

**OPĆI UVJETI O IZDAVANJU I KORIŠTENJU  
SBERBANK MASTERCARD KONZUM KARTICE  
SBERBANK D.D.**

## 1. OSNOVNI POJMOVI I DEFINICIJE

**Banka** - Sberbank d.d., Zagreb, Varšavska 9, izdavatelj i vlasnik Mastercard kartice.

**Kartica** - međunarodno prihvaćena Mastercard kartica koju Banka izdaje Korisniku kartice. Kartica može biti vrste Charge ili Revolving što se određuje Ugovorom o izdavanju i korištenju 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 revolving kredita koji se određuje u postotku od iznosa iskorištenog revolving kredita. Postotak obveznog, minimalnog iznosa mjesečne otplate kredita određuje Banka. Banka može umanjiti postotak obveznog minimalnog iznosa mjesečne otplate kredita o čemu će obavijestiti Osnovnog korisnika pisanim ili elektroničkim putem.

Ukoliko kod jednog Korisnika kartice postoji više Dodatnih korisnika 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.

**Revolving kredit** – okvirni iznos kredita s automatskim obnavljanjem, kojeg Banka odobrava Osnovnom korisniku.

**Ugovor** - Ugovor o izdavanju i korištenju Kartice kojeg na temelju Zahtjeva zaključuju Banka i Korisnik kartice. Ugovorom o izdavanju i korištenju Kartice se uređuju prava i obveze Banke kao pružatelja platnih usluga izdavanja Kartice kao platnog instrumenta te prava i obveze Korisnika Kartice.

Ugovor o izdavanju i korištenju Mastercard Sberbank Konzum Kartice se sastoji od: Zahtjeva za izdavanje Mastercard Sberbank Konzum Kartice i dodjelom limita (dalje u tekstu: Zahtjev) kojim podnositelj daje ponudu Banci za izdavanje Kartice i zaključenje Ugovora, ovih Općih uvjeta, Odluke o odobrenju Mastercard Kartice i dodjeli limita (dalje u tekstu: Odluka), koji u slučaju Mastercard Revolving Kartica predstavlja i iznos Revolving zajma, Odluka o kamatama i naknadama Banke u dijelu u kojem se odnosi na Ugovoru (dalje u tekstu skupno: Sastavni dijelovi Ugovora o izdavanju i korištenju Kartice ili Ugovor o izdavanju i korištenju Kartice ili Ugovor). Ugovor o izdavanju i korištenju Mastercard Sberbank Konzum Kartice smatra se okvirnim ugovorom u smislu Zakona o platnom prometu. Ugovor se može zaključiti i kao jedinstveni dokument te će se sastavnim dijelom Ugovora u tom slučaju smatrati Ugovor i svi drugi gore navedeni Sastavni dijelovi Ugovora o izdavanju i korištenju Kartice izuzev Odluke. Na Ugovor se primjenjuju i svi drugi akti Banke na koje se Ugovor poziva, te Korisnik kartice potpisom zahtjeva prihvaća takve akte i sve njihove naknadne izmjene.

Ugovor se smatra zaključenim u trenutku kad Osnovni korisnik zaprimi Odluku ili trenutku kad Banka i Korisnik potpišu Ugovor.

**Korisnik kartice ili Korisnik** – 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, Dodatni korisnik.

**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.

**Zamjenska kartica** - Kartica koja se izdaje Korisniku kartice u zamjenu za izgublenu, ukradenu ili oštećenu Karticu ili u slučaju promjene nekih podataka ( npr. naziva, imena i/ili prezimena).

**Limit potrošnje ili Limit** - okvirni novčani iznos potrošnje tijekom obračunskog razdoblja za plaćanje roba i usluga i podizanje gotovine dozvoljen odnosno odobren Korisniku kartice, a predstavlja ukupan iznos dozvoljene potrošnje svih Kartica izdanih na zahtjev Osnovnog korisnika. Limit potrošnje određuje i mijenja Banka. te o njemu obavještava Osnovnog korisnika U slučaju Mastercard Revolving Kartice, Limit potrošnje ujedno predstavlja i iznos Revolving kredita.

**Cobrand Kartica:** Mastercard Kartica koju Banka izdaje u suradnji s drugim poslovnim subjektima, a koja Korisnicima omogućava korištenje određenih pogodnosti. Poslovni subjekt u suradnji s kojim se izdaje Kartica iz ovih Općih uvjeta je Konzum d.d.

**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, i poznat je isključivo Korisniku kartice.

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 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 dospelja** – 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** - 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.

**Blokada kartice** – onemogućavanje obavljanja transakcija Karticom

**Pravila globalnih platnih sustava** – pravila definirana od strane Mastercard-a

**Opcija „Danas zaokruži, sutra se posluži“** - dodatna funkcionalnost Kartice koja se aktivira ako ju Osnovni korisnik odabere, a ista podrazumijeva da se sve transakcije provedene

Karticom zaokružuju na jednu kunu, pet kuna ili deset kuna, ovisno o odabiru Osnovnog korisnika. Za korisnike koji odaberu opciju „Danas zaokruži, sutra se posluži“ za svoju Karticu svaka transakcija provedena Karticom, a koja nije već sama po sebi zaokruženog iznosa, sukladno odabranom zaokruživanju na jednu kunu, pet kuna ili deset kuna, automatski se zaokružuje, a iznos između iznosa transakcije i zaokruženog iznosa se odvaja. Razlika iznosa od iznosa transakcije do zaokruženog iznosa se stavlja na raspolaganje Osnovnom Korisniku po podmirenju cjelokupne mjesečne obveze za obračunsko razdoblje u kojem je zaokružena transakcija nastala, uplatom na račun Osnovnog Korisnika otvoren kod Banke ili kojeg će Osnovni Korisnik otvoriti u Banci, a prema odabiru Osnovnog Korisnika. Isto se primjenjuje i za Mastercard Charge i za Mastercard Revolving Kartice. Primjena, obračun kamate i svi uvjeti korištenja računa definirani su i vrše se standardno i sukladno općim uvjetima Banke koji se odnose na takav račun.

**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 po Ugovoru, 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, a sve uvećano za eventualni prekoračeni iznos odobrenog limita te u slučaju otkaza Ugovora za sve dospjele troškove po Ugovoru, naplaćuje direktnim terećenjem transakcijskog računa Osnovnog Korisnika otvorenog kod Banke (dalje u tekstu: Račun), a prema datumu navedenom u Obavijesti o učinjenim transakcijama, a u slučaju da nakon takvog terećenja nisu podmirene sve dospjele obveze po Ugovoru odnosno obveze nastale korištenjem Karticama Osnovnog i Dodatnog Korisnika, iste se mogu podmiriti u bilo kojem trenutku izravnim terećenjem Računa.

Osnovni Korisnik je dužan osigurati da na dan dospijeća obveza po Ugovoru iznos sredstava na Računu bude dovoljan za podmirenje dospjelih obveza po Ugovoru te osigurati da korištenjem Kartice Osnovnog i Dodatnog Korisnika ne bude prekoračen limit potrošnje iz Ugovora (nedopušteno prekoračenje).

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 Ugovora.

## 2. IZDAVANJE I VALJANOST KARTICE

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.

Osoba koja želi sklopiti Ugovor o izdavanju i korištenju Kartice može u svakom trenutku zatražiti od Banke sve Sastavne dijelove Ugovora o izdavanju i korištenju Kartice za željenu vrstu Kartice, osim Odluke o dodjeli limita koja se dostavlja nakon dovršenog postupka odobravanja Zahtjeva i to pod uvjetom da je Zahtjev odobren, a može ih preuzeti osobno u poslovnicama Banke, i putem Internet stanice Banke [www.sberbank.hr](http://www.sberbank.hr) te može zatražiti njihovu dostavu poštom na željenu adresu. Zahtjev predstavlja ponudu za sklapanje Ugovora o izdavanju i korištenju Kartice koju potpisnici podnose Banci. Podnošenjem potpisanog Zahtjeva za izdavanje željene Mastercard Kartice (dalje: Zahtjev) i njegovim potpisivanjem, podnositelj Zahtjeva potvrđuje: da je prije podnošenja Zahtjeva proučio ove Opće uvjete i sve druge Sastavne dijelove Ugovora o izdavanju i korištenju kartice te da prihvaća sve njihove odredbe i obvezuje se poštivati ih.

Podnositelj Zahtjeva u samom Zahtjevu naznačuje okvirni iznos Limita te prihvaća da Banka odredi Limit po Kartici u trenutku odobravanja Zahtjeva, sukladno svojoj poslovnoj politici koju slobodno utvrđuje i mijenja, ali maksimalno do iznosa koji je Podnositelj naznačio u Zahtjevu. Ukoliko podnositelj Zahtjeva nije suglasan s Limitom, koji u slučaju Mastercard Revolving Kartica predstavlja i iznos Revolving kredita, kako ga je utvrdila Banka, ima pravo na odustanak od Ugovora sukladno ovim Općim uvjetima.

Ukoliko Banka prihvati Zahtjev, prije dostave Kartice dostavlja podnositelju Zahtjeva, PIN i Odluku. Dostava Odluke smatra se prihvaćanjem ponude Korisnika za zaključenjem Ugovora o izdavanju i korištenju Mastercard Sberbank Konzum Kartice te se dostavom iste Odluke Korisniku predmetni Ugovor smatra zaključenim.

Banka zadržava pravo da, bez potrebe za davanjem obrazloženja, podnositelju Zahtjeva ne izda Karticu, kao i da ne prihvati nekog od u Pristupnici predloženih Korisnika kartice. Ukoliko Banka ocijeni da podnositelj zahtjeva udovoljava kriterijima za izdavanje Kartice zaključit će s njim Ugovor.

Ako tijekom važenja 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 pisanim putem obavijestiti Banku o svim promjenama.

Potpisom Zahtjeva, Osnovni korisnik se obvezuje dostaviti Dodatnom korisniku Karticu izdanu na njihovo ime, Odluku i svako drugo pismeno koje se odnosi i na Kartice izdane na njihovo ime.

Dodatni korisnici potpisom Zahtjeva izjavljuju da su upoznati kako se sve Kartice, obavijesti o promjenama bilo kojeg od sastavnih dijelova Ugovora, Odluke, te sva ostala pismena koja se odnose na Kartice, uključivši i one izdane na njegovo ime, dostavljaju isključivo na adresu koju je Osnovni korisnik odredio kao adresu za kontakt. Potpisom Zahtjeva Dodatni korisnik opunomoćuje Osnovnog korisnika za preuzimanje Kartica, zaprimanje Odluke i svih ostalih pismena koja se odnose na Kartice izdane na njegovo ime.

Ukoliko se naknadno pokaže da je Ugovor sklopljen na temelju netočnih ili nepotpunih podataka navedenih u Zahtjevu, Banka je ovlaštena raskinuti Ugovor bez ostavljanja dodatnog roka.

Banka dostavlja PIN s Odlukom Korisniku kartice putem pošte, dostavne službe ili na drugi način kojeg odredi Banka. Banka će, odmah nakon izdavanja PIN-a i dostave Odluke, Karticu dostaviti poštom na adresu Osnovnog korisnika.

Korištenjem najmodernijih tehnologija i najviših standarda sigurnosti kartičnih kuća, kreditna Kartica se može izdati s omogućenim beskontaktnim plaćanjem za uštedu vremena te povećanu sigurnost jer je Kartica uvijek u rukama Korisnika. Ukoliko Korisnik želi, Banka može izdati Karticu i bez mogućnosti beskontaktnog plaćanja, odabirom odgovarajuće opcije u Zahtjevu.

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. Krajnji korisnik kartice mora potpisati Karticu na isti način kako je potpisao Zahtjev. Kartica koja nije potpisana nije važeća.

Za vrijeme važenja Ugovora Korisnik kartice može postaviti Banci zahtjev za korištenje Kartice za novog Dodatnog korisnika kartice. U takvom slučaju Korisnik kartice obvezan je ispuniti i potpisati te Banci predati novi Zahtjev za Dodatnog korisnika kartice. Za vrijeme važenja Ugovora Osnovni Korisnik kartice može u svakom trenutku ukinuti korištenje Kartice pojedinom Dodatnom korisniku kartice. U takvom slučaju Osnovni Korisnik kartice obvezan je pisanim putem o tome obavijestiti Banku, te mora Banci dostaviti karticu izdanu na ime tog Dodatnog korisnika kartice prerezanu preko magnetskog zapisa i čipa (dalje u tekstu: Uništiti).

Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, bez obzira na rok važenja Kartice. Ukoliko niti jedna ugovorna strana ne otkáže Ugovor i ukoliko ne postoje razlozi za raskid Ugovora, Banka će Korisniku izdati Karticu s novim rokom važenja i tako sve do otkaza, raskida ili prestanka Ugovora na drugi način.

Kartica je vlasništvo Banke te ju je Korisnik dužan odmah vratiti na prvi poziv Banke.

U slučaju otkaza, raskida ili prestanka Ugovora na bilo koji način, svi troškovi i obveze koje terete Karticu, uključujući i zajmove koji su odobreni temeljem njezina korištenja, dospijevaju na naplatu na dan prestanka Ugovora na koji dan prestaju i svi ugovori o izravnom terećenju Kartice, osim ukoliko se do tog dana Korisnik i Banka sklapanjem posebnog pisanog ugovora ne dogovore drugačije.

Korisnik je suglasan i prihvaća da mu Banka, ukoliko dođe do prestanka ponude bilo koje Kartice iz ovih Općih uvjeta, koju Korisnik koristi te za koju je sklopio Ugovor, izda Mastercard Standardnu karticu i to najmanje 2 mjeseca prije prestanka ponude, a time i važenja, postojeće Kartice. Aktivacijom Mastercard Standard kartice smatrati će da je sklopljen Ugovor za Mastercard Standard karticu, a isti Ugovor koji se primjenjivao na postojeću Karticu automatski se primjenjuje na zamjensku Karticu, bez potrebe izmjene Ugovora, neovisno o različitom broju Kartice. Zahtjev koji je korisnik podnio za Postojeću Karticu u tom slučaju smatrati će se Zahtjevom za Mastercard Standard karticu.

Ukoliko je Kartica za vrijeme njezina važenja izgubljena, oštećena ili ukradena te Banka izda Karticu u njezinu zamjenu, isti Ugovor koji se primjenjivao na izgubljenju, oštećenu ili ukradenu Karticu automatski se primjenjuje na zamjensku Karticu, bez potrebe izmjene Ugovora, neovisno o različitom broju Kartice.

Banka je ovlaštena jednostrano predlagati izmjene Ugovora i to bilo kojeg od sastavnih dijelova Ugovora i to najmanje dva mjeseca prije početka njihove primjene.

Obavijest o promjeni bilo kojeg od sastavnih dijelova Ugovora, osim Odluke, Banka će dostaviti Osnovnom korisniku i to najmanje dva mjeseca prije stupanja predloženih izmjena na snagu. Ukoliko Korisnik, ovisno o vrsti Kartice, do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Ugovora ne obavijesti Banku pisanim putem da ih ne prihvaća, smatrat će se da je prihvatio izmjene Ugovora.

Korisnik može otkazati Ugovor bez navođenja razloga, uz otkazni rok od mjesec dana. Otkazni rok počinje teći od dana dostave pisane izjave o otkazu u Banku.

Kartica može omogućiti Korisniku sudjelovanje u programima pogodnosti ukoliko 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 Ugovora.

Uvjeti za stjecanje prava na pogodnosti i njihovo korištenje utvrđuju se pravilima tog programa koji ne čine sastavni dio Ugovora 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 Ugovora te da ih Banka može slobodno mijenjati na način utvrđen pravilima programa.

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

Sklapanjem Ugovora, Korisnik se obvezuje Karticu koristiti isključivo za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga na Prodajnim mjestima te podizanje gotovine u skladu s Ugovorom i to do iznosa koji je u mogućnosti pravovremeno podmiriti, a maksimalno do iznosa odobrenog limita.

Korisnik 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 onemogući trećim osobama 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 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 EFTPOS 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 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.



- 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
- 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 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. Ukoliko jesu Korisnik kartice je o tome odmah dužan obavijestiti svoju banku i niti u kom slučaju koristiti karticu na takvom sumnjivom mjestu.
- Karticu je nakon isteka roka valjanosti potrebno prerezati 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

Limit po Kartici određuje se Ugovorom o izdavanju i korištenju Mastercard kartice i dodjeli limita. Osnovni korisnik može podnijeti zahtjev Banci za smanjenje ili povećanje Limita. Banka slobodno odlučuje o prihvaćanju odnosno odbijanju takvog zahtjeva. Ukoliko prihvati zahtjev za smanjenje ili povećanje limita, Banka će iskazati novi limit na Obavijesti o učinjenim troškovima i time obavijestiti podnositelja Zahtjeva o izmjeni Ugovora promjenom Limita po Kartici.

Banka može samoinicijativno Korisniku ponuditi promjenu limita po Kartici na način da mu pošalje Ponudu za promjenom limita. Korisnik prihvaća novi limit ukoliko u Banku vrati Izjavu da prihvaća Ponudu za povećanjem limita potpisanu istovjetno kao potpis na Zahtjevu. Banka će iskazati novi limit na Obavijesti o učinjenim troškovima i time obavijestiti podnositelja zahtjeva o promjeni Limita po Kartici.

Izvršenje platnih transakcija podizanja gotovine i platnih transakcija iniciranih preko primatelja plaćanja dopušteno je u okviru posebnih limita, sukladno Pregledu 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

objavljaju se na internet stranici Banke i dostupni su u svim poslovnicama Banke. Platne transakcije koje prelaze navedene limite Banka će odbiti.

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 platitelj 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 ili
- 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.

## 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.

Platna transakcija koju je inicirao Korisnik kartice smatra se autoriziranom ako je Korisnik kartice dao suglasnost za izvršenje platne transakcije na ugovoreni način.

Korisnik daje suglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno ista se smatra 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 100 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 Internetском 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. Ukoliko 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 (naloga za plaćanje) nakon što je ista autorizirana.

## **6. 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 zapripadajuće 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.

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.

Neovisno o prethodnim stavcima, Korisnik kartice odgovora za izvršene neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa od 375,00 kuna ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljene ili ukradene Kartice ili posljedica druge zlouporabe Kartice ukoliko Korisnik kartice nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja, odnosno u punom iznosu ako je Korisnik kartice postupao prijeparno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza sukladno pravilima o postupanju s Karticom.

Ako je izvršenje platne transakcije posljedica korištenja izgubljene ili ukradene Kartice ili posljedica druge zlouporabe Kartice, Korisnik kartice ne odgovara za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene nakon što je izvršio prijavu, osim ako je postupao prijeparno.

## 7. KORIŠTENJE KARTICE

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

Za sve transakcije učinjene Karticom u inozemstvu 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 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 lokalnu 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.

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. Isplate gotovine obavljaju se uz naknadu skladno važećoj Odluci o kamatama i naknadama Banke.

## 7.1 **Beskontaktna funkcionalnost Kartice**

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 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 100 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 100 kn na terminalima u Republici Hrvatskoj odnosno iznad maksimalno definiranog iznosa beskontaktno transakcije, ovisno o zemlji terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće, suglasnost za izvršenje takve beskontaktno 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 beskontaktno platne transakcije na klasičan način 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 beskontaktno 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.

## 8. 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 poštom ili u elektroničkom obliku. Korisnik kartice dužan je po izdavanju Obavijesti o učinjenim troškovima unutar roka dospijeća naznačenog u Obavijesti izvršiti uplatu dospjelog iznosa iz te Obavijesti.

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 dospijeća koji je naznačen na Obavijesti o učinjenim troškovima ), datum izrade Obavijesti o učinjenim troškovima, datum dospijeća troškova te druge podatke koje odredi Banka.

Korisnik kartice preuzima obvezu plaćanja svih učinjenih i nastalih troškova po osnovi svih Kartica izdanih na zahtjev Osnovnog korisnika, uključujući i troškove iznad odobrenog Limita.

Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak u kojem je Korisnik kartice dao suglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno Banka provela postupak autentifikacije.

Zaprimljeni nalog Banka će izvršiti uz uvjet da je od pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja zaprimila nalog za terećenje. Banka će zaprimljeni nalog izvršiti sukladno pravilima Globalnih platnih sustava, ali ne kasnije od 30 dana od zaprimanja takvog naloga za terećenje. Ako vrijeme primitka naloga za plaćanje nije radni dan Banke, smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećeg radnog dana.

Korisnik je dužan obavijestiti Banku ukoliko 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 i to u roku od 25 dana od dana izdavanja Obavijesti o učinjenim troškovima 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.

Ukoliko Korisnik u navedenom roku 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.

Ukupan iznos troškova po osnovi Osnovne i Dodatne kartice, uključujući upisninu, godišnju članarinu, naknadu, zateznu kamatu i druge troškove koji su nastali korištenjem kartice, o

kojem se Osnovnog korisnika obavještava putem Obavijesti o učinjenim troškovima, dospijevaju na naplatu dospijećem prve sljedeće Obavijesti o učinjenim troškovima, koji se izdaje nakon nastanka opisanih troškova. U navedenoj Obavijesti o učinjenim troškovima Banka će Osnovnom korisniku kartice dati informacije o učinjenim transakcijama.

Osnovni korisnik Kartice obvezuje se na dan dospijeća plaćanja obveza po Kartici iste podmiriti izravnom uplatom Banci u korist Kartice.

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.

Dodatni korisnik solidarno odgovara s Osnovnim Korisnikom kartice za troškove učinjene Karticom te potvrđuje preuzimanje obveza o solidarnoj odgovornosti s Korisnikom kartice potpisivanjem Zahtjeva, za Kartice kako slijedi:

ZA CHARGE – Dodatni korisnik potpisom Zahtjeva za izdavanje Mastercard Charge Kartice daje izjavu o solidarnom jamstvu te Dodatni korisnik solidarno s Osnovnim korisnikom odgovara za obveze po toj Dodatnoj Mastercard Kartici,

ZA REVOLVING – Dodatni korisnik potpisom Zahtjeva za izdavanje Mastercard Revolving Kartice daje izjavu o solidarnom jamstvu za sve obveze Osnovnog korisnika temeljem odobrenog Revolving zajma koje nastanu za vrijeme dok se Ugovor primjenjuje na Dodatnu Mastercard Revolving Karticu.

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 sa Ugovorom odnosno korištenjem Kartice služe poslovne knjige Banke i ostala dokazna sredstva s kojima Banka raspolaže.

Ako je ukupni trošak Korisnika kartice iznad odobrenog ukupnog limita potrošnje, sva takva dugovanja dospijevaju u punom iznosu sa danom izrade Obavijesti o učinjenim troškovima i biti će naznačena na Obavijesti o učinjenim troškovima. Obavijesti o učinjenim troškovima se Korisniku kartice (kontakt osobi iz Zahtjeva) dostavljaju poštom/kurirskom dostavom na adresu koju odredi Korisnik kartice. Ukoliko Korisnik kartice ne zaprimi Obavijest o učinjenim troškovima, tada je Korisnik kartice dužan u najkraćem roku telefonski, a zatim i pisano o tome izvijestiti Banku.

U slučaju da dugovanje nije podmireno do datuma dospijeća, Banka od prvog sljedećeg dana nakon datuma dospijeća pa do dana plaćanja, Korisniku kartice obračunava kamatu po dospijeću u skladu s Odlukom o kamatama i naknadama Banke.

Iznos obračunatih kamata iskazuje se na Obavijesti o učinjenim troškovima.

Redoslijed naplate tražbine Banke je: trošak, naknada, zatezna kamata, redovna kamata, glavnica. Banka može promijeniti redoslijed naplate tražbina, ukoliko je to povoljnije za Korisnika. Prethodno navedene odredbe iz ove točke vrijede za sve Kartice iz ovih Općih uvjeta.

## 8.1 Posebni uvjeti plaćanja za Charge Kartice

U slučaju **Charge Kartice**, Korisnik je obavezan izvršiti plaćanje cjelokupnog troška nastalog u prethodnom obračunskom razdoblju odnosno cjelokupni iznos iskorištenog limita, a sve sukladno Obavijesti o učinjenim troškovima, zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama.

## 8.2 Posebni uvjeti plaćanja za Revolving Kartice

U slučaju **Revolving Kartice** Korisnik izabire koliki iznos iskorištenog limita će platiti, no to ne može biti manje od Minimalnog iznosa navedenog u Obavijesti o učinjenim troškovima po kreditnoj kartici, koji Banka šalje Korisniku jednom mjesečno.

Minimalni iznos koji je Korisnik obavezan platiti po Kreditnoj kartici se sastoji od: iznosa preostalog duga iz prethodnog razdoblja, umanjenog za izvršene uplate Banci i uvećanog za sumu svih debitnih transakcija iz tekućeg obračunskog razdoblja i sumu svih naknada iz tekućeg obračunskog razdoblja. Na dobiveni iznos se dodaje: a) 100% suma svih kamata (redovna kamata, zatezna kamata); b) neplaćeni Minimalni iznos iz prethodnog razdoblja; c) ukupni iznos prekoračenja odobrenog limita, te d) iznos anuiteta za kupovinu na rate. Minimalni iznos ne može biti manji od minimalnog fiksnog iznosa definiranog Odlukom o kamatama i naknadama Banke ili drugim aktom Banke.

Korisnik je obavezan obaviti plaćanje najkasnije do datuma dospijeća naznačenog u Obavijesti o učinjenim troškovima uplatom na račun 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. Korisnik može u svako doba prijevremeno otplatiti ukupan dug sa Obavijesti o učinjenim troškovima, bez naplate naknade.

## 9. REKLAMACIJE

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

Rok za podnošenje reklamacije zbog obračuna iz Obavijesti o učinjenim troškovima je 15 dana od dana izrade Obavijesti o učinjenim troškovima.

Reklamacija troška ne oslobađa Korisnika kartice obveze plaćanja troška po Kartici o dospijeću, ali Korisnik kartice ima pravo na povrat novčanih sredstava ukoliko se kasnije utvrdi da je reklamacija bila opravdana. Za neopravdanu reklamaciju Banka ima pravo naplatiti Korisniku kartice dodatnu naknadu.



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.

## 10. 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 ili ako nije isteklo radno vrijeme Banke osobno u najbližu poslovnicu Banke. Telefonsku prijavu gubitka ili krađe Kartice Korisnik kartice je obvezan potvrditi pisanim putem isti ili najkasnije slijedeći dan od telefonske prijave kontakt osobi u Banci. 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 Banke.

Korisnik kartice obvezuje 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 Banke.

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

Ukoliko 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. Ukoliko Osnovni Korisnik kartice nakon prijave gubitka ili krađe svoje Kartice ne želi zamjensku karticu, poslovni odnos između Banke i Korisnika kartice prestaje, a sve tražbine Banke dolaze na naplatu u cijelosti.

Zlouporabom prava korištenja Kartice posebno se smatra korištenje Kartice u svrhu sklapanja fiktivnih kupoprodajnih ugovora, lihvarskih ugovora, osiguranja za podmirenje dugovanja, naplate dugovanja te kupnje opojnih droga kao i za svaku drugu svrhu koja je svojom prirodom i ciljem suprotna moralu i pozitivnim propisima Republike Hrvatske.

## 11. OBNAVLJANJE KARTICE

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.

Banka može donijeti odluku o izdavanju obnovljene Kartice. U tom slučaju, obnovljena Kartica izdaje se prije prestanka valjanosti ranije izdane Kartice.

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

## 12. 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 Ugovor, a Korisniku kartice sa danom slanja navedenog pisanog zahtjeva Banke prestaje pravo korištenja Kartice/a.

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 Osnovnog i Dodatnih korisnika kartice. Ukoliko Korisnik kartice nije u mogućnosti pribaviti i uz otkaz Banci vratiti uništenu Karticu nekog Dodatnog korisnika kartice, obvezan je takvu Karticu prijaviti kao izgubljenu 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 Ugovora koji još nisu bili ispisani niti na jednoj Obavijesti o učinjenim troškovima.

Korisnik kartice se bezuvjetno 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 Ugovora. 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.

Banka može iz opravdanih razloga otkazati pravo Korisnika kartice na povlačenje iznosa limita. 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 limit i 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, ukoliko isto nije zapriječeno mjerodavnim propisima. Ukoliko Korisnik ne ispuni svoje dospjele obveze Banka će nakon otkaza/raskida pokrenuti postupak naplate sukladno propisima, u kojem slučaju Korisnik kartice snosi i troškove ovog postupka, ukoliko 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.

U slučaju prestanka ugovora Banka će Korisniku uskratiti pravo korištenja u kojem slučaju Osnovnom korisniku kartice ne prestaju obveze nastale korištenjem Kartice te se isti obvezuje podmiriti sve obveze nastale korištenjem Kartice uključujući i sve dodatne troškove koje je Banka imala.

Sve tražbine Banke prema Osnovnom korisniku kartice po osnovi limita dospijevaju na naplatu u cijelosti. U slučaju otkaza i/ili raskida Osnovni korisnik je dužan svoju, kao i Karticu Dodatnog korisnika odmah prerezati i vratiti ih Banci.

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

Korisnik limita je dužan platiti i sve troškove povezane sa zaključenjem i provedbom Ugovora, što uključuje troškove postupka prisilne naplate i sve druge troškove koji proizađu iz Ugovora, a u visini propisanoj Odlukom o kamatama i naknadama Banke.

### **13. UPISNINA I ČLANARINA**

Banka za izdavanje Kartica jednokratno naplaćuje Korisniku kartice upisninu, a godišnje članarinu naplaćuje mjesečno za svaku izdanu Karticu.

Za isplatu gotovine na bankomatima i isplatom mjestima, Banka naplaćuje naknadu u visini propisanoj Odlukom o kamatama i naknadama Banke. 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.

## 14. JAMSTVA PLAĆANJA I INSTRUMENTI OSIGURANJA

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 i druge osobe koje su pristupile Ugovoru u svojstvu jamaca plataca.

Korisnik kartice, Krajnji korisnik 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 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 ili bilo kojem jamcu platcu proizašlim iz drugih poslova i/ili odnosa. Korisnik kartice, Krajnji korisnik i jamac platac neopozivo i bezuvjetno ovlašćuju Banku da realizirani devizni priljev preko Banke rasporedi u kune bez isplate na račun Korisnika kartice, Krajnjeg korisnika ili jamca plataca i da ta sredstva koristi bez prethodne izjave o prijeboju za podmirenje dugovanja prema Banci.

U Ugovoru se mogu ugovoriti dodatni instrumenti osiguranja; primjerice: zadužnice, mjenice, zalog depozita Korisnika kartice i/ili jamca plataca. Korisnik kartice i svaki jamac platac neopozivo ovlašćuju Banku da može u bilo koje vrijeme, ako obveze po Ugovoru nisu podmirene o dospjeću, 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.

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, Korisnik kartice i/ili jamac platac dužni su dostaviti Banci nove instrumente osiguranja u roku od 3 (tri) radna dana od pisanog zahtjeva Banke.

## 15. OSTALI UVJETI

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 Dodatnog korisnika kartice.

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 prebivališta te i adresa za dostavu. Smatrat će se da je dostava pisanih zahtjeva i/ ili informacija i/ili obavijesti koje Banka šalje bilo Korisniku kartice, uredno izvršena danom slanja pisanih zahtjeva i/ili informacija i/ili obavijesti putem pošte, kurirske službe ili elektroničkim putem na posljednju Banci poznatu adresu.

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 Sberbank d.d. za klijente i ostale sudionike" koja su dostupna u svim poslovnicama kao i na službenim internet stranicama Banke ([www.sberbank.hr](http://www.sberbank.hr)).

Ako kartica predstavlja Cobrand karticu, osobni podaci Korisnika razmjenjuju se između Banke i poslovnog subjekta s kojim je Banka u suradnji izdala Cobrand 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.

## 16. SUGLASNOST S UVJETIMA

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

Ukoliko se ovi Opći uvjeti, Odluka o kamata i naknadama Banke, Opći uvjeti za poslovanje s građanima i/ili drugi propisi kao što su Opći uvjeti Sberbank d.d. za Mastercard Identity Check u slučaju da se vlasnik računa i Korisnici kartice odluče za korištenje te usluge, naknadno izmjene i/ili dopune, svaki Korisnik kartice 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.

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

## **17. POSEBNI UVJETI ZA REVOLVING KREDITE**

Prethodne odredbe ovih Općih uvjeta odnose se i na revolving kredite i Mastercard Revolving Kartice, ukoliko odredbama ove točke nije određeno drugačije. U slučaju neusklađenosti između odredbi ove točke Općih uvjeta i drugih odredbi Općih uvjeta, na revolving kredite odnosno Mastercard Revolving Kartice primijenit će se ove odredbe.

### **17.1 Kamate**

Na iznos iskorištenog revolving kredita Banka obračunava redovnu kamatu određenu Odlukom o kamatama i naknadama Banke. Redovna kamata je fiksna odnosno ista se može izmijeniti samo ukoliko bi propisom bila određena niža stopa kao maksimalna u odnosu na stopu određenu Odlukom o kamatama i naknadama Banke.

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.

### **17.2 Konverzija**

Korisnik kredita je suglasan da Banka može u svakom trenutku izvršiti konverziju kunskog kredita u kredit s valutnom klauzulom u EUR po srednjem tečaju Banke za EUR na dan konverzije, o čemu će Banka prethodno obavijestiti korisnika.

### **17.3 Trajanje revolving kredita i prestanak prava korištenja Kartice**

Revolving kredit odobrava se bez roka važenja, a obnavlja se automatski s obnavljanjem Kartice. Korisnik kartice i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno, u pisanoj formi, raskinuti ugovor s trenutnim učinkom.

## **18. ZAVRŠNE ODREDBE**

### **18.1 Izmjene okvirnog ugovora**

Banka je dužna predložiti Osnovnom korisniku izmjene okvirnog ugovora i prethodnih općih informacija u vezi s njim najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma početka primjene te izmjene. Smatrati će se da je Osnovni korisnik prihvatio te izmjene ako do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

### **18.2 Primjena općih uvjeta i drugih akata Banke**

Na sve što nije regulirano odredbama Ugovora i 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 Sberbank d.d. za

Mastercard Identity Check, te odgovarajući propisi važeći u Republici Hrvatskoj. U slučaju neusklađenosti između prethodno navedenih akata i ovih Općih uvjeta, primijenit će se ovi Opći uvjeti.

### **18.3 Stupanje na snagu**

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 03.02.2020. godine. Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti od 14.09.2019. godine.

U Zagrebu, 19.11.2019.

Sberbank d.d.