

## OPĆI UVJETI I PRAVILA ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE MASTERCARD GOLD KARTICE ZA POTROŠAČE

Izdavatelj ovih Općih uvjeta je: Hypo Alpe-Adria-Bank d.d., Slavenska avenija 6, 10 000 Zagreb, OIB 1403633387, elektronska adresa: info.hr@[hypo-alpe-adria.hr](http://hypo-alpe-adria.hr) (u daljnjem tekstu: Banka).

Sukladno Zakonu o kreditnim institucijama Banka je od Hrvatske narodne banke dobila odobrenje za rad, upisana je u sudski registar /MBS 080072083/ za pružanje bankovne usluge i osnovne i dodatne financijske usluge. Nadležno tijelo za superviziju poslovanja Banke je Hrvatska narodna Banka.

Ovim Općim uvjetima regulirana su međusobna prava i obveze Banke i korisnika MasterCard Gold kartice (u daljnjem tekstu: Korisnik) i sastavni su dio Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju MasterCard Gold kartice (u daljnjem tekstu: Ugovor).

### Značenje pojedinih pojmova:

#### potrošač

-svaka fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja;

#### rezident

-fizička osoba hrvatski državljanin koji ima prebivalište u Republici Hrvatskoj te strani državljanin koji u Republici Hrvatskoj boravi na osnovi važeće dozvole boravka u trajanju najmanje 183 dana;

#### nerezident

-fizička osoba koja ima prebivalište u inozemstvu, neovisno o njenom državljanstvu;

#### platitelj

-fizička osoba koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa ili, ako račun za plaćanje ne postoji, fizička osoba koja daje nalog za plaćanje;

#### primatelj plaćanja

-fizička ili pravna osoba za koju su namijenjena novčana sredstva, koja su bila predmet platne transakcije;

#### -bankovna usluga

-u smislu ovih Općih uvjeta je usluga otvaranja i vođenja svih vrsta bankovnih proizvoda te naplata naknada za vođenje, ugovaranje i izvršenje usluga, te obračun i pripis kamata

#### platna transakcija

-radnja kupovine ili podizanja gotovine koju obavi korisnik kartice ili izravno terećenje koje je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja

#### nacionalna platna transakcija

-platna transakcija u čijem izvršenju sudjeluje platitelj pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji posluje u Republici Hrvatskoj;

#### međunarodna platna transakcija

-platna transakcija u čijem izvršenju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima treće države;

#### prekogranična platna transakcija

-platna transakcija u čijem izvršenju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima druge države članice;

#### država članica

-država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru;

#### treća država

-do pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji svaka strana država, a nakon pristupanja država koja nije država članica;

#### domaća valuta

-službena valuta Republike Hrvatske; valuta HRK (kuna);

#### strana valuta

-valute država članica i trećih država;

#### MasterCard Gold platna kartica

-sredstvo koje omogućuje izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotovog novca i /ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju uz odgodu podmirenja obveza (u daljnjem tekstu; Kartica);

#### Okvirni ugovor o izdavanju i korištenju MasterCard Gold kartice

-ugovor o poslovanju karticom jest ugovor ili drugi dokument na temelju kojega korisnik s bankom uređuje ugovorni odnos s namjenom poslovanja s karticom (u daljnjem tekstu: Ugovor);

#### pristupnica

-zahtjev za izdavanje MasterCard Gold kartice i sastavni je dio općih uvjeta i Ugovora;

#### korisnik

-fizička osoba koja sklopi Ugovor s Bankom i kojoj Banka izdaje karticu;

#### dodatni korisnik

-od strane Korisnika ovlaštena osoba za korištenje kartice;

#### osnovna kartica

-kartica izdana Korisniku;

#### dodatna kartica

-kartica koja se na temelju zahtjeva Korisnika i uz njegovu suglasnost izdaje dodatnom korisniku sukladno ovim Općim uvjetima. Dodatna kartica ima svoj broj koji je različit od broja osnovne kartice;

**zamjenska kartica**

-kartica koja se izdaje korisniku kartice u zamjenu za izgublenu, ukradenu, oštećenu karticu ili zbog promjene osobnih podataka;

**referentni mjenjački tečaj**

-mjenjački tečaj koji nude međunarodni kartični sustavi (MasterCard International) koji se koristi kao temelj za izračun razmjene novčanih valuta i dostupan je izvoru javnosti;

**PIN**

-osobni identifikacijski broj-zaporka pomoću koje se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja platne kartice;

**sigurnosni kod**

-troznamenkasti broj zapisan na poledini potpisne trake koji se prvenstveno koristi prilikom obavljanja platnih transakcija preko primatelja plaćanja bez prisustva kartice (Internet, katalogska prodaja);

**Skimming**

-proces kopiranja platne kartice i korištenja duplikata kartice bez znanja odnosno pristanka imatelja kartice;

**datum valute**

-dan kada Banka odobri ili tereti račun i uzima se u obzir kod obračuna kamata;

**trajni nositelj podataka**

-svaki instrument koji korisniku omogućava pohranu podataka naslovljenih na njega osobno tako da su dostupni za daljnju uporabu toliko dugo koliko je potrebno za namjene tih podataka i koji omogućava nepromijenjenu reprodukciju pohranjenih podataka kao što je npr. obavijest u papirnom obliku ili elektronski oblik obavijesti u PDF obliku;

**obavijest o učinjenim transakcijama**

-pisana obavijest Korisniku kartice o izvršenim platnim transakcijama i troškovima učinjenima korištenjem kartica, naknadama, članarinama, ukupnom iznosu dospjelih obveza i drugim informacijama;

**bankomat**

-samouslužni uređaj za isplatu gotovine;

**EFT POS (Point of sale)**

-prihvatni uređaj preko kojeg se transakcije provode elektronskim putem.

**OSIGURANJE OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA**

Sve informacije i podaci prikupljeni pri pružanju usluga po ovim Općim uvjetima smatraju se bankovnom tajnom. Banka smije podatke koji se smatraju bankovnom tajnom dostaviti samo Korisniku, nadležnim tijelima i drugim institucijama, na pisani zahtjev, sukladno Zakonu o kreditnim institucijama

Korisnik izrijeком dopušta Banci da prikuplja informacije o njegovim osobnim i ostalim podacima, pokretnoj i nepokretnoj imovini, obvezama, dionicama i vrijednosnim papirima, brojevima računa u bankama i ostalim financijskim institucijama, boravištu, OIB-u i ostalim

podacima koje Korisnik nije osobno dostavio Banci, a neophodni su zbog postizanja svrhe ovih Općih uvjeta te ostalih bankovnih usluga

**IZDAVANJE KARTICE**

Ugovorni odnos između Banke i Korisnika kartice nastaje sklapanjem Ugovora. Prije sklapanja Ugovora Banka Korisniku uručuje Pristupnicu i ove Opće uvjete s prilogima. Kartica se može izdati svakoj poslovno sposobnoj osobi, rezidentu ili nerezidentu Republike Hrvatske, uz uvjet da pruži dokaze kako može sigurno i na vrijeme podmirivati sve troškove i obveze nastale korištenjem Kartice. Podnositelj zahtjeva zahtjev podnosi popunjavanjem Pristupnice.

O izdavanju kartice odlučuje Banka sukladno poslovnoj politici Banke.

Banka će na zahtjev Korisnika odobriti najviše 3 (tri) dodatne kartice. Korisnik je dužan dodatne korisnike upoznati s ovim Općim uvjetima. Kartice se dostavljaju Korisniku preporučenom pošiljkom na adresu navedenu u pristupnici, a najkasnije sedam dana nakon toga se poštom Korisniku dostavlja PIN.

**OBNAVLJANJE KARTICE**

Ako Korisnik posluje sukladno Ugovoru i Općim uvjetima, Banka prije isteka valjanosti stare Kartice, bez ponovnog zahtjeva, izdaje Korisniku novu Karticu. Kartica se dostavlja Korisniku na isti način kao i inicijalno izrađena Kartica, a na zadnju poznatu adresu koju Banka ima u svojoj evidenciji.

**ODOBRAVANJE I KORIŠTENJE LIMITA PO KARTICI**

Odluku o visini limita po kartici donosi Banka. Limit se odobrava u domaćoj valuti i na raspolaganju je klijentu u okviru mjesečnog iznosa. Iznos dodijeljenog limita je promjenjiv, a Banka ga može naknadno smanjiti ili povećati, o čemu pismeno obavještava Korisnika.

Korisniku kartice dopuštena je potrošnja do iznosa odobrenog limita potrošnje koji se ne smije prekoračiti korištenjem osnovne i dodatnih kartica. Banka može odobriti promjenu limita potrošnje na temelju pisanog zahtjeva Korisnika kartice.

**KORIŠTENJE KARTICE**

Korisnik kartice mora karticu koristiti sukladno Ugovoru i ovim Općim uvjetima.

Rok valjanosti kartice naveden je na kartici. Korisnik kartice može koristiti karticu samo do roka koji je na njoj naznačen. Karticu čiji je rok valjanosti istekao, Korisnik kartice mora uništiti (prerezati) i baciti.

Korisnik platne kartice može:

- inicirati platne transakcije preko primatelja plaćanja u zemlji i inozemstvu na čijim prodajnim mjestima stoji istaknuta oznaka MasterCard;
- podizati gotovinu na bankomatima u zemlji i inozemstvu označenim oznakama MasterCard.

Platna transakcija smatra se autoriziranom kada je Korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije u unaprijed poznatom ili odabranom iznosu:

- putem PINa ili potpisom;

- davanjem podataka o kartici i unosom troznamenkastog koda za platne transakcije bez prisustva kartice.

Pri kupnji robe ili plaćanju usluga preko primatelja plaćanja Korisnik unosi PIN ili potpisuje potvrdu o kupnji (u daljnjem tekstu: potvrda). Potpis na potvrdi mora biti jednak potpisu na Kartici. Korisnik zadržava jedan primjerak potvrde za svoju evidenciju.

Korisnik Kartice dužan je na zahtjev prodavatelja robe ili usluga pokazati identifikacijski dokument.

Pri plaćanju roba i usluga preko primatelja plaćanja gdje se platna transakcija izvršava bez prisustva Kartice, Korisnik plaćanje obavlja tako da prodajnom mjestu daje podatke o Kartici (broj kartice, valjanost kartice, sigurnosni kod). Davanjem podataka o Kartici prodajnom mjestu Korisnik osigurava da je iznos transakcije pravilan i da će ga platiti sukladno Ugovoru i Općim uvjetima. Platne transakcije preko primatelja plaćanja gdje se platna transakcija izvršava bez prisutnosti Kartice Korisnik obavlja na vlastitu odgovornost i uz povećanju pažnju.

Izvršenje platnih transakcija podizanja gotovine i platnih transakcija iniciranih preko primatelja plaćanja dopušteno je u okviru posebnih limita koje određuje Banka.

Limiti za podizanje gotovine na bankomatima u zemlji i inozemstvu:

- dnevni limit 8.000,00 HRK u 10 transakcija;
- 4-dnevni limit 8.000,00 HRK u 10 transakcija.

Limiti za transakcije učinjene na EFT/POS uređajima i bankomatima u zemlji i inozemstvu:

- dnevni limit 100.000,00 HRK u 50 transakcija;
- 4-dnevni limit 200.000,00 HRK u 100 transakcija.

Platne transakcije koje prelaze navedene limite Banka će odbiti.

U slučaju kada Korisnik da suglasnost za izvršenje platne transakcije, više je ne može opozvati. Opoziv transakcije moguć je samo u slučaju izričitog dogovora između Korisnika i prodajnog mjesta.

Izvršene platne transakcije učinjene Karticom izražavaju se u domaćoj valuti.

Platne transakcije izvršene Karticom u valuti različitoj od domaće valute iz strane valute, preračunavaju se u valutu USD i zatim u domaću valutu prema tečaju međunarodnog sustava MasterCard International. Na visinu ovog tečaja Banka nema utjecaj. Mjenjački tečaj pojedine transakcije vidljiv je u Obavijesti o učinjenim transakcijama. Zbog višestrukog mijenjanja mjenjačkih tečajeva međunarodnih sustava tijekom dana, moguće je da su tečajevi za transakcije obavljene tijekom istog dana različiti.

Tečaj MasterCard International dostupan je javnosti na Web stranicama:

<https://www.mastercard.com/us/personal/en/cardholder/services/currencyconversion/index.html>

Korisnik kartice ne smije karticu koristiti u nezakonite svrhe, uključujući kupnju roba i usluga zabranjenih u Republici Hrvatskoj

## **MJERE KOJE KORISNIK MORA OSIGURATI PRILIKOM KORIŠTENJA KARTICE**

Kartica nije prenosiva na drugu osobu i može je koristiti isključivo Korisnik čije je ime otisnuto na kartici. Korisnik karticu ne smije uručiti drugoj osobi ili je na bilo koji drugi način namjerno otuđiti te time omogućiti neovlašteno korištenje kartice.

Odmah po prijemu kartice, Korisnik mora osigurati sigurnosne elemente kartice, a to su:

- obavijest o PIN-u dužan je odmah po primitku uništiti i mora ga zapamtiti;
- PIN ne smije nikome razotkriti, ne smije ga čuvati zajedno s karticom i ne smije ga zapisati na karticu;
- za izvršenje platnih transakcija bez prisustva kartice, korisnik ne smije otkriti podatke o PIN-u;
- nakon nastanka štetnog događaja PIN ne smije biti dostupan trećim osobama;
- svaku sumnju na zlouporabu PIN-om Korisnik je dužan odmah prijaviti Banci;
- karticu mora odmah po primitku potpisati jer je nepotpisana kartica nevažeća, a za eventualnu štetu odgovara Korisnik;
- Korisnik je dužan osigurati da se postupci s Karticom kod primatelja plaćanja izvode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom te je dužan voditi brigu da suglasnost za izvršenje platne transakcije daje za unaprijed poznati ili odabrani iznos, inače to čini na vlastitu odgovornost.

Ako Korisnik pronađe svoju već opozvanu Karticu, više je ne smije koristiti već je dužan prerezati je i baciti. Korisnik može u svako vrijeme opozvati dodatnom korisniku ovlaštenje po dodatnoj kartici. Izjava o opozivu proizvodi pravni učinak prema Banci od njenog primitka u Banku. Nakon opoziva dodatne Kartice ili smrti dodatnog korisnika Kartice, Korisnik je dužan banci vratiti dodatnu Karticu. Ako korisnik ne vrati dodatne Kartice, odgovoran je za sve posljedice koje bi nastale zbog korištenja Kartice nakon opoziva punomoći.

Banka ne odgovara za zlouporabu Kartice na prodajnom mjestu.

## **PODMIRENJE OBVEZA**

Banka jednom mjesečno dostavlja Korisniku Obavijest o učinjenim transakcijama.

Korisnik kartice dužan je podmiriti nastale obveze u iznosu navedenom u Obavijesti i do datuma dospjeća sukladno platnom nalogu priloženom u Obavijesti.

Ako osnovni korisnik kartice ne izvrši uplatu dospjelog iznosa obveza na određeni datum, Banka će obračunati i naplatiti zateznu kamatu od datuma dospjeća u visini propisanoj zakonom.

## **PRIJEBOJ POTRAŽIVANJA**

Banka može izvršiti prijeboj međusobno dospjelih potraživanja koja ima prema Korisniku s bilo kojeg računa, štednog uloga, odnosno novčanog pologa Korisnika. Prijeboj će izvršiti u skladu s aktima Banke i sukladno odredbama pojedinog ugovora zaključenog između Banke i Korisnika, te pozitivnim zakonskim propisima.

U slučaju naplate dospjele i nepodmirene Korisnikove tražbine prema Banci iz oročenog depozita Korisnika, Banka može isti razročiti u cijelosti ili djelomično i prije isteka roka oročenja.

## **INFORMIRANJE KORISNIKA**

Banka će jednom mjesečno putem Obavijesti o učinjenim transakcijama Korisnika obavještavati o svim izvršenim i

primljenim platnim transakcijama. Za svaku platnu transakciju Banka će Korisniku dati informaciju:

- o broju referencije koja omogućuje identifikaciju platne transakcije;
- o platitelju, kada se radi o primljenim transakcijama;
- o iznosu i valuti platne transakcije;
- o iznosu naknade;
- o tečaju koji je primijenjen, ako je obavljeno preračunavanje;
- o datumu valute terećenja ili odobrenja računa.

Putem Obavijesti o učinjenim transakcijama Banka će Korisnika također informirati:

- o visini odobrenog limita po kartici;
- o ukupnom iznosu dospjelih obveza;
- o datumu dospjeća obveza;
- o iznosu kamate ako je naplaćena;
- o promjeni Općih uvjeta i pravila u roku propisanim zakonom.

Obavijest o učinjenim transakcijama dostavlja se Korisniku sukladno načinu utvrđenom na pristupnici i do datuma dospjeća obveza utvrđenom u pristupnici.

Ako Korisnik kartice ne primi Obavijest o učinjenim transakcijama najkasnije 10 (deset) dana od odabranog datuma dospjeća plaćanja, dužan je o tome obavijestiti Banku, jer se u protivnom ona smatra uredno dostavljenom. Korisnik i dodatni korisnik dužni su čuvati potvrde o karticom obavljenim platnim transakcijama. Korisnik mora nakon primitka Obavijesti o učinjenim transakcijama kontrolirati sukladnost Obavijesti i sačuvanih potvrda o obavljenim platnim transakcijama.

U Obavijesti o učinjenim transakcijama Korisnika uključene su i sve platne transakcije učinjene dodatnim karticama.

U slučaju dostave Obavijesti o učinjenim transakcijama putem pošte, smatra se da je ista pravilno uručena ako je poslana na zadnju poznatu adresu Korisnika koju Banka ima u svojoj evidenciji.

Korisnik Banku mora obavijestiti u roku od 8 dana od dana nastanka promjene o svim promjenama osobnih i drugih podataka. Banka ne odgovara za štetu nastalu zbog nepoštivanja obveza glede dostave promjena.

## REKLAMACIJE I PRITUŽBE KORISNIKA

Korisnik podnosi reklamaciju osobno u svakoj poslovnic Banke odnosno istu može poslati poštom na adresu Hypo Alpe-Adria-Bank d.d., 10000 Zagreb, Slavonska avenija 6 ili na elektronsku adresu : [info.hr@hypo-alpe-adria.hr](mailto:info.hr@hypo-alpe-adria.hr).

Banka će na zaprimljenu pritužbu odgovoriti sukladno važećim propisima u pisanom obliku, te odgovor dostaviti Korisniku na način koji je zatražio.

### Reklamacija za neautoriziranu platnu transakciju

Korisnik je dužan odmah po saznanju obavijestiti Banku o neautoriziranim, neizvršenim ili nepravilno izvršenim platnim transakcijama. Po isteku roka od 13 mjeseci od dana terećenja računa, odnosno odobrenja računa o čemu je Korisnik bio obaviješten putem Obavijesti o učinjenim transakcijama, gubi pravo na prigovor.

Za platne transakcije kod kojih Korisnik osporava autorizaciju Banka će u postupku reklamacije provjeriti postupak autorizacije, odnosno utvrditi je li platna transakcija bila provedena u skladu s definiranim postupcima, je li pravilno zabilježena i proknjižena, te je li

na knjiženje utjecao tehnički kvar ili drugi nedostatak. Kada Banka utvrdi da se radi o autoriziranoj, odnosno ispravno izvršenoj transakciji, Banka će Korisniku predočiti dokaze o autorizaciji odnosno o ispravno izvršenoj transakciji.

U slučaju kada se uistinu radi o neautoriziranoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj transakciji, Banka će Korisniku bez odgađanja vratiti taj iznos uvećan za kamatu te izvršiti povrat naknade ako je plaćena, a u slučaju terećenja računa dovesti račun u stanje koje bi odgovaralo stanju računa da platna transakcija nije ni bila izvršena.

Iznimno, Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa od 1.125,00 HRK ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili posljedica druge zloporabe platnog instrumenta ukoliko Korisnik nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja platnog instrumenta, a u punom iznosu za izvršene neautorizirane platne transakcije ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obveza koje proizlaze iz Ugovora i ovih Općih uvjeta odnosno općih uvjeta koji reguliraju platni instrument koji koristi.

Korisnik ne odgovara za neautorizirane platne transakcije izvršene nakon što je obavijestio Banku, a izvršenje platne transakcije posljedica je korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili druge zloporabe platnog instrumenta, a ne radi se o prijevarnom slučaju korisnika platne kartice.

### Reklamacija za autoriziranu platnu transakciju

Korisnik može zatražiti povrat novčanih sredstava za autorizirane platne transakcije koje su izvršene od strane ili preko primatelja plaćanja u roku od 8 tjedana od dana terećenja računa.

Korisnik nema pravo tražiti povrat za autoriziranu pojedinačnu platnu transakciju ako je suglasnost za platnu transakciju dao izravno Banci, ako je raspolagao informacijom o budućoj platnoj transakciji najmanje četiri tjedna prije datuma dospjeća.

Banka će od platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki koje je Korisnik u zahtjevu naveo te ako ustanovi da su opravdane, u roku od deset (10) radnih dana od primitka reklamacije, vratiti puni iznos platne transakcije, odnosno dati obrazloženje za odbijanje povrata. Banka ne preuzima nikakvu odgovornost za kvalitetu i količinu robe odnosno usluge plaćene karticom. Reklamaciju u vezi s kvalitetom i količinom robe odnosno kvalitetom usluge, Korisnik kartice rješava s prodajnim mjestom.

### Pritužbe Korisnika

Korisnik koji se ne slaže s poslovanjem Banke ili njenim zaposlenicima prilikom obavljanja usluga sukladno s ovim Općim uvjetima odnosno dokumentom koji je izdala Banka može uložiti pritužbu. Rok za podnošenje pritužbe je 8 dana od dana primitka dokumenta, odnosno obavljanja usluge.

### IZGUBLJENA I UKRADENA KARTICA

Korisnik je obavezan odmah prijaviti gubitak odnosno krađu Kartice najbližoj poslovnic Banke na besplatni broj 0800 14 14 odnosno na broj telefona +3851 4898 111 za pozive iz inozemstva ili najbližoj banci koja ima istaknute oznake MasterCard, te istu prijavu pismeno potvrditi u najbližoj

poslovnici Banke radi sprječavanja daljnje zlorabe. Krađu platne kartice Korisnik platne kartice može prijaviti i najbližoj policijskoj postaji. Nakon primitka prijave o gubitku ili krađi platne kartice Banka će spriječiti svako daljnje korištenje, a Korisniku platne kartice na zahtjev izdati zamjensku platnu karticu. Trošak izdavanja nove, odnosno zamjenske platne kartice i /ili PIN-a nakon gubitka ili krađe snosi Korisnik kartice, u skladu s Odlukom o naknadama za usluge Banke.

Ako Korisnik platne kartice naknadno pronađe platnu karticu, ne smije se njome koristiti, već je dužan platnu karticu prerezati.

Radi osiguranja Korisnika od materijalne štete, Banka obavještava mrežu prihvatitelja kartica u sustavu MasterCard.

Na zahtjev Korisnika, koji podnese u roku od 18 mjeseci nakon prijave nestanka kartice, Banka će Korisniku dati odgovarajuće dokazne dokumente o prijavi s kojima raspolaze.

U slučaju gubitka ili krađe platne kartice i PIN-a Korisnik snosi svu financijsku odgovornost za troškove učinjene karticom do trenutka prijave gubitka platne kartice.

## **OGRANIČENJE ILI PRESTANAK PRAVA KORIŠTENJA KARTICE**

Banka može karticu bilo kada blokirati u sljedećim slučajevima:

- Korisnik kartice krši odredbe Ugovora ili Općih uvjeta;
- Korisnik ne ispunjava obveze iz naslova korištenja kartice ili bilo koje druge obveze prema Banci;
- u slučaju primitka sudske, porezne ili druge odluke državnog tijela;
- kad postoji sumnja da je kartica bila korištena na prodajnom mjestu na kojemu je bio instaliran uređaj za kopiranje kartice ili da postoji mogućnost korištenja kartice na prijevazu (npr. skimming);
- na pismeni zahtjev Korisnika;
- ako Korisnik kartice prijavi gubitak, krađu ili zlorabu kartice.

Kartica je vlasništvo Banke i na njezin zahtjev mora biti vraćena.

Banka će Korisnika obavijestiti o blokadi odnosno ograničenju korištenja kartice (i ako je moguće o razlozima) odmah nakon blokade odnosno ograničenja korištenja kartice. Korisnik je dužan o blokadi odnosno ograničenju korištenja kartice obavijestiti sve dodatne korisnike kartice. Nakon što prestanu razlozi za blokadu, Banka će omogućiti korištenje kartice odnosno zamijenit će je novom, ukoliko se prethodno blokirana kartica više ne može ili ne smije koristiti.

## **NAKNADE**

Prije sklapanja Ugovora Korisniku su od strane Banke pružene sve informacije o naknadama, kamatnim stopama i referentnom mjenjačkom tečaju. Za korištenje kartice Banka naplaćuje mjesečnu članarinu, naknade za podizanje gotovine na bankomatima i EFT POS uređajima, te naknade za ponovnu izradu kartice i/ili PINa. Sve naknade vezane uz karticu naplaćuju se sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke. Iznosi obračunatih naknada iskazani su u Obavijesti o učinjenim transakcijama.

U slučaju da Banka opozove karticu, kao i u slučaju da

karticu opozove Korisnik kartice, Korisnik kartice nema pravo na povrat naknada.

## **IZMJENA I OTKAZ OKVIRNOG UGOVORA**

### **Izmjena okvirnog ugovora**

U slučaju da Banka promijeni ove Opće uvjete, Korisnika će o tome obavijestiti dva mjeseca prije primjene izmijenjenih Općih uvjeta. Banka će Korisniku na ugovoreni način poslati prijedlog izmjena Općih uvjeta.

Ako Korisnik nije suglasan s izmjenama Općih uvjeta, može bez otkaznog roka i plaćanja naknade otkazati Ugovor sklopljen na temelju ovih Općih uvjeta. Otkaz Ugovora Korisnik mora predati najkasnije jedan dan prije predloženog datuma njegovog stupanja na snagu, odnosno početka važenja izmjena. Ako Korisnik u tom roku Banci ne priopći da se s izmjenama ne slaže, smatra se da je suglasan s izmjenama.

### **Otkaz Ugovora**

Ugovor prestaje važiti otkazom Ugovora od strane Banke ili Korisnika ili istekom roka na koje je ugovoren, ako je zaključen na određeno vrijeme. U slučaju otkaza Ugovora iz bilo kojeg razloga Korisnik je dužan u cijelosti izvršiti sve obveze iz Ugovora, nastale do dana otkaza Ugovora.

### **Redovan otkaz**

Ugovor prestaje istekom vremena na koje je sklopljen ili sukladno ovim Općim uvjetima. Korisnik može u suglasnosti s Bankom bilo kada pismeno otkazati Ugovor uz otkazni rok od mjesec dana.

Korisnik mora u roku od 60 dana prije isteka valjanosti kartice Banci dostaviti informaciju ako karticu više ne želi koristiti nakon isteka valjanosti, u protivnom će kartica biti izrađena.

Banka može otkazati Ugovor koji je sklopljen na neodređeno vrijeme bez navođenja razloga, s otkaznim rokom od 2 (dva) mjeseca. Obavijest o otkazu Ugovora Banka dostavlja Korisniku na jasan i razumljiv način, pisano putem pošte na zadnju poznatu adresu Korisnika. U slučaju otkaza Ugovora, Korisnik je dužan u cijelosti izvršiti sve obveze iz Ugovora, nastale do dana otkaza Ugovora.

Otkazni rok počinje teći od datuma slanja pisanog otkaza na adresu Korisnika, odnosno primitkom zahtjeva za otkaz Ugovora u Banci.

U slučaju otkaza Ugovora Banka može naplatiti naknadu Korisniku samo ako Korisnik otkazuje Ugovor prije isteka roka od 12 mjeseci od datuma sklapanja Ugovora. Banka će Korisniku naknade naplaćene unaprijed ( npr. članarina ) naplatiti razmjerno roku korištenja Kartice.

### **Izvanredni otkaz**

Banka Korisniku može otkazati Ugovor s petnaestodnevnom otkaznim rokom u sljedećim slučajevima:

- kada Korisnik krši odredbe ovog Ugovora i Općih uvjeta ili drugog ugovora koji ima sklopljen s Bankom;
- u slučaju nepodmirenja redovnih naknada i troškova nastalih vođenjem Računa i provođenja platnih transakcija;
- ako je prilikom sklapanja Ugovora dao neistinite podatke;

- na zahtjev zakonodavca ili nadzornog tijela.

## **MIRNO RJEŠAVANJE SPOROVA**

Eventualne sporove ili prigovore u vezi s obavljanjem usluga Korisnik i Banka će rješavati sporazumno.

Prigovor u vezi s obavljanjem usluga Korisnik Banci može dostaviti osobno, putem pošte na adresu Banke ili na elektronsku adresu Banke.

Ukoliko Korisnik nije suglasan s odlukom Banke povodom prigovora, može podnijeti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu.

U slučaju da Korisnik smatra da Banka pri obavljanju usluga na temelju ovih Općih uvjeta ne postupa sukladno odredbama Zakona o platnom prometu, ima pravo uložiti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu.

Hrvatska narodna banka, u svom očitovanju na prigovor Klijenta, može uputiti Klijenta na mogućnost provođenja postupka mirenja pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

Prigovor mora biti u pisanom obliku te mora sadržavati kratki zahtjev i sve činjenice na kojima Korisnik temelji svoj prigovor. Korisnik je dužan priložiti dokaze uz prigovor. Tijekom postupka mirenja stranke će se suzdržavati od pokretanja drugih sudskih ili arbitražnih postupaka za rješavanje spora o kojem se mirenje provodi, osim ako je to neophodno za očuvanje njihovih prava.

Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred Centrom ima svojstvo ovršne isprave.

Za rješavanje svih eventualnih sporova koji bi nastali na temelju ovih Općih uvjeta, a koje Korisnik i Banka ne bi uspjeli riješiti sporazumno, nadležan je stvarno nadležni sud za Banku, prema sjedištu Banke.

## **ZAVRŠNE ODREDBE**

Sastavni dio ovih Općih uvjeta je Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge Banke,

S danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti za izdavanje i korištenje MasterCard Gold kartice od 01. 12. 2010.godine.

Na Okvirni ugovor o izdavanju i korištenju MasterCard Gold kartice primjenjuju se ovi Opći uvjeti od 01. 01. 2011 godine.

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Korisnika koristi se hrvatski jezik, osim ako se Banka i Korisnik ne dogovore drugačije.

Za obavljanje usluga sukladno ovim Općim uvjetima i tumačenje koristi se isključivo pravo Republike Hrvatske.

Ovi Opći uvjeti bit će dostupni u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i bit će objavljeni na Internet stranici Banke: [www.hypo-alpe-adria.hr](http://www.hypo-alpe-adria.hr).

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 15.05. 2011. godine.

U Zagrebu, 08.03.2011.