

## OPĆI UVJETI I PRAVILA ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE VISA CLASSIC KARTICE ZA POTROŠAČE

Izdavatelj ovih Općih uvjeta je: Hypo Alpe-Adria-Bank d.d., Slavonska 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 Hrvatske narodne Banke.

Ovim Općim uvjetima regulirani su međusobna prava i obveze Banke i korisnika Visa Classic kartice (u daljnjem tekstu: Korisnik) i sastavni su dio Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Visa Classic 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;

#### transakcijski račun

-tekući račun (u daljnjem tekstu: Račun) koji 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 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;

#### Visa Classic 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 Visa Classic 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 Visa Classic 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 (Visa International ) i 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**

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

**skimming**

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

**obračunsko razdoblje**

- vremensko razdoblje između izdavanja dvije Obavijesti o učinjenim transakcijama koje u pravilu traje 30 dana unutar kojeg se zbrajaju transakcije i ostali troškovi nastali korištenjem kartice, a koji čine dospjelu mjesečnu obvezu Korisnika.

**bankomat**

-samouslužni uređaj za isplatu gotovine;

**EFT POS (Point of sale)**

-prihvatni uređaj preko kojeg se transakcije provode elektronskim putem;

**Internetsko prodajno mjesto**

-prodajno mjesto umreženo na Internet koje prihvaća karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja isključivo putem Interneta;

**Samoposlužni uređaj**

- elektronički uređaj namijenjen izvršavanju platnih transakcija plaćanja robe/usluga na kojem se transakcije provode korištenjem kartice na način uvjetovan od samog uređaja.

**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.

## 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 koje se smatraju bankovnom tajnom 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

## IZDAVANJE KARTICE

Ugovorni odnos između banke i korisnika kartice nastaje sklapanjem Ugovora. Prije sklapanja Ugovora Banka Korisniku uručuje Pristupnicu i ove Opće uvjete s priložima. 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 mora imati otvoren Račun kod Banke. Podnositelj zahtjeva podnosi zahtjev 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 Korisniku poštom 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 je valjana do zadnjeg dana u mjesecu naznačenom na kartici. 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 sukladno procjeni kreditne sposobnosti Korisnika. 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. U slučaju da Korisnik podnese zahtjev za povećanje odobrenog limita Banka može odobriti promjenu limita potrošnje na temelju pisanog zahtjeva Korisnika kartice. 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.

## 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 Visa;
- podizati gotovinu na bankomatima i isplatnim mjestima u zemlji i inozemstvu označenim oznakama Visa.

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

- putem PINa ili potpisom;
- odnosno davanjem podataka o kartici i unosom troznamenastog koda za platne transakcije bez prisustva kartice,
- postupanjem s 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.

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 2.000,00 HRK, u maksimalno 3 transakcije;
- 4-dnevni limit 5.000,00 HRK, u maksimalno 12 transakcija.

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

- dnevni limit 15.000,00 HRK, u maksimalno 20 transakcija;
- 4-dnevni limit 30.000,00 HRK, u maksimalno 50 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 Visa 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 različiti.

Tečaj Visa International dostupan je javnosti na Web stranicama:

[http://www.visacemea.com/hr/exchange\\_rates.jsp](http://www.visacemea.com/hr/exchange_rates.jsp)

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

### - OBROČNO PLAĆANJE - PLAĆANJE NA RATE

Kartica podržava funkcionalnost obročnog plaćanja platnih transakcija iniciranih preko primatelja plaćanja u zemlji i inozemstvu uz autorizaciju korisnika i odobrenje od strane Banke.

Predmet obročnog plaćanja mogu biti:

- transakcije kupovine inicirane preko primatelja plaćanja u zemlji i inozemstvu na čijim prodajnim mjestima postoji oznaka VISA (uključujući i Internetska prodajna mjesta te samoposlužne uređaje),
- transakcije isplate gotovine na bankomatima i POS uređajima u zemlji i inozemstvu.

Predmet obročnog plaćanja ne mogu biti:

- transakcije koje se provode bez odobrenja od strane Banke u trenutku iniciranja naloga za plaćanje.

Usluga obročnog plaćanja realizira se:

- na način da nakon obavljene transakcije, a najkasnije do 22.00 sata posljednjeg dana obračunskog razdoblja svoje VISA Classic kartice, korisnik osnovne kartice za osnovnu karticu i/ili dodatnu karticu odnosno dodatni korisnik za dodatnu karticu kontaktira telefonskim pozivom Kontakt centar Banke te se uz identifikaciju korisnika i transakcije izvrši podjela transakcije na broj rata koji definira korisnik,
- na prodajnom mjestu s kojim Banka ima potpisan Ugovor o obročnom plaćanju, a u skladu s uvjetima koji su definirani s prodajnim mjestom.

Broj obroka (rata) ne može biti veći od dvanaest, a Korisnik definira željeni broj rata prilikom telefonskog poziva Kontakt centru, odnosno Korisnik ugovara željeni broj rata na prodajnom mjestu sukladno uvjetima koje je Banka dogovorila za određeno prodajno mjesto.

Pri realiziranju usluge obročnog plaćanja pozivom Kontakt centru Banke Korisnik se identificira davanjem slijedećih podataka – ime i prezime i posljednje 4 znamenke broja kartice, a transakciju za koju želi koristiti uslugu obročne otplate slijedećim podacima – datum transakcije, iznos transakcije i naziv prodajnog mjesta sa potvrde o transakciji sa prodajnog mjesta.

Identifikaciju potvrđuje Kontakt centar Banke i identifikacija se smatra uspješnom ukoliko su svi elementi identifikacije

Korisnika i Kartice potvrđeni. Smatra se da je Korisnik definiranjem broja rata obročne otplate djelatniku Kontakt centra Banke odnosno PINom ili potpisom na prodajnim mjestima s kojima Banka ima potpisan Ugovor o obročnoj otplati dao svoju suglasnost i potvrdio korištenje usluge obročne otplate.

Banka Odlukom definira minimalni iznos platne transakcije koja je predmet obročne otplate, dok je maksimalni iznos transakcije definiran i ograničen dnevnim i četverodnevlim limitima te ukupno odobrenim limitom na kartici. Jednom definirani broj rata pojedinačne platne transakcije od strane Korisnika nije moguće mijenjati.

Transakcije koje su predmet obročne otplate dopijevaju mjesečno do podmirenja iznosa u cijelosti uvećane za naknadu. Prva rata dopijeva na zadnji dan obračunskog razdoblja kartice u kojem je Banka zaprimila terećenje od banke prihvatitelja platne transakcije.

Banka ima pravo bez posebnog obrazloženja odbiti platne transakcije uključivši i podjelu transakcija na rate u slučaju sumnje na korištenje kartice i provođenje transakcija u suprotnosti sa ovim Općim uvjetima, pravilima i procedurama Banke, Zakonskim propisima Republike Hrvatske, te Visa International pravilima.

### 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:

- 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;
- ne davati podatke o Kartici osim u slučaju korištenja Kartice sukladno ovim Općim uvjetima;
- 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;
- 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.

Za zlouporabu Kartice na prodajnom mjestu Banka ne odgovara.

## PODMIRENJE OBVEZA

Banka jednom mjesečno dostavlja Korisniku Obavijest o učinjenim transakcijama.

Potpisom Ugovora Korisnik ovlašćuje Banku da ukupni mjesečni iznos dospjelih obveza nastalih korištenjem osnovne i dodatnih kartica za koje je Banka zaprimila terećenja od prodajnih mjesta uvećan za eventualni prekoračeni iznos odobrenog limita te u slučaju otkaza kartice za sve dospjele troškove po kartici, naplaćuje direktnim terećenjem Računa korisnika jednom mjesečno u cijelosti bez obzira na stanje na Računu, a prema datumu navedenom u Obavijesti o učinjenim transakcijama koji ne može biti kraći od 8 dana.

Korisnik kartice je dužan po svakoj Obavijesti o učinjenim transakcijama osigurati sredstva na svojem Računu u iznosu dospjelih obveza na dan dospjeća plaćanja navedenog u Obavijesti. U slučaju da Korisnik nije osigurao sredstva i time Račun doveo u dopušteno prekoračenje, Banka na dopušteno prekoračenje obračunava kamatu u skladu s Odlukom o kamatnim stopama, a ako time transakcijski račun dovede u nedopušteno prekoračenje, Banka obračunava i naplaćuje zateznu kamatu u visini propisanoj zakonom.

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 limita odobrenog za karticu, osim u slučaju Otkaza Ugovora.

## 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 za prvu godinu korištenja. Članovi će prihvatiti da se program može izmijeniti, u cijelosti ili dijelom, u bilo kojem trenutku i bez prethodne najave o čemu će svi članovi biti 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 poslovnici 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 svakodbnim 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 odbačene 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 poslovnici 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 poslovnici Banke.

## INFORMIRANJE KORISNIKA

Banka će Korisnika obavijestiti o svim izvršenim i primljenim platnim transakcijama, jednom mjesečno putem Obavijesti o učinjenim 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 dospelja obveza;
- 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 dospelja 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 dospelja 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 nepošivanja obveza glede dostave promjena.

## 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, Slavonska avenija 6 ili na elektronsku adresu : [info@hypo-alpe-adria.hr](mailto:info@hypo-alpe-adria.hr).

Banka će na zaprimljenu pritužbu odgovoriti sukladno važećim propisima u pisanom obliku, te dostaviti odgovor 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 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.

#### **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.

Ukoliko korisnik reklamira neispravan broj rata za obročno plaćanje koje Banka navodi na Obavijesti u odnosu na ono što je Korisnik putem telefonskog poziva Kontakt centru Banke definirao, Banka će provesti reklamacijski postupak te ako ustanovi opravdanost reklamacije u roku od deset (10) radnih dana od primitka reklamacije napraviti korekciju, a ista će biti vidljiva u sljedećoj Obavijesti o učinjenim, odnosno dati obrazloženje o odbijanju u slučaju neopravdanosti reklamacije.

Reklamacije za neispravan broj rata unesen od strane prodajnog mjesta podnosi direktno na prodajnom mjestu i rješava s prodajnim mjestom.

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

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 poslovnicu 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 Visa, te istu prijavu pisanim putem 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 Visa.

Na zahtjev koji Korisnik 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.

#### **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 koji 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 prijeveru (npr. skimming);
- na pismeni zahtjev korisnika;
- ako Korisnik kartice prijavi gubitak, krađu ili zloporabu 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. Za slučaj 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 prijeveru (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 zlouporabu kartice. Nakon navedenog roka nije moguće izvršiti zamjenu te se podnosi Zahtjev za izdavanje kartice sukladno članku IZDAVANJE KARTICE ovih Općih uvjeta.

## NAKNADE

Prije sklapanja Ugovora Korisniku su od strane Banke pružene sve informacije o naknadama, kamatnim stopama i referentnom mjenjačkom tečaju. 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.

Za uslugu plaćanja na rate banka naplaćuje naknadu sukladno Odluci o naknadama u poslovanju s građanstvom.

## 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.

Dostavljanjem ove obavijesti osnovnom korisniku smatra se da je banka obavijestila i dodatnog Korisnika.

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 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, uključivo obveze nastale korištenjem funkcionalnosti obročnog plaćanja, a koje u cijelosti dospijevaju na naplatu istekom obračunskog razdoblja u kojem je Ugovor otkazan.

### 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, u

pisanom obliku 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 kojeg 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;
- u slučaju protoka roka od 90 dana od trenutka prijave gubitka, krađe ili zlouporabe kartice;
- na zahtjev zakonodavca ili nadzornog tijela.

## MIRNO RJEŠAVANJE SPOROVA

Eventualne sporove ili prigovore u vezi s obavljanjem usluga Korisnik i Banka rješavat će 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 ovlaštenom Centru za mirenje.

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 sudržavati 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 uspješno riješili 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 Visa Classic kartice od 01.06.2012.godine.

Na Okvirni ugovor o izdavanju i korištenju Visa Classic kartice primjenjuju se ovi Opći uvjeti od 25.09.2012. 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 dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke i 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 **25.09.2012.** godine.

U Zagrebu, **31.07.2012.**