

## OPĆI UVJETI I PRAVILA ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE MASTERCARD REVOLVING KREDITNE 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@hypo-alpe-adria.hr](mailto:info@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 Revolving kreditne kartice/revolving kredita (u daljnjem tekstu: Korisnik) i sastavni su dio Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju MasterCard Revolving kreditne kartice i revolving kredita (u daljnjem tekstu: Ugovor).

### 1. POJMOVNO ODREĐENJE

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

#### **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 sredstava, koja su bila predmet platne transakcije;

#### **transakcijski račun**

-tekući račun (u daljnjem tekstu: Račun) kojeg za

Korisnika otvara i vodi Banka u svrhu pružanja usluga platnog prometa i u druge svrhe povezane s obavljanjem bankovnih usluga;

#### **bankovna usluga**

-u smislu ovih Općih uvjeta predstavlja uslugu ugovaranja i vođenja računa za plaćanje putem kojih se izvršavaju platne transakcije te izdavanje platnih kartica kao sredstva plaćanja koje omogućuje izvršenje, autorizaciju i opoziv platnih transakcija potrošača i za koje Banka naplaćuje naknade;

#### **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 i 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 Revolving kreditna 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 plaćanja obveza i vezana je za revolving kredit ( u daljnjem tekstu: Kartica);

### Okvirni ugovor o izdavanju i korištenju MasterCard Revolving kreditne kartice i revolving kredita

-ugovor o poslovanju karticom jest ugovor ili drugi dokument na temelju kojeg korisnik s bankom uređuje ugovorni odnos s namjenom poslovanja karticom i korištenjem revolving kredita na koji je kartica vezana (u daljnjem tekstu: Ugovor);

### pristupnica

-zahtjev za izdavanje Mastercard Revolving kreditne 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 izdaje dodatnom korisniku na temelju zahtjeva Korisnika i uz njegovu suglasnost 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 izgubljenu, ukradenu, oštećenu karticu ili zbog promjene osobnih podataka;

### referentni mjenjački tečaj

-mjenjački tečaj koji nude međunarodni kartični sustavi (MasterCard International), a 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 poleđini potpisne trake koji se prvenstveno koristi prilikom obavljanja platnih transakcija preko primatelja plaćanja bez prisustva kartice (Internet kupovine, katalogska prodaja);

### skimming

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

### 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; 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, kamatama, minimalnom iznosu mjesečne otplate revolving kredita i drugim informacijama;

### revolving kredit

-kredit koji Banka odobrava u domaćoj valuti s mogućnošću višekratnog korištenja do ukupnog odobrenog iznosa. Svakim korištenjem kartice smanjuje se raspoloživi iznos revolving kredita, a svakom uplatom se obnavlja i ostvaruje pravo na novu potrošnju. Korisnik na pristupnici označava minimalni iznos podmirenja iskorištenog revolving kredita;

### račun revolving kredita

-uvjetni račun na kojem Banka evidentira dospjele i nedospjele obveze, obračunate kamate, naknade i ostale troškove nastale korištenjem revolving kredita;

### model otplate

-odabrani model podmirenja duga u postotku odabranom na pristupnici;

### minimalni iznos otplate

-iznos za koji se mjesečno tereti Račun Korisnika prema Obavijesti o učinjenim transakcijama (minimalno 100,00 HRK);

### datum valute

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

#### **referentna kamatna stopa**

-kamatna stopa koja se upotrebljava kao osnovica za izračunavanje kamata koje će se primjenjivati;

#### **bankomat**

-samouslužni uređaj za isplatu gotovine;

#### **EFT POS (Point of sale)**

-prihvatni uređaj preko kojeg se transakcije provode elektronskim putem;

#### **Hypo klub (dalje u tekstu: Program)**

-program nagrađivanja Članova kluba za korištenje Hypo Alpe-Adria kartica i redovnog plaćanja računa na način da Članovi prikupljaju bodove za svoju potrošnju i zamjenjuju ih za nagrade;

#### **Hypo klub račun**

- račun na kojem se prikupljaju i obračunavaju svi bodovi koje je Član stekao redovnim plaćanjem svojih obveza. Otvara se automatizmom i bez naknade;

#### **kartice koje sudjeluju u Programu**

-sudjelovanje u Programu dostupno je osnovnim i dodatnim korisnicima Visa Electron kartice, Maestro kartice, Visa Classic kartice, Mastercard Gold kartice, Visa Revolving kartice, Visa Revolving Grawe kartice i MasterCard Revolving kartice;

#### **član Hypo kluba**

- fizička osoba odnosno korisnik kartice koja sudjeluje u Programu;

#### **dodatni član kluba**

-automatski sudjeluje u Programu preko prijave osnovnog korisnika kartice i ne treba se posebno prijavljivati, ali se u Program ne može uključiti odvojeno od osnovnog korisnika kartice;

#### **bod**

-predstavlja vrijednost potrošenih sredstava preračunatu prema predefiniranim koeficijentima sukladno poslovnoj odluci Banke. Bodovi se sakupljaju svakim plaćanjem osobnim Hypo karticama na svim Prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu, plaćanjem roba ili usluga putem Interneta te podizanjem gotovine na bankomatima u zemlji i inozemstvu;

#### **aktivacijski bodovi**

-bodovi koji se Članu dodjeljuju jednokratno, prvim provlačenjem Visa Electron kartice, Maestro kartice, Visa Classic kartice, Mastercard Gold kartice, Visa Revolving kartice, Visa Revolving Grawe kartice i MasterCard Revolving kartice. Nakon ostvarenja aktivacijskih bodova, Član ne može dobiti sljedeće bodove provlačenjem Visa Electron i /ili Maestro

kartice;

#### **bonus bodovi**

-dodatni bodovi kojima Banka može nagraditi Članove na način i kroz vrijeme kako to utvrdi svojom poslovnom Odlukom.

## **2. OSIGURANJE OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA**

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

## **3. IZDAVANJE KARTICE**

Ugovorni odnos između Banke i Korisnika nastaje sklapanjem Ugovora. Prije sklapanja Ugovora Banka Korisniku uručuje Pristupnicu i ove Opće uvjete s prilogima, te nacrt Ugovora.

Kartica se može izdati svakoj poslovno sposobnoj fizičkoj osobi, rezidentu ili nerezidentu Republike Hrvatske, uz uvjet da pruži dokaze da može sigurno i na vrijeme podmirivati sve troškove i obveze nastale korištenjem kartice pod uvjetom da ima otvoren paket tekućeg računa Vaša sretna zvijezda. Podnositelj zahtjeva podnosi zahtjev za karticu popunjavanjem pristupnice paketa tekućeg računa Vaša sretna zvijezda. 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. Sukladno odluci Banke, Kartice se dostavljaju Korisniku ili preporučenom pošiljkom na zadnju poznatu adresu koju Banka ima u svojoj evidenciji ili Korisnik karticu podiže u poslovnici u kojoj je podnio zahtjev za izdavanje Kartice. PIN se Korisniku dostavlja putem pošte.

## **4. OBNAVLJANJE KARTICE**

Ako Korisnik posluje sukladno Ugovoru i Općim uvjetima, Banka prije isteka valjanosti stare Kartice, bez ponovnog zahtjeva, izdaje korisniku novu

Karticu. Kartica je valjana do zadnjeg dana u mjesecu naznačenom na kartici. Kartica se dostavlja korisniku na isti način kao i inicijalno izrađena Kartica.

## 5. 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 ne smije Karticu koristiti u nezakonite svrhe, uključujući kupnju roba i usluga zabranjenih u Republici Hrvatskoj.

## 6. MJERE KOJE KORISNIK MORA OSIGURATI PRILIKOM KORIŠTENJA KARTICE

Kartica nije prenosiva na drugu osobu i može je koristiti isključivo korisnik Kartice 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 PINu;
- 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;
- poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja na Kartici;
- Korisnik je dužan osigurati da se postupci 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 ju je dužan prerezati i baciti. Korisnik može u svako vrijeme dodatnom korisniku opozvati 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.

Za zlouporabu Kartice na prodajnom mjestu Banka ne odgovara.

## 7. ODOBRAVANJE I KORIŠTENJE REVOLVING KREDITA U OKVIRU LIMITA

Za potrebe korištenja i otplate revolving kredita otvara se račun revolving kredita.

Odluku o iznosu revolving kredita donosi Banka. Iznos revolving kredita je promjenjiv, a Banka ga može naknadno smanjiti ili povećati, o čemu pisanim putem obavještava Korisnika.

Povećanje revolving kredita može pisanim putem zatražiti i Korisnik. Odluku o odobrenju ili odbijanju zahtjeva donosi Banka bez obrazloženja. U svrhu donošenja odluke kod ovakvog zahtjeva, Banka je ovlaštena tražiti od Korisnika dodatne podatke o prihodima koje Korisnik ostvaruje, kao i dodatne instrumente osiguranja.

Korisniku je dopušteno korištenje Kartice do iznosa odobrenog revolving kredita koji se ne smije prekoračiti korištenjem osnovne i dodatnih kartica. U slučaju prekoračenja odobrenog revolving kredita, iznos za koji je kredit prekoračen dospijeva na naplatu u cijelosti na dan dospijeća plaćanja prema prvoj sljedećoj Obavijesti o učinjenim transakcijama. Korištenjem Kartice smanjuje se raspoloživi iznos revolving kredita za sve platne transakcije učinjene Karticom, a svakom uplatom kredit se obnavlja i ostvaruje pravo na novu potrošnju.

Izvršenje platnih transakcija podizanja gotovine i platnih transakcija iniciranih preko primatelja plaćanja dopušteno je u okviru posebnih limita, sukladno Odluci o limitima potrošnje po karticama u poslovanju sa građanstvom.

Platne transakcije koje prelaze navedene limite Banka će odbiti.

## 8. SUGLASNOST I OPOZIV SUGLASNOSTI ZA IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE (AUTORIZACIJA)

Korisnik Kartice može inicirati platne transakcije:

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

Platna transakcija smatra se autoriziranom kada je Korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije:

- putem PIN-a ili potpisom;
- davanjem podataka o Kartici i/ili unosom



troznamenkastog koda za platne transakcije bez prisustva Kartice;

- postupanjem Karticom na način kako to uvjetuje samoposlužni uređaj.

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 Kartice 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.

U slučaju kada Korisnik da suglasnost za izvršenje platne transakcije, transakcija se više 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.

## 9. PRIMITAK I IZVRŠENJE NALOGA ZA PLAĆANJE

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

Banka će zaprimljeni nalog izvršiti uz uvjet da je od prodajnog mjesta kao primatelja plaćanja, odnosno od drugog pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja, zaprimila nalog za terećenje.

Platne transakcije izvršene Karticom i transakcije uplate koje su u Banci identificirane kao izvorna uplata u korist kartice, a koje su izvršene u valuti različitoj od domaće valute preračunavaju se iz strane valute 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 na Obavijesti o učinjenim transakcijama. Zbog višestrukog mijenjanja mjenjačkih tečajeva međunarodnih sustava tijekom dana, moguće je da su tečajevi za transakcije obavljene tijekom istog dana različite.

Tečaj MasterCard Internationala dostupan je javnosti na Web stranicama:

<https://www.mastercard.com/hr/consumer/currency-conversion.html>.

## 10. INFORMIRANJE KORISNIKA

Banka će jednom mjesečno putem Obavijesti 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 obavještavati :

- o visini odobrenog revolving kredita;
- o iznosu raspoloživog preostalog kredita;
- o ugovorenom iznosu minimalne otplate revolving kredita;
- o visini kamatne stope koja se primjenjuje;
- o iznosu obračunate i pripisane kamate;
- o datumu dospijea obveza po revolving kreditu;
- o promjeni Općih uvjeta i pravila u roku propisanim zakonom.

Obavijest o učinjenim transakcijama dostavlja se Korisniku sukladno načinu utvrđenim na pristupnici i do datuma dospijea obveza utvrđenim u pristupnici. Korisnicima koji u obračunskom razdoblju nisu imali troškova, Obavijest o učinjenim transakcijama neće biti kreirana od strane Banke za takvo obračunsko razdoblje.

Ako Korisnik Kartice ne primi Obavijest o učinjenim transakcijama najkasnije 10 (deset) dana od odabranog datuma dospijea 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.

## 11. OTPLATA REVOLVING KREDITA

Potpisom Ugovora Korisnik ovlašćuje Banku da ugovoreni minimalni iznos dospjelih obveza nastao korištenjem Kartice Korisnika i dodatnih Kartica uvećan za eventualni prekoračeni iznos odobrenog revolving kredita te u slučaju otkaza Kartice za sve dospjele troškove po Kartici naplaćuje direktnim terećenjem transakcijskog računa Korisnika jednom mjesečno u cijelosti bez obzira na stanje na računu, a prema datumu navedenom u Obavijesti o učinjenim transakcijama.

Minimalni iznos otplate se određuje u postotku od iznosa iskorištenog revolving kredita za platne transakcije provedene karticom te cjelokupnog iznosa naknada i kamata odnosno minimalnom fiksnom iznosu (100,00 HRK). Postotak obveznog, minimalnog iznosa mjesečne otplate kredita je promjenjiv, određuje ga Banka sukladno uvjetima kreditiranja, a o njemu se osnovni korisnik kartice obavještava pisanim ili elektroničkim putem, putem Obavijesti o učinjenim transakcijama.

Korisnik Kartice je dužan po svakoj Obavijesti o učinjenim transakcijama osigurati sredstva na svojem Računu u iznosu minimalnog iznosa otplate na dan dospijeća plaćanja navedenog u obavijesti.

U slučaju da Korisnik nije osigurao raspoloživa novčana sredstva za platne transakcije i bankovne usluge na transakcijskom računu, Banka će platnu transakciju izvršiti iz nedopuštenog prekoračenja na računu.

Poslovanje po transakcijskim računima propisano je Općim uvjetima vođenja transakcijskog računa i pružanja usluga platnog prometa za potrošača.

U slučaju da Korisnik želi podmiriti iznos iskorištenog revolving kredita koji je veći od minimalnog iznosa otplate, može to učiniti platnim nalogom prema uputi za plaćanje navedenoj u Obavijesti o učinjenim transakcijama u bilo kojem iznosu i u bilo koje vrijeme.

Banka će staviti novčana sredstva na raspolaganje odmah nakon vremena primitka gotovog novca i odobriti račun revolving kredita s datumom valute na dan vremena primitka.

U slučaju da je takva uplata izvršena prije dospijeća plaćanja, ona ne utječe na redovito terećenje transakcijskog računa u iznosu minimalnog iznosa otplate navedenog u Obavijesti, jer će isti, neovisno o uplatama, na dan dospijeća plaćanja biti automatski terećen za minimalni iznos otplate.

U slučaju nastanka preplate po kartici, Banka ne vrši povrat preplaćenih sredstava na Račun, nego omogućuje Korisniku/dodatnom Korisniku korištenje preplaćenih sredstava putem Kartice, a u okviru revolving kredita odobrenog za Karticu, osim u slučaju Otkaza Ugovora.

## 12. 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.

## 13. KAMATE

Visina kamatne stope je fiksna za vrijeme trajanja valjanosti kartice koja je izdana korisniku. Rok valjanosti kartice naznačen je na Kartici.

Ukoliko bi visina fiksne kamatne stope u idućem razdoblju valjanosti kartice bila drugačija, Banka će o tome Korisnika obavijestiti 30 dana prije isteka roka kartice.

Kamata na revolving kredit obračunava se na iskorišteni iznos revolving kredita od datuma valute do konačne otplate revolving kredita, a plaća se mjesečno na dan dospijeća plaćanja prema Obavijesti.

Za negotovinske transakcije u tekućem obračunskom razdoblju Banka na Obavijesti o učinjenim transakcijama ne iskazuje kamatu za to vremensko razdoblje, već će ona biti iskazana i obračunata u sljedećoj Obavijesti-

Ako je Korisnik podmirio ukupan dug revolving kredita do dana dospijeća plaćanja navedenog na Obavijesti o učinjenim transakcijama, Banka ne zaračunava kamate. Od toga su izuzete transakcije podizanja gotovine na bankomatima za koje Banka obračunava i naplaćuje kamatu od datuma valute do datuma Obavijesti o učinjenim transakcijama prema Odluci Banke o kamatnim stopama.

Iznos obračunate kamate iskazuje se u Obavijesti o učinjenim transakcijama i uključuje se u cijelosti u minimalni iznos otplate.

Na prijevremeni ili preplaćeni iznos Banka ne obračunava i ne plaća Korisniku kamatu.

## 14. REKLAMACIJE I PRITUŽBE KORISNIKA

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

Banka će na zaprimljenu pritužbu odgovoriti u roku od 7 radnih dana sukladno važećim propisima u pisanom obliku, te dostaviti Korisniku na način koji je zatražio.

### 14.1. Reklamacija za platne transakcije

Korisnik je dužan odmah po saznanju, odnosno nakon dana saznanja, obavijestiti Banku o neautoriziranim, neizvršenim ili nepravilno izvršenim

platnim transakcijama. Danom saznanja za neautoriziranu/neizvršenu i/ili neuredno izvršenu platnu transakciju smatra se dan kada je Banka Korisniku dostavila ili učinila dostupnom na ugovoreni način Obavijest u kojoj je ta platna transakcija bila ili morala biti evidentirana.

Po isteku roka od 13 mjeseci od dana terećenja računa, odnosno odobrenja računa o čemu je Korisnik bio obaviješten putem Obavijesti o učinjenim transakcijama, Korisnik 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 da li je na knjiženje utjecao tehnički kvar ili drugi nedostatak. Kada Banka utvrdi da se radi o autoriziranoj, odnosno ispravno izvršenoj transakciji Banka će Korisniku predložiti dokaze o autorizaciji odnosno o ispravno izvršenoj transakciji.

U slučaju kada se uistinu radi o neautoriziranoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj transakciji Banka će iznos neautorizirane platne transakcije Korisniku odmah bez odgađanja vratiti taj uvećan za kamatu te izvršiti povrat naknade ako je plaćena, a u slučaju terećenja računa revolving kredita 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 prijeverno 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 prijevernom slučaju Korisnika platne Kartice.

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.

#### 14.2. Pritužbe

Korisnik koji se ne slaže s poslovanjem Banke ili njezinim zaposlenicima prilikom obavljanja usluga sukladno s ovim Općim uvjetima odnosno

dokumentom kojeg je izdala Banka može uložiti pritužbu. Rok za podnošenje pritužbe je 8 dana od dana primitka dokumenta, odnosno obavljanja usluge.

#### 15. IZGUBLJENA I UKRADENA KARTICA

Korisnik je obavezan odmah prijaviti gubitak odnosno krađu Kartice najbližoj poslovnicu Banke na besplatni broj 0800 14 14 odnosno na broj telefona +3851 6030 000 za pozive iz inozemstva ili najbližoj banci koja ima istaknute oznake MasterCard, te istu prijavu pismeno potvrditi u najbližoj poslovnicu Banke radi sprječavanja daljnje zloporabe. 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 raspolaže.

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.

#### 16. 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;
- ako nastupe takve okolnosti koje utječu na kreditnu izloženost Korisnika po svim izdanim mu karticama, urednost podmirenja obveza, navike potrošnje te imovinskom stanju Korisnika;
- 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 prijevau (npr. skimming);

- na pismeni zahtjev korisnika;
- ako Korisnik Kartice prijavi gubitak, krađu ili zlouporabu Kartice.

Kartica je vlasništvo Banke i na njen 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.

U slučaju blokade Kartice kod postojanja sumnje da je Kartica bila korištena na prodajnom mjestu na kojemu je bio instaliran uređaj za kopiranje Kartice ili da postoji mogućnost korištenja Kartice na prijevau (npr. skimming), kao i ako Korisnik kartice prijavi gubitak, krađu ili zlouporabu Kartice, Zahtjev za zamjenom nužno je podnijeti u roku od 90 dana od trenutka prijave gubitka, krađe ili zlouporabe Kartice. Nakon navedenog roka nije moguće izvršiti zamjenu te se podnosi Zahtjev za izdavanje Kartice sukladno članku 3. IZDAVANJE KARTICE ovih Općih uvjeta.

## 17. HYPO KLUB

### OPĆI UVJETI I PRAVILA

Hypo klub (dalje u tekstu: Program) je program nagrađivanja Članova kluba za korištenje Hypo Alpe-Adria kartica i redovnog plaćanja računa na način da Članovi kluba prikupljaju bodove za svoju potrošnju i zamjenjuju ih za nagrade prema niže utvrđenim Općim uvjetima i pravilima.

Program nema svojstvo igre niti zabave. Ishod nagrađivanja u ovom programu je izvjestan te svaki sudionik Programa koji ispuni uvjete, stječe pravo na nagradu.

Korisnik debitne/kreditne/kartice s odgodom plaćanja je ugovaranjem Osnovne debitne/kreditne/kartice s odgodom plaćanja automatski uključen u Program bez potrebe posebnog učlanjenja, osim ukoliko se tome izričito usprotivi.

Korisnik Osnovne kreditne/kartice s odgodom plaćanja sakuplja bodove u programu prilikom svakog plaćanja svim osnovnim i dodatnim Hypo osobnim kreditnim/karticama s odgodom plaćanja (Visa Classic, MasterCard Gold, Visa Revolving, Visa Revolving Grawe, MasterCard Revolving).

Aktivacijski bodovi se Članu kluba dodjeljuju jednokratno, prvim provlačenjem Visa Electron kartice, Maestro kartice, Visa Classic kartice, Mastercard Gold kartice, Visa Revolving kartice,

Visa Revolving Grawe kartice, MasterCard Revolving kartice.

Nakon ostvarenja aktivacijskih bodova, Član kluba ne može dobiti sljedeće bodove provlačenjem Visa Electron i /ili Maestro kartice.

Bodovi koje sakupe korisnici dodatnih kartica pribrajaju se sakupljenim bodovima osnovnog korisnika. Obračun bodova obavlja se jednom mjesečno. Sakupljenim bodovima može raspolagati isključivo korisnik Osnovne kreditne/kartice s odgodom plaćanja.

Bodovi se sakupljaju svakim plaćanjem osobnim Hypo karticama na svim Prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu, plaćanjem roba ili usluga putem Interneta te podizanjem gotovine na bankomatima u zemlji i inozemstvu.

Sudjelovanje u Programu, odnosno članarina se ne naplaćuje. Članovi će prihvatiti da se program može izmijeniti, u cijelosti ili dijelom o čemu će svi članovi bit obaviješteni 90 dana prije stupanja nove odluke na snagu. Bodovi osvojeni u Programu nemaju gotovinsku vrijednost.

Sakupljene bodove u Programu Član kluba može realizirati jedino uz uvjet da su na dan zahtjeva sva dospjela dugovanja po karticama s kojima sudjeluje u Programu podmirena te da kartice nisu vraćene ili opozvane od strane Banke. Ako stanje na računu bilo koje uključene kartice nije u skladu s prethodnim stavkom, Banka zadržava pravo odbiti zahtjev Člana kluba za realizaciju nagrade.

Bod predstavlja vrijednost potrošenih sredstava preračunatu prema predefiniranim koeficijentima sukladno poslovnoj odluci Banke.

Banka ima pravo izmijeniti vrijednost bodova/visinu koeficijenata za njihov izračun, svakodobno, bez prethodne obavijesti klijenta/Člana kluba o tome.

Devizni troškovi obračunavaju se po mjenjačkom tečaju koji nude međunarodni kartični sustavi i koji se koristi kao temelj za izračun razmjene novčanih valuta i dostupan je izvoru javnosti na dan formiranja računa na način da jedna devizna jedinica donosi onoliko bodova koliki je njezin iznos u kunama.

Za potrošnju nastalu korištenjem kreditne kartice Član kluba će osvojiti bodove pod uvjetom da je ukupan iznos mjesečne obveze plaćanja za Kreditnu karticu plaćen u cijelosti (po Ugovoru minimalni iznos otplate po revolving kreditu i svi troškovi koji po Ugovoru dolaze na naplatu u ukupnom iznosu).

Minimalni potrebni broj bodova nakon kojeg je moguće zamijeniti nagradne bodove za predmete iz Programa iznosi 3.000 bodova.

Bodovi osvojeni i upisani na Pregledu stanja bodova Člana kluba tijekom jedne godine, prenose se dalje. Bodovi traju 3 godine od pripisa za svaki osvojeni bod, nakon toga bit će automatski poništeni. Istekom prvog trogodišnjeg ciklusa skupljanja bodova, započinje novi trogodišnji ciklus i tako redom.



Jednom otkupljeni bodovi ne mogu se vraćati u Program.

U sustav bodovanja ne ulaze troškovi provizije bankomata u zemlji i inozemstvu, Hypo Alpe-Adria bankomata, revolving zatezna kamata, prekoračenje limita, kamate revolving kartica, povrat naknada, zatezna kamata, hitna izrada kartice, upisnina i članarina osnovnih i dodatnih korisnika, storno troškova opomene, storno upisnine/članarine i storno zatezne kamate.

U slučaju smrti Člana kluba nema prijenosa bodova na nasljednike, bodovi će biti automatski poništeni.

Zahtjev za realizaciju nagrade mora zatražiti Član kluba u poslovnicu Banke ili putem aktiviranog korisničkog računa na [www.hypo-klub.hr](http://www.hypo-klub.hr)

U roku od 45 dana od dana zaprimanja zahtjeva za zamjenu, a pod uvjetom da Član kluba ima na raspolaganju za zamjenu najmanje onaj broj nagradnih bodova potreban za zamjenu, te da broj nagradnih bodova zadovoljava utvrđeni kriterij minimalnog iznosa nagradnih bodova potrebnih za zamjenu, Banka će izvršiti zamjenu nagradnih bodova u bodove u Programu.

Ponuda robe i usluga u Programu podložna je svakodobnim promjenama i ograničenjima.

Ukoliko je predmet koji je Član kluba preuzeo oštećen prije preuzimanja, Član kluba ima pravo na reklamaciju u roku od osam dana od dana preuzimanja, te u tom roku može zatražiti zamjenu dostavljenog predmeta novim istim predmetom, ukoliko je takav na raspolaganju. Ukoliko takav predmet nije na raspolaganju Članu kluba će biti vraćeni nagradni bodovi osim ako Član kluba nije zatražio drugi predmet iz Programa.

Kod poklon bonova Prodavatelj i Banka ne odgovaraju za gubitak ili krađu istoga. Prodavatelj i Banka također ne odgovaraju za neiskorištene poklon bonove, te Član kluba nema pravo tražiti povrat novca za neiskorišten Poklon bon. Poklon bon se u pravilu može koristiti jednokratno i nije zamjenjiv za novac. Vrijednost kupnje može biti isključivo jednaka ili veća od vrijednosti bona. Ukoliko je vrijednost odabrane robe veća od vrijednosti označene na poklon bonu, Član kluba koji poklon bon koristi, mora nadoplatiti razliku za izabranu robu. Prilikom predaje robe Članu kluba koji koristi poklon bon, Prodavatelj će izdati maloprodajni račun. Reklamacije na robu koja je preuzeta korištenjem poklon bona mogu se vršiti isključivo uz predočenje maloprodajnog računa, na prodajnom mjestu gdje je roba kupljena.

Član kluba sve ostale reklamacije podnosi osobno u svakoj poslovnicu Banke, odnosno istu može poslati poštom na adresu Hypo Alpe-Adria-Bank d.d., 10000 Zagreb, Slavonska avenija 6 ili na elektronsku adresu: [hypo-klub@hypo.hr](mailto:hypo-klub@hypo.hr). Banka će na zaprimljenu pritužbu odgovoriti sukladno važećim

propisima u pisanom obliku, te dostaviti odgovor Članu kluba na način koji je zatražio.

Banka ne jamči da će bilo koji predmet naveden na [www.hypo-klub.hr](http://www.hypo-klub.hr) biti na raspolaganju za zamjenu nagradnih bodova u trenutku obrade zahtjeva za zamjenu bodova.

Hypo Alpe-Adria-Bank d.d. može nagraditi bonus bodovima na način i kroz vrijeme kako to utvrdi svojom odlukom.

Ako Član kluba otkáže sudjelovanje u programu i vrati sve kartice, svi osvojeni bodovi u programu bit će automatski poništeni.

Član kluba može izgubiti pravo sudjelovanja u programu kao i osvojene bodove ako u bilo kojem trenutku prekrši ove Opće uvjete i pravila.

Član kluba koji više ne želi sudjelovati u Programu može tražiti zatvaranje Hypo klub računa isključivo u poslovnicu Banke.

## 18. NAKNADE

Prije sklapanja Ugovora korisniku su od strane Banke pružene sve informacije o naknadama, kamatnim stopama i referentnom mjenjačkom tečaju. Sve naknade Banka naplaćuje 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.

## 19. IZMJENA I OTKAZ OKVIRNOG UGOVORA

### 19. 1. Izmjena okvirnog ugovora

U slučaju da Banka promijeni ove Opće uvjete, o tome će obavijestiti Korisnika 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.

### 19. 2. Otkaz Ugovora

Ugovor prestaje važiti otkazom Ugovora od strane Banke ili Korisnika ili istekom roka na koji 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.

### 19. 3. Redovan otkaz

Ugovor prestaje istekom vremena na koji 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 najmanje 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.

### 19. 4. Izvanredni otkaz

Banka Korisniku može otkazati Ugovor s petnaestodnevnom otkaznom 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 provođenjem platnih transakcija kao i obveza po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom;
- ako nastupe ili prijeti nastup drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da povećavaju rizik i da Korisnik neće ispuniti obveze;
- ako je prilikom sklapanja Ugovora dao neistinite podatke;
- u slučaju proteka roka od 90 dana od trenutka prijave gubitka, krađe ili zlouporabe Kartice;
- na zahtjev zakonodavca ili nadzornog tijela;
- ako Korisnik svojim poslovanjem narušava ugled Banke;
- ako Korisnik postupa suprotno prisilnim propisima RH i moralu društva.

### 20. 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 može Banci dostaviti osobno, poštom na adresu Banke ili na elektronsku adresu Banke.

Ukoliko Korisnik nije suglasan s odlukom Banke u 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 odredbi Zakona o platnom prometu, ili smatra da se Banka ne pridržava odredbi Uredbe (EZ) br. 924/2009 ili Uredbe (EU) br.260/2012, odnosno odgovorom Banke na prigovor nisu ispunjena njegova očekivanja, ima pravo uložiti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu.**

Hrvatska narodna banka u svom očitovanju na prigovor Korisnika banke može uputiti Korisnika na mogućnost provođenja postupka mirenja pri ovlaštenom Centru za mirenje.

Prigovor treba biti u pisanom obliku te 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 gore navedenim Centrom ima svojstvo ovršne isprave.

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.

### 21. ZAVRŠNE ODREDBE

Sastavni dio ovih Općih uvjeta su:

- Pristupnica;
- Izvadak iz Odluke o naknadama za usluge Banke;
- Izvadak iz Odluke o visini aktivnih kamatnih stopa u poslovanju s građanstvom;
- Izvadak iz Odluke o limitima potrošnje po karticama u poslovanju s građanstvom.

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.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti i pravila za izdavanje i

korištenje MasterCard Revolving kartice u primjeni od **26.05.2013.** godine.

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)

Na Okvirne ugovore o izdavanju i korištenju MasterCard revolving kreditne kartice primjenjuju se ovi Opći uvjeti od **10.02.2014.** godine.

U Zagrebu, **10.12.2013.**