



HRVATSKA POŠTANSKA BANKA

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, dana 12. lipnja 2018. godine Uprava Banke donosi sljedeće

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

1. Opće odredbe

Ovim Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje VISA kartice na rate za fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuje se ugovorni odnos između Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo (dalje: Banka) i fizičke osobe na čiji je zahtjev izdana, odnosno koja koristi VISA karticu na rate koju izdaje i čiji je vlasnik Banka.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, u kreditnom poslovanju s fizičkim osobama, Općim uvjetima Hrvatske poštanske banke d.d. za transakcijske račune i obavljanje platnih usluga za fizičke osobe, Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za usluge u poslovanju (u daljnjem tekstu: Odluka o naknadama), Odlukom o visini kamatnih stopa Hrvatske poštanske banke d.d. (dalje: Odluka o visini kamatnih stopa) te svim njihovim izmjenama i dopunama donesenima za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Korisnika kartice. U odnosu na navedene opće uvjete, ovi Opći uvjeti se smatraju posebnim i imaju prednost u primjeni,

Svi opći uvjeti poslovanja i odluke iz prethodnog stavka ove točke Općih uvjeta zajedno sa zahtjevom za izdavanje VISA kartice na rate (dalje: Pristupnica) čine Ugovor o izdavanju i korištenju VISA kartice na rate (dalje: Ugovor).

Ove Opće uvjete donosi i u skladu s njima platne usluge pruža Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva 4, 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 banaka objavljenom na web stranicama Hrvatske narodne banke: www.hnb.hr.

Opći uvjeti su dostupni u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke, na Internet stranicama Banke: www.hpb.hr ili putem pojedinih Distributivnih kanala Banke koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

2. Značenje pojmova

Račun – svaki transakcijski račun otvoren u Banci na teret kojeg se mogu namirivati dospjele obveze evidentirane na računu kartice

Račun kartice – račun kartice na rate na kojem Banka evidentira dospjele obveze, naknade i ostale troškove nastale korištenjem kartice na rate, zatezne kamate, uplate te podmirenje dospjelih obveza

Distributivni kanal – distributivni kanali u smislu ovih Općih uvjeta, predstavljaju sredstva i načine preko kojih je omogućen pristup, ugovaranje i korištenje proizvoda i usluga Banke, a obuhvaćaju poslovnice Banke i ugovornih partnera, bankomate, internetsko bankarstvo, mobilno bankarstvo i web stranicu Banke www.hpb.hr te ostalo za što Banka utvrdi da će predstavljati Distributivni kanal za određeni proizvod ili uslugu

Bankomat – samoposlužni uređaj za isplatu gotovine i ostale automatizirane usluge

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

Podnositelj zahtjeva – fizička osoba – potrošač koji je Banci predao zahtjev za izdavanje Kartice

Podnositelj prigovora/pritužbe - je fizička osoba koja podnosi prigovor/pritužbu Banci

Korisnik kartice (dalje: Korisnik) – fizička osoba – potrošač koja je s Bankom zaključila Ugovor i kojem je Banka izdala karticu a koji može biti Osnovni korisnik i Dodatni korisnik kartice

- a) **Osnovni korisnik** – korisnik kartice kojem je Banka izdala osnovnu karticu, čije je ime otisnuto na kartici
- b) **Dodatni korisnik** – korisnik kartice kojem je kartica izdana na zahtjev osnovnog korisnika i čije je ime otisnuto na kartici

VISA kartica na rate (dalje: kartica) – međunarodno valjana beskontaktna kartica namijenjena za podizanje gotovine i plaćanje roba i usluga koju Banka izdaje osnovnom korisniku ili na njegov zahtjev dodatnom korisniku i koja omogućuje otplatu učinjenih transakcija u više rata ovisno o odabranom modelu otplate

Beskontaktna kartica – kartica koja podržava beskontaktna plaćanja označena je pripadajućim simbolom, a uglavnom se koristi prilikom plaćanja za kupovine manjih iznosa na prodajnim mjestima te za njih nije potrebna autorizacija PIN-om, dok se kupovina iznad definiranog iznosa autorizira PIN-om (iznimno potpisom, ovisno o EFTPOS terminalu)

Model otplate – model naznačen u Pristupnici prema kojem se iznos pojedine transakcije dijeli na određeni broj rata (do maksimalno 12) ovisno o odabranom modelu otplate, izuzev kada je iznos transakcije manji ili jednak iznosu koji ne podliježe podjeli na rate

Rata – dio iznosa učinjene transakcije dobiven primjenom odabranog modela otplate, koji dospijeva na naplatu sukcesivno, svakog kalendarskog mjeseca, sve do konačne otplate te transakcije, bilo da se radi o prijevremenoj otplati ili regularnoj obročnoj otplati

Dan dospijeća plaćanja - za učinjene transakcije, dan u mjesecu koji je identičan danu izvršenja originalne transakcije i ostaje važeći za sve mjesece do konačne otplate navedene transakcije sukladno odabranom modelu otplate, te dan terećenja za obračunate naknade i zatezne kamate

Obavijest o učinjenim troškovima – pisana obavijest Korisniku o troškovima učinjenima korištenjem kartice i dospjelim nenaplaćenim obvezama evidentiranim na računu kartice. Obavijest je dostupna Osnovnom korisniku u papirnatom obliku i/ili drugim ugovorenim distributivnim kanalom komunikacije (u daljnjem tekstu: Obavijest)

Sigurnosno obilježje kartice – tajni skup znakova (slova, brojki ili posebnih znakova) kojim se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja kartice, odnosno kojim se autoriziraju platne transakcije učinjene karticom. U skladu s ovim Općim uvjetima sigurnosna obilježja kartice predstavljaju PIN, Token/mToken šifra i autentifikacijska zaporka.

a) PIN (Personal Identification Number) – osobni tajni identifikacijski broj koji se dodjeljuje Korisniku prilikom izdavanja kartice ili Korisniku koji koristi neku od usluga izravnog bankarstva Banke

b) Token/mToken šifra (OTP - One time password) – vremenski ograničena jednokratna lozinka koju predstavlja niz brojeva koje token/mToken generira nakon unosa PIN-a. Služi za verifikaciju identiteta Korisnika prilikom korištenja usluga internetskog/mobilnog bankarstva Banke ili prilikom kupovine na prodajnim mjestima na Internetu

Pristupnica – zahtjev za izdavanje kartice koji se dostavlja Banci putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti, na obrascu koji odredi Banka, potpisan od strane Korisnika kredita, pri čemu se prihvatom od strane Banke zasniva ugovorni odnos između Korisnika i Banke

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 – 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 Osnovnom korisniku za korištenje svih kartica izdanih na njegov zahtjev (osnovne i dodatnih) i kojeg Korisnici mogu iskoristiti za podizanje gotovine i pri kupnji roba i/ili usluga

Raspoloživo stanje – raspoloživo stanje za karticu jednako je limitu potrošnje umanjenom za sve neotplaćene troškove kartice

Neotplaćeni troškovi kartice – sve transakcije učinjene karticom koje još nisu obrađene za podjelu na rate i sve neotplaćene transakcije učinjene karticom koje su obrađene za podjelu na rate, uključujući i neotplaćene transakcije koje dospijevaju u cijelosti

Dnevni limit – iznos sredstava koji Osnovni i Dodatni korisnik mogu 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

Politika zaštite osobnih podataka je 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

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 osobi za koju Banka procijeni da može sigurno i na vrijeme podmirivati sve troškove i obveze nastale korištenjem kartice i koja se obvezuje postupati u skladu s Općim uvjetima.

Banka može sklopiti Ugovor i izdati karticu ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

- Podnositelj zahtjeva je Banci dostavio ispunjenu i potpisanu Pristupnicu putem distributivnih kanala kojima Banka u trenutku dostave omogućuje dostavljanje Pristupnice. Podnositelj zahtjeva je omogućio Banci utvrđivanje svog identiteta kao i identiteta svih dodatnih korisnika te je u tu svrhu predočio Banci potrebne identifikacijske isprave,
- 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
- Osnovni korisnik ima otvoren transakcijski račun u Banci.

Potpisom na Pristupnici Podnositelj zahtjeva prihvaća Opće uvjete. Korisnik koji nije potpisao Pristupnicu prihvaća Opće uvjete potpisivanjem kartice ili njenim prvim korištenjem.

Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, javno dostupnoj na Internet stranicama Banke www.hpb.hr.

Ukoliko podnositelj zahtjeva, koji je ujedno korisnik dva ili više kartičnih proizvoda Banke, u Pristupnici odabere komunikaciju putem elektroničke pošte kao način zaprimanja obavijesti i izvoda, 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 Pristupnici.

Podnositelj zahtjeva može u svakom trenutku do uručjenja kartice odustati od zahtjeva za izdavanje kartice, uz obvezu da Banci nadoknadi sve troškove izdavanja kartice propisane Odlukom o naknadama.

Podnositelj zahtjeva u Pristupnici odabire model otplate računa za podmirenje dospjelih obveza te način zaprimanja Obavijesti i ostalih obavijesti.

Osnovni korisnik može zahtijevati promjenu modela otplate. Promijenjeni model otplate se primjenjuje na transakcije učinjene i autorizirane nakon promjene modela otplate.

Odluku o izdavanju kartice, visini odobrenog limita potrošnje i instrumentima osiguranja naplate donosi Banka sukladno svojim aktima i po vlastitoj ocjeni.

Banka je ovlaštena odbiti Pristupnicu bez davanja obrazloženja i bilo kakve odgovornosti prema Podnositelju zahtjeva.

U ime i za račun Korisnika Pristupnicu mogu popuniti i potpisati jedan ili više punomoćnika koji su na to ovlašteni specijalnom punomoći na kojoj je potpis Korisnika ovjerio javni bilježnik ili drugo nadležno tijelo.

Izdana kartica je u vlasništvu Banke, glasi na ime Korisnika te je neprenosiva.

Za osiguranje plaćanja svih troškova nastalih korištenjem kartica (osnovnih i dodatnih) Osnovni korisnik je dužan Banci na njen zahtjev, prije izrade kartice, predati zatražene instrumente osiguranja.

Banka Korisnika obavještava o odobrenju zahtjeva na dogovoreni način, uz zahtjev za dostavu zatraženog instrumenta osiguranja, ako je potreban. Ukoliko Korisnik dostavi Banci sve zatražene instrumente osiguranja u određenom roku, Banka će mu izraditi neaktiviranu karticu te će na adresu Korisnika navedenu u Pristupnici najprije dostaviti pripadajuća sigurnosna obilježja kartice, a nakon toga i karticu, čime nastaje ugovorni odnos između Banke i Korisnika.

Dostavljenu neaktiviranu karticu Korisnik kartice obavezan je aktivirati na jedan od načina navedenih u obavijesti dobivenoj uz karticu.

4. Dodatna kartica

Dodatna kartica se može izdati na zahtjev Osnovnog korisnika osobi koju on odredi. Uz osnovnu karticu se mogu izdati najviše dvije dodatne kartice.

Osnovni korisnik može u svakom trenutku uskratiti pravo korištenja dodatne kartice o čemu je dužan pisanim putem obavijestiti Banku i dodatnu karticu prerezanu vratiti Banci, a u slučaju da ne može doći u njen posjed, izdaje pisani nalog Banci da se dodatna kartica blokira. Dodatni korisnik se može i sam odreći prava na korištenje dodatne kartice tako da je prerezanu vrati Banci. Dodatna kartica svakim korištenjem umanjuje raspoloživi iznos limita potrošnje.

Osnovni korisnik odgovara za sve obveze nastale korištenjem dodatne kartice, neovisno o tome da li ju je Dodatni korisnik koristio u skladu s Općim uvjetima. Dodatni korisnik odgovara solidarno s Osnovnim korisnikom za sve troškove učinjene dodatnom karticom.

Osnovni korisnik je dužan plaćati naknadu za izdavanje i korištenje svake dodatne kartice u skladu s Odlukom o naknadama.

Na izdavanje i korištenje dodatne kartice te prava i obveze Banke i Dodatnog korisnika na odgovarajući se način primjenjuju odredbe Općih uvjeta koje se odnose na osnovnu karticu i Osnovnog korisnika.

5. 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 trenutka aktivacije zaprimljene kartice, a aktivira se na jedan od načina navedenih u obavijesti dobivenoj uz karticu. Obnovljena kartica ima ista sigurnosna obilježja 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 novog sigurnosnog obilježja kartice.

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

Banka pridržava pravo samostalno, prema svojoj poslovnoj odluci ili na zahtjev Korisnika, izdati novu neaktiviranu karticu i prije isteka roka važenja postojeće kartice zbog npr. unaprijeđenja sigurnosnih mehanizama kartice, implementacije novih tehnologija i u drugim slučajevima kada to zahtijevaju sigurnosni standardi kartičnog poslovanja i interesi Korisnika.

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).

6. Limit potrošnje

Banka Osnovnom korisniku odobrava limit potrošnje u kunama, prema procijenjenoj kreditnoj sposobnosti.

O odobrenom limitu potrošnje po osnovnoj i svim dodatnim karticama Banka će obavijestiti Korisnika putem distributivnih kanala koje mu Banka može omogućiti u trenutku odobravanja te putem Obavijesti, koja se dostavlja Korisniku na ugovoreni način.

Limit potrošnje po kartici umanjuje se za sve neotplaćene troškove učinjene karticom i nenaplaćena dospjela potraživanja evidentirana na računu kartice što uključuje nenaplaćene rate, naknade, zatezne kamate.

Korisnik može koristiti karticu do visine odobrenog limita potrošnje. Ukoliko je Korisnik iskoristio limit potrošnje u cijelosti, može ga ponovno koristiti po podmirenju učinjenih troškova. Iznos odobrenog limita Banka može naknadno smanjiti, povećati ili ukinuti na osnovi vlastite profesionalne procjene promjene kreditne sposobnosti Korisnika (primjerice, ali ne isključivo, zbog izostanka ili smanjenja visine redovitih mjesečnih priljeva na račun Korisnika u Banci, neurednosti poslovanja s Bankom), u slučaju ovrhe po računima Korisnika, u slučaju prijevarnog postupanja, odnosno kršenja bilo koje odredbe ovih Općih uvjeta, kao i u slučaju nekorištenja limita u odobrenom iznosu. Kako svako odobrenje limita potrošnje zahtjeva angažiranje kapitala Banke da bi ona mogla ispunjavati svoje ugovorne obveze povezane s budućim korištenjem

kartice, ugovorne strane nekorištenje limita potrošnje smatraju opravdanim razlogom njegova umanjenja ili prestanka.

Korisnik može i sam zatražiti promjenu limita potrošnje putem distributivnih kanala kojima Banka omogućuje tu uslugu u trenutku podnošenja zahtjeva. Banka nije vezana Korisnikovim zahtjevom za povećanjem limita potrošnje. U svrhu donošenja odluke kod ovakvog zahtjeva, Banka je ovlaštena po potrebi tražiti od Korisnika dodatne instrumente osiguranja.

O promjeni ili prestanku limita potrošnje Korisnik će se prethodno obavijestiti putem Obavijesti. Banka može promijeniti visinu dnevnog gotovinskog i/ili kupovnog limita o čemu će Korisnike prethodno obavijestiti pisanim putem u Obavijestima putem distributivnih kanala koje mu Banka može omogućiti u trenutku promjene.

7. Korištenje kartice

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 na bankomatima i isplatom mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja su označena prihvatom VISA kartice te za druge pogodnosti koje su omogućene njenim korisnicima.

Korisnik je obavezan 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 potpisivanjem pristupnice.

Korištenje kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na kartici smatra se zlouporabom kartice te može imati za posljedicu trajnu uskratu prava korištenja kartice i njezino oduzimanje. Kartica se ne smije 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 snosi svu odgovornost za slučaj nezakonite kupnje karticom.

Pri korištenju kartice 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 beskontaktna plaćanja. Ako Korisnik ne želi privremeno ili trajno imati tu mogućnost, može zatražiti ukidanje beskontaktnje funkcije 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 POS uređaju, o čemu se obvezuje informirati prihvatno mjesto.

Korisnik se prilikom korištenja kartice mora pridržavati sljedećih pravila:

- mora čuvati tajnim sigurnosna obilježja kartice i sve podatke naznačene na kartici kao što su njen broj, rok važenja i troznamenasti kontrolni broj otisnut na poledini kartice, te PIN ni u kojem slučaju ne smije priopćiti drugim osobama, uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela i prihvatna mjesta na internetu

- sigurnosna obilježja kartice ne smije zapisati na kartici ili drugom mediju, odnosno na računalu, mobilnom ili drugom elektroničkom uređaju te ih mora zapamtiti, a pisano obavijest o njima odmah uništiti
- karticu mora koristiti tako da druge osobe, uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela i prihvatna mjesta na internetu ne mogu saznati njena sigurnosna obilježja, uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice bankomata, EFTPOS uređaja ili drugog samoposlužnog uređaja prilikom korištenja kartice i unosa njenih sigurnosnih obilježja.
- prilikom plaćanja robe i usluga na prodajnim mjestima Korisnik mora zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji, osim na pojedinim prodajnim mjestima na kojima je banka primatelja plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcija propisanih od kartičnih kuća definirala provođenje transakcija bez utipkavanja PIN-a i/ili potpisa Korisnika, primjerice beskontaktna plaćanja, plaćanje cestarina i slično
- Korisnik je dužan 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
- Korisnik je dužan čuvati potvrde o autoriziranim, neautoriziranim odnosno neizvršenim transakcijama najmanje do primitka Obavijesti koja se odnosi na razdoblje u kojem su te transakcije izvršene ili je pokušano njihovo izvršenje
- 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 putem računala koje posjeduje adekvatnu zaštitu od virusa ili drugih zloćudnih programa.

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:

- uručenjem kartice na isplatnom mjestu radi isplate gotovine te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj koji podržava prihvat EMV (chip) kartica, odnosno potpisivanjem potvrde o transakciji isplate gotovine putem EFTPOS uređaja na isplatnom mjestu ako EFTPOS uređaj ne podržava prihvat EMV (chip) kartica
- uručenjem kartice prodajnom mjestu radi kupnje roba i/ili usluga te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj koji podržava prihvat EMV (chip) kartica, odnosno potpisivanjem potvrde o transakciji generirane iz EFTPOS uređaja ako EFTPOS uređaj ne podržava prihvat EMV (chip) kartica
- umetanjem kartice u bankomat i unošenjem PIN-a u bankomat
- pri kupnji robe i usluga putem Interneta te prilikom kataloške ili telefonske prodaje Korisnik se identificira, a platna transakcija se autorizira unosom broja kartice, datuma isteka kartice, troznamenastog kontrolnog broja otisnutog na poleđini kartice i jednokratnom lozinkom koju generira token odnosno mToken Banke
- umetanjem ili prinošenjem kartice samoposlužnom uređaju odnosno postupanjem s karticom na način na koji samoposlužni uređaj uvjetuje autorizaciju (prilikom beskontaktnog plaćanja, plaćanja cestarine 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
- sklapanjem ugovora o terećenju kartice

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

8. Izvješćivanje i uvjeti plaćanja

Platne transakcije učinjene karticom umanjuju raspoloživo stanje odmah nakon izvršenja. Ukoliko na raspoloživom stanju nema dovoljno sredstava za izvršenje platne transakcije, transakcija će biti odbijena.

Banka jednom mjesečno i to zadnjeg dana u mjesecu, putem Obavijesti, ukoliko je u obračunskom razdoblju bilo transakcija ili nepodmirenih dospjelih obveza, izvještava Osnovnog korisnika o svim prometima nastalima korištenjem osnovne i svih dodatnih kartica, o iznosu odobrenog limita potrošnje, dospjeću plaćanja, ukupno učinjenim troškovima u obračunskom razdoblju, ukupno dospjelim troškovima u obračunskom razdoblju, dospjelim nepodmirenim obvezama, podacima o svakoj pojedinoj transakciji, zadnjem važećem modelu otplate i ostalome.

Za svaku platnu transakciju Banka će Korisniku dati informaciju o:

- datumu transakcije
- datumu terećenja (datum valute)
- broju referencije koja omogućuje identifikaciju platne transakcije
- opisu prometa
- primatelju plaćanja, odnosno platitelju, kada se radi o transakcijama uplate
- tečajevima koji su primijenjeni, ako je obavljeno preračunavanje
- iznosu i valuti platne transakcije
- datumu originalne transakcije
- iznosu transakcije u kunama
- preostalom iznosu otplate po pojedinoj transakciji
- broju rata
- iznosu rate
- iznosu naknade
- dospjelom/fakturiranom iznosu po pojedinoj transakciji

Osnovni korisnik na Pristupnici odabire način zaprimanja Obavijesti HPB Internetskim bankarstvom, E-poštom, poštom ili putem drugih distributivnih kanala koje mu Banka u trenutku korištenja može omogućiti. Osnovni korisnik može u svakom trenutku zatražiti promjenu odabrane

opcije načina zaprimanja Obavijesti, modela otplate za buduće transakcije ili računa za podmirenje dospjelih obveza.

Ukoliko osnovni korisnik ne primi Obavijest najkasnije u roku 10 dana od datuma završetka obračunskog razdoblja, dužan je o tome obavijestiti Banku jer se u protivnom Obavijest smatra uredno uručenom.

Svi podaci navedeni u Obavijesti su obvezujući za Korisnika.

Osnovni korisnik dužan je osigurati pokriće na svom računu na dan dospjeća plaćanja ili sam podmiriti iznos dospjelih obveza nastao korištenjem kartice Osnovnog i/ili Dodatnog korisnika te dospjelih naknada i obračunate zatezne kamate uplatom na račun kartice.

Korisnik može unaprijed uplatiti određeni/željeni broj nedospjelih rata, odnosno, podmiriti ukupan trošak i na taj način ujedno povećava raspoloživo stanje.

Osnovni korisnik je suglasan da je na dan dospjeća plaćanja Banka ovlaštena, bez daljnjeg pitanja i odobrenja Korisnika, teretiti njegov račun otvoren u Banci za iznos dospjelih rata, naknada i zateznih kamata. Ukoliko je Osnovni korisnik kartice za izravno terećenje računa odabrao račun u stranoj valuti, isti će biti terećen za iznos ukupnog troška uz primjenu kupovnog tečaja Banke za devize na dan naplate. Banka tereti račun Osnovnog korisnika samo za iznos ukupno raspoloživih sredstava na računu, što uključuje i iznos odobrenog prekoračenja po računu. Ukoliko je iznos dospjelog duga veći od trenutno raspoloživih sredstava na računu, preostali nepodmireni dug ostaje evidentiran na računu kartice i na njega Banka obračunava zakonom propisanu zateznu kamatu s tim da će Banka redovito pokušavati teretiti račun za eventualni neplaćeni dug i zateznu kamatu. Iznos nepodmirenog dospjelog duga umanjuje raspoloživo stanje.

U slučaju nedostatnosti sredstava na računu kartice, troškovi i naknade nastali korištenjem kartice se prvenstveno naplaćuju iz ostalih kunskih sredstava Osnovnog 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.

Osnovni korisnik ovlašćuje Banku da bez posebnog odobrenja ili suglasnosti izvrši prijeboj međusobnih potraživanja, uključujući i nedospjela potraživanja koja Osnovni korisnik ima prema Banci po osnovi depozita ili drugih pravnih poslova, kao i da namiri sva svoja dospjela neplaćena potraživanja bezuvjetnim terećenjem svih računa koje ima otvorene u Banci. U tu svrhu Banka je ovlaštena prijevremeno razročiti svaki depozit kojeg Osnovni korisnik ima oročen u Banci te isti iskoristiti radi podmirenja dospjelog nepodmirenog duga nastalog korištenjem kartice.

9. Upisnina, članarina, tečajevi, naknade i zatezne kamate

Za prvo izdavanje kartice Banka može naplatiti jednokratnu upisninu te mjesečnu članarinu za svaku izdanu karticu.

Korisnik može, putem distributivnih kanala kojima Banka omogućuje tu uslugu u trenutku podnošenja zahtjeva, zatražiti izdavanje zamjenske kartice za oštećenu karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena Korisnika i/ili izdavanje novog sigurnosnog obilježja kartice. Trošak izdavanja zamjenske kartice i/ili sigurnosnog obilježja kartice snosi Osnovni korisnik.

Visina upisnine, članarine, naknada i troškova je promjenjiva i naplaćuju se sukladno Odluci o naknadama važećoj na dan obračuna naknade ili sukladno posebnim odlukama Banke, ovisno o pojedinim akcijama i kampanjama.

Za transakcije kupovine i podizanja gotovine Banka obračunava jednokratnu naknadu po transakciji sukladno Odluci o naknadama važećoj na dan obračuna naknade, osim u slučajevima kupovine kada je iznos transakcije manji ili jednak iznosu koji ne podliježe podjeli na rate, u kojem slučaju sav iznos transakcije odmah dospijeva na naplatu.

Za sve obračunate iznose jednokratne naknade, bilo da se radi o transakcijama podizanja gotovine na vlastitim bankomatima ili EFTPOS uređajima, bankomatima i EFTPOS uređajima drugih banaka, kao i o kupovini na tri ili više rata, umanjuje se raspoloživi limit potrošnje i naknade se naplaćuju u cijelosti na dan dospijeca prve rate odnosno na dan dospijeca čitave transakcije, u slučaju kada je iznos transakcije manji ili jednak iznosu koji ne podliježe podjeli na rate.

Izvaci iz Odluke o naknadama i Odluke o visini kamatnih stopa, u dijelu u kojem se one odnose na Korisnika, dostupni su u pisanom obliku u poslovnica i ispostavama Banke te na Internet stranicama Banke www.hpb.hr, te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

Ukoliko osnovni korisnik nije osigurao sredstva na svom računu za podmirenje dospjelih obveza ili sam nije izvršio uplatu za pokriće dospjelih obveza na računu kartice, Banka će obračunati i naplatiti zateznu kamatu po stopi zakonske zatezne kamate koja je promjenjiva sukladno zakonskim propisima.

Banka će osnovnog korisnika obavještavati putem Obavijesti o svakoj promjeni zakonske zatezne kamate i naknada.

Platne transakcije izvršene karticom u valuti različitoj od domaće valute preračunavaju se u kune i to na sljedeći način:

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

Zbog višestrukog mijenjanja tečajeva međunarodnih sustava tijekom dana, moguće je da su tečajevi za transakcije obavljene tijekom istog dana različiti.

Tečaj Visa International dostupan je javnosti na Internet stranicama:

- http://www.visaeurope.com/en/cardholders/exchange_rates.aspx

Tečajevi Banke dostupni su u pisanom obliku u poslovnica i ispostavama Banke, na Internet stranicama Banke, putem INFO telefona 072 472 472 te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

Ukoliko Korisnik zaprimi uplatu novčanih sredstava od strane ili putem online pružatelja platnih usluga, Banka ni na koji način ne odgovara za iznos uplaćen od online pružatelja platnih usluga niti za tečaj koji je online pružatelj platnih usluga primijenio prilikom uplate sredstava.

10. Zaštitne mjere

Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o nestanku (gubitku ili krađi), zloupotrebi i izostanku primitka kartice kao i o sumnji da je neovlaštena osoba saznala sigurnosna obilježja kartice.

Ukradena kartica, osim fizičke krađe kartice, podrazumijeva i mogućnost krađe i zlouporabe sigurnosnih obilježja 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, poštanski ured HP-Hrvatske pošte d.d. ili putem distributivnih kanala kojima Banka omogućuje tu uslugu u trenutku podnošenja zahtjeva. Po primitku prijave Banka će blokirati karticu i onemogućiti njeno daljnje korištenje.

Na osnovi pisane prijave nestanka kartice sukladno ovoj točki, Korisniku se izdaje zamjenska kartica s novim PIN-om. Trošak izdavanja zamjenske kartice snosi Osnovni korisnik, osim u slučaju kada Banka nepobitno utvrdi da Korisnik nije mogao utjecati na krađu sigurnosnih obilježja 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.

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 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,
- ako je tri puta uneseno pogrešno sigurnosno obilježje 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 zloupotrebe,
- u slučaju značajnog povećanja rizika da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja uključujući, ali ne ograničavajući se na slučajeve ovrhe po računu Korisnika i smanjenje raspoloživih mjesečnih primanja Osnovnog korisnika ispod iznosa koji je po odluci Banke potreban za izdavanje kartice

U slučaju kad korisnik 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 i dalje može nesmetano koristiti.

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

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 tri puta unesena pogrešna sigurnosna obilježja 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 osnovnog korisnika, deblokirati karticu i/ili Korisniku izdati novu karticu s novim PIN-om.

11. Podnošenje prigovora/pritužbe i odgovornost Banke

Podnositelj prigovora/pritužbe može podnijeti Banci pisani prigovor/pritužbu ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredbi Ugovora, ovih Općih uvjeta te zakona kojim je uređeno pružanje platnih usluga.

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

- osobno u najbližoj poslovnici i poslovnoj mreži putem koje Banka obavlja poslovanje,
- e-mailom: kvalitetausluge@hpb.hr i hpb@hpb.hr,
- putem internetske stranice: www.hpb.hr,
- poštom: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva 4, 10000 Zagreb
- telefaksom: 01/4707 987.

Prigovor/pritužba koji/a se podnosi Banci treba sadržavati podatke:

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

Prigovori/pritužbe koji se odnose na obradu osobnih podataka podnose se službeniku za zaštitu osobnih podataka na e-mail: dpo@hpb.hr i rješavaju se na način utvrđen Politikom zaštite osobnih podataka Banke objavljenom na internetskoj stranici Banke www.hpb.hr.

Banka će odgovoriti podnositelju prigovora/pritužbe najkasnije u zakonom propisanom roku od 7 (sedam) radnih dana od dana zaprimanja prigovora/pritužbe podnositelja.

Podnositelj prigovora/pritužbe koji je s Bankom zaključio ugovor u e-poslovnici ima pravo podnijeti prigovor/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 podnositelj prigovora/pritužbe i Banka ne mogu riješiti nastali spor mogu rješavanje međusobnih spornih odnosa povjeriti centrima za mirenje odnosno tijelima za alternativno rješavanje potrošačkog spora.

Podnositelj može prijedlog za pokretanje postupka za alternativno rješavanje potrošačkog spora uputiti:

Hrvatska udruga za mirenje
Centar za mirenje, pregovaranje i rješavanje sukoba
Teslina 1/I , 10 000 Zagreb
e-mail: info@mirenje.hr
www.mirenje.hr

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori
Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb
e-mail: mirenje@hgk.hr
www.hgk.hr

Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori
Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb
e-mail: sudcasti@hgk.hr
www.hgk.hr

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, Korisnik/podnositelj prigovora/pritužbe može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci.

Korisnik je dužan bez odgađanja nakon saznanja, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana terećenja svog računa, obavijestiti Banku o izvršenim neautoriziranim odnosno neizvršenim ili nepravilno izvršenim platnim transakcijama. 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 Obavijest u kojoj je ta platna transakcija bila ili morala biti evidentirana. Nepodnošenjem prigovora/pritužbe 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 Banku obavijestio o gubitku, krađi odnosno zloupotrebi kartice, i to do iznosa od 1.125,00 kn, a u cijelosti ako je postupao prijeverno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije koristio Karticu u skladu s Općim uvjetima, ili ako nije bez odgađanja obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi kartice ili njenom neovlaštenom korištenju, ili ako nije odmah po primitku kartice poduzeo sve razumne mjere (uključujući mjere propisane Općim uvjetima) za zaštitu sigurnosnih obilježja kartice.

Korisnik je suglasan da se u slučaju izvršenja platne transakcije koja se autorizira sigurnosnim obilježjima kartice unesena sigurnosna obilježja smatraju nedvojbenim dokazom njegovog identiteta i autorizacije transakcije kao i da se njihova zloupotreba od strane neovlaštene osobe smatra posljedicom krajnje nepažnje Korisnika i/ili njegovog postupanja protivno ovim Općim uvjetima. 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 ove točke 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 sigurnosnih obilježja kartice ili podataka s kartice, ako do takve krađe nije došlo zbog nemara Korisnika ili korištenja kartice protivno ovim Općim uvjetima.

Korisnik 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 obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi kartice u skladu s Općim uvjetima, izuzev ako je postupao prijeverno.

Prigovor/pritužba zbog troška plaćenog karticom ne oslobađa Korisnika od obveze plaćanja tog troška. Ukoliko se ustanovi da je prigovor/pritužba bio/bila opravdan/a, Banka će po utvrđenju izvršenja nepravilno izvršene ili neautorizirane platne transakcije Korisniku bez odgađanja vratiti iznos nepravilno izvršene ili neautorizirane transakcije s pripadajućim kamatama i naknadama odnosno dovesti terećeni račun Korisnika u stanje koje bi odgovaralo njegovom stanju da transakcija nije bila izvršena.

Korisnik je suglasan da je Banka ovlaštena podnijeti na grafološko vještačenje potvrdu o izvršenoj autoriziranoj, odnosno neizvršenoj ili neautoriziranoj transakciji radi provjere osnovanosti prigovora/pritužbe.

Korisnik je dužan dostaviti Banci sve podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki koje je naveo u zahtjevu. Banka će u roku od 7 (sedam) radnih dana od primitka prigovora/pritužbe vratiti Korisniku puni iznos platne transakcije ili u dogovoru s Korisnikom sporni iznos ukoliko se ustanovi da je prigovor/pritužba opravdan/a, odnosno dati će obrazloženje razloga odbijanja povrata. Ukoliko se ustanovi da je prigovor/pritužba neosnovan/a, Banka od Korisnika može zatražiti plaćanje svih troškova koje je pritom snosila te naknade za rješavanje prigovora/pritužbe u skladu sa Odlukom o naknadama.

Sve prigovore/pritužbe u vezi s kvalitetom roba i usluga plaćenih karticom, Korisnik rješava isključivo s prodajnim mjestom.

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 u trenutku podnošenja zahtjeva, prijaviti Banci svaku promjenu svojih osobnih podataka, uključujući promjenu adrese, imena i/ili prezimena, poslodavca (samo za Osnovnog korisnika) 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.

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 dostavljati Korisniku pisanim putem na adresu koju je Korisnik naznačio u Pristupnici kao adresu za dostavu Obavijesti, 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, naknada, kamatne stope i obračuna tečaja

Banka će o izmjenama i dopunama Općih uvjeta obavijestiti Korisnika najmanje 2 (dva) mjeseca prije datuma početka primjene tih izmjena i dopuna, i to pisanim putem u Obavijesti, u poslovnoj mreži Banke, na Internet stranicama Banke: www.hpb.hr, te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku izmjene i dopune može omogućiti.

Ukoliko Korisnik do predloženog 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 i dopune Općih uvjeta može otkazati Ugovor bez ikakve naknade do predloženog datuma početka primjene izmjena i dopuna Općih uvjeta.

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 izmjeni Općih uvjeta.

Izmjene kamatnih stopa ili obračuna tečaja koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili tečaja mogu se provesti bez prethodne obavijesti. U tom slučaju Banka će obavijestiti Korisnika što je prije moguće, putem obavijesti, a navedene izmjene bit će dostupne u poslovnicama/ispostavama Banke na pogodnome mjestu, na Internet stranicama Banke www.hpb.hr te putem ostalih distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

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

14. Prestanak Ugovora

Ugovor prestaje važiti:

- Korisnikovim otkazom Ugovora, odnosno, odricanjem Korisnika od prava na korištenje kartice
- prebacivanjem usluge vođenja računa drugom pružatelju platnih usluga koja uključuje zatvaranje računa u Banci u skladu sa zakonskim propisima
- otkazom 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 u trenutku podnošenja zahtjeva. Korisnik može i bilo kada

jednostrano otkazati Ugovor, putem distributivnih kanala kojima Banka omogućuje tu uslugu u trenutku podnošenja zahtjeva, s otkaznim rokom od mjesec dana.

U slučaju prebacivanja usluge vođenja računa u drugu banku ima se smatrati da je Ugovor otkazan s danom navedenim na valjanoj punomoći za prebacivanje usluge vođenja računa koju je Banka zaprimila od drugog pružatelja platnih usluga koja uključuje zatvaranje računa u Banci. Na dan naveden na valjanoj punomoći za prebacivanje usluge vođenja računa koju je Banka zaprimila od drugog pružatelja platnih usluga koja uključuje zatvaranje računa u Banci na naplatu u cijelosti dospijevaju svi neotplaćeni troškovi učinjeni karticom i nenaplaćena dospjela potraživanja evidentirana na računu kartice, što uključuje nenaplaćene troškove, naknade i kamate.

Banka može pisanim putem otkazati Ugovor uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca. Banka može otkazati Ugovor i tako da pisanim putem opozove karticu. Banka je ovlaštena otkazati Ugovor s trenutačnim učinkom te onemogućiti Korisniku daljnje korištenje kartice ukoliko 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.

Obavijest o otkazu Ugovora Banka dostavlja Korisniku na jasan i razumljiv način, pisano putem pošte na zadnju poznatu adresu Korisnika Korisnik je dužan u cijelosti izvršiti sve obveze iz Ugovora nastale do dana prestanka Ugovora. Istekom otkaznog roka dospijevaju svi troškovi i ostale obveze nastale korištenjem kartice.

Otkazni rok počinje teći od datuma slanja pisanog otkaza Banke na adresu Korisnika odnosno danom primitka Korisnikovog otkaza od strane Banke.

U slučaju otkaza Ugovora Banka će Korisniku naplatiti naknadu za prijevremeni prestanak Ugovora sukladno Odluci o naknadama, samo ako Korisnik otkazuje Ugovor prije isteka roka od 12 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. Prestankom Ugovora i prava na korištenje osnovne kartice prestaje i pravo na korištenje svih dodatnih kartica. Osnovni korisnik je dužan odmah po prestanku važenja Ugovora te u bilo kojem trenutku na zahtjev Banke vratiti Banci osnovnu i sve dodatne kartice.

15. Završne odredbe

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 13. kolovoza 2018. godine.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo za izdavanje i korištenje VISA kartice na rate za fizičke osobe koji su u primjeni od 20. svibnja 2018. godine. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve Ugovore o korištenju VISA kartice na rate za fizičke osobe koji su zaključeni, odnosno sve VISA kartice na rate za fizičke osobe koje su izdane fizičkim osobama - potrošačima do dana stupanja ovih Općih uvjeta na snagu.

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 koji se po mjerodavnim propisima smatra nerezidentom isključivo su nadležni hrvatski sudovi

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo