

**Opći uvjeti poslovanja Kreditne banke Zagreb, d.d. za  
izdavanje i korištenje Maestro kartice za fizičke osobe**

**Zagreb, studeni 2017. godine**



**KREDITNA BANKA ZAGREB d.d.**  
Ulica grada Vukovara 74, Zagreb

**Opći uvjeti poslovanja Kreditne banke Zagreb, d.d.  
za izdavanje i korištenje Maestro kartice za fizičke osobe**

**SADRŽAJ:**

<b>1. OPĆE ODREDBE .....</b>	<b>2</b>
<b>2. ZNAČENJE POJMOVA.....</b>	<b>3</b>
<b>3. IZDAVANJE KARTICE .....</b>	<b>4</b>
<b>4. OBNOVA KARTICE .....</b>	<b>4</b>
<b>5. KORIŠTENJE KARTICE .....</b>	<b>5</b>
<b>6. UVJETI PLAĆANJA I IZVJEŠĆIVANJE.....</b>	<b>7</b>
<b>7. NAKNADE I KAMATE .....</b>	<b>8</b>
<b>8. REKLAMACIJE .....</b>	<b>8</b>
<b>9. ZAVRŠNE ODREDBE.....</b>	<b>11</b>

## 1. Opće odredbe

Ovim Općim uvjetima poslovanja Kreditne banke Zagreb, dioničko društvo, za izdavanje i korištenje Maestro kartice za fizičke osobe (dalje u tekstu: Opći uvjeti) uređuje se ugovorni odnos između Kreditne banke Zagreb, dioničko društvo (dalje u tekstu: Banka) i fizičke osobe, korisnika Maestro kartice (dalje u tekstu: Kartica) u vlasništvu Banke.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno sa Općim uvjetima poslovanja s klijentima – potrošačima, Općim uvjetima korištenja MasterCard secure code usluge Kreditne banke Zagreb d.d., Odlukom o visini naknada za usluge Banke, Pravilnikom o tekućim i žiro računima građana te svim njihovim izmjenama i dopunama donesenima za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Korisnika kartice. U odnosu na navedene akte, ovi Opći uvjeti se smatraju posebnim i imaju prednost u primjeni.

Svi opći uvjeti poslovanja i odluke navedene u prethodnom stavku zajedno sa ovim Općim uvjetima čine Ugovor o izdavanju i korištenju Maestro kartice (dalje u tekstu: Ugovor).

Ove Opće uvjete donosi i u skladu s njima pruža platne usluge Banka sa slijedećim podacima:

Sjedište: 10000 ZAGREB, Ulica grada Vukovara 74,  
OIB: 70663193635,  
MBS: 080003981  
MB: 00560286,  
SWIFT / BIC: KREZHHR2X,  
IBAN: HR4424810001011111116  
Internet stranica: [www.kbz.hr](http://www.kbz.hr),  
Upisana u registar Trgovačkog suda u Zagrebu,  
Tijelo nadležno za nadzor: Hrvatska narodna banka;

Banka ima odobrenje za rad Hrvatske narodne banke i nalazi se na popisu banaka objavljenom na [www.hnb.hr](http://www.hnb.hr).

Popis poslovnica/ispostava Banke, zajedno sa adresama za komuniciranje nalazi se na Internet stranici Banke.

Ovi Opći uvjeti dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i na [www.kbz.hr](http://www.kbz.hr).

## 2. Značenje pojmova

Pojedini pojmovi u smislu ovih Općih uvjeta imaju slijedeće značenje:

- **Klijent** – svaka fizička osoba, potrošač, rezident i/ili nerezident s kojom Banka izravno ili po punomoćniku/zakonskom zastupniku/skrbniku, sklapa ugovore, odnosno kojoj pruža određene bankovne ili financijske usluge kao i svaka fizička osoba koja je od Banke zatražila bankovnu ili financijsku uslugu.
- **Potrošač** – svaka fizička osoba koja djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.
- **Rezident** – svaka fizička osoba sa stalnim boravkom u Republici Hrvatskoj, bez obzira na državljanstvo.
- **Nerezident** – svaka fizička osoba sa stalnim boravkom u inozemstvu, bez obzira na državljanstvo.
- **Tekući račun** – transakcijski multivalutni račun koji Banka otvara na zahtjev Klijenta te u njegovo ime i za njegov račun prima uplate i obavlja isplate u granicama njegovih potraživanja na tom računu uvećano za okvirni kredit po tekućem račun, limit za kupovinu na rate/podizanje gotovine s bankomata koji mu na njegov zahtjev može odobriti Banka.
- **Debitna kartica** – je kartica koju Banka izdaje Klijentu za raspolaganje sredstvima njegovog tekućeg računa a kojom Klijent može podizati gotovinu i plaćati robe i usluge putem mreže EFT POS terminala, plaćati putem interneta te ju koristiti na drugim samoposlužnim uređajima. Korištenje debitne kartice uvjetovano je postojanjem raspoloživog salda na tekućem računu (uključujući i odobreni okvirni kredit po tekućem računu), odnosno raspoloživog salda u okviru odobrenog limita za kupovinu na rate/podizanje gotovine s bankomata.
- **Limit za kupovinu/podizanje gotovine s bankomata na rate** – iznos koji Banka Klijentu stavlja na raspolaganje za kupovinu/podizanje gotovine na rate putem debitne Maestro kartice. Ovaj limit je zaseban od drugih eventualno odobrenih limita u obliku okvirnog kredita po tekućem računu (dozvoljeno prekoračenje) i slično.
- **Korisnik kartice** – potrošač, fizička, poslovno sposobna osoba, državljanin Republike Hrvatske s prebivalištem na teritoriju Republike Hrvatske, koja u transakcijama obuhvaćenim ovim Općim uvjetima djeluje izvan gospodarske djelatnosti i slobodnog zanimanja, a kojoj Banka odobrava izdavanje kartice sa ispisanim njezinim imenom na kartici.
- **Dnevni limit potrošnje** – u okviru odobrenog Limita potrošnje dozvoljeni dnevni iznos potrošnje za plaćanje roba i usluga i podizanje gotovine.
- **Referentni tečaj** – prodajni tečaj definiran od strane Hrvatske narodne banke a koji se koristi kod preračuna originalnog iznosa učinjene transakcije u valutu u kojoj će biti terećen račun klijenta.
- **Bankomat** - samoposlužni uređaj za isplatu gotovine, te provjeru stanja na transakcijskom računu Korisnika kartice.
- **PIN-** osobni tajni identifikacijski broj Osnovnog, odnosno Dodatnog Korisnika kartice, koji služi za njihovu identifikaciju na bankomatu ili EFT - POS uređaju i poznat je isključivo svakom od njih. Ne smije biti dostupan trećim osobama.

- **EFT – POS uređaj** – elektronički uređaj na prodajnom mjestu namijenjen izvršenju platnih transakcija plaćanja robe i usluga i podizanje gotovine a ovisno o sustavu, može zahtijevati autorizaciju PIN-om ili potpisom.
- **Samoposlužni uređaj** – elektronički uređaj namijenjen izvršavanju platnih transakcija plaćanja roba i usluga na kojem se transakcije provode uz prisutnost kartice i identifikaciju Korisnika kartice na način uvjetovan od strane samog samoposlužnog uređaja.
- **MBPlus transakcija** – transakcija plaćanja robe i usluga s odgodom plaćanja i na rate na EFT - POS uređajima na prodajnim mjestima na kojima je to omogućeno.
- **Maestro Plus usluga** predstavlja iznos sredstava odobrenog limita kojeg korisnik limita može iskoristiti za podizanje gotovine i otplatu na rate, na bankomatima Banke u RH.

### 3. Izdavanje kartice

Po otvaranju tekućeg računa, Banka može vlasniku računa i osobama koje je vlasnik računa odredio (u daljnjem tekstu pod zajedničkim nazivom: Korisnik kartice) izdati debitnu karticu, Maestro platna kartica na rok od 3 godine.

Uz svaku karticu Banka će Klijentu uručiti i pripadajući PIN .

Karticu i PIN Korisnik kartice preuzima u poslovnici Banke temeljem pisane obavijesti koju je od Banke zaprimio temeljem ugovorenog načina izvještavanja.

Po preuzimanju kartice i pripadajućeg PIN-a Banka će aktivirati karticu i omogućiti njeno korištenje.

Korisnik kartice je dužan karticu potpisati trajnom olovkom na poledini. Nepotpisana kartica smatra se nevažećom.

### 4. Obnova kartice

Izdana kartica važeća je do zadnjeg dana mjeseca u godini koji je naveden na prednjoj strani kartice. Ako se u korištenju kartice Korisnik kartice pridržava odredbi ovih Općih uvjeta te uredno i na vrijeme podmiruje sve svoje obveze prema Banci, Banka će obnoviti karticu prije isteka valjanosti.

Kod izrade obnovljene kartice Banka ne uručuje Korisniku kartice novi PIN već postojeći ostaje važeći.

Obnovljena kartica vrijedi od prvog dana mjeseca nakon mjeseca naznačenog na obnovljenoj kartici.

Korisnik kartice dužan je voditi računa o isteku roka važenja kartice koji je naznačen na kartici. Ukoliko Korisnik kartice ne primi obavijest za preuzimanje nove kartice prije isteka roka važenja postojeće kartici, dužan je o tome odmah obavijestiti Banku.

Kartica čiji je rok važenja istekao, ne smije se koristiti te ju je Korisnik kartice dužan uništiti, na način da ju prereže preko čipa i magnetske trake, i baciti.

## 5. Korištenje kartice

Korisnik kartice dužan je koristiti karticu u skladu sa Ugovorom o izdavanju i korištenju Maestro kartice te odredbama Ugovora o tekućem računu. Kartica nije prenosiva na drugu osobu.

Korištenje kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na kartici smatra se zlouporabom kartice te može imati za posljedicu trajnu uskratu prava korištenja kartice i njezino oduzimanje. Kartica se ne smije koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući kupnju proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se Korisnik kartice nalazi u trenutku transakcije. Korisnik kartice snosi svu odgovornost za slučaj nezakonite kupnje karticom.

Pri korištenju kartice Korisnik kartice ne smije dopustiti da kartica izađe iz njegovog vidokruga, a ako to ipak učini, čini to na vlastiti rizik i sam snosi odgovornost za moguću zlouporabu kartice.

Korisnik kartice se prilikom korištenja kartice mora pridržavati sljedećih pravila:

- mora čuvati tajnim sigurnosna obilježja kartice i sve podatke naznačene na kartici kao što su njen broj, rok važenja i troznamenasti kontrolni broj otisnut na poleđini kartice,
- sigurnosna obilježja kartice ne smije zapisati na kartici ili drugim dokumentima,
- sigurnosna obilježja kartice mora zapamtiti, a pisanu obavijest o njima odmah uništiti,
- karticu mora koristiti tako da druge osobe ne mogu saznati njena sigurnosna obilježja, uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice bankomata, EFT - POS uređaja ili drugog samoposlužnog uređaja prilikom korištenja kartice i unosa njenih sigurnosnih obilježja,
- prilikom plaćanja robe i usluga na prodajnim mjestima Korisnik kartice mora zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji,
- Korisnik kartice je dužan odmah po primitku potvrde o izvršenoj transakciji provjeriti iznos transakcije naznačen na toj potvrdi,
- u slučaju neizvršenja transakcije ili neuspješne autorizacije platne transakcije, Korisnik kartice od prodajnog mjesta mora zatražiti i dobiti potvrdu o neizvršenoj transakciji odnosno potvrdu o neuspješnoj autorizaciji,
- Korisnik kartice je dužan čuvati potvrde o autoriziranim, neautoriziranim odnosno neizvršenim transakcijama najmanje do primitka Obavijesti koja se odnosi na razdoblje u kojem su te transakcije izvršene odnosno pokušane,

- u slučaju plaćanja roba i usluga preko Interneta, Korisnik kartice mora izbjegavati plaćanje preko neprovjerenih Internet stranica kao i voditi računa da se plaćanje obavlja isključivo putem računala koje posjeduje adekvatnu zaštitu od virusa ili drugih opasnih programa.

Platna transakcija koju je Korisnik kartice inicirao korištenjem kartice smatra se autoriziranom ako je Korisnik kartice dao suglasnost za izvršenje platne transakcije na jedan od sljedećih načina:

- uručjenjem kartice na isplatnom mjestu radi isplate gotovine te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj koji podržava prihvrat EMV (chip) kartica, odnosno potpisivanjem potvrde o transakciji isplate gotovine putem EFTPOS uređaja na isplatnom mjestu ako EFTPOS uređaj ne podržava prihvrat EMV (chip) kartica
- uručjenjem kartice prodajnom mjestu radi kupnje roba i/ili usluga te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj koji podržava prihvrat EMV (chip) kartica, odnosno potpisivanjem potvrde o transakciji generirane iz EFTPOS uređaja ako EFTPOS uređaj ne podržava prihvrat EMV (chip) kartica
- umetanjem kartice u bankomat i unošenjem PIN-a u bankomat
- pri kupnji robe i usluga putem Interneta te prilikom kataloške ili telefonske prodaje Korisnik kartice se identificira, a platna transakcija se autorizira unosom broja kartice, datuma isteka kartice, troznamenkastog kontrolnog broja otisnutog na poledini kartice i unosom zaporke koju je Korisnik kartice kreirao u sklopu MasterCard Secure code usluge Banke,
- umetanjem ili prinošenjem kartice samoposlužnom uređaju odnosno postupanjem s karticom na način na koji samoposlužni uređaj uvjetuje autorizaciju (prilikom bezkontaktnog plaćanja, plaćanja cestarine i u drugim sličnim slučajevima kada se platna transakcija ne autorizira na jedan od naprijed opisanih načina);

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

Korisnik kartice može inicirati platne transakcije u zemlji i inozemstvu preko primatelja plaćanja, odnosno podizati gotovinu na uređajima, na čijim prodajnim mjestima na kojima je istaknuta oznaka „Maestro/Cirrus“.

Na zahtjev klijenta Banka može, sukladno odredbama važećih akata, vlasniku tekućeg računa odobriti limit za kupovinu/podizanje gotovine na rate, na onim EFT POS uređajima/bankomatima na kojima ta usluga bude funkcionalna.

Prilikom plaćanja na rate, Korisnik kartice može, prilikom izvršenja transakcije na EFT POS uređaju, sukladno uvjetima trgovca na prodajnom mjestu, odrediti otplatu plaćenog iznosa u ratama i to najmanje 2, a najviše 12 mjesečnih rata. Jednako tako, može odrediti i odgodu plaćanja prve rate najviše do 30 dana, u kojem slučaju može odabrati otplatu preostalog iznosa u minimalno 2 a maksimalno 11 mjesečnih rata.

Ukoliko se usluga koristi na ugovornim prodajnim mjestima (EFT POS uređajima) na kojima je omogućena usluga, Korisnik limita ne plaća kamatu i naknadu.

Ukoliko se usluga koristi na bankomatima Banke, Korisnik limita je dužan platiti jednokratnu naknadu za korištenje na bankomatu u postotku izvršene transakcije i ovisno o broju rata, sukladno Odluke o visini naknade za usluge banke.

Prva rata i naknada dolazi odmah na naplatu.

## **6. Uvjeti plaćanja i izvješćivanje**

Sve platne transakcije učinjene karticom umanjuju raspoloživo stanje odmah po izvršenju. Ako na raspoloživom stanju (koje podrazumijeva i odobreni okvirni kredit po tekućem računu i odobreni limit za kupovinu /podizanje gotovine na rate) nema dovoljno sredstava za izvršenje platne transakcije, transakcija će biti odbijena.

Korisnik kartice autorizacijom daje Banci suglasnost za izvršenje platne transakcije koja je učinjena karticom. Sve platne transakcije koje je Korisnik kartice učinio naplaćuju se sa pripadajućim naknadama i troškovima na teret tekućeg računa osnovnog Korisnika kartice.

Svaka transakcija kod koje Korisnik kartice iskoristi mogućnosti kupovine/podizanje gotovine na rate umanjuje limit za kupovinu/podizanje gotovine na rate. Na dan dospijeca svake pojedine rate, iznos rate će biti naplaćen sa tekućeg računa osnovnog Korisnika kartice.

Osnovni Korisnik kartice dužan je osigurati dovoljno sredstava na svom računu na dan plaćanja kako bi se naplata troška učinjenog karticom po dospijecu u cijelosti mogla provesti.

Korisnik kartice može unaprijed platiti željeni broj nedospjelih rata čime povećava iznos raspoloživ za kupovinu/podizanje gotovine na rate.

Platne transakcije koje su inicirane Maestro karticom u stranoj valuti terete račun klijenta preračunate u domaću valutu prema prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke koji je važeći na dan obračuna transakcije. Podatak o važećem tečaju dostupan je na web stranicama [www.hnb.hr](http://www.hnb.hr).

Banka jednom mjesečno, na ugovoreni način, izvještava osnovnog Korisnika kartice, odnosno vlasnika računa o izvršenim platnim transakcijama, putem izvotka prometa po računu. Korisnik kartice može u svakom trenutku zatražiti izmjenu adrese za dostavu izvotka prometa po računu. Smatra se da je izvadak prometa po računu uredno dostavljen ako je upućen na posljednju adresu o kojoj je vlasnik računa obavijestio Banku.

U slučaju nedostatnosti sredstava na računu osnovnog Korisnika kartice, troškovi i naknade nastali korištenjem kartice se prvenstveno naplaćuju iz ostalih kunskih sredstava Osnovnog Korisnika kartice u Banci, a u slučaju njihove nedostatnosti, iz njegovih deviznih sredstava, njihovom konverzijom u kune po prodajnom tečaju Banke na dan naplate.



Osnovni Korisnik kartice je suglasan da je na dan dospijeca plaćanja Banka ovlaštena, bez daljnjeg pitanja i odobrenja Korisnika kartice, teretiti njegov račun otvoren u Banci za iznos dospjelih rata, naknada i zatezних kamata. U tom slučaju Banka tereti račun Osnovnog Korisnika kartice samo za iznos ukupno raspoloživih sredstava na računu, što uključuje i iznos odobrenog prekoračenja po računu. Ukoliko je iznos dospjelog duga veći od trenutno raspoloživih sredstava na računu, preostali nepodmireni dug ostaje evidentiran na računu kartice i na njega Banka obračunava zakonom propisanu zateznu kamatu s tim da će Banka redovito pokušavati teretiti račun za eventualni neplaćeni dug i zateznu kamatu. Iznos nepodmirenog dospjelog duga umanjuje raspoloživo stanje.

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

## **7. Naknade i kamate**

Visine naknada u poslovanju sa Maestro karticom za fizičke osobe obračunavaju se i naplaćuju sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke važećoj na dan obračuna naknade. Isječak ove Odluke koji se odnosi na poslovanje sa Maestro karticama za fizičke osobe dostupan je na web stranicama Banke [www.kbz.hr](http://www.kbz.hr) te u poslovnica.

Naknade definirane Odlukom o visini naknada za usluge Banke su promjenjive. Uvjeti pod kojima Banka može mijenjati naknade dostupni su putem web stranica Banke [www.kbz.hr](http://www.kbz.hr) te u poslovnica.

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

O svakoj izmjeni visine stope zakonske zatezne kamate ili naknada Banka će osnovnog Korisnika kartice obavijestiti na ugovoreni način.

## **8. Reklamacije**

Osnovni Korisnik kartice, odnosno Vlasnik računa, dužan je bez odgode obavijestiti Banku o neautoriziranoj, neizvršenoj ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji.

Smatra se da je Korisnik kartice saznao za neautoriziranu, neizvršenu ili neuredno izvršenu transakciju danom kada mu je Banka na ugovoreni način dostavila izvadak prometa po računu koji vremenski pokriva razdoblje u kojem je osporavana transakcija evidentirana ili je trebala biti evidentirana.

Banka ne odgovara za propuštanje ovdje navedenog roka ako klijent iz bilo kojeg razloga nije primio Izvadak prometa po računu a o tome bez odgode nije obavijestio Banku. Rok u kojem je dužan obavijestiti Banku o ne primitku Izvatka prometa po računu je konac tekućeg mjeseca za izvadak prometa koji se odnosi na transakcije prethodnog mjeseca.

Kada se radi o neautoriziranim transakcijama, sukladno pozitivnim zakonskim propisima, Vlasnik računa dužan je obavijestiti Banku u roku od najviše 13 mjeseci od dana terećenja njegovog računa. Ako Vlasnik računa propusti ovaj rok gubi sva prava koja bi mu inače pripadala za slučaj neautorizirane transakcije odnosno neurednog izvršenja transakcije.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice, Korisnik kartice snosi troškove i štetu koji su nastali takvim korištenjem kartice do trenutka kada je Banku obavijestio o gubitku, krađi odnosno zloupotrebi kartice, i to do iznosa od 1.125,00 kn, a u cijelosti ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije koristio karticu u skladu s Općim uvjetima, ili ako nije bez odgađanja obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi kartice ili njenom neovlaštenom korištenju, ili ako nije odmah po primitku kartice poduzeo sve razumne mjere (uključujući mjere propisane Općim uvjetima) za zaštitu sigurnosnih obilježja kartice.

Korisnik kartice je suglasan da se u slučaju izvršenja platne transakcije koja se autorizira sigurnosnim obilježjima kartice unesena sigurnosna obilježja smatraju nedvojbenim dokazom njegovog identiteta i autorizacije transakcije kao i da se njihova zloupotreba od strane neovlaštene osobe smatra posljedicom krajnje nepažnje Korisnika kartice i/ ili njegovog postupanja protivno ovim Općim uvjetima. Korisnik kartice stoga u cijelosti, bez ograničenja, odgovara za sve troškove, naknade i štetu nastalu takvim korištenjem kartice do trenutka prijave Banci gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice.

Iznimno od pravila iz prethodnog stavka ove točke Općih uvjeta, Korisnik kartice ne odgovara u cijelosti za troškove i naknade nastale korištenjem kartice do dana prijave Banci gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice u slučaju krađe sigurnosnih obilježja kartice ili podataka s kartice, ako do takve krađe nije došlo zbog nemara Korisnika kartice ili korištenja kartice protivno ovim Općim uvjetima.

Korisnik kartice nije odgovoran za izvršenje neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice u slučaju kada su platne transakcije izvršene nakon što je obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi kartice u skladu s Općim uvjetima, izuzev ako je postupao prijevarno.

Reklamacija troška plaćenog karticom ne oslobađa Korisnika kartice od obveze plaćanja tog troška.

Ako se ustanovi da je reklamacija bila opravdana, Banka će po utvrđenju izvršenja nepravilno izvršene ili neautorizirane platne transakcije Korisniku kartice bez odgađanja vratiti iznos nepravilno izvršene ili neautorizirane transakcije s pripadajućim kamatama i naknadama odnosno dovesti terećeni račun Korisnika kartice u stanje koje bi odgovaralo njegovom stanju da transakcija nije bila izvršena.

Korisnik kartice je suglasan da je Banka ovlaštena podnijeti na grafološko vještačenje potvrdu o izvršenoj autoriziranoj, odnosno neizvršenoj ili neautoriziranoj transakciji radi provjere osnovanosti reklamacije. Korisnik kartice je dužan dostaviti Banci sve podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki koje je naveo u zahtjevu.

Ako se ustanovi da je zahtjev za reklamacijom opravdan, Banka će u roku od 7 (sedam) radnih dana od primitka reklamacije vratiti Korisniku kartice puni iznos platne transakcije ili u dogovoru s Korisnikom kartice sporni iznos, odnosno dati će obrazloženje razloga odbijanja povrata ako se ustanovi da je reklamacija neosnovana.

Za postupak rješavanja neosnovane reklamacije Banka će od Korisnika kartice zatražiti plaćanje svih troškova koje je prilikom rješavanja reklamacije imala uvećano za naknadu sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

Ako Korisnik kartice smatra da se Banke ne pridržava ugovorenih uvjeta, može o tome uputiti svoj prigovor Banci. Prigovor Korisnik kartice podnosi u pisanom obliku:

- Osobnom dostavom u najbližu Poslovnicu Banke,
- Putem pošte na adresu Ulica grada Vukovara 74, 10 000 Zagreb, ili na elektronsku adresu: [gradjanstvo@kbz.hr](mailto:gradjanstvo@kbz.hr), ili
- Na elektronsku adresu: [prigovori.gradjanstvo@kbz.hr](mailto:prigovori.gradjanstvo@kbz.hr);

Na svaki pisani prigovor Banka će odgovoriti u pisanom obliku u najkraćem roku a koji ne može biti dulji od 7 radnih dana od dana zaprimanja prigovora.

Prigovor može uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci.

Za rješavanje mogućih sporova koji bi proizašli iz poslovnog odnosa Korisnika kartice i Banke može se podnijeti prijedlog Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore. Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred Centrom za mirenje gospodarske komore ima svojstvo ovršne isprave.

Za rješavanje mogućih sporova koji bi proizašli iz poslovnog odnosa Korisnika kartice i Banke mjesno je nadležan stvarno nadležni sud u Zagrebu osim ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

U svim sporovima koji bi mogli nastati između Korisnika kartice i Banke u primjeni ovih Općih uvjeta može se podnijeti Prijedlog za mirenje Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, sukladno Pravilniku o mirenju Hrvatske gospodarske komore.

Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred Centrom za mirenje Hrvatske gospodarske komore ima svojstvo ovršne isprave.

Sve reklamacije u vezi s kvalitetom roba i usluga plaćenih karticom, Korisnik kartice rješava s prodajnim mjestom.

Banka ne preuzima odgovornost za neprihvatanje kartice od strane prodajnog mjesta niti odgovara za nemogućnost korištenja kartice, za neizvršenu ili pogrešno izvršenu odnosno izvršenu neautoriziranu transakciju kada:

- postoje objektivne smetnje koje su izvan kontrole Banke na čiji nastanak Banka nije mogla utjecati niti ih je mogla spriječiti ili
- Postoji prijevarena namjera Korisnika kartice.

## **9. Završne odredbe**

Ovi opći uvjeti stupaju na snagu protekom roka od 15 dana od njihove objave na internetskim stranicama Banke [www.kbz.hr](http://www.kbz.hr).

Ovi opći uvjeti objavljeni su na internet stranicama Banke dana 23.11.2017. godine.

U Zagrebu, 23.11.2017. godine.