

## Opći uvjeti poslovanja za izdavanje i korištenje MasterCard charge kartice za fizičke osobe

Zagreb, svibanj 2018. godine



**SADRŽAJ:**

<b>1.</b>	<b>ZNAČENJE POJMOVA .....</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA.....</b>	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>IZDAVANJE KARTICE .....</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>LIMIT POTROŠNJE .....</b>	<b>4</b>
<b>5.</b>	<b>NAMJENA I NAČIN KORIŠTENJA KARTICE.....</b>	<b>5</b>
<b>6.</b>	<b>PODMIRENJE OBVEZA PO KARTICI .....</b>	<b>5</b>
<b>7.</b>	<b>AUTORIZACIJA PLATNE TRANSAKCIJE OD STRANE KORISNIKA I NJEZIN OPOZIV ....</b>	<b>6</b>
<b>8.</b>	<b>UPISNINA, ČLANARINA, NAKNADE.....</b>	<b>7</b>
<b>9.</b>	<b>PRESTANAK UGOVORA, USKRATA PRAVA KORIŠTENJA KARTICE.....</b>	<b>7</b>
<b>10.</b>	<b>OBAVJEŠTAVANJE.....</b>	<b>9</b>
<b>11.</b>	<b>GUBITAK I KRAĐA KARTICE.....</b>	<b>9</b>
<b>12.</b>	<b>OBNAVLJANJE KARTICE .....</b>	<b>9</b>
<b>13.</b>	<b>REKLAMACIJE KORISNIKA KARTICE .....</b>	<b>10</b>
<b>14.</b>	<b>IZVANSUDSKO I SUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA .....</b>	<b>10</b>
<b>15.</b>	<b>IZMJENE I DOPUNE OVIH OPĆIH UVJETA .....</b>	<b>10</b>
<b>16.</b>	<b>ZAVRŠNE ODREDBE.....</b>	<b>11</b>

**KREDITNA BANKA ZAGREB d.d.**

Ulica grada Vukovara 74, Zagreb

Na temelju odredbi članka 15. točka 1. i točka 4. Statuta Kreditne banke Zagreb d.d. (u nastavku teksta: Banka) Uprava Banke na svojoj 22. sjednici održanoj dana 09.05.2018. godine donosi sljedeći akt Banke:

**Opći uvjeti poslovanja za izdavanje i korištenje MasterCard charge  
kartice za fizičke osobe**

**1. ZNAČENJE POJMOVA**

**Opći uvjeti** – Opći uvjeti poslovanja Kreditne banke Zagreb d.d. za izdavanje i korištenje MasterCard charge kartice za fizičke osobe.

**Banka** - Kreditna banka Zagreb d.d., izdavatelj MasterCard charge kartice.

**Kartica** - međunarodna MasterCard charge kartica, koju Banka izdaje Osnovnom Korisniku i, na njegov zahtjev, Dodatnom Korisniku, a koja je bezgotovinsko sredstvo plaćanja koje Korisniku kartice omogućava plaćanje robe i usluga na prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu, kao i podizanje gotovine na isplatom mjestima u zemlji i inozemstvu koja nose oznaku prihvata MasterCard, a kod koje se ukupan iznos dugovanja nastalog njenim korištenjem u okviru obračunskog razdoblja podmiruje u određenom roku po završetku obračunskog razdoblja.

**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 MasterCard charge kartice sa ispisanim njezinim imenom na kartici.

**Osnovni Korisnik kartice** - Korisnik kartice na čiji zahtjev se izdaje kartica drugoj osobi kao Dodatnom Korisniku.

**Dodatni Korisnik kartice** - Korisnik MasterCard charge kartice, kojem je kartica izdana na zahtjev Osnovnog Korisnika, a čije ime je ispisano na kartici.

**Limit potrošnje** - ukupan dozvoljeni iznos potrošnje Osnovnog, i svih Dodatnih korisnika koje je Osnovni Korisnik odredio, u okviru jednog obračunskog razdoblja.

**Obračunsko razdoblje** - vremensko razdoblje između izdavanja 2 računa/izvatka, koje traje 1 mjesec.

**Dnevni limit potrošnje** - u okviru odobrenog Limita potrošnje dozvoljeni dnevni iznos potrošnje za plaćanje roba i usluga i podizanje gotovine o kojem Banka obavještava Korisnika u pisanom obliku prilikom podizanja kartice.

**Račun za podmirenje obveza po kartici** – transakcijski tekući račun otvoren kod Banke sa kojeg se, temeljem trajnog naloga Korisnika izdanog Banci, podmiruju svi troškovi učinjeni korištenjem kartice Osnovnog i svih Dodatnih Korisnika.

**Pristupnica** - zahtjev fizičke osobe za izdavanjem kartice, te ujedno potvrda da prihvaća ove Opće uvjete, koja sadrži njezine osobne podatke, podatke o zaposlenju i potvrdu poslodavca, ostale financijske podatke, način podmirenja računa i podatke za Dodatnog Korisnika kartice ako će on postojati, a koji zahtjev Banka prihvaća ili ne prihvaća.

**Bankomat** - samoposlužni uređaj za isplatu gotovine, te provjeru stanja na transakcijskom računu Korisnika.

**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; 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 na način uvjetovan od strane samog samoposlužnog uređaja.

**Troškovi** - svi iznosi transakcija nastali korištenjem kartice u obračunskom razdoblju za koje se tereti račun Korisnika kartice, uključivo troškovi upisnine, godišnje članarine, naknade, kao i svi drugi troškovi koji nastanu vezano za korištenje kartice.

## 2. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

U skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) Banka kao Voditelj obrade osobnih podataka, u nastavku pruža Potrošaču informacije sukladno Općoj uredbi o zaštiti osobnih podataka (u nastavku: Uredba). Politika zaštite osobnih podataka temeljni je akt Banke usklađen sa Općom uredbom o zaštiti podataka, a opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja osobnih podataka, načine njihove obrade, rokove čuvanja osobnih podataka, kao i prava ispitanika i obveze banke kao voditelja obrade. Prilikom prikupljanja osobnih podataka klijenata-potrošača, bilo da se radi direktnim putem prilikom njegovog kontakta ili iz nekog drugog izvora, Banka pruža informacije u skladu s člancima 13. i 14. Uredbe, primjerice opće informacije o Banci kao voditelju obrade, cilju i pravnom temelju obrade osobnih podataka, kategorijama podataka koji se prikupljaju, period čuvanja podataka, primateljima podataka, izvoru podatka kao i o pravima u vezi zaštite osobnih podataka (npr. pristup informacijama, brisanje - zaborav, ispravak, prigovor, ograničenje obrade, prenosivost podataka i dr.), putem obrasca Informacije o obradi podataka (tzv. IOOP) dostupnog na [www.kbz.hr](http://www.kbz.hr) te u prostorijama poslovnice Banke.

### **Kontakt podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka:**

Adresa: Ulica grada Vukovara 74, 10000 Zagreb, Hrvatska

e-mail adresa: [dpo@kbz.hr](mailto:dpo@kbz.hr)

Ako se obrada temelji na privoli kao pravnoj osnovi, Banka tijekom trajanja određene privole ispitaniku daje pravo u svakom trenutku povući svoju privolu. Povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade na temelju privole prije njezina povlačenja. Prije davanja privole, ispitanika se o tome obavješćuje. O pristupu i načinu povlačenja privole Banka pristupa krajnje jednostavno kao i prilikom njezinog davanja. Banka privolu definira

isključivo kao dobrovoljni pristanak ispitanika na pružanje i obradu njegovih osobnih podataka, a sa određenim izvršenjem.

Banka prikuplja i dalje obrađuje osobne podatke Klijenata u svrhu obavljanja ugovornih i/ili zakonskih obveza Banke te radi povezanih poslova i obveza koje proizlaze iz Zakona o kreditnim institucijama, Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranje terorizma i Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza koji uređuje provedbu Sporazuma između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprijeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e (zakona Sjedinjenih Američkih Država o ispunjavanju poreznih obveza s obzirom na račune u stranim financijskim institucijama, kojim se financijskim institucijama uvodi obveza izvješćivanja u odnosu na određene račune), što uključuje prikupljanje informacija, primjenu pravila dubinske analize, utvrđivanje računa o kojima se izvješćuju Sjedinjene Američke Države te izvješćivanje o njima Ministarstva financija.

Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke i u svrhe provedbe Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza koji uređuje administrativnu suradnju u području poreza između Republike Hrvatske i država članica Europske unije te automatsku razmjenu informacija o financijskim računima između Republike Hrvatske i drugih jurisdikcija, u okviru tzv. Common Reporting Standarda (CRS), što uključuje prikupljanje informacija iz članka 26. Zakona u skladu s pravilima izvješćivanja i pravilima dubinske analize, utvrđivanje računa o kojima se izvješćuju te izvješćivanje o njima Ministarstva financija, Porezne uprave.

Sukladno odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Banka je dužna provesti dubinsku analizu Klijenta - Potrošača, a Klijent - Potrošač joj je dužan to omogućiti. U slučaju da Klijent- Potrošač odbije dati podatke koji bi Banci omogućili provođenje dubinske analize, Banka neće uspostaviti poslovni odnos s Klijentom - Potrošačem ili provesti transakciju.

Banka ima pravo odbiti uspostavu poslovne suradnje i/ili ugovaranje nove bankovne ili financijske usluge ako klijent odbije dati podatke koji su potrebni za izvršenje ugovora i za aktivnosti prije sklapanja ugovora i/ili odbije dati podatke koji su potrebni za ispunjenje pravnih obveza voditelja obrade ili izvršavanja službenih ovlasti Banke kao voditelja obrade.

### **3. IZDAVANJE KARTICE**

Kartica se može izdati Podnositelju zahtjeva/pristupnice za kojeg Banka ocijeni da ispunjava uvjete za izdavanje kartice.

Podnositelj zahtjeva/pristupnice mora imati tekući račun otvoren u Banci na koji će mu pristizati redoviti mjesečni priljevi. Ukoliko isti neće pristizati na tekući račun, uz tekući račun podnositelj zahtjeva/pristupnice mora imati u Banci oročeni depozit koji će se vezati uz karticu.

Podnositelj zahtjeva za izdavanjem kartice dostavlja popunjeni i potpisani zahtjev/pristupnicu Banci.

Ako se izdavanje kartice traži temeljem priljeva na tekući račun koji predstavlja redovnu mjesečnu plaću, zahtjev/pristupnica mora biti ovjerena od strane poslodavca.

Potpisom zahtjeva/pristupnice podnositelj zahtjeva za izdavanjem kartice prihvaća ove Opće uvjete, kao i Opće uvjete obavljanja usluga platnog prometa za Korisnike platnih usluga – potrošače, te Opće uvjete poslovanja s građanima. Ugovor o izdavanju i korištenju MasterCard charge kartice zaključen je prihvatom zahtjeva/pristupnice podnositelja od strane Banke.

Prilikom preuzimanja kartice, osoba kojoj je izdana kartica obvezna je potpisati preuzimanje na propisanom obrascu, te se potpisati na kartici na za to predviđeno mjesto. U protivnom, preuzima punu odgovornost za zloupotrebu koja bi nastala zbog nepotpisivanja kartice. Korisnik kartice se obvezuje u roku od 3 mjeseca preuzeti karticu, u protivnom, zbog sigurnosnih razloga, Banka istu može poništiti.

Kartica se koristi za plaćanje roba i usluga na prodajnom mjestu ili na daljinu, te za podizanje gotovine.

Kartica glasi na ime, neprenosiva je i izdaje se na razdoblje od 2 godine.

Na zahtjev Osnovnog Korisnika kartice, Banka može drugoj osobi izdati dodatnu karticu u svojstvu Dodatnog Korisnika. Osnovni Korisnik kartice može zatražiti izdavanje do 2 dodatne kartice.

Banka Korisniku kartice obvezno izrađuje i PIN. Korisnik kartice ne smije odavati PIN, zapisivati ga na karticu, ostale dokumente i u mobitel. Korisnik kartice dužan je obavijest o PIN-u, zbog sigurnosnih razloga, po primitku uništiti.

Ako Banka ne otkáže pravo na korištenje kartice najmanje 2 mjeseca prije isteka roka valjanosti, a Korisnik kartice najmanje 45 dana prije, kartica će biti automatski obnovljena za slijedeće vremenski isto razdoblje. Korisnik kartice je obvezan priopćiti Banci svaku promjenu podataka sadržanih u pristupnici istom kada se promjena dogodi. Odredbe ovih Općih uvjeta odnose se na Osnovnog i Dodatnog Korisnika.

Banka može od podnositelja zahtjeva/pristupnice zatražiti i dodatne podatke i dokumentaciju koju nije u obvezi vratiti, te obaviti provjeru podataka. Odluku o izdavanju kartice i visini odobrenog iznosa limita potrošnje donosi Banka, bez obveze obrazloženja svoje odluke podnositelju zahtjeva/pristupnice.

#### **4. LIMIT POTROŠNJE**

Limit potrošnje je ukupan dozvoljeni iznos potrošnje Korisniku kartice i svim Dodatnim Korisnicima, ako su određeni od strane Korisnika kartice kao Osnovnog Korisnika, u okviru jednog obračunskog razdoblja. Obračunsko razdoblje je vremensko razdoblje između izdavanja 2 računa/izvatka koje traje 1 mjesec.

Visina odobrenog limita potrošnje promjenjiva je, te istu Banka može naknadno smanjivati tijekom trajanja ugovornog odnosa, ovisno o riziku, bonitetu, financijskoj sposobnosti i urednosti poslovanja Korisnika kartice, o čemu ga Banka obavještava pisanim putem.

Na pisani zahtjev Korisnika kartice Banka može povisiti, ili vratiti iznos smanjenog limita potrošnje, ako Korisnikov bonitet i financijska sposobnost trajnije porastu.

U cilju dodatne sigurnosti Korisnika kartice, Banka, u okviru dozvoljenog limita potrošnje, propisuje maksimalno dozvoljene dnevne limite potrošnje za korištenje kartice za plaćanje roba i usluga i za podizanje gotovine. O maksimalno dozvoljenom dnevnom limitu potrošnje Banka Korisnika obavještava u pisanom obliku prilikom uručjenja kartice.

Raspoloživi limit potrošnje umanjuje se za sve troškove nastale korištenjem kartice u jednom obračunskom razdoblju, uključujući troškove upisnine, godišnje članarine, naknada, i sve druge troškove koji su nastali korištenjem kartice. Podmirenjem obveza po kartici, limit potrošnje se obnavlja.

Korisnik kartice smije koristiti karticu samo u okviru odobrenog limita potrošnje.

## **5. NAMJENA I NAČIN KORIŠTENJA KARTICE**

Kartica, osnovna ili dodatna, je instrument u vlasništvu Banke, koji se koristi na ovlaštenim prodajnim mjestima za kupovinu roba i usluga, za podizanje gotovine na bankomatima i na EFT-POS terminalima, te za obavljanje ostalih dozvoljenih usluga u zemlji i inozemstvu u skladu s domaćim i međunarodnim propisima.

Kartica glasi na ime i nije prenosiva. Korisnik kartice čije je ime otisnuto na kartici jedini može koristiti karticu, i to do isteka roka valjanosti kartice. Korisnik kartice ovlašten je koristiti karticu, uz uvjet urednog podmirenja dospjelih obveza nastalih korištenjem kartice.

Korisnik kartice prihvaća da, pri korištenju kartice, PIN utipkan i provjeren na bankomatu ili EFT-POS terminalu, odnosno potpis kod ovlaštenog prodajnog mjesta ili na EFT-POS terminalu bez PIN modula, bude isključiva i nedvojbena potvrda o obavljenoj usluzi prilikom terećenja Korisnika kartice.

Osnovni Korisnik kartice snosi sve troškove učinjene osnovnom karticom i karticama Dodatnih Korisnika.

Korisnik kartice ne smije koristiti karticu kao sredstvo osiguranja podmirenja duga, za podizanje gotovine simulacijom kupoprodaje, odnosno plaćanje fiktivnih roba ili usluga, kao ni za kupoprodaju robe ili usluga zabranjenih propisima.

Korisnik kartice snosi sav rizik od neovlaštenog korištenja kartice i PIN-a koje je učinio on ili Dodatni Korisnik.

## **6. PODMIRENJE OBVEZA PO KARTICI**

Naplata svih troškova nastalih korištenjem kartica obavlja se u kunama, uključujući i troškove u inozemstvu, neovisno o tome u kojoj valuti su nastali.

Ovisno o valuti troška nastalog u inozemstvu, vlasnik MasterCard licence obavlja konverziju troška u valutu EUR ili USD, prema tečajnici svoje obračunske Banke na dan procesiranja troška. Daljnja konverzija u kune obavlja se prema prodajnom tečaju za devize Hrvatske narodne banke, važećem na dan knjiženja troška na račun kartice.

O svim učinjenim troškovima do dana obračuna po osnovnoj i dodatnim karticama Banka Osnovnom Korisniku kartice šalje račun/izvadak o učinjenim troškovima obračunskog razdoblja od jednog mjeseca.

Obračunsko razdoblje od jednog mjeseca računa se od 2. dana u tekućem mjesecu do 1. dana u idućem mjesecu, ili od 11. dana u tekućem mjesecu do 10. dana u idućem mjesecu, ili od 21. dana u tekućem mjesecu do 20. dana u idućem mjesecu, ovisno o tome kako je Korisnik kartice naveo u zahtjevu/pristupnici.

Dospijeće plaćanja po računu/izvatku nastupa osmog dana od posljednjeg dana obračunskog razdoblja.

Učinjeni troškovi po kartici podmiruju se sa tekućeg računa Osnovnog Korisnika temeljem trajnog naloga koji je zadao Banci.

Osnovni Korisnik obvezuje se na dan dospijeca plaćanja osigurati sredstva na svom tekućem računu u iznosu koji je dostatan za podmirenje svih obveza navedenih u računu/izvatku.

Ukoliko na tekućem računu nema sredstava, ili ih nema u iznosu koji je dovoljan za podmirenje računa/izvatka, Osnovni Korisnik kartice prihvaća da Banka, bez prethodne obavijesti, tereti njegov tekući račun za iznos dospjelog duga, sve dok se isti ne naplati u cijelosti. U navedenom slučaju Banka može blokirati karticu i ukinuti limit potrošnje sve dok se dug u cijelosti ne naplati.

Osnovni Korisnik kartice ovlašćuje Banku da, bez ikakve njegove daljnje suglasnosti i obavijesti, može dospjeli, a nepodmireni dug naplatiti sa svih njegovih a vista računa koji se vode u Banci.

Osnovni Korisnik kartice ovlašćuje Banku da svoje dospjele tražbine s osnova korištenja kartice od strane njega i Dodatnih korisnika svojom Izjavom o prijebiju prebije s bilo kojom njegovom tražbinom prema Banci, uključujući sve kunske, devizne i štedne a vista račune koje on ima kod Banke, a da za to Banka ne mora dobiti njegovu posebnu suglasnost.

Banka može u bilo kojem trenutku zatražiti od Korisnika izdavanje instrumenata osiguranja za obveze Korisnika prema Banci. Korisnik je dužan u roku koji odredi Banka, dostaviti tražene instrumente osiguranja, te je suglasan da se dostavljeni instrumenti osiguranja mogu koristiti za podmirenje bilo koje obveze Korisnika prema Banci nastale s osnova korištenja kartice.

Za sve troškove nastale korištenjem kartice Dodatnog korisnika odgovoran je Osnovni Korisnik.

Računi/izvatci se Osnovnom Korisniku kartice šalju poštom.

Ako Osnovni Korisnik kartice u tekućem mjesecu ne primi račun/izvadak za obračunsko razdoblje, može se obratiti Banci radi njegovog uručenja, jer se, u protivnom, isti smatra uredno uručenim.

## **7. AUTORIZACIJA PLATNE TRANSAKCIJE OD STRANE KORISNIKA I NJEZIN OPOZIV**

Pri kupnji roba i usluga na prodajnom mjestu Korisnik je dužan potpisati potvrdu o transakciji (slip) na isti način kao što se potpisao na kartici, te predati potpisani primjerak potvrde o transakciji prodajnom mjestu, a jedan primjerak zadržati za sebe. Potpisana potvrda o transakciji (slip) smatra se nalogom Korisnika za izvršenje platne transakcije koja je inicirana od strane primatelja plaćanja.

Ukoliko prodajno mjesto, zbog specifičnog načina prihvata kartice, ne izdaje potvrdu o transakciji (slip) (npr. internet trgovina, telefonske narudžbe, beskontaktno plaćanje, plaćanje cestarine i sl.), Korisnik je dužan snositi troškove platne transakcije koju je autorizirao unosom PIN-a, ili unosom korisničkog imena i lozinke potrebne za korištenjem On-line usluga, ili predajom kartice djelatniku prodajnog mjesta ili njezinim korištenjem na prodajnom mjestu primjenom uređaja koji prislanjanjem ili povlačenjem evidentira prihvata kartice kao sredstva bezgotovinskog plaćanja roba i usluga, ili



plaćanjem računa koji sadržava iznos platne transakcije bez osporavanja platne transakcije.

Pri podizanju gotovine s bankomata na isplatnom mjestu Korisnik je dužan unijeti svoj PIN, te je dužan primjerak potvrde o transakciji zadržati za sebe. Elektronički podaci o transakciji podizanja gotovine autorizirani PIN-om koji su dostavljeni Banci od strane isplatitelja, smatraju se nalogom Korisnika za izvršenje platne transakcije koja je inicirana od strane primatelja plaćanja.

Korisnik kartice ne može opozvati suglasnost za izvršenje platne transakcije nakon što je istu dao.

## **8. UPISNINA, ČLANARINA, NAKNADE**

Za izdavanje kartice Banka jednokratno naplaćuje upisninu samo za Osnovnog Korisnika i to prilikom prvog računa/izvatka, a godišnje naplaćuje članarinu za Osnovnog i svakog Dodatnog Korisnika. Godišnju članarinu Banka obračunava posljednjeg dana u godini.

Visina upisnine, članarine, naknada i drugih troškova propisana je Odlukom o visini naknada za usluge Banke.

Za isplatu gotovine na bankomatima i drugim isplatnim mjestima Banka naplaćuje naknadu sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

## **9. PRESTANAK UGOVORA, USKRATA PRAVA KORIŠTENJA KARTICE**

Korisnik kartice može otkazati Ugovor o izdavanju i korištenju MasterCard charge kartice bez naknade u svakom trenutku uz otkazni rok od jednog mjeseca. Korisnik kartice otkazuje Ugovor u pisanom obliku na adresu Banke ili neposredno u Poslovnici Banke uz uvjet povrata kartice Osnovnog i Dodatnih Korisnika.

U slučaju otkaza Ugovora od strane Korisnika sva potraživanja Banke s osnova korištenja kartice dospijevaju u cijelosti na naplatu danom isteka otkaznog roka.

Banka može Korisniku kartice otkazati Ugovor o izdavanju i korištenju MasterCard charge kartice, o čemu ga je dužna obavijestiti u pisanom obliku preporučeno poštom najmanje 2 mjeseca prije datuma kojeg je odredila kao datum otkaza.

U slučaju otkaza Ugovora od strane Banke, sva potraživanja Banke s osnova korištenja kartice dospijevaju u cijelosti na naplatu danom koji je Banka navela u obavijesti o otkazu.

U slučaju otkaza Ugovora o izdavanju i korištenju MasterCard charge kartice, bez obzira na ugovornu stranu koja je otkazala Ugovor, Korisnik kartice ima pravo na povrat godišnje članarine za svoju i sve dodatne kartice za razdoblje za koje je članarina više podmirena.

Banka može jednostranom izjavom raskinuti Ugovor o izdavanju i korištenju MasterCard charge kartice u slijedećim slučajevima:

- ako Korisnik krši odredbe ovih Općih uvjeta,

- ako je Korisnik pri sklapanju Ugovora dao Banci neistinite osobne ili druge podatke relevantne za sklapanje Ugovora;
- ako Korisnik u izvršavanju odredbi Ugovora postupa protivno propisima, uobičajenim normama ponašanja ili moralu,
- ako po ocjeni Banke nastupe okolnosti koje mogu negativno utjecati na sposobnost Korisnika kartice da uredno izvršava svoje obveze;
- ako se značajno poveća rizik da Korisnik kartice neće moći ispunjavati svoje obveze s osnova korištenja kartice (smanjeni ili neuredni priljevi na tekući račun, prestanak redovitih mjesečnih priljeva na tekući račun);
- u slučaju smrti Korisnika kartice.

U slučaju jednostrane izjave o raskidu od strane Banke, sva potraživanja Banke s osnova korištenja kartice dospijevaju u cijelosti na naplatu danom koji je Banka odredila u izjavi o raskidu.

Banka će prije jednostrane izjave o raskidu Ugovora poduzeti prethodne mjere naplate dospjelih neplaćenih obveza s osnova korištenja kartice putem slanja obavijesti i opomena zbog neurednog poslovanja po tekućem računu, uz naplaćivanje naknade za iste sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

Nakon jednostrane izjave o raskidu Ugovora, Banka će pokrenuti ovrhu radi prisilne naplate dospjelih neplaćenih obveza.

Korisnik može raskinuti Ugovor o izdavanju i korištenju MasterCard charge kartice u slučaju da Banka povrijedi bilo koju svoju obvezu iz Ugovora i takvu povredu ne otkloni u roku od 7 radnih dana od dana prijema pisane obavijesti upućene od strane Korisnika o povredi obveze i opisu povrede.

U slučaju raskida Ugovora od strane Korisnika sva potraživanja Banke s osnova korištenja kartice dospijevaju u cijelosti na naplatu 7. radnog dana, ako Banka, po mišljenju Korisnika, nije u navedenom roku otklonila povredu koja je navedena kao razlog raskida.

Banka može blokirati karticu, odnosno onemogućiti njezino daljnje korištenje zbog razloga koji se odnose na sigurnost platnog prometa, koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje kartice, odnosno korištenje kartice s namjerom prijevare, ili koji se odnose na značajno povećanje rizika da Korisnik kartice neće moći ispunjavati svoje obveze plaćanja.

Banka će prije svoje namjere blokiranja kartice obavijestiti Korisnika kartice o namjeri i razlozima blokiranja kartice kad god je to moguće, a ako nije moguće prije, obavijestiti će ga odmah nakon blokiranja, osim ako bi davanje takve obavijesti bilo protivno objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili zakonu.

U slučaju blokiranja kartice Korisnik kartice dužan je podmiriti sve obveze nastale korištenjem kartice do blokade. Banka će deblokirati blokiranu karticu kada se uklone razlozi blokade.

Osnovni Korisnik može opozvati pravo korištenja kartice Dodatnom korisniku. O tome je dužan obavijestiti Banku u pisanom obliku uz uvjet povrata kartice Dodatnog Korisnika. Banka će na pisani zahtjev Osnovnog korisnika i uz povrat kartice Dodatnog Korisnika bez odgađanja blokirati karticu Dodatnog Korisnika.

Kod otkaza Ugovora i blokiranja kartice Banka Osnovnom Korisniku naplaćuje naknadu sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

## 10. OBAVJEŠTAVANJE

O visini odobrenog limita potrošnje, iznosu troškova koje je potrebno podmiriti do datuma dospjeća, datumu dospjeća plaćanja, iznosu i visini zatezne kamate, naknadama i ostalim informacijama vezanim uz korištenje kartice Banka obavještava Osnovnog korisnika jednom mjesečno pisanim putem ili putem svojih distribucijskih kanala, odnosno na način koji je on naveo u zahtjevu/pristupnici.

Svi podaci navedeni u računima/izvatcima i ostalim pisanim obavijestima, obvezujući su.

Korisnik kartice dužan je obavještavati Banku o svim promjenama osobnih podataka (imenu, prezimenu, adresi) i financijskih podataka (radnom odnosu i dr.), koji mogu biti od utjecaja na uredno ispunjenje obveza nastalih korištenjem kartice.

Osnovni i Dodatni Korisnik kartice dužni su Banci pisanim putem prijaviti promjenu adrese navedene na pristupnici, kao i promjenu adrese za dostavu računa/izvatka, u protivnom, svi računi/izvatci kao i druga pismena, te obavijesti o PIN-u, smatrati će se primljenim.

## 11. GUBITAK I KRAĐA KARTICE

Osnovni Korisnik kartice snosi sav rizik, materijalnu i kaznenu odgovornost za zlonamjerno i neovlašteno korištenje kartice, kako svoje, tako i kartice Dodatnog Korisnika.

Gubitak ili krađu kartice Osnovni Korisnik kartice dužan je odmah prijaviti na broj telefona kartične autorizacije MBU d.o.o. Zagreb broj 062/600-699 ili Banci na broj 01/6167 450, 01/6167 332 ili na fax 01 / 6167 376, a sve radi sprečavanja moguće zloupotrebe. Navedeno je obvezno potvrditi i pisanim putem na poslovnicu Banke. Gubitak ili krađu kartice potrebno je prijaviti i Policiji i o tome izvijestiti Banku.

Nakon primitka prijave o gubitku ili krađi kartice, Banka će spriječiti svako daljnje korištenje, a Korisniku kartice, na njegov zahtjev, izdati će se zamjenska kartica

Ako Korisnik kartice nakon prijave pronađe istu, ne smije ju koristiti, već ju je dužan vratiti Banci. U protivnom, troškove nastale korištenjem naknadno pronađene kartice snosi Korisnik kartice.

Trošak izdavanja nove, odnosno zamjenske kartice i PIN-a snosi Korisnik kartice u visini određenoj Odlukom o visini naknada za usluge Banke.

## 12. OBNAVLJANJE KARTICE

Kartica glasi na ime, neprenosiva je i Banka je izdaje s rokom valjanosti naznačenim na prednjoj strani kartice. Kartica je valjana do posljednjeg dana u mjesecu u godini naznačenom na kartici.

Ako Banka ne otkaže pravo na korištenje kartice najmanje 2 mjeseca prije isteka roka valjanosti postojeće kartice, a Korisnik kartice najmanje 45 dana prije, Banka izdaje novu karticu s novim rokom valjanosti. Kartica kojoj je istekao rok valjanosti ne smije se koristiti. U tom slučaju Korisnik je treba prerezati i uništiti.

### **13. REKLAMACIJE KORISNIKA KARTICE**

Korisnik koristi karticu na bankomatu i isplatom mjestima na vlastitu odgovornost. Sve eventualne nesuglasice i sporove oko kvalitete i isporuke roba ili usluga, odnosno oko materijalnih ili pravnih nedostataka robe ili usluga, Korisnik će riješiti isključivo s prodajnim mjestom

Ukoliko Korisnik uputi reklamaciju prodajnom mjestu za robu ili usluge plaćene karticom, a prodajno mjesto temeljem opravdane reklamacije prihvati povrat robe ili usluga, odnosno storniranje ili smanjenje troška, Banka će isključivo po izričitoj pisanoj uputi prodajnog mjesta stornirati ili smanjiti trošak, te je obveza Korisnika osigurati da prodajno mjesto izda takvu uputu.

Na reklamacije za neautorizirane platne transakcije i reklamacije za autorizirane platne transakcije Korisnika kartice primjenjuju se Opći uvjeti obavljanja usluga platnog prometa za Korisnike platnih usluga – Potrošače od članka 60. do članka 66.

### **14. IZVANSUDSKO I SUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA**

Korisnik kartice koji smatra da se Banka u svom poslovanju ne pridržava ovih Općih uvjeta, može uložiti prigovor.

Prigovor Korisnik kartice dostavlja u pisanom obliku osobno u najbližu Poslovnicu Banke, poštom na adresu Ulica grada Vukovara 74, 10 000 Zagreb, ili na elektronsku adresu [gradanstvo@kbz.hr](mailto:gradanstvo@kbz.hr), ili na broj faxesa 01 6167 378, uz navođenje identifikacijskog broja transakcije, iznosa i datuma valute terećenja ili odobrenja transakcijskog računa.

Rok za podnošenje prigovora je 8 dana od dana primitka dokumenta, odnosno obavljene usluge. Banka je dužna odgovoriti na prigovor u roku od 7 radnih dana od dana zaprimanja prigovora.

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. Za rješavanje mogućih sporova iz Ugovora o izdavanju i korištenju MasterCard charge kartice koji se nisu mogli riješiti mirnim putem, mjesno je nadležan stvarno nadležni sud u sjedištu Banke, osim ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

### **15. IZMJENE I DOPUNE OVIH OPĆIH UVJETA**

Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta u skladu sa zakonskim propisima i poslovnom politikom Banke. O izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta Banka će obavijestiti Korisnika kartice najkasnije 2 mjeseca prije predloženog datuma početka primjene izmjene ili dopune pisanim putem ili putem svojih distribucijskih kanala.

Ako Korisnik kartice do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća, smatra se da ih je prihvatio. Ako se Korisnik kartice u

ostavljenom roku u pisanom obliku očituje da ne prihvaća izmjene i dopune ovih Općih uvjeta, dužan je karticu (osnovnu i dodatne) prerezati i odmah vratiti Banci. U tom slučaju Korisniku kartice dospijevaju na naplatu, u cijelosti, sve tražbine Banke po osnovnoj i dodatnim karticama koje je dužan podmiriti u roku od 30 dana od dana slanja pisane obavijesti.

## 16. ZAVRŠNE ODREDBE

Uz ove Opće uvjete za izdavanje i korištenje MasterCard charge kartice primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkih osoba - Potrošačima, te Opći uvjeti poslovanja s klijentima - potrošačima, te odluke, akti i upute koje Banka u svom redovnom poslovanju donosi, a koji su dostupni na internetskim stranicama Banke ([www.kbz.hr](http://www.kbz.hr)), kao i u svim Poslovnica Banke, te zakonski i podzakonski propisi.

Ovi Opći uvjeti objavljeni su na internetskim stranicama Banke dana 09.05.2018. godine, a u primjeni su od 25.05.2018. godine.

Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta donose se radi usklađenja s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja za izdavanje i korištenje EuroCard Master Card kartice za fizičke osobe, broj U-7-10/2011 od 08.03.2011. godine.

U Zagrebu, 09.05.2018. godine  
Broj: U-7-22/2018.

Predsjednik Uprave  
Boris Zadro