupanja izmjena i dopuna na snagu. U slučaju da Korisnik obavijesti Banku da ne prihvaća predložene izmjene i dopune Općih uvjeta CRO kartice i/ili naknada, 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 i dopunama.

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

### **13. 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 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 CRO kartice 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 koje primjenjuju Sjedinjene Američke Države i Ujedinjeno Kraljevstvo Velike Britanije i Sjeverne Irske te nije u mogućnosti provesti mjere dubinske analize. Banka ima pravo raskinuti Ugovor bez s

trenutačnim učinkom i u slučajevima ako korisnik kartice 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 sa 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.

#### **14. Završne odredbe**

Ovi Opći uvjeti CRO kartice primjenjuju se od 01. siječnja 2023. godine.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta CRO kartice prestaju važiti Opći uvjeti CRO kartice koji su u primjeni od 01. srpnja 2020. godine. Ovi Opći uvjeti CRO kartice primjenjuju se na sve Ugovore o korištenju CRO kartice koji su zaključeni, odnosno sve CRO kartice koje su izdane fizičkim osobama - potrošačima do dana stupanja ovih Općih uvjeta CRO kartice na snagu.

Za sklapanje Ugovora i komunikaciju između Banke i Korisnika koristit će se hrvatski jezik. Opći uvjeti izdaju se na hrvatskom jeziku te će ta verzija Općih uvjeta CRO kartice 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 ugovara se nadležnost hrvatskih sudova te je mjesno nadležan sud u Zagrebu. Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s Ugovorom kojeg je Banka zaključila s Korisnikom koji se po mjerodavnim propisima smatra nerezidentom isključivo su nadležni hrvatski sudovi.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo