

## OPĆI UVJETI I PRAVILA ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE VISA REVOLVING GRAWE KREDITNE 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.hr@[hypo-alpe-adria.hr](mailto:info.hr@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 Visa Revolving GRAWE kreditne kartice/revolving kredita (u daljnjem tekstu: Korisnik) i sastavni su dio Okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Visa Revolving GRAWE kreditne kartice i revolving kredita (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 Revolving GRAWE 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 Visa Revolving GRAWE 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 Visa Revolving GRAWE kreditne kartice i sastavni je dio općih uvjeta i Ugovora;

**korisnik**

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

**oddatni korisnik**

-od strane Korisnika ovlaštena osoba za korištenje kartice;

**osnovna kartica**

-kartica izdana korisniku;

**oddatna 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 izgubljenu, 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; dostupan je 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, kataloga 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 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, kamatama, minimalnom iznosu mjesečne otplate revolving kredita i drugim informacijama;

**Revolving kredit**

-kredit koji odobrava Banka 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. Dopušteni kumski iznos kredita s automatskim obnavljanjem koji odobrava Banka;

**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 način podmirenja duga iskorištenog revolving kredita (5% od ukupnih troškova nastalih korištenjem Kartice);

**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 koja će se primjenjivati;

**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 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 nastaje sklapanjem Ugovora. Prije sklapanja Ugovora Banka korisniku uručuje Pristupnicu i ove Opće uvjete s priložima, 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 podmiriti sve troškove i obveze nastale korištenjem kartice pod uvjetom da ima otvoren Račun u Banci. Podnositelj zahtjeva podnosi zahtjev za karticu popunjavanjem pristupnice u poslovnicu Banke.

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 Korisniku se 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 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 REVOLVING KREDITA

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 pismeno obavještava Korisnika.

Povećanje revolving kredita može pismeno zatražiti i Korisnik. Odluku o odobrenju ili odbijanju zahtjeva donosi Banka bez obrazloženja.

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 dospijea 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

## KORIŠTENJE KARTICE

Korisnik mora Karticu koristiti sukladno Ugovoru i ovim Općim uvjetima.

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

Korisnik može:

- inicirati platne transakcije preko primatelja plaćanja u zemlji i inozemstvu na čijim prodajnim mjestima stoji istaknuta oznaka Visa;
- podizati gotovinu na bankomatima 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;
- davanjem podataka o Kartici i unosom troznamenastog 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 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 povećanu 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 4.000,00 HRK u 3 transakcije;
- 4-dnevni limit 5.000,00 HRK u 12 transakcija.

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

- dnevni limit 25.000,00 HRK u 25 transakcija;
- 4-dnevni limit 40.000,00 HRK u 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 preračunavaju se iz strane valute 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 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 Visa International dostupan je javnosti na Web stranicama:

[http://usa.visa.com/personal/using\\_visaconsumer\\_ex\\_rates\\_us.jsp](http://usa.visa.com/personal/using_visaconsumer_ex_rates_us.jsp)

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 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;
- 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 vratiti Banci 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.

## OTPLATA REVOLVING KREDITA

Banka jednom mjesečno dostavlja Korisniku Obavijest o učinjenim transakcijama.

Potpisom Ugovora Korisnik ovlašćuje Banku da ugovoreni minimalni iznos dospjelih obveza nastao korištenjem kartica uvećan za eventualni prekoračeni iznos odobrenog revolving kredita 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.

Korisnik kartice dužan je po svakoj Obavijesti o učinjenim transakcijama osigurati sredstva na svojem Računu u iznosu minimalnog iznosa otplate na dan dospijeca plaćanja navedenog u Obavijesti. U slučaju da Korisnik nije osigurao sredstva i time transakcijski 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 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 bilo kada.

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 dospijeca 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 dospijeca plaćanja biti automatski terećen za minimalni iznos otplate.

## KAMATE NA REVOLVING KREDIT

Ugovorena kamatna stopa je promjenjiva. Visina kamatne stope utvrđuje se odnosno mijenja sukladno Metodologiji promjene kamatnih stopa u kreditnom i depozitnom poslovanju s fizičkim osobama Banke, koja je dostupna Korisniku u poslovnoj mreži Banke i na Internet stranici Banke:/www.hypo-alpe-adria.hr.

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

## 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 obavještavati o :

- o visini odobrenog revolving kredita;
- o iznosu raspoloživog preostalog kredita;
- o ugovorenom iznosu minimalne otplate revolving kredita;
- o visini kamatne stope koja se primjenjuje prema vrsti transakcije;
- o iznosu obračunate i pripisane kamate;
- o datumu dospijeca obveza po revolving kreditu;
- 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 dospijeca obveza utvrđenom u pristupnici.

Ako Korisnik kartice ne primi Obavijest o učinjenim transakcijama najkasnije 10 (deset) dana od odabranog datuma dospijeca 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 mora Banku 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 poslovnicu 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 informiran 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 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 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 dospijeca.

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 njezinim 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 u pisanom obliku 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;
- 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 zlouporabu kartice.

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

Banka će Korisnika obavijestiti o blokadi odnosno ograničenju korištenja kartice (ako je moguće, i 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 zamijeniti 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.

## **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 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.

### **Redovan otkaz**

Ugovor prestaje važiti 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 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 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 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 su:

- pristupnica;
- izvadak iz Odluke o naknadama za usluge Banke;
- izvadak iz Odluke o visini aktivnih kamatnih stopa za fizičke osobe.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti i pravila za izdavanje i korištenje Visa Revolving GRAWE kreditne kartice od 01. 03. 2009. godine.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na Ugovore o izdavanju i korištenju Visa Revolving GRAWE kreditne kartice i revolving kredita sklopljenih od 01. 01. 2011.

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 01. 01. 2011. godine.

U Zagrebu, 16.12.2010.