

**OPĆI UVJETI O IZDAVANJU I KORIŠTENJU  
MASTERCARD KREDITNIH KARTICA NOVE  
HRVATSKE BANKE D.D.**

## 1. OSNOVNI POJMOVI I DEFINICIJE

**Banka** - Nova hrvatska banka d.d., Zagreb, Varšavska 9, izdavatelj i vlasnik Mastercard kartice.

**Kartica** - međunarodno prihvaćena Mastercard kartica koju Banka izdaje Korisniku kartice. Kartica može biti s načinom otplate Charge ili Revolving što Korisnik kartice određuje Zahtjevom za izdavanje kreditne kartice.

**Charge Kartica** - Kartica po kojoj svi troškovi nastali njenim terećenjem na Prodajnim mjestima tijekom tekućeg obračunskog razdoblja, dospijevaju u cijelosti na naplatu u idućem obračunskom razdoblju, pri čemu je obračunsko razdoblje jedan mjesec.

**Revolving Kartica** – Kartica po kojoj je Osnovni korisnik kartice dužan mjesečno platiti obvezni minimalni iznos mjesečne otplate iskorištenog kredita koji se određuje u postotku od iznosa iskorištenog revolving kredita. Postotak obveznog, minimalnog iznosa mjesečne otplate kredita određuje Banka.

**Co-brand Kartica** – kartica koju Banka može izdati u suradnji s tvrtkom partnerom.

Mastercard Sberbank Konzum kreditna kartica (Co-brand) i Mastercard Standardna kreditna kartica prestaju se izdavati 15.10.2021. Postojeće Mastercard Standardne kreditne kartice klijenti mogu koristiti do zatvaranja/otkaza kartice, a na njih se primjenjuju ovi Opći uvjeti poslovanja.

Mastercard Sberbank Konzum kreditna kartica mijenja ime u Sberbank Mastercard kartica.

Na sve postojeće Mastercard Sberbank Konzum kreditne kartice primjenjuju se ovi Opći uvjeti, a fizičke kartice će biti zamijenjene novom plastikom prema odluci Banke o čemu će klijenti biti obaviješteni.

**Zahtjev za izdavanje kreditne kartice** – zahtjev za izdavanje Kartice čijim se potpisom od strane korisnika Kartice te izdavanjem kartice od strane Banke zasniva Ugovorni odnos između Korisnika kartice i Banke.

**Korisnik kartice** – Korisnik platnih usluga je fizička osoba koja koristi Karticu za plaćanje troškova u prodajno-uslužnoj mreži u zemlji i inozemstvu te za isplatu gotovine te može biti:

- **Osnovni korisnik** - Punoljetna, poslovno sposobna fizička osoba kojoj je, na njezin zahtjev, izdana Osnovna Mastercard kartica i čije ime je otisnuto na kartici
- **Dodatni korisnik** - Fizička osoba kojoj je Banka, na zahtjev Osnovnog korisnika, izdala Dodatnu Mastercard karticu i čije je ime na njoj otisnuto.

Ako kod jednog Korisnika kartice postoje Dodatni korisnici kartice, kada se u ovim Općim uvjetima navodi Kartica, osim ako je drugačije izričito naznačeno, pojam Kartica obuhvaća sve Kartice koje su izdane na zahtjev Osnovnog korisnika.

**Kreditni limit** - okvirni iznos s automatskim obnavljanjem koji Banka odobrava Osnovnom korisniku. Koristi se za plaćanje roba i usluga, obročnu otplatu (mogućnost obročne otplate ima Sberbank Mastercard kartica) i podizanje gotovine odobren Korisniku kartice, a predstavlja ukupan iznos svih Kartica izdanih na zahtjev Osnovnog korisnika, Limit se umanjuje za iznos svakog troška učinjenog karticom, pa tako i troška učinjenog karticom za obročnu otplatu te za iznos naknada.

**Bankomat** (ili ATM; Automatic Teller Machine) - samoposlužni uređaj za isplatu gotovine.

**PIN** (Personal Identification Number) - osobni tajni četveroznamenasti identifikacijski broj

Korisnika kartice, a koji služi za identifikaciju na bankomatu ili EFT POS-u. Pin je nedvojben dokaz identiteta korisnika kartice koji je obavio određenu transakciju upotrebom PIN-a čiji uvjeti zahtijevaju takvu verifikaciju, a treba biti poznat isključivo Korisniku kartice.

**Autentifikacija** – postupak provjere identiteta korisnika kartice ili valjanosti upotrebe kartice ili drugog platnog instrumenta, uključujući provjeru upotrebe personaliziranih sigurnosnih elemenata, bar dvaju elemenata međusobno neovisnih od kojih je jedan platni instrument, a drugi element može biti potpis, PIN ili drugi element u skladu s ovim Općim uvjetima.

**Obavijest o učinjenim troškovima** - pisana obavijest Korisniku kartice o troškovima učinjenim korištenjem svih Kartica izdanima na zahtjev Osnovnog korisnika u određenom obračunskom razdoblju, uključujući i druge obveze koje je Korisnik obavezan podmiriti (članarina, upisnina i ostale naknade).

**Obračunsko razdoblje** - u smislu prethodno navedenog, iznosi mjesec dana, a početak i završetak istoga određuje Banka i o tome obavještava Korisnika putem Obavijesti o učinjenim troškovima.

**Datum dospijea** – datum na koji svi troškovi (Charge) ili dio troškova (Revolving) učinjeni Karticom u prethodnom obračunskom razdoblju dospijevaju na naplatu. Dospijea je na točno definirani dan bez obzira je li radni ili neradni dan, odnosno blagdan u Republici Hrvatskoj.

**Prodajno mjesto** - prodavatelj koji je ugovorio prihvat Kartica kao bezgotovinskog sredstva plaćanja roba i usluga.

**EFT POS** (Electronic Fund Transfer Point of Sale) - terminal na prodajnom mjestu pomoću kojeg se transakcije provode elektroničkim putem.

**Mastercard Identity Check** - usluga namijenjena sigurnijem plaćanju roba ili usluga kod Internet trgovaca koji podržavaju plaćanje putem Mastercard Identity Check usluge.

**Internet trgovac** - trgovac ili trgovina koja nudi proizvode ili usluge putem Interneta

**Transakcije** - Sve transakcije učinjene Karticom od strane Korisnika kartice bez obzira na to gdje su učinjene.

**Blokada kartice** – onemogućavanje obavljanja transakcija Karticom

**Pravila globalnih platnih sustava** – pravila definirana od strane kartične kuće Mastercard

**Ugovor** – Ugovor čine: Zahtjev za izdavanje kreditne kartice, Opći uvjeti o izdavanju i korištenju Nova hrvatska banka d.d. kreditnih kartica i Odluka o kamatama i naknadama

**Ugovor Mastercard Sberbank Konzum kartica**

Ugovor do 15.10.2021. čine: Zahtjev za izdavanje Mastercard Sberbank Konzum kartice i dodjelu limita, Opći uvjeti o izdavanju i korištenju Sberbank Mastercard Konzum kartica, Suglasnost o priopćenju povjerljivih podataka, Odluka o odobrenju Mastercard kartice i dodjelu limita

**Ugovor Standard kartica**

Ugovor do 15.10.2021. čine: Zahtjev za izdavanje Mastercard kartice i dodjelu limita, Opći uvjeti o izdavanju i korištenju Sberbank Mastercard Standard kartica, Suglasnost o priopćenju povjerljivih podataka, Ugovor o izdavanju i korištenju Mastercard kartice i dodjeli limita

**Digitalno bankarstvo** - skupni naziv za usluge i sredstva daljinske komunikacije koja omogućuju ugovaranje i upotrebu bankarskih i drugih financijskih i nefinancijskih usluga i informacije s tim u vezi putem elektroničkih načina komuniciranja, bez nužne istodobne fizičke nazočnosti korisnika i zaposlenika Banke na istome mjestu, a obuhvaćaju internetsko i mobilno bankarstvo te druge vrste usluga i servisa koje Banka stavi na raspolaganje korisniku tijekom trajanja ugovornog odnosa. Popis, opseg i način upotrebe pojedinih usluga navedeni su u pojedinačnim ugovorima i/ili korisničkim uputama, dostupnima na internetskoj stranici banke, unutar internetskog bankarstva te u poslovnicama Banke. Digitalno bankarstvo zatvoren je sustav. Podaci koje Banka prosljeđuje korisniku ili ovlašteniku putem digitalnog bankarstva jednakovrijedni su u okviru odnosa Banke i korisnika kao i papirni ispisi koje Banka šalje poštom i mogu ih zamijeniti. Banka će na zahtjev korisnika ovjeriti ispis podataka na papiru.

**Dnevni limit** - maksimalan broj transakcija i maksimalan iznos do kojeg Korisnik kartice može upotrebljavati karticu koja glasi na njegovo ime u jednom kalendarskom danu za podizanje gotovog novca na bankomatima i isplatnim mjestima i/ili za plaćanje roba i usluga u Republici Hrvatskoj i/ili inozemstvu, uključujući plaćanje roba i usluga pri upotrebi kartice na internetu. Dnevni limit za platne transakcije određuje Banka.

**Izravno terećenje** – mogućnost podmirenja obveza po Kartici koja se aktivira ako ju Osnovni korisnik odabere na Zahtjevu, a ista podrazumijeva da Osnovni korisnik ovlašćuje Banku da ukupni mjesečni iznos dospjelih obveza, odnosno svih obveza nastalih korištenjem Kartica Osnovnog i Dodatnog korisnika za koje je Banka zaprimila terećenja od prodajnih mjesta, transakcija podizanja gotovine, naknada vezanih za korištenje Kartice, rata obročne otplate, a sve uvećano za eventualni prekoračeni iznos odobrenog limita te u slučaju otkaza Ugovornog odnosa, za sve dospjele troškove po ugovornom odnosu, naplaćuje direktnim terećenjem transakcijskog računa Osnovnog Korisnika otvorenog kod Banke (dalje u tekstu: Račun), a prema datumu navedenom u Obavijesti o učinjenim troškovima.

Osnovni korisnik je dužan osigurati da na dan dospijeća obveza iznos sredstava na Računu bude dovoljan za podmirenje dospjelih obveza te osigurati da korištenjem Kartice Osnovnog i Dodatnog korisnika ne bude prekoračen odobreni limit iz Ugovornog odnosa.

Poslovanje po Računu regulirano je Ugovorom o otvaranju transakcijskog računa i Općim uvjetima za pružanje platnih usluga građanima (potrošačima).

U slučaju nastanka preplate po Kartici, Banka ne vrši povrat preplaćenih sredstava na Račun, nego omogućuje Korisniku/dodatnom korisniku korištenje preplaćenih sredstava putem Kartice, osim u slučaju otkaza Ugovornog odnosa. Maksimalni raspoloživi iznos je iznos ugovorenog Limita, a potrošnjom se smanjuje iznos preplate.

Izravno terećenje neće biti provedeno ako korisnik kartice na ugovoreni dan za izravno terećenje nema sredstava ili nema dovoljno sredstava na transakcijskom računu ili ako samostalno uplati dospjelo dugovanje kako je definiran ovim Općim uvjetima poslovanja prije ugovorenog dana za izravno terećenje.

## 2. IZDAVANJE KARTICE I PIN-a

### 2.1. Izdavanje i rok valjanosti kartice

Osoba koja želi ugovoriti korištenje kreditne Kartice predaje Banci popunjen Zahtjev za izdavanje kreditne kartice na način i na određeno mjesto o kojem ga je informirala Banka. Potpisom Zahtjeva klijent prihvaća ove Opće uvjete poslovanja čime preuzima prava i obveze iz okvirnog Ugovora u smislu Zakona o platnom prometu. Potpisivanjem Zahtjeva korisnik kartice izjavljuje i da je upoznat s Odlukom o kamatama i naknadama Banke, da pristaje na njihovu primjenu zajedno sa svim izmjenama i dopunama, te da je upoznat s Općim uvjetima za pružanje platnih usluga građanima, Općim uvjetima za poslovanje s građanima i ostalim važećim aktima te da pristaje na njihovu primjenu i sve njihove naknadne izmjene. Kartica se može izdati poslovno sposobnoj punoljetnoj osobi, državljaninu Republike Hrvatske, s prebivalištem u Republici Hrvatskoj, koja ispunjava uvjete Banke za izdavanje kartice i kojoj Banka odobri izdavanje kartice. Podnositelj Zahtjeva dopušta Banci da provjeri sve navedene podatke i da prikupi dodatne informacije o podnositelju Zahtjeva. Odluku o odobrenju donosi Banka.

Sve kartice se izdaju na zahtjev Osnovnog korisnika te sklopljenoga Ugovornog odnosa na način definiran ovim Općim uvjetima poslovanja.

Kartice i PIN-ovi te ostala pismena dostavljaju se na adrese Korisnika kartice ili u poslovnicu Banke, a Obavijesti o učinjenim troškovima dostavljaju se isključivo Osnovnom korisniku kanalom koji je Osnovni korisnik odredio za dostavu.

Potpisom Zahtjeva Dodatni korisnik opunomoćuje Osnovnog korisnika za preuzimanje Kartica i svih ostalih pismena koja se odnose na Kartice izdane na njegovo ime.

Za vrijeme važenja ugovornog odnosa Korisnik kartice može postaviti Banci zahtjev za korištenje Kartice za novog Dodatnog korisnika kartice. U takvom slučaju Korisnik kartice obavezan je ispuniti i potpisati te Banci predati novi Zahtjev za Dodatnog korisnika kartice. Za vrijeme važenja ugovornog odnosa Osnovni Korisnik kartice može u svakom trenutku ukinuti korištenje Kartice pojedinom Dodatnom korisniku kartice. U takvom slučaju Osnovni Korisnik kartice obavezan je pisanim putem o tome obavijestiti Banku, te mora karticu izdanu na ime tog Dodatnog korisnika uništiti ili je vratiti prerezanu preko magnetskog zapisa i čipa.

Ugovorni odnos se sklapa na neodređeno vrijeme, bez obzira na rok važenja Kartice. Ako niti jedna ugovorna strana ne otkáže Ugovor i ako ne postoje razlozi za raskid ugovornog odnosa, Banka će Korisniku izdati Karticu s novim rokom važenja i tako sve do otkaza ili prestanka prava na upotrebu kartice.

Ako tijekom važenja ugovornog odnosa, odnosno za vrijeme postojanja bilo koje tražbine Banke iz Ugovora, dođe do promjena na strani Korisnika kartice – Osnovnog ili Dodatnih Korisnika kartice, osobnih i drugih podataka navedenih u zahtjevu ili drugoj dokumentaciji koja čini Ugovor, a osobito o promjeni prebivališta ili boravišta, Korisnik je obavezan odmah, bez odgode, obavijestiti Banku o svim promjenama.

Kartica glasi na ime i neprenosiva je. Kartica se izdaje na rok koji je definiran od strane Banke i Banka svojom poslovnom odlukom rok može promijeniti u bilo koje vrijeme. Rok valjanosti je zadnji dan mjeseca koji je naznačen na Kartici kao mjesec do kojeg Kartica vrijedi i kartica se ne smije koristiti nakon isteka tog datuma.

Kartica se može koristiti do zadnjeg dana u mjesecu označenom na kartici. Obnovljena kartica se može koristiti od aktivacije.

Obnovljena kartica se izdaje korisniku kartice u mjesecu isteka valjanosti postojeće kartice. Banka može samostalno prema svojoj poslovnoj odluci ili na zahtjev korisnika kartice, ubrzati dinamiku izdavanja obnovljene kartice npr. zbog unapređenja sigurnosnih mehanizama kartice, implementacije novih tehnologija, zamjenom dizajna kartice i sl.

Banka može samostalno, nakon ili prije isteka roka valjanosti postojeće kartice, prema svojoj poslovnoj odluci, umjesto postojeće kreditne kartice Korisniku kartice izdati karticu iste ili druge kartične platne sheme, ali drugačijeg naziva, koja će korisniku kartice omogućiti obavljanje platnih transakcija u svemu u skladu s ugovorenim uvjetima u Zahtjevu i u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja. U tom slučaju postojeća kartica vrijedi do dana o kojem će Banka obavijestiti Korisnika kartice.

Kartica se može reizdati s omogućenim beskontaktnim plaćanjem. Ako Korisnik želi, karticu je moguće reizdati i bez mogućnosti beskontaktnog plaćanja. U tom slučaju, kod primitka reizdane beskontaktno kartice a prije aktivacije iste, Korisnik treba zatražiti novu karticu pozivom u Kontakt centar na 0800 0600 ili u najbližoj poslovnici Banke.

Korisnik je suglasan i prihvaća da mu Banka, ako dođe do prestanka ponude bilo koje Kartice koju Korisnik koristi te za koju je sklopio Ugovorni odnos, izda zamjensku kreditnu Karticu.

Banka je ovlaštena privremeno ili trajno mijenjati usluge koje se mogu obavljati karticom. Aktivacijom nove kreditne kartice smatrati će da se na snazi već postojeći ugovorni odnos koji se primjenjivao na postojeću, prethodnu Karticu te se automatski primjenjuje na novu, zamjensku kreditnu Karticu, bez potrebe popunjavanja novog Zahtjeva za izdavanje kreditne kartice, neovisno o različitom broju Kartice.

## **2.2. Izdavanje PIN-a**

Banka dostavlja PIN Korisniku kartice putem pošte, dostavne službe, u poslovnicu Banke ili na drugi način kojeg odredi Banka. Banka će, Karticu dostaviti poštom na adresu Korisnika kartice ili u poslovnicu Banke.

## **3. PROGRAM NAGRAĐIVANJA**

Kartica može omogućiti Korisniku sudjelovanje u programima pogodnosti ako ih Banka odluči provoditi za korisnike svojih Mastercard proizvoda, pod uvjetima koje Banka slobodno utvrđuje i mijenja svojom odlukom. Svaka osoba koja potpisuje Zahtjev svojim potpisom izjavljuje da prihvaća sudjelovanje u mogućim programima pogodnosti koje Banka može odlučiti provoditi za korisnike svojih Mastercard proizvoda te da takvo sudjelovanje nije razlog korištenja Kartice kao platnog instrumenta niti je razlog sklapanja ugovornog odnosa.

Uvjeti za stjecanje prava na pogodnosti i njihovo korištenje utvrđuju se pravilima tog programa koji ne čine ugovorni odnos te ih Banka može mijenjati na način utvrđen pravilima programa. Također, svaka osoba koja potpisuje Zahtjev potpisom izjavljuje da razumije i prihvaća da mogući programi pogodnosti vezani uz korištenje kartice nisu sastavni dio ugovornog odnosa te da ih Banka može slobodno omogućiti, mijenjati ili ukinuti, na način utvrđen pravilima programa.

## **4. OBAVEZA KORISNIKA KARTICE KOD PREUZIMANJA, KORIŠTENJA I PRESTANKA VALJANOSTI KARTICE**

Korisnik je po primitku Kartice dužan karticu odmah potpisati na predviđenom mjestu na njezinoj poleđini. U protivnom preuzima odgovornost za štetu koja bi mogla nastati neovlaštenom upotrebom kartice.

Karticu smije koristiti isključivo osoba na čije ime Kartica glasi, do isteka roka valjanosti Kartice označenog na Kartici.

Kartica se može koristiti u Republici Hrvatskoj i inozemstvu za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga na fizičkim Prodajnim mjestima i internetu, obročnu otplatu te podizanje gotovine na isplativim mjestima, POS-ovima i bankomatima koji prihvaćaju Mastercard kartice, do iznosa koji je u mogućnosti pravovremeno podmiriti, a maksimalno do iznosa odobrenog limita.

Kartica se ne smije upotrebljavati na način i u svrhe koje nisu u skladu s pozitivnim propisima Republike Hrvatske, uključujući kupnju roba ili usluga koje su zabranjene na području države u kojoj se kartica upotrebljava. Korisnik kartice u cijelosti je odgovoran za pridržavanje svih propisa i pravila koja se mogu primjenjivati pri upotrebi kartice, uključujući, ali ne ograničavajući se na pravila koja se odnose na gospodarsko poslovanje, uvoz ili izvoz roba ili usluga, porezne propise, devizne propise i propise koji uređuju provedbu ovrhe na novčanim sredstvima.

Tijekom cijelog perioda valjanosti kartice, Korisnik kartice obavezan je pridržavati se svih razumnih mjera zaštite tajnosti PIN-a i sigurnosnih obilježja kartice te sigurne upotrebe kartice:

- Korisnik kartice čije je ime otisnuto na kartici svoju karticu i/ili PIN ne smije davati na korištenje drugim osobama kao niti davati karticu kod plaćanja bilo koje usluge koja se plaća na EFTPOS uređajima, a da kartica pritom napušta vidokrug korisnika. Ako dopusti da karticu odnesu iz njegovog vidnog polja, čini to na vlastitu odgovornost. Za moguću zloupotrebu kartice na fizičkom prihvatnom mjestu Banka ne odgovara.
- Korisnik kartice ne smije dozvoliti da mu netko u svrhu bilo kakve prodaje, odnosno davanja usluge karticu kopira ili skenira ili prepisuje podatke sa prednje i stražnje strane kartice
- Korisnik kartice podatke sa prednje i stražnje strane kartice ne smije faksirati ili davati telefonskim putem
- Korisnik kartice općenito ne smije podatke sa prednje i stražnje strane kartice slati bilo kojim oblikom komunikacije ili davati na bilo koji način drugim osobama, a iznimka je kupovina putem Interneta gdje se traže podaci sa kartice
- Korisnik kartice je kod kupovine putem Interneta dužan uvijek obratiti pažnju da se te kupovine obavljaju na Internet stranicama koje zadovoljavaju najbolje preporuke kod korištenja kartica za plaćanje na Internetu. Takve Internetske stranice obično su ovjerene certifikatom pouzdane treće strane koja jamči sigurnost stranice na kojoj se kupuje i jamči da je sa druge strane upravo ona strana koja se predstavlja da je. Veza sa takvim Internet stranicama uvijek je kriptirana te je na isto također potrebno obratiti pozornost. Računala putem kojih se radi kupovina na Internetu obavezno moraju uvijek biti zaštićena adekvatnom i ažuriranom antivirusnom zaštitom kao i adekvatnim ažuriranjima operativnog sustava.
- Korisnik kartice obavezan je na zahtjev prihvatnog mjesta identificirati se valjanom identifikacijskom ispravom
- Po primitku PIN-a za platnu karticu i tijekom životnog ciklusa korištenja kartice Korisnik je dužan o istome voditi strogu brigu na način da isti nije dostupan nikome osim samom Korisniku
- PIN nikada ne smije biti zapisan na kartici niti se ne smije nalaziti na mjestima gdje se nalazi Kartica, primjerice u novčaniku
- Korisnik kartice mora čuvati tajnost PIN-a te PIN ni u kojem slučaju ne priopćiti drugim osobama, uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela i prihvatna mjesta na internetu
- Ako Korisnik kartice posumnja da je netko upoznat s njegovim PIN-om, obavezuje se izmijeniti PIN na bankomatu s raspoloživom uslugom promjene PIN-a. Sav rizik zlouporabe PIN-a pada isključivo na teret Korisnika kartice.
- Na svim mjestima plaćanja gdje postoji mogućnost da netko vidi PIN Korisnik kartice je obavezan na bilo koji mogući mu način zaštititi vidljivost PIN-a koji ukucava.
- Korisnik kartice je prilikom korištenja kartice na svim mjestima koje zahtijevaju provlačenje ili umetanje kartice ili su opremljeni beskontaktnim čitačem kartica, provjeriti da li su mjesta kroz koja se kartica provlači ili na koja se umeće čudnog ili nepredviđenog izgleda. Ako jesu, Korisnik kartice je o tome odmah dužan obavijestiti Banku i niti u kom slučaju koristiti karticu na takvom sumnjivom mjestu.
- Karticu je nakon isteka roka valjanosti potrebno uništiti i sa istom postupiti u skladu sa odredbama u tom trenutku važećeg pravilnika o gospodarenju elektroničkim otpadom ili je vratiti u Banku.

Korisnik kartice dužan je tijekom cijelog životnog ciklusa korištenja kartice držati se svih akata Banke koji na bilo koji način propisuju sigurnost vezanu za kartično poslovanje.

Zbog zaštite imovinskih interesa korisnika kartice, Banka ili kartična kuća Mastercard pridržavaju pravo isključiti mogućnost upotrebe kartice u pojedinim državama te na određenim prihvatnim mjestima u zemlji i inozemstvu, odnosno na određenim prihvatnim mjestima na internetu kad prema njihovoj profesionalnoj prosudbi nisu osigurani potrebni sigurnosni standardi u kartičnom poslovanju.

## 5. LIMITI I OGRANIČENJA

### 5.1. Kreditni limit Kartice

Podnositelj Zahtjeva prihvaća da Banka odredi Limit po Kartici u trenutku odobravanja Zahtjeva, sukladno svojoj poslovnoj politici koju slobodno utvrđuje i mijenja. Informacija o odobrenom limitu klijentu se dostavlja uz karticu putem distributivnih kanala koje banka može omogućiti u trenutku ugovaranja te putem Obavijesti o učinjenim troškovima koja se klijentu dostavlja na ugovoreni način.

Ako podnositelj Zahtjeva nije suglasan s Limitom, kako ga je utvrdila Banka, ima pravo odustati od Ugovornog odnosa sukladno ovim Opći uvjetima odnosno može zatražiti promjenu limita.

Banka zadržava pravo da, bez potrebe za davanjem obrazloženja, podnositelju Zahtjeva ne izda Karticu, kao i da ne prihvati nekog od u Zahtjevu predloženih Korisnika kartice. Ako Banka ocijeni da podnositelj zahtjeva udovoljava kriterijima za izdavanje Kartice, Banka će izdati karticu.

Limit po Kartici određuje Banka. Osnovni korisnik može podnijeti zahtjev Banci za smanjenje ili povećanje Limita. Banka slobodno odlučuje o prihvaćanju odnosno odbijanju takvog zahtjeva. Ako prihvati zahtjev za smanjenje ili povećanje limita, Banka će iskazati novi limit na Obavijesti o učinjenim troškovima i time obavijestiti podnositelja Zahtjeva o izmjeni Limita po Kartici.

Sukladno ocjeni rizičnosti klijenta, Banka može samoinicijativno odlučiti o kasnijim povećanjima ili smanjenjima limita, o čemu će obavijestiti Osnovnog korisnika kartice putem Obavijesti o učinjenim troškovima koja će se dostaviti Osnovnom korisniku kartice ili dostavom neke druge obavijesti na ugovoreni kanal. Ako korisnik nije suglasan s ponuđenim limitom, ima pravo otkazati ugovor ili zatražiti promjenu visine iznosa limita. Ako klijent koristi novi ponuđeni limit smatra se da je prihvatio promjenu limita..

### 5.2. Dnevni limit

Izvršenje platnih transakcija podizanja gotovine i platnih transakcija iniciranih preko primatelja plaćanja dopušteno je u okviru dnevnih limita po karticama za podizanje gotovine i plaćanje na prodajnim mjestima. Navedena ograničenja se uvode radi zaštite Korisnika kartice od eventualne zlouporabe Kartice. Dnevni limiti po karticama objavljuju se na internet stranici Banke i dostupni su u svim poslovnicama Banke. Platne transakcije koje prelaze navedene limite Banka će odbiti. Klijent može zatražiti promjenu dnevnih limita.

### 5.3. Ograničenja

Banka može uskratiti korištenje Kartice u slučaju da je tri puta utipkan na bankomatu ili EFT POS uređaju pogrešan PIN, kada je prijavljena krađa ili nestanak Kartice, te u ostalim slučajevima značajnim za sigurnost transakcija putem Kartice ili za isključenje eventualnih rizika jedne od ugovornih strana.

Banka također može ograničiti korištenje Kartice ako utvrdi da postoji značajno povećanje rizika da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja. Banka može blokirati Karticu iz razloga:

- koji se odnose na sigurnost platnog prometa,
- koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje Kartice s namjerom prijevare
- u slučaju značajnog povećanja rizika da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja

Banka će Korisnika prije blokiranja platnog instrumenta telefonski, putem ugovorenog komunikacijskog sredstva ili na drugi odgovarajući način obavijestiti o namjeri i razlozima za blokiranje platnog instrumenta. Ako Banka nije u mogućnosti obavijestiti Korisnika prije blokiranja platnog instrumenta, učiniti će to neposredno nakon toga telefonski, putem ugovorenog komunikacijskog sredstva ili na drugi odgovarajući način.

Banka može nakon što prestanu razlozi za blokadu kartice istu deblokirati i ona nastavlja vrijediti u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta poslovanja.

## 6. DAVANJE AUTORIZACIJE (SUGLASNOSTI) ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE

U nastavku su pobrojane vrste transakcija i način davanja suglasnosti. Korisnik Kartice prihvaća da su dolje navedeni načini identifikacije isključiva i nedvojbeno potvrda identiteta Korisnika Kartice kao i isključiva i nedvojbeno potvrda suglasnosti za izvršenje platne transakcije. Platna transakcija ili niz platnih transakcija koju je inicirao Korisnik kartice smatra se autoriziranom ako je Korisnik kartice dao suglasnost za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija na ugovoreni način.

Korisnik daje suglasnost za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija, odnosno iste se smatraju autoriziranom:

- uručanjem kartice prodajnom mjestu radi kupnje roba i/ili usluga te unošenjem PIN-a u POS uređaj ili potpisivanjem evidencije utroška generiranog iz POS uređaja vlastoručnim potpisom koji je jednak onome kako je potpisana i Kartica. Iznimke su neki EFTPOS uređaji gdje se zahtjeva velika brzina provođenja transakcija (npr. naplata cestarine) te se od Korisnika u tom slučaju ne traži vlastoručni potpis niti unos osobnog PIN-a, prislanjanjem Kartice na beskontaktni čitač kartica na prodajnom mjestu radi kupnje roba i/ili usluga te unošenjem PIN-a u POS uređaj ili potpisivanjem evidencije utroška generiranog iz POS uređaja vlastoručnim potpisom koji je jednak onome kako je potpisana i Kartica. Kod beskontaktnog čitanja Kartice u Republici Hrvatskoj, iznimke su transakcije do 250 kn gdje se zbog brzine provođenja transakcija od Korisnika ne mora tražiti vlastoručni potpis niti unos osobnog PIN-a,
- uručanjem kartice na isplatnom mjestu radi izvršenja platnih transakcija isplate gotovine te unošenjem PIN-a u POS uređaj na isplatnom mjestu ili potpisivanjem potvrde o transakciji isplate gotovine iz POS uređaja na isplatnom mjestu,
- umetanjem Kartice u bankomat ili prislanjanjem Kartice na beskontaktni čitač kartica bankomata te unošenjem PIN-a u bankomat, unošenjem sigurnosnih elemenata zahtijevanih na Internetskom prodajnom mjestu. Sve kartice Banke uključene su u Mastercard Identity Check program, a potrebni uvjeti za ulazak i korištenje kartice u navedenom programu nalaze se u općim uvjetima za Mastercard Identity Check koje je Korisnik obavezan prihvatiti prije korištenja Kartice na Internetu, odnosno na Internet trgovinama koje također sudjeluju u navedenom programu. Ako će Korisnik kartice koristiti Karticu kod kupovine na Internetu na Internet trgovinama koje ne sudjeluju u navedenom programu tada će autorizacije transakcija vršiti unosom potrebnih podataka koje traži trgovac s tim da se Korisnik kartice treba obavezno pridržavati sigurnosnih savjeta za kupovinu na Internetu koji su dio ovih Općih uvjeta kao i najboljih praksi u korištenju kartica na Internetu.
- davanjem putem telefona ili pisanim putem sigurnosnih elemenata koje zahtjeva prodajno mjesto u trenutku zaprimanja naloga za izvršenje transakcije,
- Korištenje kartice na imprinteru: Korisnik kartice transakciju mora autorizirati vlastoručnim potpisom.
- umetanjem ili prinošenjem Kartice samoposlužnom uređaju odnosno postupanjem s Karticom na način na koji samoposlužni uređaj uvjetuje autorizaciju.

Korisnik kartice ne može opozvati izvršenje platne transakcije nakon što je ista autorizirana.

## 7. NEAUTORIZIRANE PLATNE TRANSAKCIJE

Korisnik je dužan odmah po saznanju obavijestiti Banku o izvršenoj neautoriziranoj i/ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja Kartice te u protivnom gubi prava koja mu po toj osnovi pripadaju.

Banka će odmah po utvrđenju izvršenja neautorizirane platne transakcije, opozvati terećenje po Kartici za iznos koji odgovara iznosu neautorizirane transakcije, uvećano za pripadajuće kamate i naknade.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije, Banka je dužna vratiti iznos te neautorizirane platne transakcije odmah, a najkasnije do kraja prvoga radnog dana nakon dana primitka obavijesti o izvršenoj neautoriziranoj i/ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji ili saznanja za neautoriziranu platnu transakciju na neki drugi način.



Ako je za iznos neautorizirane platne transakcije terećena Kartica, Banka je dužna u roku iz prethodnog stavka ovoga članka dovesti stanje Kartice u stanje koje bi odgovaralo stanju Kartice da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena, pri čemu datum valute odobrenja ne smije biti kasniji od datuma na koji Kartica terećena za iznos neautorizirane platne transakcije pri čemu datum valute odobrenja ne smije biti kasniji od datuma na koji Kartica terećena za iznos neautorizirane platne transakcije.

Ako Banka izvrši povrat iznosa pogrešno provedene transakcije, a tijekom rješavanja prigovora utvrdi se odgovornost Korisnika kartice za provođenje transakcije koja je bila predmet prigovora, Korisnik kartice je suglasan da ga Banka naknadno tereti za iznos te transakcije koji mu je bio prijevremeno vraćen.

Banka nije dužna postupiti po prethodnim odredbama ovoga članka ako ima opravdan razlog za sumnju u prijevaru i ako je o navedenom razlogu obavijestila Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku.

Banka ne odgovara za iznos neizvršene, neuredno ili zakašnjelo izvršene ili neautorizirane platne transakcije, za naknade i kamate u sljedećim slučajevima:

- ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije ili neuredno ili zakašnjelo izvršenje platne transakcije, odnosno neizvršenje platne transakcije posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka nije mogla ili unatoč svim nastojanjima ne uspije utjecati;
- ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije ili neuredno ili zakašnjelo izvršenje platne transakcije, odnosno neizvršenje platne transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz za Banku obvezujućih propisa;
- ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije posljedica prijave korisnika kartice ili ako korisnik kartice slučajno ili zbog nemara nije ispunio svoje obveze u vezi s platnim instrumentom;
- ako je Banka izvršila neautoriziranu platnu transakciju, neuredno ili zakašnjelo izvršila platnu transakciju ili nije izvršila platnu transakciju na osnovi krivotvorenog ili protupravno promijenjenog platnog naloga koji je Banci predao Korisnik kartice;
- ako Korisnik kartice nije bez odgode obavijestio Banku o neizvršenju, neurednom ili zakašnjelom izvršenju ili izvršenju neautorizirane platne transakcije kad je utvrdio da je došlo do takvih platnih transakcija, a najkasnije u roku od trinaest (13) mjeseci od dana neizvršenja, terećenja odnosno odobrenja računa;
- u slučajevima nastanka smetnji u obavljanju platnih usluga; smetnje su u obavljanju platnih usluga svi oni događaji, pojave, radnje ili akti koji otežavaju ili onemogućuju obavljanje platnih usluga, a prouzročeni su djelovanjem više sile, slučaja, rata, pobune, nemira, terorističkih djela, prirodnih i ekoloških katastrofa, epidemija, štrajkova, prestanka isporuke el. struje i prekida telekomunikacijskih veza, kao i svih drugih sličnih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Banci. Smetnje su u obavljanju poslova platnog prometa i nefunkcioniranje ili nepravilno funkcioniranje platnih sustava.

Korisnik kartice ovlašćuje Banku da može bez traženja posebnog odobrenja Korisnika kartice otklanjati očite omaške nastale u vezi s kartičnim poslovanjem, kao što su na primjer transakcije za koje je korisnik kartice terećen, odobren, obračunate naknade i kamate i slično.

## **8. KORIŠTENJE KARTICE**

Karticu je moguće upotrebljavati za plaćanje roba i usluga na pojedinim prihvatnim mjestima na internetu i obavljanje platnih transakcija korištenjem uslugama on-line pružatelja platnih usluga koji prihvaćaju Karticu te obavljanje ostalih usluga koje Banka omogućuje Korisniku kartice.

Korisnik kartice samostalno s on-line pružateljem platnih usluga ugovara vrstu, način i uvjete korištenja njegovim uslugama te tečajne konverzije koje se mogu primjenjivati kod plaćanja. Banka ne odgovara za uvjete korištenja uslugama koje je Korisnik kartice ugovorio s on-line pružateljem platnih usluga i njihovih izvršenja ni za naknade koje iz toga proizlaze.

Kartica Dodatnog korisnika ima jednake funkcionalnosti i može se upotrebljavati na istim prodajnim mjestima kao i kartica Osnovnog korisnika kartice. Osnovna i Dodatna kartica koriste zajednički limit kredita. Za Dodatnu karticu nije moguće promijeniti ili ukinuti neku od funkcionalnosti, limit ili prodajno mjesto na kojem se može upotrebljavati; Dodatna kartica može se samo otkazati.

Korisnik kartice može primati novčana sredstva od strane ili putem on-line pružatelja platnih usluga. Banka ne odgovara za iznos koji je primila od on-line pružatelja platnih usluga ni za tečajne konverzije koje je on-line pružatelj platnih usluga primijenio prilikom uplate sredstava na karticu.

### 8.1. Konverzije troškova

Iznos autorizirane platne transakcije se preračunava u HRK po tečaju Mastercarda na dan izvršenja autorizacije te taj iznos umanjuje (raspoloživi iznos kredita) Limit Kartice do trenutka terećenja.

Zbog pravila konverzija koje se primjenjuju, iznos terećenja ne mora odgovarati iznosu koji je autoriziran.

Za sve transakcije učinjene u valuti HRK, Banka će Korisnika kartice teretiti u kunama za iznos koji je autoriziran.

Za sve transakcije učinjene u valuti EUR Banka će teretiti Korisnika kartice za kunsku protuvrijednost po prodajnom tečaju EUR za devize Hrvatske narodne banke na dan obrade pristigle transakcije.

Za sve transakcije učinjene platnim karticama u valuti različitoj od HRK i EUR, Banka će teretiti korisnika kartice za kunsku protuvrijednost obračunske valute po prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke na dan obrade pristigle transakcije. Iznos tečaja kod preračunavanja iznosa iz izvorne valute u kojoj je napravljena transakcija karticom u obračunsku valutu (valuta transakcije koju dobiva Banka) ne ovisi o Banci već se preračunavanje vrši na strani Mastercard-a, ovisno o državi u kojoj je transakcija nastala i tipu transakcije. Ovisno o tome ista može prolaziti kroz nekoliko preračunavanja valuta po nekoliko različitih tečajeva na koje Banka nema utjecaja već se ista rade na strani Mastercard-a po tečajnim listama koje određuje Mastercard temeljem svojih poslovnih pravila. Korisnik kartice dnevne tečajeve Mastercard-a može pronaći na njihovim Internet stranicama ili informaciju o istima zatražiti od Banke.

Prije iniciranja transakcije platnim karticama na bankomatu ili na prodajnom mjestu kada se radi konverzija valuta, Banka će iskazati ukupne naknade za preračunavanje valuta kao postotnu maržu u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečaje za euro koje je izdala Europska središnja banka (ESB).

Za transakcije podizanja gotovog novca na bankomatima i transakcije plaćanja roba i usluga na prihvatnim mjestima u inozemstvu, inozemne banke mogu korisniku kartice ponuditi uslugu dinamičke konverzije valute, te odabir iznosa terećenja transakcije u domicilnoj valuti. U tom slučaju, iznos primjenjivog tečaja i naknade koja se naplaćuje Korisniku određen je od strane inozemne banke i bit će transparentno prikazani na ekranu uređaja prije izvršenja transakcije, stoga Banka ne preuzima odgovornost za tečaj i naknade koje će obračunati prilikom korištenja navedene usluge, niti joj nisu poznati. Ako Korisnik kartice prihvati uslugu dinamičke konverzije valute, iznos primjenjivog tečaja i naplaćene naknade bit će ispisan i na potvrdi o uspješno provedenoj transakciji. Usluga dinamičke konverzije valuta može biti nepovoljnija za Korisnika kartice od odabira opcije terećenja u valuti zemlje u kojoj se Kartica koristi.

Banka će korisniku kartice bez nepotrebnog odgađanja, po primitku naloga za plaćanje za podizanje gotovine na bankomatu ili za plaćanje na prodajnom mjestu (uključujući i prodaju putem interneta), koji je izražen u bilo kojoj valuti Unije (države članice Europske Unije, odnosno države potpisnice Sporazuma o Europskom gospodarskom prostoru) različitoj od valute HRK, poslati elektroničku poruku u kojoj će iskazati:

- iznos koji bi trebalo platiti primatelju plaćanja u valuti koju upotrebljava primatelj plaćanja;
- iznos koji treba platiti korisnik u valuti računa korisnika;
- tečaj koji će primijeniti pri preračunavanju valute prije iniciranja platne transakcije;
- ukupnu naknadu za preračunavanje valuta u HRK kao postotnu maržu u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečaje koje je izdala Europska središnja banka, važeće u trenutku primitka naloga za izvršenje transakcije.

Banka će navedenu poruku korisniku poslati elektronskim kanalom dogovorenim između Osnovnog korisnika i Banke. Pod elektronskim kanalom podrazumijeva se SMS poruka i e-mail. Klijent može odlučiti ne primati obavijesti. Tečajna lista Banke dostupna je na internetskim stranicama Banke te u svakoj poslovnici Banke.

Korisnik kartice samostalno s online pružateljem platnih usluga ugovara vrstu, način i uvjete korištenja njegovim uslugama te tečajne konverzije koje se mogu primjenjivati kod plaćanja. Banka ne odgovara za uvjete korištenja uslugama koje je Korisnik kartice ugovorio s online pružateljem platnih usluga i njihovih izvršenja ni za naknade koje iz toga proizlaze. Korisnik kartice može primiti novčana sredstva od strane ili putem online pružatelja platnih usluga. Banka ne odgovara za iznos koji je primila od online pružatelja platnih usluga ni za tečajne konverzije koje je online pružatelj platnih usluga primijenio prilikom uplate sredstava.

Sve suglasnosti koje se temelje na vlastoručnim potpisima Korisnika kartice (slipovi / računi), Korisnik kartice je dužan čuvati za slučaj eventualnih reklamacija, odnosno čuvati u svojoj evidenciji kopije istih.

## 9. BESKONTAKTNA FUNKCIONALNOST KARTICE

Kartica se može izdati s omogućenim beskontaktnim plaćanjem za uštedu vremena te povećanu sigurnost jer je Kartica uvijek u rukama Korisnika. Ako Korisnik želi, Banka može izdati Karticu i bez mogućnosti beskontaktnog plaćanja, odabirom odgovarajuće opcije u Zahtjevu.

Nakon aktivacije same Kartice, Korisnik aktivira beskontaktnu funkcionalnost Kartice provođenjem prve transakcije umetanjem ili provlačenjem Kartice na POS uređaju ili bankomatu, uz potvrdu PIN-om. Nakon toga, na prodajnom mjestu Korisnik može beskontaktno plaćati Karticom prislanjanjem Kartice na POS uređaj ili beskontaktni čitač kartica na bankomatu.

Maksimalan iznos transakcije koja nastane beskontaktnim plaćanjem Karticom Banke, a za koju nije potrebna potvrda potpisom ili unosom PIN-a, ovisi o zemlji terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće. Na terminalima u Republici Hrvatskoj maksimalni iznos beskontaktnog plaćanja iznosi 250 kn te suglasnost za izvršenje platne transakcije Korisnik daje samim prislanjanjem Kartice na terminalu prodajnog mjesta koji podržava beskontaktno plaćanje bez potvrde potpisom ili unosom PIN-a.

Za transakcije Karticom Banke iznad 250 kn na terminalima u Republici Hrvatskoj odnosno iznad maksimalno definiranog iznosa beskontaktnih transakcija, ovisno o zemlji terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće, suglasnost za izvršenje takve beskontaktnih platne transakcije Korisnik daje potpisom ili unosom PIN-a. Banka zadržava pravo, u svrhu kontrole rizika, kao i u drugim slučajevima kada smatra da je to potrebno, od Korisnika Kartice, a prije izvršenja određenih beskontaktnih platnih transakcija, zatražiti autorizaciju određene beskontaktnih platne transakcije potpisom ili unosom PIN-a.

Korisnik prima na znanje da je, nakon realizacije beskontaktnih platnih transakcija, autoriziranih na terminalima nekih prodajnih mjesta, a zbog brzine provedbe platnih transakcija ili tehnoloških preduvjeta, od strane kartičnih kuća propisano da ne postoji obveza prodajnog mjesta da izda i uruči potvrdu (slip) o realiziranoj beskontaktnoj platnoj transakciji Korisniku.

No, ako Korisnik inzistira da dobije potvrdu (slip) o izvršenoj beskontaktnoj platnoj transakciji, može od prodajnog mjesta zatražiti izdavanje predmetne potvrde (slipa). Korisnik Kartice s beskontaktnom funkcionalnošću prima na znanje da, kod obrade beskontaktnih platnih transakcija, datum valute terećenja Računa može biti različit od datuma nastanka beskontaktnih platne transakcije te je dužan redovno pratiti transakcije nastale Karticom.

Korisnik Kartice s beskontaktnom funkcionalnošću dužan je postupati tom karticom na način definiran ovim Općim uvjetima poslovanja.

## 10. UVJETI PLAĆANJA

Banka jednom mjesečno izdaje Osnovnom korisniku Obavijest o učinjenim troškovima koji sadrži podatke o svim troškovima učinjenim korištenjem svih Kartica izdanima na zahtjev Osnovnog korisnika u određenom obračunskom razdoblju, uključujući i druge obveze koje je Korisnik obavezan podmiriti (članarina, upisnina i ostale naknade) u tom obračunskom razdoblju.

Obavijest će biti Korisniku dostavljena na ugovoreni način (poštom, u elektroničkom obliku ili putem drugih distributivnih kanala koje mu Banka omogući). Banka neće slati Obavijest o učinjenim troškovima za obračunski ciklus u kojem Korisnik kartice nije učinio troškove odnosno Banka nema potraživanja prema Korisniku.

Korisnik kartice dužan je po izdavanju Obavijesti o učinjenim troškovima unutar roka dospijeća naznačenog u Obavijesti izvršiti uplatu dospjelog iznosa iz te Obavijesti, uključujući potrošnju iznad odobrenog Limita.

Korisnik kreditne kartice može uplatiti iznos veći od onoga koji dospijeva na naplatu, odnosno veći od iznosa koji je iskazan na obavijesti o učinjenim troškovima te se time prijevremeno otplaćuje Limit kartice (izuzev obročne otplate), djelomično ili u cijelosti te povećava raspoloživi iznos Limita. Uplata klijenta neće podmiriti obročnu otplatu realiziranu karticom niti osloboditi Limit kartice za iznos obročne otplate. Bez obzira na uplate, raspoloživi iznos ne može biti veći od iznosa odobrenog limita.

Ako klijent želi prijevremeno otplatiti obročnu otplatu po kartici treba kontaktirati Banku kako bi se proveo zahtjev za prijevremenu otplatu.

Uplata prije formiranja obavijesti o učinjenim troškovima, uključujući i datum obavijesti ne podmiruje novu obvezu koja dospijeva temeljem Obavijesti o učinjenim troškovima.

Obavijest o učinjenim troškovima sadrži sljedeće: troškove učinjene Karticama u Republici Hrvatskoj i inozemstvu, stanje dugovanja po prethodnoj Obavijesti o učinjenim troškovima, potrošnju iznad odobrenog Limita izvršene uplate, kamate, naknade, ukupan dug, minimalan iznos koji je potrebno platiti (dio ukupnog duga koji je Korisnik obavezan platiti do datuma dospijeća koji je naznačen na Obavijesti o učinjenim troškovima), datum izrade Obavijesti o učinjenim troškovima, datum dospijeća troškova te druge podatke koje odredi Banka.

Ako je ukupni trošak Korisnika kartice iznad odobrenog Limita, potrošnja iznad odobrenog Kredita dospijeva u punom iznosu s danom izrade Obavijesti o učinjenim troškovima i biti će naznačena na Obavijesti o učinjenim troškovima.

Korisnik je dužan obavijestiti Banku ako na Obavijesti o učinjenim troškovima koji mu je izdan za troškove koji terete Karticu u obračunskom razdoblju u kojem je Kartica prihvaćena kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja tog troška, neki od troškova nije evidentiran za obračunsko razdoblje u kojem je Kartica prihvaćena kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja predmetnog troška te Banka na temelju te obavijesti kontaktira prodajno mjesto radi pribavljanja naloga za plaćanje.

Ako Korisnik ne obavijestiti Banku o nastalom, a neiskazanom trošku, razumije i prihvaća da ga Banka može pozvati na plaćanje takvog troška u bilo kojem trenutku unutar roka od 5 godina koji počinje teći od dana koji slijedi dan nastanka troška.

Osnovni korisnik Kartice ovlašćuje Banku da bez ikakve njegove daljnje suglasnosti i obavijesti može dospjeti, a nepodmireni dug naplatiti bez intervencije suda sa svih njegovih računa koji se vode u Banci.

Za sve troškove učinjene Osnovnom i Dodatnom karticom odgovoran je Osnovni korisnik kartice. Dodatni korisnik solidarno je odgovoran s Osnovnim korisnikom za podmirenje svih troškova učinjenih Dodatnom karticom.

Sve strane Ugovora te svi Korisnici kartice su suglasni da kao dokaz o visini i danu dospijeća bilo koje tražbine Banke iz Ugovora i u vezi s Ugovorom odnosno korištenjem Kartice služe poslovne knjige Banke i ostala dokazna sredstva s kojima Banka raspolaže.

Ako Korisnik kartice ne zaprimi Obavijest o učinjenim troškovima, tada je Korisnik kartice dužan u najkraćem roku o tome izvijestiti Banku i informirati se o evidentiranim i obračunatim troškovima kako bi ih podmirio.

## **10.1. POSEBNI UVJETI PLAĆANJA ZA CHARGE KARTICE**

Kod charge kartice, ukupan iznos troškova po osnovi Osnovne i Dodatne kartice, uključujući upisninu, članarinu, naknade, kamate, potrošnju iznad odobrenog Limita i druge troškove koji su nastali korištenjem kartice, o kojem se Osnovnog korisnika obavještava putem Obavijesti o učinjenim

troškovima, dospijevaju na naplatu dospijecom prve sljedeće Obavijesti o učinjenim troškovima, koji se izdaje nakon nastanka troškova.

Ako klijent koristi obročnu otplatu troškova, u tom slučaju će svaki mjesec na naplatu doći jedna rata obročne otplate. U slučaju zahtjeva Korisnika Banci za prijevremenu otplate troškova, cijeli iznos preostalog duga po obročnoj otplati dospijeva na idućoj Obavijesti.

## 10.2. POSEBNI UVJETI PLAĆANJA ZA REVOLVING KARTICE

U slučaju revolving kartice, potrošnja iznad odobrenog kredita, naknade i kamate dospijevaju na naplatu dospijecom prve sljedeće Obavijesti o učinjenim troškovima, koji se izdaje nakon nastanka opisanih troškova, dok iznos potrošnje koji uključuje korištenje kartice na POS-u, Internetu ili bankomatu dolazi na naplatu u ugovorenom postotku od iskorištenog revolving kredita.

U tom slučaju, minimalni iznos koji Korisnik kartice treba platiti na Datum dospijeca čini zbroj svih kamata, naknada, mjesečne otplate glavnice koja se izračuna po ugovorenom postotku, rata obročne otplate i potrošnje iznad odobrenog Limita.

Ako klijent koristi obročnu otplatu troškova, u tom slučaju će svaki mjesec na naplatu doći jedna rata obročne otplate. U slučaju zahtjeva Korisnika Banci za prijevremenu otplate troškova, cijeli iznos preostalog duga po obročnoj otplati dospijeva na idućoj Obavijesti.

Postotak minimalnog iznosa promjenjiv je u skladu s internim aktima Banke, o čemu Banka pismeno obavješćuje Korisnika kartice.

## 11. TRAJANJE LIMITA

Limit se odobrava bez roka važenja, a Kartica se automatski obnavlja.

## 12. NAKNADE

Visina upisnine, članarine, te vrste i visine troškova, naknada za isplatu gotovine, kao i drugih naknada koje Banka može naplatiti po Kartici propisana je Odlukom o kamatama i naknadama Banke.

Banka ima pravo izmijeniti visine naknada o čemu će klijenti biti obaviješteni Odlukom o kamatama i naknadama Banke.

## 13. REKLAMACIJE

Korisnik kartice sve reklamacije vezane uz Karticu i kartično poslovanje treba u pisanom obliku dostaviti Banci, a ako se reklamacija odnosi na obračun učinjenih troškova po Kartici, tada obavezno i uz predočenje dokumentacije o učinjenim troškovima.

Reklamacija troška ne oslobađa Korisnika kartice obveze plaćanja troška po Kartici o dospijecu, ali Korisnik kartice ima pravo na povrat novčanih sredstava ako se utvrdi da je reklamacija bila opravdana.

Korisnik kartice samostalno odabire koji će proizvod i / ili usluge biti plaćeni karticom i na kojem prodajnom mjestu te Banka nema utjecaja na to. U skladu s navedenim, prigovore kao i eventualne nesuglasice i sporove povezane s kvalitetom i isporukom roba i/ili usluga, odnosno s materijalnim ili pravnim nedostacima robe i /ili usluga plaćenih Karticom Korisnik kartice rješava isključivo s prodajnim mjestom. Banka ne odgovara ni za kakvu štetu koja nastane Korisniku kartice kao posljedica neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza od strane prodajnog mjesta.

## 14. IZGUBLJENA ILI UKRADENA KARTICE

Korisnik kartice snosi svu materijalnu i kaznenu odgovornost za neovlašteno, prijevorno i zlonamjerno korištenje Kartice kao i za korištenje Kartice koje nije u skladu sa ovim Općim uvjetima.

Korisnik kartice je obvezan odmah prijaviti gubitak ili krađu Kartice Autorizacijskom centru Banke od 0 - 24 sata na broj telefona +385 1 3078 699. Banka će na zahtjev Korisnika kartice izdati zamjensku Karticu.

Trošak izdavanja zamjenske Kartice snosi Korisnik kartice u skladu s Odlukom o kamatnim stopama i naknadama Banke.

Prijava gubitka moguća je i osobno u najbližoj poslovnicu Banke, u radno vrijeme poslovnice.

Telefonsku prijavu gubitka ili krađe Kartice Korisnik kartice je obvezan potvrditi pisanim putem isti ili najkasnije slijedeći dan od telefonske prijave gubitka ili krađe, samo ako je došlo do zloupotrebe kartice uslijed gubitka/krađe.

Korisnik kartice obvezuje se, na zahtjev Banke, sudjelovati u istrazi u pogledu gubitka ili zloporabe ili nepravilnosti Kartice, te su suglasni da je Banka ovlaštena korisničke račune, koje Korisnik kartice reklamira, podnijeti na grafološko vještačenje i da je Banka ovlaštena poduzeti sve potrebne radnje u cilju utvrđivanja relevantnih činjenica. Ako se ustanovi da nije došlo do neovlaštene zloporabe Kartice od strane treće osobe, Korisnik kartice je obvezan podmiriti sve troškove istrage, uključujući i troškove grafološkog vještačenja te odgovarajuće naknade u skladu sa važećom Odlukom o kamatama i naknadama Banke.

Korisnik kartice snosi financijsku odgovornost za sve platne transakcije nastale do trenutka prijave Banci o njenom gubitku ili krađi.

Za troškove nastale upotrebom izgubljene, ukradene ili zloporabljene kartice, PIN-a, tokena, mtoken, statičkog ili dinamičkog PIN-a ili neovlaštenom upotrebom podataka s kartice od strane treće osobe, ako korisnik platnih instrumenata nije svojom krajnjom nepažnjom ili postupanjem protivnim ovim Općim uvjetima poslovanja pridonio gubitku, krađi ili zloporabi kartice, PIN-a, tokena, mtokena, statičkog ili dinamičkog PIN-a ili podataka s kartice, korisnik kartice do trenutka prijave odgovara do iznosa od 375 kn.

Za troškove proizašle upotrebom izgubljene, ukradene ili zloporabljene kartice kod kojih je provedena pouzdana autentifikacija Korisnika kartice jer se transakcija autorizira PIN-om, tokenom ili mtokenom, statičkim ili dinamičkim pinom, neovisno o trenutku prijave izgubljene, ukradene ili zloporabljene kartice, korisnik kartice odgovara u cijelosti, s obzirom na činjenicu da su takvi troškovi nastali zbog krajnje nepažnje Korisnika kartice, odnosno zbog nepoštovanja njegovih ugovornih obveza iz ovih Općih uvjeta poslovanja. Korisnik kartice odgovara za sve troškove nastale neovlaštenom upotrebom kartice, PIN-a, tokena, m-tokena, statičkom ili dinamičkom PIN-a ili podataka s kartice nakon podnošenja prijave Banci ako je Korisnik kartice postupao prijevorno.

Ako je Kartica izgubljena ili ukradena te Banka izda Karticu u njezinu zamjenu, isti ugovorni odnos koji se primjenjivao na izgublenu ili ukradenu Karticu automatski se primjenjuje na zamjensku Karticu, neovisno o različitom broju Kartice.

Ako Korisnik kartice, nakon prijave nestanka pronađe Karticu koju je prijavio kao nestalu, ne smije istu koristiti, već je obvezan o tome pisanim putem obavijestiti Banku i uništenu Karticu odmah vratiti Banci.

## 15. OTKAZ UGOVORA I PRESTANAK PRAVO KORIŠTENJA KARTICE

Kartica je vlasništvo Banke i na pisani zahtjev Banke Korisnik kartice je obvezan Karticu odmah uništenu vratiti Banci. Slanjem pisanog zahtjeva Banke za povratom Kartice/a Banka otkazuje Ugovorni odnos, a Korisniku kartice s danom slanja navedenog pisanog zahtjeva Banke prestaje pravo korištenja Kartice/a.

Korisnik kartice može bilo kada pisanim putem otkazati ugovorni odnos uz otkazni rok od 30 dana. Otkazni rok počinje teći od dana dostave pisane izjave o otkazu u Banku.

Uz pisanu obavijesti o otkazu Korisnik kartice mora Banci vratiti i uništenu Karticu odnosno Kartice Osnovnog i Dodatnih korisnika kartice. Ako Korisnik kartice nije u mogućnosti pribaviti i uz otkaz Banci vratiti uništenu Karticu nekog Dodatnog korisnika kartice, obavezan je takvu Karticu prijaviti kao izgublenu ili ukradenu, u skladu sa ovim Općim uvjetima. Uz pisani otkaz Korisnik kartice mora Banci prijaviti i sve troškove učinjene po Karticama svih Korisnika kartice do dana slanja pisane obavijesti o otkazu ugovornog odnosa, koji još nisu bili ispisani niti na jednoj Obavijesti o učinjenim troškovima.

Korisnik kartice se obvezuje podmiriti Banci i sve učinjene troškove za koje u trenutku otkaza nisu znali ili ih nisu prijavili, kao i troškove koji stignu na naplatu nakon prestanka ugovornog odnosa.

Banka može otkazati Ugovor najmanje dva mjeseca unaprijed i o tome će na ugovoreni način (pisani oblik ili na nekom drugom trajnom mediju) obavijestiti Korisnika kartice. Otkazni rok počinje teći s danom dostave obavijesti o otkazu. Danom dostave obavijesti smatra se dan kad je Banka preporučenom pošiljkom uputila Osnovnom korisniku obavijest o tome.

O otkazivanju i razlozima otkazivanja Banka će obavijestiti Korisnika kartice na ugovoreni način, kada je to moguće, prije samog otkazivanja, a najkasnije odmah nakon otkazivanja, osim ako je pružanje takvih informacija zabranjeno posebnim propisima. Opravdani razlozi mogu obuhvaćati sumnju o neovlaštenom korištenju limita, opravdanu sumnju o prijevari vezanoj za korištenje Kartice, značajno povećanje rizika da Korisnik neće ispuniti svoju obvezu otplate kredita Banci i druge slične situacije.

Banka može prije postupka otkaza ovog Ugovora poduzimati prethodne mjere naplate dospjelih neplaćenih tražbina što uključuje, ali ne ograničava slanje obavijesti i opomena, ako isto nije zapriječeno mjerodavnim propisima. Ako Korisnik ne ispuni svoje dospjele obveze Banka će nakon otkaza pokrenuti postupak prisilne naplate sukladno propisima, u kojem slučaju Korisnik kartice snosi i troškove ovog postupka, ako isto nije zapriječeno mjerodavnim propisima.

Korisnik je suglasan da Banka može raskinuti ugovor u sljedećim slučajevima:

- ako Korisnik krši odredbe ovih Općih uvjeta,
- ako je Korisnik pri sklapanju Ugovora dostavio Banci pogrešne ili neistinite osobne podatke ili druge podatke odlučne za pravilno i zakonito korištenje Kartice,
- ako Korisnik u izvršavanju Ugovora s Bankom postupa protivno prisilnim propisima, uobičajenim normama ponašanja ili moralu,
- u drugim slučajevima.

Banka je u svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, a sukladno pozitivnim propisima i poslovnoj praksi ovlaštena privremeno uskratiti raspolaganje sredstvima na računu i poduzeti sve druge mjere i radnje uključujući i jednostrani prekid poslovne suradnje propisane Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te drugim pozitivnim propisima i aktima Banke

U slučaju prestanka ugovornog odnosa na bilo koji način, svi troškovi i obveze koje terete Karticu, dospijevaju na naplatu na dan prestanka Ugovornog odnosa. Na taj dan prestaju i svi ugovori o izravnom terećenju Kartice, osim ako se do tog dana Korisnik i Banka sklapanjem posebnog pisanog ugovora ne dogovore drugačije.

U slučaju otkaza/raskida Osnovni korisnik je dužan svoju, kao i Karticu Dodatnog korisnika odmah prerezati i vratiti ih Banci. Otkazom prestaje valjanost i Osnovne i Dodatne kartice.

Osnovni korisnik prihvaća da u slučaju otkaza/raskida Kartice ili privremene uskrate prava korištenja Kartice ne prestaju obveze nastale korištenjem Kartice te se obvezuje podmiriti sve obveze nastale korištenjem istih Kartica.

Korisnik kartice je dužan platiti i sve troškove postupka prisilne naplate i sve druge troškove povezane s otkazom Ugovora a u visini propisanoj Odlukom o kamatama i naknadama Banke.

## **16. JAMSTVA PLAĆANJA I INSTRUMENTI OSIGURANJA**

Kreditna kartica se izdaje bez instrumenta osiguranja.

Banka ima pravo tražiti dodatna osiguranja, ako tako ocijeni.

## 17. OSTALI UVJETI

Korisnik revolving kredita ima pravo u roku od 14 dana odustati od Ugovora bez navođenja razloga. Rok od 14 dana počinje teći od dana sklapanja Ugovora ili od dana primitka od Banke uvjeta i informacija koje prethode sklapanju Ugovora. Prilikom odustanka Klijent je dužan u cilju valjanosti odustanka, a prije isteka roka od 14 dana obavijestiti o tome Banku. Klijent je dužan obavijest dostaviti Banci pisanim putem ili na nekom drugom trajnom mediju koji je dostupan Banci odnosno platiti Banci glavnice i kamatu na glavnice od dana povlačenja novca na osnovi ugovora o kreditu do datuma otplate glavnice bez odgode i ne kasnije od 30 dana nakon što je Banci poslao obavijest o odustanku.

Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke te ih štiti od neovlaštenog pristupa, upotrebe ili odavanja sukladno propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka. Sve informacije u vezi zaštite osobnih podataka sadržane su u "Pravilima o privatnosti Nova hrvatska banka d.d. za klijente i ostale sudionike" koja su dostupna u svim poslovnicama kao i na službenim internet stranicama Banke ([www.novahrvatskabanka.hr](http://www.novahrvatskabanka.hr)).

Ako kartica predstavlja Co-brand karticu, osobni podaci Korisnika razmjenjuju se između Banke i poslovnog subjekta s kojim je Banka u suradnji izdala Co-brand karticu. Za komunikaciju Banke i Korisnika Kartice tijekom važenja Ugovornog odnosa sukladno ovim Općim uvjetima, koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banka i Korisnik kartice ne ugovore drugačije.

## 18. SUGLASNOST S UVJETIMA I IZMJENE OKVIRNOG UGOVORA

Svaki Korisnik kartice je suglasan da se na sve što nije regulirano odredbama Ugovora i ovih Općih uvjeta primjenjuje Odluka o kamatama i naknadama Banke, Opći uvjeti za pružanje platnih usluga građanima i ostali važeći akti Banke kao što su Opći uvjeti Nova hrvatska banka d.d. za korištenje Mastercard Identity Check u slučaju da se korisnik kartice odluči za korištenje te usluge, te odgovarajući propisi važeći u Republici Hrvatskoj.

Ako se ovi Opći uvjeti, Odluka o kamatama i naknadama Banke, Opći uvjeti za poslovanje s građanima i/ili drugi propisi kao što su Opći uvjeti Nova hrvatska banka d.d. za korištenje Mastercard Identity Check u slučaju da se Korisnici kartice odluče za korištenje te usluge, naknadno izmijene i/ili dopune, svaki Korisnik kartice se obvezuju postupati po nastalim promjenama.

Banka je ovlaštena jednostrano predlagati izmjene ovih Općih uvjeta, najmanje dva mjeseca prije početka njihove primjene.

Obavijest o izmjenama okvirnog ugovora, Banka dostavlja Klijentu na način koji je ugovoren za slanje Obavijesti o učinjenim troškovima.

Banka će prijedlog izmjena ovih Općih uvjeta objaviti na svojim službenim internetskim stranicama te ih učiniti dostupnima u svojim poslovnicama. Korisnik može u svakom trenutku nakon objave izmjena ovih Općih uvjeta zatražiti od Banke njihovu dostavu ili ih preuzeti osobno u poslovnicama Banke ili putem službene internetske stranice Banke.

Ako Korisnik kartice ne želi prihvatiti naknadne izmjene i dopune, ima pravo otkazati Ugovor.

Smatra se da je korisnik kartice suglasan s izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta poslovanja ako do dana njihova stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća. Primanjem obavijesti o neprihvatanju izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta poslovanja smatrat će se da je ugovor sklopljen na osnovi potpisivanja Zahtjeva za izdavanje kreditne kartice jednostrano otkazan od korisnika kartice.

Za sve sporove iz Ugovora i u vezi s Ugovorom ugovara se nadležnost suda u mjestu sjedišta Banke i mjerodavnost prava Republike Hrvatske.



## 19. KAMATE

Na iznos iskorištenog revolving kredita Banka obračunava redovnu kamatu određenu Odlukom o kamatama i naknadama Banke.

Redovna kamata se obračunava na iskorišteni iznos kredita nastao korištenjem Kartice, od datuma završetka obračunskog razdoblja u kojem je trošak nastao, a do konačne otplate duga. Kamata se obračunava i naplaćuje mjesečno.

Korisnik može u svako doba prijevremeno otplatiti ukupan dug s Obavijesti o učinjenim troškovima, bez naplate naknade.

Banka ima pravo izmijeniti način i metodu obračuna kamata, o čemu će klijenti biti obaviješteni Odlukom o kamatama i naknadama Banke ili Općim uvjetima.

Banka na dospjele, nepodmirene obveze, osim u mjeri u kojoj je to zapriječeno mjerodavnim propisima, za razdoblje zakašnjenja obračunava i naplaćuje kamatu po dospijeću koja je određena i koja se mijenja u skladu s Odlukom o kamatama i naknadama Banke.

Visina kamatne stope je fiksna. Banka može zbog bilo kojeg razloga, prema svojoj diskrecijskoj procjeni (primjerice zbog urednosti/lojalnosti korisnika kreditne kartice i drugih razloga) i kad je na to obvezna zbog zakonskih ograničenja, sniziti ugovorenu redovnu kamatnu stopu.

Korisnik kreditne kartice na temelju diskrecijske odluke Banke ne stječe nikakva prava na bilo kakvo buduće određivanje kamatne stope, odnosno na bilo kakvo njezino smanjenje u odnosu na ugovorenu visinu kamatne stope.

## 20. ZAVRŠNE ODREDBE

Na sve što nije regulirano Zahtjevom za izdavanje kreditne kartice i odredbama ovih Općih uvjeta primjenjuje se Odluka o kamatama i naknadama Banke, Opći uvjeti za pružanje platnih usluga građanima, Opći uvjeti za poslovanje s građanima i ostali važeći akti Banke kao što su Opći uvjeti Nova hrvatska banka d.d. za Mastercard Identity Check, Opći uvjeti za poslovanje s građanima Nova hrvatska banka d.d. za upotrebu digitalnog bankarstva te odgovarajući propisi važeći u Republici Hrvatskoj. U slučaju neusklađenosti između prethodno navedenih akata i ovih Općih uvjeta, primijenit će se ovi Opći uvjeti.

Svi nazivi proizvoda i usluga koji u sebi sadrže raniji naziv Banke (Sberbank d.d.) privremeno zadržavaju isti naziv, a sve do konačne provedbe promjene kompletnog vizualnog identiteta Banke..

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 15.10.2021. godine. Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti:

- Opći uvjeti o izdavanju i korištenju Sberbank Mastercard Standard kartice od 30.03.2020.
- Opći uvjeti o izdavanju i korištenju Sberbank Mastercard Konzum kartice od 30.03.2020.

U Zagrebu, 15.08.2021.  
Nova hrvatska banka d.d.