

**OPĆI UVJETI ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE
MASTERCARD BUSINESS KARTICA
NOVE HRVATSKE BANKA D.D.
u primjeni od 01.01.2023.**

1. OSNOVNI POJMOVI I DEFINICIJE

- **BANKA** – Nova hrvatska banka d.d., Zagreb, Varšavska ulica 9, izdavatelj i vlasnik Mastercard Business kartice.
- **KARTICA** - međunarodno prihvaćena Mastercard Business kartica koju Banka izdaje Korisniku kartice. Kartica može biti vrste Charge ili Revolving što se određuje Ugovorom o izdavanju i korištenju Kartice. Korištenjem Kartice vrste Charge 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. Korištenjem Kartice vrste Revolving dio troškova nastao njenim terećenjem na Prodajnim mjestima tijekom tekućeg obračunskog razdoblja, dospijeva u cijelosti na naplatu u idućem obračunskom razdoblju, pri čemu je obračunsko razdoblje jedan mjesec, dok se ostatak troškova otplaćuje prema dinamici koja odgovara Korisniku. Ukoliko kod jednog Korisnika kartice postoji više Krajnjih korisnika kartice, kada se u ovim Općim uvjetima navodi Kartica, osim ako je drugačije izričito naznačeno, pojam Kartica obuhvaća sve Kartice koje imaju Krajnji korisnici kartica jednog Korisnika kartica.
- **UGOVOR** - Ugovor o izdavanju i korištenju Kartice kojeg na temelju Pristupnice zaključuju Banka i Korisnik kartice.
- **KORISNIK KARTICE** - poslovni subjekt odnosno pravna osoba ili fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost sa sjedištem u Republici Hrvatskoj i koja koristi Karticu za plaćanje troškova u prodajno-uslužnoj mreži u zemlji i inozemstvu te za isplatu gotovine.
- **KRAJNI KORISNIK KARTICE** - fizička osoba koja je, prema očitovanju volje Korisnika kartice prilikom zaključenja Ugovora ili naknadno, ovlaštena za neposredno korištenje Kartice i čije je ime otisnuto na Kartici.
- **ZAMJENSKA KARTICA** - Kartica koja se izdaje Korisniku kartice u zamjenu za izgubljenu, ukradenu ili oštećenu Karticu ili u slučaju promjene nekih podataka (npr. naziva, imena i/ili prezimena).
- **LIMIT POTROŠNJE** - okvirni novčani iznos potrošnje tijekom obračunskog razdoblja za plaćanje roba i usluga i podizanje gotovine dozvoljen odnosno odobren Korisniku kartice.
- **BANKOMAT** (ili ATM; Automatic Teller Machine) - samoposlužni uređaj za isplatu gotovine.
- **PIN** (Personal Identification Number) - osobni tajni četveroznamenkasti identifikacijski broj Krajnjeg korisnika kartice. Služi za identifikaciju Krajnjeg korisnika kartice na bankomatu ili EFT POS-u, i poznat je isključivo Kranjem korisniku kartice. Krajnji korisnik kartice nije dužan svoj PIN priopćiti nikome (ni djelatnicima policije, Banke itd.).
- **OBAVIJEST O UČINJENIM TROŠKOVIMA** - pisana obavijest Korisniku kartice o troškovima učinjenim korištenjem Kartica svih Krajnjih korisnika kartice, uključujući članarinu, upisninu i ostale naknade.
- **DATUM DOSPIJEĆA** – datum na koji svi troškovi (Charge) ili dio troškova (Revolving) učinjeni Karticom u prethodnom obračunskom razdoblju dospijevaju na naplatu.
- **PRODAJNO MJESTO** - prodavatelj koji je ugovorio prihvati 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** (naziv do 14.09.2019.: Mastercard® SecureCode™): 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, odnosno krajnjeg korisnika kartice bez obzira na to gdje su učinjene.
- Domaća valuta: službena valuta Republike Hrvatske

2. IZDAVANJE I VALJANOST KARTICE

- 2.1. Banka prema vlastitoj procjeni i diskreciji izdaje Kartice poslovnim subjektima odnosno pravnim osobama ili fizičkim osobama koje obavljaju registriranu djelatnost sa sjedištem u Republici Hrvatskoj (u daljnjem tekstu: Poslovni subjekt). Preduvjet za izdavanje Kartice je otvoren poslovni račun Poslovnog subjekta u Banci te od Poslovnog subjekta podnesena Banci valjana, istinito i potpuno popunjena i potpisana Pristupnica - zahtjev za izdavanje Kartice. Potpisnici Pristupnice u cijelosti prihvataju uvjete pod kojima Banka izdaje Kartice, što se osobito odnosi na prihvaćanje ovih Općih uvjeta.
- 2.2. Poslovni subjekt odnosno podnositelj zahtjeva u Pristupnici samostalno imenuje Krajnje korisnike kartice. Odluku o izdavanju Kartice i o limitu potrošnje za Korisnika kartice donosi Banka, bez obveze da podnositelju zahtjeva odnosno Korisniku kartice daje obrazloženje o svojoj odluci. Banka zadržava pravo da, bez potrebe za davanjem obrazloženja, podnositelju zahtjeva ne izda Karticu, kao i da ne prihvati nekog od u Pristupnici predloženih Krajnjih korisnika kartice. Ukoliko Banka ocijeni da podnositelj zahtjeva udovoljava kriterijima za izdavanje Kartice zaključit će s njim Ugovor.
- 2.3. Ako tijekom važenja Ugovora dođe do promjena na strani Korisnika kartice ili Krajnjih korisnika kartice (limit potrošnje, izmjena u pogledu Krajnjih korisnika kartice ili sl.) Korisnik kartice obavezan je ispuniti i potpisati te Banci predati novu Pristupnicu - ažuriranu u dijelu u kojem su izvršene izmjene.
- 2.4. Podnositelj zahtjeva u Pristupnici imenuje kontakt osobu kojoj će Banka slati Obavijest o učinjenim troškovima kao i sve druge obavijesti vezane uz Ugovor odnosno kartično poslovanje. Banka dostavlja Karticu i pripadajući PIN Korisniku kartice, odnosno Krajnjem korisniku kartice putem pošte, kurirske službe ili na drugi način kojeg odredi Banka.
- 2.5. 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 ističe sa zadnjim danom mjeseca koji je naznačen na Kartici kao mjesec do kojeg Kartica vrijedi.
- 2.6. Korištenjem najmodernijih tehnologija i najviših standarda sigurnosti kartičnih kuća, kreditna Kartica se izdaje s omogućenim beskontaktnim plaćanjem za uštedu vremena te povećanu sigurnost jer je Kartica uvijek u rukama Korisnika. Na zahtjev Korisnika Banka može izdati Karticu i bez mogućnosti beskontaktnog plaćanja.
- 2.7. Krajnji korisnik kartice mora potpisati Karticu na isti način kako je potpisao Pristupnicu. Kartica koja nije potpisana nije važeća.
- 2.8. Za vrijeme važenja Ugovora Korisnik kartice može postaviti Banci zahtjev za korištenje Kartice za novog Krajnjeg korisnika kartice. U takvom slučaju Korisnik kartice obavezan je ispuniti i potpisati te Banci predati novu Pristupnicu - ažuriranu u dijelu u kojem su izvršene dopune za novog Krajnjeg korisnika kartice.
- 2.9. Za vrijeme važenja Ugovora Korisnik kartice može u svakom trenutku ukinuti korištenje Kartice pojedinom Krajnjem korisniku kartice. U takvom slučaju Korisnik kartice obavezan

je pisanim putem o tome obavijestiti Banku, te mora Banci dostaviti karticu izdanu na ime tog Krajnjeg korisnika kartice prerezanu preko magnetskog zapisa i čipa (dalje u tekstu: Uništiti).

3. OBAVEZA KORISNIKA KARTICE KOD PREUZIMANJA, KORIŠTENJA I PRESTANKA VALJANOSTI KARTICE

Krajnji korisnik kartice je po primitku kartice dužan karticu odmah potpisati. Kartica koja nije potpisana nije važeća. Tijekom cijelog perioda valjanosti kartice, odnosno životnog ciklusa korištenja kartice korisnik kartice mora istu koristiti na način koji je primjeren korištenju takve vrste platnog instrumenta, odnosno da savjesnim korištenjem onemogućiti trećim osobama lak dolazak u posjed PIN-a ili bilo kojih drugih podataka sa platne kartice koji bi se kasnije mogli zlorabiti na bilo koji način. U nastavku su navedene obaveze korisnika kartice i/ili Krajnjeg korisnika kartice u vezi sa korištenjem platnih kartica, a u svrhu zaštite Korisnika kartice kao i cijelog poslovanja koje obuhvaća korištenje iste:

- 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 EFT POS uređajima, a da kartica pritom napušta vidokrug korisnika.
- 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 Internet 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.
- Po primitku PIN-a za platnu karticu i tijekom životnog ciklusa korištenja kartice Korisnik kartice 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.
- Ukoliko Korisnik kartice posumnja da je netko upoznat s njegovim PIN-om, obvezuje 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 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,

dužan provjeriti da li su mjesta kroz koja se kartica provlači ili na koja se umeće čudnog ili nepredviđenog izgleda. Ukoliko jesu Korisnik kartice je o tome odmah dužan obavijestiti svoju banku i ni u kojem slučaju koristiti karticu na takvom sumnjivom mjestu.

- Karticu je nakon isteka roka valjanosti potrebno prerezati preko magnetskog zapisa i čipa (dalje u tekstu: 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.

4. LIMITI I OGRANIČENJA U KORIŠTENJU KARTICE

Radi zaštite Korisnika kartice i Krajnjeg korisnika kartice od eventualne zlouporabe Kartice, ukupni dnevni limiti:

- a) maksimalan broj transakcija podizanja gotovine na bankomatu putem Kartice u jednom danu je 5 puta,
- b) maksimalan broj upotrebe Kartice na EFT POS terminalima u jednom danu je 10 puta,
- c) maksimalni jednokratni i ukupni iznos transakcija kupovine u zemlji i inozemstvu putem Kartice iznosi 80% odobrenog ukupnog limita potrošnje,
- d) maksimalni jednokratni i ukupni iznos isplate gotovine na bankomatu u zemlji i inozemstvu putem Kartice iznosi 10% odobrenog ukupnog limita potrošnje.

Banka zadržava pravo u bilo kojem trenutku promijeniti uvjete navedene po svim prethodnim točkama, odnosno po točkama od a) do d).

Banka može uskratiti korištenje Kartice u slučaju da je tri puta utipkan na bankomatu ili EFT POS uređaju pogrešan PIN, kada je poslovni račun vezan uz Karticu u nedozvoljenom prekoračenju, 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 platitelj neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.

S danom uvođenja eura kao Domaće valute, Korisnicima kartice koji imaju odobren limit isti će se od 1.1.2023. konvertirati po fiksnom tečaju konverzije te će se zaokružiti na višu stoticu.

5. DAVANJE SUGLASNOSTI ZA AUTORIZACIJE TRANSAKCIJA

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 i obavljene usluge. Podizanje gotovine na bankomatima: Krajnji korisnik kartice uvijek mora transakciju autorizirati unosom osobnog PIN-a.

Korištenje kartice na EFTPOS uređaju: Krajnji korisnik kartice mora transakciju autorizirati vlastoručnim potpisom koji je jednak onome kako je potpisana i Kartica ili unosom PIN-a. 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. 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. Ovisno o postavkama pojedinog EFT POS uređaja od Krajnjeg korisnika kartice se može tražiti i unos osobnog PIN-a. Kod beskontaktnog čitanja Kartice iznimke su transakcije gdje se zbog brzine provođenja transakcija od Korisnika ne mora tražiti vlastoručni potpis niti unos osobnog PIN-a.

Korištenje kartice kod kupovine na Internetu: 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. Ukoliko će Krajnji 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 Krajnji 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.

Korištenje kartice na imprinteru: Krajnji korisnik kartice transakciju mora autorizirati vlastoručnim potpisom.

6. KORIŠTENJE KARTICE

- 6.1. Kartica se može koristiti kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja na prodajnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu pri kupnji robe i usluga, za podizanje gotovine na bankomatima, u bankama koje prihvaćaju Mastercard kartice i kod kupovine na Internetu, a u skladu sa propisanim pravilima i limitima Banke.
- 6.2. Beskontaktna funkcionalnost kartice podrazumijeva da nakon aktivacije same Kartice, Korisnik aktivira beskontaktnu funkcionalnost Kartice provođenjem prve transakcije na klasičan način umetanjem ili provlačenjem Kartice na POS uređaju ili bankomatu. Nakon toga, na prodajnom mjestu Korisnik može odabrati želi li ostvariti plaćanje Karticom kontaktno ili beskontaktno 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 PIN-om, ovisi o zemlji terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće. Za transakcije Karticom Banke iznad maksimalno definiranog iznosa beskontaktna transakcije, ovisno o zemlji terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće, suglasnost za izvršenje takve beskontaktna 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 beskontaktna platne transakcije na klasičan način umetanjem u čip čitač i potpisom ili unosom PIN-a. Korisnik prima na znanje da je, nakon realizacije beskontaktnih platnih transakcija, autoriziranih na terminalima 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 beskontaktna platne transakcije te je dužan redovno pratiti transakcije nastale Karticom i stanje po pripadajućem Računu.

Korisnik Kartice s beskontaktnom funkcionalnošću dužan je postupati tom karticom s pažnjom dobrog gospodara, onemogućiti ustupanje iste trećim osobama, brinuti da se svi postupci Karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom.

- 6.3. Ukupni limit potrošnje umanjuje se za sve troškove nastale korištenjem Kartice u obračunskom razdoblju. Podmirenjem obveza po Kartici proporcionalno se obnavlja ukupni limit potrošnje. Ukupni limit potrošnje po Karticama za Korisnika kartice određen je u Ugovoru.
- 6.4. Za sve transakcije učinjene Karticom u inozemstvu Banka će teretiti Korisnika kartice u Domaćoj valuti za protuvrijednost obračunske valute po prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke. Iznos tečaja kod preračunavanja iznosa iz izvorne valute u kojoj je napravljena transakcija karticom u inozemstvu u obračunsku valutu (valuta transakcije koju dobiva Banka) ne ovisi o Banci već se preračunavanje vrši na strani Mastercard-a. Ovisno o tome gdje je transakcija napravljena ista može prolaziti kroz nekoliko preračunavanja valuta po nekoliko različitih tečajeva na koje Banka nema utjecaja već se ista rade na strani Mastercarda po tečajnim listama koje određuje Mastercard temeljem svojih poslovnih pravila. Banka vrši izračun kartične transakcije nastale u Inozemstvu iz obračunske valute u Domaću valutu po kako je napomenuto prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke na dan obrade pristigle transakcije. Korisnik kartice dnevne tečajeve Mastercarda može pronaći na njihovim Internet stranicama ili informaciju o istima zatražiti od Banke.
- 6.5. Sve suglasnosti koje se temelje na vlastoručnim potpisima Krajnjeg korisnika kartice (slipovi / računi), Korisnik kartice je dužan čuvati za slučaj eventualnih reklamacija, odnosno čuvati u svojoj evidenciji kopije istih.
- 6.6. Isplate gotovine obavljaju se uz naknadu skladno važećoj Odluci o kamatama i naknadama za poslovne subjekte Nove hrvatske banke d.d. (dalje u tekstu: Odluka o kamatama i naknadama).
- 6.7. Sve transakcije i storna/povrati provedene u kuna prije 1.1.2023. bit će preračunati iz kuna u Domaću valutu primjenom fiksnog tečaja konverzije u skladu sa Zakonom o uvođenju eura kao službene valute u Republici Hrvatskoj te će ih Banka prilikom evidentiranja nakon 1.1.2023. godine provesti u Domaćoj valuti.

7. UVJETI PLAĆANJA

- 7.1. Korisnik kartice preuzima obvezu plaćanja svih učinjenih i nastalih troškova po osnovi izdanih Kartica Krajnjim korisnicima kartice, uključujući i troškove iznad odobrenog limita potrošnje. Sa Korisnikom kartice za sve u prethodnoj rečenici navedene troškove odgovara i svaki jamac platac iz Ugovora ili koji je naknadno pristupio Ugovoru.
- 7.2. Krajnji korisnik kartice solidarno odgovara sa Korisnikom kartice za sve troškove učinjene Karticom koja glasi na njegovo ime. Krajnji korisnik kartice potvrđuje preuzimanje obveza o solidarnoj odgovornosti s Korisnikom kartice potpisivanjem Pristupnice.
- 7.3. Korisniku kartice jednom mjesečno (sa zadnjim danom u mjesecu) Banka šalje Obavijest o učinjenim troškovima po svim Karticama. Obavijest o učinjenim troškovima sadrži sljedeće: troškove učinjene Karticama u Republici Hrvatskoj i inozemstvu, stanje dugovanja po prethodnoj Obavijesti o učinjenim troškovima, izvršene uplate, kamate,

naknade, ukupan dug, minimalan iznos koji je potrebno platiti (dio ukupnog duga koji je korisnik obavezan platiti do datuma dospelja koji je naznačen na Obavijesti o učinjenim troškovima), datum izrade Obavijesti o učinjenim troškovima, datum dospelja troškova te druge podatke koje odredi Banka.

- 7.4. Banka vrši izračun kartične transakcije nastale u Inozemstvu iz obračunske valute u Domaću valutu po prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke na dan obrade pristigle transakcije.
- 7.5. Sve strane Ugovora te svi Krajnji korisnici Kartice su suglasni da kao dokaz o visini i danu dospelja bilo koje tražbine Banke iz Ugovora i u vezi sa Ugovorom odnosno korištenjem Kartice služe poslovne knjige Banke i ostala dokazna sredstva s kojima Banka raspolaže.
- 7.6. Ako je ukupni trošak Korisnika kartice iznad odobrenog ukupnog limita potrošnje, sva takva dugovanja dospeljavaju u punom iznosu sa danom izrade Obavijesti o učinjenim troškovima i biti će naznačena na Obavijesti o učinjenim troškovima.
- 7.7. Obavijesti o učinjenim troškovima se Korisniku kartice (kontakt osobi iz Pristupnice) dostavljaju poštom/kurirskom dostavom ili u elektroničkom obliku na adresu odnosno e-mail adresu koju odredi Korisnik kartice. Ukoliko Korisnik kartice ne zaprimi Obavijest o učinjenim troškovima do 10. radnog dana u mjesecu, tada je Korisnik kartice dužan u najkraćem roku telefonski, a zatim i pisano o tome izvijestiti Banku.
- 7.8. U slučaju Charge Kartice, učinjeni troškovi po Kartici odnosno tražbina Banke dospeljeva na naplatu 10. dana od dana naznačenog na Obavijesti o učinjenim troškovima. U slučaju da dugovanje do tada nije podmireno, Banka od tog dana pa do dana plaćanja Korisniku kartice obračunava kamatu po dospelju u skladu s Odlukom o kamatama i naknadama.
- 7.9. U slučaju Revolving Kartice, Korisnik kartice je obavezan izvršiti plaćanje učinjenog troška po Kartici najkasnije do dana dospelja naznačenog na Obavijesti o učinjenim troškovima, a ako dan dospelja nije naznačen tada najkasnije do 10.-og dana od dana izrade Obavijesti o učinjenim troškovima. Korisnik kartice odabire iznos učinjenog troška koji će podmiriti, no to ne može biti iznos manji od 10% ukupnog troška po Kartici navedenog na Obavijesti o učinjenim troškovima. Danom plaćanja smatra se dan odobrenja računa Banke. Banka obračunava i naplaćuje redovnu kamatu od datuma Obavijesti o učinjenim troškovima na preostali iznos dugovanja. Banka ne obračunava redovnu kamatu od dana izrade Obavijesti do dospelja minimalnog iznosa otplate. Ukoliko Korisnik kartice ne podmiri minimalni iznos do datuma dospelja ili izvrši plaćanje bilo kojeg iznosa nakon datuma dospelja, od tog dana Banka obračunava i naplaćuje kamatu po dospelju u skladu s Odlukom o kamatama i naknadama.
- 7.10. Na bilo koji prijevremeni uplaćeni iznos Banka ne obračunava i ne plaća kamatu.

8. REKLAMACIJE

- 8.1. Korisnik kartice za sve reklamacije vezane uz Karticu i kartično poslovanje kontaktira svoju kontakt osobu u Banci koja će mu uručiti odgovarajući obrazac Izjave, a ukoliko se reklamacija odnosi na obračun učinjenih troškova po Kartici, tada obavezno i uz predočenje dokumentacije o učinjenim troškovima.
- 8.2. Rok za podnošenje reklamacije zbog obračuna iz Obavijesti o učinjenim troškovima je 30 dana od dana izrade Obavijesti o učinjenim troškovima.
- 8.3. Prava i obveze Korisnika kartice kod neautoriziranih, neuredno izvršenih i neizvršenih platnih transakcija te u slučaju kašnjenja u izvršenju platnih transakcija definirana su Općim uvjetima za pružanje platnih usluga poslovnim subjektima.

- 8.4. U slučaju da se izvrši neautorizirana platna transakcija Karticom, Banka će izvršiti povrat te transakcije odmah ili najkasnije do kraja sljedećeg prvog radnog dana od zaprimanja pisane obavijesti Korisnika kartice zajedno sa kamatama, kao i svim uračunatim naknadama ako Korisnik pisano obavijesti Banku o neautoriziranoj platnoj transakciji u roku 30 dana od dana terećenja računa.
- 8.5. Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije, do punog iznosa tih platnih transakcija, ako je njihovo izvršenje posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe platnog instrumenta, a koje platne transakcije su učinjene do trenutka kada je Korisnik obavijestio Banku ili osobu koju je odredila Banka o ustanovljenom gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju.
- 8.6. Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije, do punog iznosa tih platnih transakcija, i nakon što je Banku ili osobu koju je odredila Banka obavijestio o ustanovljenom gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovom neovlaštenom korištenju, ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije postupao s platnim instrumentom u skladu s odredbama ugovora s Bankom odnosno u skladu s uputama koje je dobio od Banke.
- 8.7. Sve troškove neopravdanog reklamacijskog postupka snosi Korisnik kartice.
- 8.8. Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu robe i usluga kupljenih odnosno plaćenih Karticom. Reklamacije u svezi robe i usluga Korisnik kartice rješava sa prodajnim mjestom. Bez obzira na takvu prirodu reklamacije, Korisnik kartice je obvezan podmiriti dugovanje prema Banci učinjeno Karticom.

9. IZGUBLJENA ILI UKRADENA KARTICA

- 9.1. Korisnik kartice i Krajnji korisnik kartice snose svu materijalnu i kaznenu odgovornost za neovlašteno, prijevarno i zlonamjerno korištenje Kartice kao i za korištenje kartice koje nije u skladu sa ovim općim uvjetima.
- 9.2. Korisnik kartice ili Krajnji korisnik kartice je obvezan odmah prijaviti gubitak ili krađu Kartice Autorizacijskom centru Banke od 0-24 sata na broj telefona +385 (1) 3078 699 ili ako nije isteklo radno vrijeme Banke osobno u najbližu poslovnicu Banke ili na besplatan broj telefona kontakt centra banke, br. 0800 - 0600.
Telefonsku prijavu gubitka ili krađe Kartice Korisnik kartice ili Krajnji korisnik kartice je obvezan potvrditi pisanim putem isti ili najkasnije slijedeći dan od telefonske prijave kontakt osobi u Banci.
- 9.3. Nakon primitka pisane obavijesti o gubitku ili krađi Kartice, Banka će na zahtjev Korisnika kartice izdati zamjensku Karticu. Trošak izdavanja zamjenske Kartice snosi Korisnik kartice u skladu Odlukom o kamatama i naknadama.
- 9.4. Korisnik kartice i Krajnji korisnik kartice obvezuju se, na zahtjev Banke, sudjelovati u istrazi u pogledu gubitka ili zlouporabe 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. Ukoliko se ustanovi da nije došlo do neovlaštene zlouporabe 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.
- 9.5. Korisnik kartice snosi financijsku odgovornost za sve platne transakcije nastale do trenutka prijave Banci o njenom gubitku ili krađi.

- 9.6. Ukoliko Korisnik kartice odnosno Krajnji korisnik kartice, nakon prijave nestanka pronađe Karticu koju je prijavio kao nestalu, ne smije istu koristiti, već je obavezan o tome pisanim putem obavijestiti Banku i uništenu Karticu odmah vratiti Banci.

10. OBNAVLJANJE KARTICE

- 10.1. Valjanost izdane Kartice prestaje sa zadnjim danom mjeseca koji je naznačen na Kartici kao mjesec do kojeg Kartica vrijedi. Kartica čija je valjanost istekla ne smije se dalje koristiti.
- 10.2. Banka može donijeti odluku o izdavanju obnovljene Kartice. U tom slučaju, obnovljena Kartica izdaje se prije prestanka valjanosti ranije izdane Kartice.
- 10.3. Obnovljena Kartica izdaje se s omogućenim beskontaktnim plaćanjem. Ukoliko Korisnik želi, moguće je izdati obnovljenu Karticu bez mogućnosti beskontaktnog plaćanja. U tom slučaju, kod primitka obnovljene beskontaktno kartice a prije aktivacije iste, Korisnik treba zatražiti novu karticu pozivom u Kontakt centar na 0800 0600.
- 10.4. Obnovljena Kartica vrijedi u roku 72 sata od aktivacije pa sve do isteka roka valjanosti naznačenog na obnovljenoj Kartici.

11. OTKAZ UGOVORA I PRESTANAK KORIŠTENJA KARTICE

- 11.1. Kartica je vlasništvo Banke i na pisani zahtjev Banke Korisnik kartice je obavezan Karticu, odnosno, sve Kartice Krajnjih korisnika kartice, odmah uništene vratiti Banci. Slanjem pisanog zahtjeva Banke za povratom Kartice/a Banka otkazuje Ugovor, a Korisniku kartice i svakom Krajnjem korisniku kartice sa danom slanja navedenog pisanog zahtjeva Banke prestaje pravo korištenja Kartice/a.
- 11.2. Korisnik kartice može pisanim putem otkazati Ugovor uz otkazni rok od 30 dana. Uz pisanu obavijesti o otkazu Korisnik kartice mora Banci vratiti i uništenu Karticu odnosno Kartice svih Krajnjih korisnika kartice. Ukoliko Korisnik kartice nije u mogućnosti pribaviti i uz otkaz Banci vratiti uništenu Karticu nekog Krajnjeg 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 Krajnjih korisnika kartice do dana slanja pisane obavijesti o otkazu Ugovora koji još nisu bili ispisani niti na jednoj Obavijesti o učinjenim troškovima.
- 11.3. Korisnik kartice i svaki Krajnji korisnik kartice se bezuvjetno obvezuju 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 Ugovora.

12. UPISNINA I ČLANARINA

- 12.1. Banka za izdavanje Kartica naplaćuje Korisniku kartice upisninu, te članarinu za svaku izdanu Karticu Krajnjim korisnicima. Upisnina se naplaćuje jednokratno, a članarina svake godine. Iznos upisnine, članarine i ostalih naknada reguliran je Odlukom o kamatama i naknadama.
- 12.2. Naplata upisnine, članarine i ostalih naknada provodi se terećenjem računa Korisnika kartice otvorenog za poslovanje Karticom i navedenom u Obavijesti o učinjenim troškovima.

13. JAMSTVA PLAĆANJA I INSTRUMENTI OSIGURANJA

- 13.1. Za sve tražbine Banke iz Ugovora i u vezi s Ugovorom odnosno za svo dugovanje u svezi sa korištenjem Kartice cjelokupnom svojom imovinom odgovara Korisnik kartice, te s njim solidarno odgovaraju cjelokupnom svojom imovinom kao jamci platci Krajnji korisnik kartice i druge osobe koje su pristupile Ugovoru u svojstvu jamaca plataca.
- 13.2. Korisnik kartice, Krajnji korisnik kartice i svaki jamac platac izričito i bez prava prigovora ovlašćuju Banku da izvrši prijeboj dospjelih neplaćenih tražbina Banke iz Ugovora i u vezi s Ugovorom sa svim sredstvima po svim računima koje Korisnik kartice, Krajnji korisnik kartice ili bilo koji jamac platac imaju u Banci i to po izboru Banke. U slučaju da se Banka ne može naplatiti u cijelosti ili djelomično, Banka može izvršiti prijeboj s eventualnim vlastitim obvezama prema Korisniku kartice, Krajnjem korisniku kartice ili bilo kojem jamcu platcu proizašlim iz drugih poslova i/ili odnosa. Korisnik kartice, Krajnji korisnik kartice i jamac platac neopozivo i bezuvjetno ovlašćuju Banku da realizirani devizni priljev preko Banke rasporedi u Domaću valutu bez isplate na račun Korisnika kartice, Krajnjeg korisnika ili jamca platca i da ta sredstva koristi bez prethodne izjave o prijeboju za podmirenje dugovanja prema Banci.
- 13.3. Sve uplate koje Banka primi u vezi s Ugovorom odnosno korištenjem Kartice, Banka koristi za podmirenje svojih dospjelih tražbina prema redosljedu i prema namjeni koje nakon zaprimljenih uplata odredi Banka, i to bez obzira na tražbinu za koju je uplatitelj naznačio da se uplatom podmiruje. Podmirenje se vrši ponajprije u pogledu troškova, izdataka za pristojbe, naknade, kamata po dospijeću i redovnih kamata. Istom po namirenju svih naprijed navedenih tražbina namirit će se glavnica odnosno njeni dijelovi.
- 13.4. U Ugovoru se mogu ugovoriti dodatni instrumenti osiguranja; primjerice: zadužnice, mjenice, zalog depozita Korisnika kartice, Krajnjeg korisnika kartice i/ili jamca platca. Korisnik kartice, Krajnji korisnik kartice i svaki jamac platac neopozivo ovlašćuju Banku da može u bilo koje vrijeme, ako obveze po Ugovoru nisu podmirene o dospijeću, dostavljene mjenice ili neki drugi instrument osiguranja tražbine Banke iz Ugovora i u vezi s Ugovorom, ispuniti i podnijeti na naplatu odnosno pokrenuti postupak njihove realizacije.
- 13.5. Ukoliko se za vrijeme postojanja bilo koje tražbine Banke iz Ugovora i u vezi s Ugovorom odnosno korištenjem Kartice promijeni kreditna sposobnost Korisnika po ocjeni Banke; ako Banka iskoristi neki od postojećih instrumenata osiguranja; ako se smanji odnosno pogorša kvaliteta postojećih instrumenata osiguranja; ako se zakonom, drugim propisom ili odlukom Banke uvedu novi odnosno drugi instrumenti osiguranja; i u drugim slučajevima koje odredi Banka – Banka ima pravo tražiti dodatna osiguranja i/ili promijeniti visinu kamatnih stopa i metodu obračuna kamata, kao i visinu naknada za obavljene usluge ili može otkazati Ugovor. Korisnik kartice, Krajnji korisnik kartice i/ili jamac platac dužni su dostaviti Banci nove instrumente osiguranja u roku od 3 (tri) radna dana od pisanog zahtjeva Banke.

14. OSTALI UVJETI

- 14.1. Korisnik kartice je dužan dostavljati Banci odgovarajuća godišnja financijska izvješća (bilancu, račun dobiti i gubitka i ostalo) o svom poslovanju najkasnije do 30.04. tekuće godine za proteklu godinu, te kvartalne statističke izvještaje 30 (trideset) kalendarskih dana nakon isteka svakog kvartala u tekućoj godini, te se Korisnik kartice obvezuje, na

prvi pisani poziv Banke, dostaviti i drugu dokumentaciju iz tog poziva. Korisnik kartice se obvezuje dostavljati Banci dokumente o solventnosti za sve bankovne račune (npr. BON 2 i sl.) u roku od 8 (osam) kalendarskih dana po isteku svakog tromjesečja. Ukoliko se u roku kojeg odredi Banka ne dostave isprave i/ili dokumentacija koja se mora dostaviti Banci sukladno ovoj točki Ugovoru (npr. dostava financijskih izvješća, dokumenta o solventnosti za sve bankovne račune i slično), Krajnji korisnik je suglasan da Banka ima pravo i da je ovlaštena te isprave i/ili dokumentaciju pribaviti sama i to o trošku Korisnika.

- 14.2. Ako Korisnik kartice dokumentaciju iz prethodne točke već redovno dostavlja Banci po drugoj osnovi, tada nije obavezan ponovno ih dostavljati sukladno prethodnoj točki.
- 14.3. Korisnik kartice je dužan za vrijeme važenja Ugovora odnosno za vrijeme postojanja bilo koje tražbine Banke iz Ugovora i u vezi s Ugovorom, pisanim putem obavijestiti Banku o eventualnoj promjeni svojih podataka i osobnih podataka, kao i o promjeni podataka i osobnih podataka bilo kojeg Krajnjeg korisnika kartice i/ili jamca platca. Navedena dužnost osobito se odnosi na sve promjene koje se upisuju u sudski ili drugi javni registar/evidenciju.
- 14.4. Korisnik kartice je dužan za vrijeme važenja Ugovora, odnosno za vrijeme postojanja bilo koje tražbine Banke iz Ugovora i u vezi s Ugovorom obavijestiti Banku bez odgode preporučenom pismovnom pošiljkom o svim promjenama sjedišta, prebivališta te poslovnih adresa, adresa stanovanja i adresa za dostavu. Smatrat će se da je dostava pisanih zahtjeva i/ili informacija i/ili obavijesti koje Banka šalje bilo Korisniku kartice, Krajnjem korisniku kartice i/ili jamcu platcu, uredno izvršena danom slanja pisanih zahtjeva i/ili informacija i/ili obavijesti putem pošte, kurirske službe ili elektroničkim putem na posljednju Banci poznatu adresu/e-mail adresu.
- 14.5. Korisnik kartice, Krajnji korisnik kartice i jamac platca suglasni su da Banka može za vrijeme važenja Ugovora odnosno za vrijeme postojanja bilo koje tražbine Banke iz Ugovora i u vezi s Ugovorom, a uslijed promjena pravnih propisa, promjene tržišnih uvjeta, promjene boniteta Korisnika kartice, uslijed nepoštivanja odredaba Ugovora od strane Korisnika kartice ili Krajnjeg korisnika kartice, te uslijed drugih uvjeta po ocjeni Banke, promijeniti visinu kamatnih stopa i metodu obračuna kamata, kao i visinu naknada, a o čemu će Banka obavijestiti Korisnika kartice.

Korisnici kartice koji su pravne osobe dobrovoljno daju Banci na raspolaganje podatke o svom matičnom broju, osobnom identifikacijskom broju, te sve druge svoje podatke navedene u Ugovoru kao i u pratećoj dokumentaciji, uključujući i sve njihove podatke koji su Banci dostupni sukladno važećim propisima, te su suglasni da Banka može navedene podatke prikupljati, obrađivati i njima se koristiti:

1. u svrhu pružanja bankovnih i drugih financijskih usluga na koje je Banka ovlaštena,
2. u svrhu izvršenja Ugovora,
3. u svrhu realizacije prava koje Banka ima prema Ugovoru (primjerice u svrhu naplate potraživanja),
4. u svrhu ispunjavanja obveza iz važećih propisa,
5. u svrhu upravljanja rizicima, te
6. u svrhu marketinga vezanog uz pružanje bankovnih i drugih financijskih usluga, i to za vrijeme postojanja prava i obveza između sudionika posla iz Ugovora odnosno za vrijeme određeno posebnim propisom. Podaci smiju se koristiti samo u navedene svrhe, dok se temelj za njihovo prikupljanje, obradu, korištenje i čuvanje nalazi u Zakonu o kreditnim institucijama, Zakonu o Hrvatskoj narodnoj banci, Zakonu o platnom prometu, Zakonu o deviznom poslovanju, Zakonu o računovodstvu, Zakonu o arhivskom gradivu i arhivima i u drugim zakonskim i podzakonskim propisima vezanim uz bankarsko poslovanje, kao i u nastojanjima

Banke da pruži što kvalitetniju i cjelovitiju uslugu. Davanje podataka je, osim u propisima određenim slučajevima, dobrovoljno s time da uskrata njihovog davanja može onemogućiti Banku da pruži traženu uslugu ili ju može onemogućiti da uslugu pruži u zadovoljavajućem opsegu ili na zadovoljavajući način. Svi podaci koji su dani Banci zaštićeni su kao osobito povjerljivi podaci sukladno Zakonu o kreditnim institucijama i drugim odgovarajućim propisima.

Korisnici kartice koji su pravne osobe izričito dozvoljavaju Banci da sve njihove podatke kojima raspolaže i koje prikuplja sukladno odredbama ovog Ugovora, prenosi dalje na:

- a) HRVATSKU NARODNU BANKU,
- b) zajednička udruženja banaka (npr. GIU HRVATSKA UDRUGA BANAKA),
- c) registre obveza klijenata kreditnih institucija i dr. pravnih osoba (npr. HROK d.o.o.),
- d) društvima povezanim s Bankom (na primjer Hrvatska poštanska banka d.d.) odnosno članicama HPB Grupe, te
- e) na treće osobe sukladno Zakonu o kreditnim institucijama i drugim odgovarajućim propisima.

Svaki Korisnik koji je pravna osoba ima pravo pristupa svojim podacima koji se temeljem ugovornog odnosa prikupljaju, kao i pravo na ispravak istih podataka.

Također, svaki Korisnik koji je pravna osoba ima pravo usprotiviti se obradi svojih podataka u marketinške svrhe i u tom slučaju njegovi se podaci neće obrađivati u te svrhe.

Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke sudionika ugovornog odnosa fizičkih osoba u skladu s propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka u svrhu obavljanja i izvršenja zakonskih obveza Banke u vezi ovog Ugovora i/ili obveza Banke koje proizlaze iz ovog Ugovora, odnosno u svezi s izvršenjem ovog Ugovora.

Banka štiti te osobne podatke od neovlaštenog pristupa, upotrebe ili odavanja. Sve informacije u vezi zaštite osobnih podataka sadržane su u "Pravilima o privatnosti Nove hrvatske banke d.d. za klijente i ostale sudionike" koja su dostupna u svim poslovnicama kao i na službenim internet stranicama (www.novahrvatskabanka.hr) Banke.

15. SUGLASNOST S UVJETIMA

- 15.1. Korisnik kartice, svaki Krajnji korisnik kartice i svaki jamac platac su suglasni da se na sve što nije regulirano odredbama Ugovora i ovih Općih uvjeta primjenjuje Odluka o kamatama i naknadama, Opći uvjeti za pružanje platnih usluga poslovnim subjektima i ostali važeći akti Banke kao što su Opći uvjeti Nove hrvatske banke. d.d. za Mastercard Identity Check u slučaju da se vlasnik računa i Krajnji korisnici Kartice odluče za korištenje te usluge, te odgovarajući propisi važeći u Republici Hrvatskoj.
- 15.2. Ukoliko se ovi Opći uvjeti, Odluka o kamatama i naknadama, Opći uvjeti za pružanje platnih usluga poslovnim subjektima i/ili drugi propisi kao što su Opći uvjeti Nove hrvatske banke d.d. za Mastercard Identity Check u slučaju da se vlasnik računa i Krajnji korisnici Kartice odluče za korištenje te usluge, naknadno izmijene i/ili dopune, Korisnik kartice, svaki Krajnji korisnik kartice i svaki jamac platac se obvezuju postupati po nastalim promjenama. O naknadnim izmjenama i dopunama Banka će

pravovremeno obavijestiti Korisnika kartice. Ukoliko Korisnik kartice ne želi prihvatiti naknadne izmjene i dopune, tada ima pravo otkazati Ugovor.

- 15.3. Za sve sporove iz Ugovora i u vezi s Ugovorom ugovara se nadležnost suda u mjestu sjedišta Banke i mjerodavnost prava Republike Hrvatske.
- 15.4. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu dana 1.1.2023. godine. Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti od 3.3.2020. godine.