

## Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. za izdavanje i upotrebu kreditnih kartica za potrošače

Izdavatelj ovih Općih uvjeta poslovanja Zagrebačke banke d.d. za izdavanje i upotrebu kreditnih kartica za potrošače (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti poslovanja) jest Zagrebačka banka d.d., Trg bana Josipa Jelačića 10, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska (u daljnjem tekstu: Banka), SWIFT oznaka: ZABHR2X, upisana u sudski registar kod Trgovačkog suda u Zagrebu rješenjem broj Tt-95/1-2, od 17. 3. 1995., MBS 080000014, OIB 92963223473, zaba@unicreditgroup.zaba.hr.

### 1. PODRUČJE PRIMJENE

Ovi Opći uvjeti poslovanja uređuju prava i obveze Banke i klijenta – fizičke osobe/potrošača (u daljnjem tekstu: korisnik kartice) u vezi s upotrebom kreditnih kartica od strane korisnika kartice.

### 2. POJMOVNO ODREĐENJE

U smislu ovih Općih uvjeta poslovanja pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

**Opći uvjeti poslovanja** – Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. za izdavanje i upotrebu kreditnih kartica za potrošače.

**Izdavanje kreditne kartice** (dalje u tekstu: kartica) – pružatelj računa (Banka) izdaje platnu karticu koja je povezana s računom za plaćanje potrošača. Ukupan iznos transakcija izvršenih putem kartice u ugovorenom razdoblju, skida se u cijelosti ili djelomično s računa za plaćanje potrošača na ugovoreni datum. Ugovorom sklopljenim između pružatelja i potrošača te ovim Općim uvjetima poslovanja utvrđuje se hoće li se potrošaču obračunati kamatne na pozajmljeni novac.

**Kartica** – bilo koja od sljedećih međunarodno prihvaćenih kreditnih kartica, čiji je izdavatelj i vlasnik Banka i koje omogućuju identifikaciju njihova imatelja. Banka je izdavatelj i vlasnik kartica.

- a) **go!card Mastercard kreditna kartica** – zajednički naziv za go!card Mastercard kreditnu karticu i go!card Mastercard Plus kreditnu karticu.
- b) **FIFA World Cup™ Visa kartica** – zajednički naziv za FIFA Visa karticu, FIFA Visa Plus karticu, Visa Avenue Mall kreditnu karticu i Visa Avenue Mall Plus kreditnu karticu.

- c) **Visa kreditna kartica** – zajednički naziv za Visa Gold kreditnu karticu, Visa Classic kreditnu karticu, Visa Gold Plus kreditnu karticu i Visa Classic Plus kreditnu karticu.
- d) **Visa Electron kreditna kartica** – zajednički naziv za Visa Electron kreditnu karticu i Visa Electron Plus kreditnu karticu
- e) **Plus kreditna kartica** – zajednički naziv za go!card Mastercard Plus kreditnu karticu, FIFA Visa Plus karticu, Visa Avenue Mall Plus kreditnu karticu, Visa Gold Plus kreditnu karticu, Visa Classic Plus kreditnu karticu i Visa Electron Plus kreditnu karticu. Plus kreditne kartice izdaju se uz instrumente osiguranja u skladu s dogovorom između korisnika kartice i Banke, a ovisno o kreditnoj sposobnosti korisnika kartice. Banka s osnovnim korisnikom Plus kreditne kartice sklapa zasebni ugovor o kreditu kojim se definiraju iznos revolving kredita, instrumenti osiguranja te ostali uvjeti kreditiranja.
- f) **Individualna Mastercard kartica** – zajednički naziv za Individualnu Standardnu, Zlatnu, Platinum, Student Mastercard karticu.

**Revolving kredit** (kreditni limit) – okvirni iznos kredita koji određuje Banka do kojeg korisnik go!card Mastercard, FIFA Visa, Visa i Visa Electron kreditne kartice (osnovni korisnik i dodatni korisnik) može upotrebljavati karticu za plaćanje roba i usluga i podizanje gotovog novca. Revolving kredit umanjuje se za iznos svakog troška učinjenog kreditnom karticom, pa tako i troška učinjenog kreditnom karticom za obročnu otplatu te za iznos naknada.

**Limit potrošnje** – iznos koji određuje Banka do kojeg korisnik Individualne Mastercard kartice (osnovni korisnik i dodatni korisnik) može upotrebljavati karticu za plaćanje roba i usluga i podizanje gotovog novca u razdoblju između dvaju podmirenja troškova. Limit potrošnje umanjuje se za iznos svakog troška učinjenog karticom, pa tako i troška učinjenog karticom za obročnu otplatu i/ili potrošački kredit i/ili gotovinski kredit po kartici te za iznos naknada. Banka može odobriti zasebne limite potrošnje za obročnu otplatu i/ili potrošački kredit i/ili gotovinski kredit po Individualnoj Mastercard kartici. Prilikom otvaranja novog obračunskog razdoblja rate u najavi za sljedeće obračunsko razdoblje koje se odnose na obročnu

otplatu i/ili potrošački kredit i/ili gotovinski kredit unaprijed umanjuju limit potrošnje.

**Prešutno prekoračenje** - iznos novčanih sredstva koji Banka prešutno stavlja na raspolaganje korisniku računa, a koji prelazi pozitivno stanje na računu korisnika računa;

**Raspoloživa sredstva na računu** - trenutno stanje novčanih sredstava na računu uvećano za iznos prešutno prihvaćenog prekoračenja

**Račun** –račun za plaćanje, tekući transakcijski račun u kunama ili u stranoj valuti,

**Vođenje računa** – Banka (pružatelj računa) upravlja računom kako bi ga potrošač (dalje u tekstu: korisnik računa) mogao koristiti za provedbu platnih transakcija te u druge svrhe povezane s obavljanjem bankarskih i nebankarskih usluga

**Korisnik računa** – potrošač na čije ime Banka otvara i vodi transakcijski račun;

**Pristupnica** – zahtjev za izdavanje kartice, čijim se potpisom od strane korisnika kartice te prihvatom od strane Banke zasniva ugovorni odnos između korisnika kartice i Banke.

**Korisnik kartice** – fizička osoba (potrošač) kojoj Banka izda karticu, a koja u transakcijama koje su predmet ovih Općih uvjeta poslovanja djeluje izvan područja svoje poslovne djelatnosti ili slobodnog zanimanja. Korisnik kartice može biti osnovni korisnik kartice ili dodatni korisnik kartice.

**Osnovni korisnik** – korisnik kartice čiji su podaci otisnuti na osnovnoj kartici i koji je ovlašten upotrebljavati karticu u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja.

**Dodatni korisnik** – korisnik kartice kojemu je kartica izdana na zahtjev osnovnog korisnika i čije je ime otisnuto na dodatnoj kartici te koji je ovlašten upotrebljavati karticu u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja. Kad se u ovim Općim uvjetima poslovanja spominje korisnik kartice, taj pojam odnosi se i na osnovnog i na dodatnog korisnika kartice.

**Osnovna kartica** - kartica koja se izdaje osnovnom korisniku na osnovi sklopljenoga ugovornog odnosa na način definiran ovim Općim uvjetima poslovanja.

**Dodatna kartica** - kartica koja se izdaje dodatnom korisniku na zahtjev osnovnog korisnika te sklopljenoga ugovornog odnosa na način definiran ovim Općim uvjetima poslovanja.

**On-line bankarstvo** – Banka korisniku kartice omogućuje korištenje usluga povezanih s računom za plaćanje putem interneta (internetskog bankarstva (e-zaba)) ili putem mobilne aplikacije (m-zaba ili Telekom bankarstvo).

**Virtualna kartica** – platni instrument na temelju kartice čiji je izdavatelj Banka, koji korisniku kartice koji je istodobno i korisnik *on-line* bankarstva putem mobilne aplikacije omogućuje da pomoću mobilne aplikacije za *on-line* bankarstvo koju je prethodno instalirao i aktivirao na mobilnom uređaju, u skladu s Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke d.d. za korištenje direktnih kanala od strane potrošača, obavlja karticom beskontaktno platne transakcije na prihvatnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja prihvaćaju beskontaktna plaćanja. Banka po diskrecijskoj odluci omogućuje i ukida funkciju virtualne kartice bilo kojoj kartici čiji je izdavatelj bez obveze davanja obavijesti i obrazloženja korisniku. Kad se u ovim Općim uvjetima poslovanja spominje kartica, taj pojam obuhvaća i virtualnu karticu.

**Platni instrument** – personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika kartice i Banke kojima se koristi za zadavanje naloga za plaćanje.

**Pouzdana autentifikacija** – postupak provjere identiteta korisnika kartice ili valjanosti upotrebe kartice ili drugog platnog instrumenta, uključujući provjeru upotrebe personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica korisnika kartice na osnovi uporabe bar dvaju elemenata koji su međusobno neovisni od kojih je jedan uvijek platni instrument, a drugi može biti vlastoručni potpis, PIN ili druga personalizirana sigurnosna vjerodajnica u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja i Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke d.d. za korištenje direktnih kanala od strane potrošača.

**Prihvatno mjesto** – fizičko ili grafičko korisničko sučelje na prodajnom ili isplatnom mjestu koje preuzima kartične podatke potrebne za provođenje transakcija (bankomat, POS terminal, samoposlužni terminal, e-commerce i drugo).

**Prodajno mjesto** – pravna ili fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost, a prihvaća karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga.

**Korisnički račun** – potvrda koju korisnik kartice dobije pri plaćanju roba i usluga ili pri podizanju gotovog novca na isplatnim mjestima.

**Beskontaktna platna transakcija** – platna transakcija koja se provodi na prihvatnim mjestima na kojima se nalazi oznaka da prihvaćaju beskontaktno platne transakcije i kod koje se suglasnost za izvršenje transakcije daje prinošenjem kartice, koja je u obliku plastične kartice ili u drugom obliku, POS uređaju ili bankomatu. Ovisno o iznosu platne transakcije, a u skladu s pravilima kartičnih platnih shema, autorizacija se provodi prinošenjem kartice POS uređaju, ili prinošenjem kartice POS uređaju ili

bankomatu i potpisom na korisničkom računu odnosno unosom PIN-a.

**Obavijest o učinjenim troškovima** – pismena obavijest Banke osnovnom korisniku kartice koja sadržava podatak o svim transakcijama učinjenim osnovnom karticom i dodatnom karticom u Republici Hrvatskoj i inozemstvu, uključujući članarinu i ostale naknade te podatak o danu dospjeća plaćanja za navedene troškove i iznosu za plaćanje, a dostupna je osnovnom korisniku kartice u papirnatom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka i/ili na drugim kanalima komunikacije.

**Online pružatelj platnih usluga** – osoba koja pruža platne usluge uz prihvrat kartice na svojem prihvatnom mjestu na internetu.

**Dan dospjeća troškova** – dan koji je osnovni korisnik kartice naveo u pristupnici kao dan na koji će dospjeti troškovi učinjeni karticom osnovnog korisnika i karticom dodatnog korisnika. Dospjeće troškova jest točno na naznačeni dan neovisno o tome je li to radni ili neradni dan odnosno blagdan u Republici Hrvatskoj.

**PIN** (*Personal Identification Number*) – personalizirana sigurnosna vjerodajnica – osobna tajna lozinka koja služi za identifikaciju korisnika kartice i/ili autorizaciju platnih transakcija. PIN je nedvojbena dokaz identiteta korisnika kartice koji je obavio određenu transakciju upotrebom PIN-a čiji uvjeti zahtijevaju takvu verifikaciju.

**Token** – platni instrument, sredstvo za identifikaciju korisnika kartice i autorizaciju njegovih transakcija koje generira jednokratne lozinke kojima se korisnik kartice identificira, odnosno koje generira kodove kojima korisnik kartice autorizira platne ili druge financijske ili nefinancijske transakcije na način koji je predviđen Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke Banke d.d. za korištenje direktnih kanala od strane potrošača.

**Dnevni limit za platne transakcije** – maksimalan broj transakcija i maksimalan iznos do kojeg korisnik kartice može upotrebljavati karticu koja glasi na njegovo ime u jednom kalendarskom danu za podizanje gotovog novca na bankomatima i isplacnim mjestima i/ili za plaćanje roba i usluga u Republici Hrvatskoj i/ili inozemstvu, uključujući plaćanje roba i usluga pri upotrebi kartice na internetu. Navedeni limit odnosi se i na beskontaktnu platnu transakciju. Dnevni limit za platne transakcije određuje Banka.

**Tečajna lista Banke za kartične transakcije** – posebna tečajna lista koja se primjenjuje za konverziju transakcija učinjenih karticama i naknada povezanih s njima i

dostupna je u poslovnica Banke te na [www.zaba.hr](http://www.zaba.hr).

**Tečajna lista Banke** – redovna tečajna lista koja se primjenjuje za konverziju svih transakcija, izuzev onih učinjenih karticama, a dostupna je u poslovnica Banke te na [www.zaba.hr](http://www.zaba.hr).

### **3. IZDAVANJE, UPOTREBA, ROK VALJANOSTI I OBNOVA KARTICE**

#### **3.1. Izdavanje kartice i PIN-a**

3.1.1. Kartica se može izdati svakoj poslovno sposobnoj fizičkoj osobi za koju Banka ocijeni da može sigurno i na vrijeme podmiriti sve troškove i obveze nastale upotrebom kartice.

3.1.2. Podnositelj zahtjeva za izdavanje i upotrebu kartice predaje popunjenu pristupnicu na način i na određeno mjesto o kojem ga je informirala Banka. Potpisom pristupnice podnositelj zahtjeva prihvaća Opće uvjete poslovanja, čime preuzima prava i obveze iz okvirnog ugovora u smislu Zakona o platnom prometu. Podnositelj zahtjeva dopušta Banci da provjeri sve navedene podatke i da prikupi dodatne informacije o podnositelju zahtjeva. Odluku o izdavanju kartice donosi Banka.

3.1.3. Prije potpisivanja pristupnice Banka će podnositelju zahtjeva uručiti Opće uvjete poslovanja te na njegov zahtjev i nacrt pristupnice.

3.1.4. Kartica glasi na ime, neprenosiva je i može ju upotrebljavati samo osoba na čije je ime izdana.

3.1.5. Banka dostavlja karticu i PIN na adresu korisnika kartice. Nakon primitka kartice korisnik kartice obavezan je karticu aktivirati na način opisan u pismu dobivenom uz karticu. Odmah nakon primitka kartice korisnik kartice obavezan ju je potpisati na predviđenom mjestu na njezinoj poledini. U protivnom preuzima odgovornost za štetu koja bi mogla nastati neovlaštenom upotrebom kartice. Dostavljeni PIN korisnik kartice mora zapamtiti, a pismenu obavijest o PIN-u odmah uništiti.

3.1.6. PIN je poznat isključivo korisniku kartice i ne smije biti dostupan trećim osobama. Korisnik kartice ne smije odavati tajnost PIN-a niti ga zapisivati na karticu ili na druge dokumente, odnosno memorirati u mobilnom uređaju, računalu ili drugom elektroničkom mediju jer u protivnom snosi odgovornost za moguću zlouporabu kartice. Korisnik kartice obavezan je poduzeti sve ostale razumne mjere zaštite tajnosti PIN-a i sigurnosnih obilježja kartice koje čine broj kartice, datum isteka

valjanosti kartice i sigurnosni kôd otisnut na poledini kartice.

3.1.7. Korisnik kartice prihvaća da njegov PIN utipkan i potvrđen na bankomatu i/ili na drugom prihvatnom mjestu bude isključiva i nedvojbeno potvrda njegova identiteta.

3.1.8. Potpisivanjem kartice i/ili njezinom upotrebom nastupaju pravni učinci ugovornog odnosa između Banke i korisnika kartice nastalog potpisivanjem pristupnice. Potpisivanjem Plus kreditne kartice i/ili njezinom upotrebom nastaju pravni učinci ugovornog odnosa između Banke i korisnika kartice nastalog potpisivanjem pristupnice i ugovora o kreditu.

### **3.2. Upotreba kartice**

3.2.1. Kartica se može upotrebljavati na prodajnim i isplatnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja nose oznaku prihvata one kartice koja je izdana korisniku kartice. Kartica se može upotrebljavati kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja u Republici Hrvatskoj i inozemstvu pri plaćanju roba i usluga na prodajnim mjestima, za podizanje gotovog novca na bankomatima i isplatnim mjestima do visine kreditnog limita u slučaju go!card Mastercard, FIFA Visa, Visa i Visa Electron kreditnih kartica, a do limita potrošnje, odnosno limita potrošnje za gotovinski kredit i/ili potrošački kredit po Individualnoj Mastercard kartici i/ili obročnu otplatu u slučaju Individualne Mastercard kartice.

3.2.2. Karticu je moguće upotrebljavati za plaćanje roba i usluga na pojedinim prihvatnim mjestima na internetu i obavljanje platnih transakcija korištenjem uslugama *online* pružatelja platnih usluga koji prihvaćaju karticu te obavljanje ostalih usluga koje Banka omogući korisniku kartice.

3.2.3. Korisnik kartice samostalno s *online* pružateljem platnih usluga ugovara vrstu, način i uvjete korištenja njegovim uslugama te tečajne konverzije koje mogu primjenjivati kod plaćanja. Banka ne odgovara za uvjete korištenja uslugama koje je korisnik kartice ugovorio s *online* pružateljem platnih usluga i njihovih izvršenja ni za naknade koje iz toga proizlaze.

3.2.4. Korisnik kartice može primiti novčana sredstva od strane ili putem *online* pružatelja platnih usluga. Banka ne odgovara za iznos koji je primila od online pružatelja platnih usluga ni za tečajne konverzije koje je *online* pružatelj platnih

usluga primijenio prilikom uplate sredstava na karticu.

3.2.5. Banka je ovlaštena privremeno ili trajno mijenjati usluge koje se mogu obavljati karticom. Korisnik kartice nema pravo zahtijevati naknadu štete zbog izmjene usluga koje se mogu obavljati karticom odnosno zbog promjena u pogledu dnevnih limita.

3.2.6. Na osnovi go!card Mastercard kartice / FIFA Visa kartice / Individualne Mastercard kartice Banka korisniku kartice može odobriti i obročnu otplatu. Kod obročnog plaćanja karticom iznos obroka zaokružuje se na dvije decimale. U slučaju da se iznos svih obroka ne može izraziti u istom mjesečnom iznosu na dvije decimale, provodi se korekcija u visini zadnjeg obroka te zadnji obrok može biti veći ili manji od ostalih.

3.2.7. Na osnovi Individualne Standardne / Zlatne / Platinum Mastercard kartice korisniku kartice Banka može odobriti potrošački i/ili gotovinski kredit.

3.2.8. Na osnovi Individualne Mastercard Student kartice korisniku kartice Banka može odobriti potrošački kredit.

3.2.9. Zbog zaštite imovinskih interesa korisnika kartice Banka ili kartična platna shema pridržavaju pravo isključiti mogućnost upotrebe kartice u pojedinim državama te na određenim prihvatnim mjestima u zemlji i inozemstvu, odnosno na određenim prihvatnim mjestima na internetu kad prema njezinoj profesionalnoj prosudbi nisu osigurani potrebni sigurnosni standardi u kartičnom poslovanju.

3.2.10. Korisnik kartice obavezan je pridržavati se svih razumnih mjera zaštite tajnosti PIN-a i sigurnosnih obilježja kartice te sigurne upotrebe kartice koje među ostalim podrazumijevaju:

- imati karticu cijelo vrijeme pod svojim neposrednim nadzorom;
- imati stalno pod svojim neposrednim nadzorom mobilni uređaj na kojem je instalirana mobilna aplikacija za *on-line* bankarstvo s uključenom i aktiviranom virtualnom karticom;
- upotrebljavati karticu na način kojim će spriječiti da druge osobe saznaju njegov PIN i sigurnosna obilježja kartice kao što su broj kartice, datum isteka valjanosti kartice i sigurnosni kôd otisnut na poledini kartice, uključujući među ostalim zaklanjanje

tipkovnice bankomata, odnosno POS uređaja prilikom unosa PIN-a;

- čuvati tajnost PIN-a te PIN ni u kojem slučaju ne priopćiti drugim osobama, uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela i prihvatna mjesta na internetu;
- sigurnosna obilježja kartice dati samo prilikom upotrebe kartice na prihvatnim mjestima na internetu ili prilikom upotrebe kartice na prihvatnim mjestima koja omogućuju katalošku, odnosno telefonsku prodaju;
- prije davanja sigurnosnih obilježja kartice prihvatnom mjestu na internetu provjeriti autentičnost i sigurnosna obilježja internetskih stranica prihvatnog mjesta na kojima se namjerava upotrebljavati karticu;
- izbjegavati upotrebu kartice i sigurnosnih obilježja kartice na neprovjerenim internetskim stranicama te putem računala koja su javno dostupna trećim osobama;
- internetske transakcije obavljati isključivo putem računala ili drugih uređaja koji posjeduju odgovarajuću zaštitu od virusa i drugih štetnih programa.

3.2.11. Kartica se može upotrebljavati na prihvatnim mjestima na internetu, kod *online* pružatelja usluga ili u sklopu mobilnih aplikacija na način da servisi nude mogućnost pohrane podataka o kartici za buduća plaćanja. U tom slučaju korisničko ime i lozinka za prijavu na *web*-stranicu / *online* servis ili pristup mobilnoj aplikaciji predstavljaju jednako osjetljiv podatak kao i podaci s kartice i PIN te se nakon svake upotrebe servisa potrebno odjaviti. Kad god je to moguće, korisnik je obavezan ukloniti podatke o kreditnoj kartici iz *web*-profila / mobilne aplikacije nakon upotrebe.

3.2.12. Pri upotrebi kartice na fizičkim prihvatnim mjestima korisnik kartice na vlastitu odgovornost dopušta da na prodajnom mjestu karticu odnesu iz vidnoga polja korisnika kartice. Za moguću zlorabu kartice na fizičkom prihvatnom mjestu Banka ne odgovara.

3.2.13. Korisnik kartice ne smije karticu predati drugoj osobi ili ju namjerno otuđiti te time učiniti mogućom njezinu neovlaštenu upotrebu.

3.2.14. Korisnik kartice obavezan je na zahtjev prihvatnog mjesta identificirati se valjanom identifikacijskom ispravom.

3.2.15. Korisnik kartice čije je ime otisnuto na kartici jedini može upotrebljavati karticu i obavezan ju je upotrebljavati u skladu s odredbama Općih

uvjeta poslovanja. Osnovni korisnik obavezan je voditi računa o tome da se upotrebom osnovne kartice i dodatne kartice ne prekorači iznos kreditnog limita za go!card Mastercard, FIFA Visa, Visa i Visa Electron kreditne kartice, odnosno limita potrošnje za Individualne Mastercard kartice. U slučaju prekoračenja dopuštenoga kreditnog limita / limita potrošnje iznos za koji je on prekoračen dopijeva na naplatu u cijelosti s datumom dospijeca naznačenim u prvoj sljedećoj obavijesti o učinjenim troškovima.

3.2.16. Banka određuje dnevni limit za platne transakcije, o čemu Banka obavještava korisnika kartice na internetskoj stranici Banke [www.zaba.hr](http://www.zaba.hr) te u poslovnim prostorijama Banke u kojima se posluje s klijentima. Na zahtjev korisnika kartice Banka može promijeniti dnevni limit za platne transakcije. Banka korisniku kartice na njegov zahtjev može odobriti više dnevne limite od limita koje ona odredi. Banka može korisniku kartice izdati karticu koja omogućuje beskontaktnu platnu transakciju. Ako korisnik kartice ne želi privremeno ili trajno imati tu mogućnost, može zatražiti ukidanje dnevnog limita za beskontaktnu platnu transakciju podnošenjem zahtjeva Banci. Banka može Korisniku omogućiti da pomoću *on-line* bankarstva putem mobilne aplikacije, u sklopu funkcionalnosti *m-novčanika*, odredi i mijenja dnevni limit za izvršenje platnih transakcija, a do visine dnevnog limita za izvršenje platnih transakcija kojeg odredi Banka. U tom slučaju Korisnik može upotrebljavati karticu samo do visine dnevnog limita kojeg je odabrao. Ukidanjem dnevnog limita za beskontaktnu platnu transakciju korisnik kartice nastavlja upotrebljavati izdanu karticu bez beskontaktnu funkcionalnosti, iako je na njoj prisutna/otisnuta beskontaktna oznaka. Pri upotrebi kartice s beskontaktnom oznakom po kojoj je korisnik kartice ukinuo beskontaktnu mogućnost korisnik kartice odabire da na prihvatnim mjestima želi upotrebljavati karticu isključivo kontaktno, odnosno umetanjem ili provlačenjem kartice na POS uređaju, o čemu se obavezuje informirati prihvatno mjesto.

3.2.17. Za podizanje gotovog novca naplaćuje se naknada u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.

3.2.18. Korisnik kartice daje autorizaciju (suglasnost) za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija na sljedeći način:

- pri upotrebi kartice na POS uređaju potpisom korisničkog računa ili utipkavanjem PIN-a u

POS uređaj, odnosno utipkavanjem PIN-a u bankomat;

- pri upotrebi kartice na internetu davanjem prihvatnom mjestu na internetu i/ili online pružatelju platnih usluga sigurnosnih obilježja kartice koje zahtijeva to prihvatno mjesto, kao što su primjerice broj kartice, datum isteka valjanosti kartice i/ili sigurnosni kôd otisnut na poleđini kartice te, unosom u za to predviđeno polje na ekranskom sučelju Banke jednokratne lozinke (OTP/APPLI1) koju generira token nakon što korisnik kartice prethodno potvrdi svoj identitet unosom u token ispravnog PIN-a, kad prihvatno mjesto na internetu izvršenje platne transakcije uvjetuje unosom jednokratne lozinke;
- na pojedinim fizičkim prihvatnim mjestima na kojima je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcija propisanih od kartične platne sheme definirao provođenje transakcija bez potpisivanja korisničkog računa i bez utipkavanja PIN-a, primjerice beskontaktna plaćanja, plaćanje cestarina i slično, suglasnost za izvršenje transakcija daje se samom upotrebom kartice. Ovakav način autorizacije predstavlja dodatni rizik od zlouporabe kartice u slučaju gubitka/krađe/zlouporabe kartice, zbog čega se korisnik kartice obvezuje na povećan oprez u vezi s nadzorom takvog platnog instrumenta i prijavom njegova gubitka/krađe/zlouporabe;
- za izvršenje platne transakcija koja je inicirana upotrebom virtualne kartice, prinošenjem mobilnog uređaja na kojem je instalirana mobilna aplikacija za *on-line* bankarstvo s uključenom i aktiviranom virtualnom karticom POS uređaju koji prihvaća beskontaktnu karticu ili potpisom korisničkog računa / utipkavanjem PIN-a kartice u POS uređaj, ovisno o iznosu transakcije.
- za izvršenje platne transakcija koja je inicirana upotrebom virtualne kartice, prinošenjem mobilnog uređaja na kojem je instalirana mobilna aplikacija za *on-line* bankarstvo s uključenom i aktiviranom virtualnom karticom bankomatu koji prihvaća beskontaktnu karticu i utipkavanjem PIN-a kartice na bankomat.

3.2.19. Nakon davanja suglasnosti za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija suglasnost se više ne može opozvati, osim iznimno, samo u slučaju dogovora između korisnika kartice i/ili Banke i/ili prodajnog mjesta. Za takav opoziv Banka ima pravo naplatiti naknadu.

3.2.20. Nalogom za izvršenje platne transakcije koja je inicirana od primatelja plaćanja na fizičkim prodajnim mjestima smatra se potpisani korisnički račun odnosno elektronički podaci o transakciji autorizirani PIN-om.

3.2.21. Elektronički podaci o platnoj transakciji koje je Banka primila od prihvatnog mjesta predstavljaju nalog za plaćanje, izravno ili putem kartične platne sheme. Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest bilo koji trenutak u kojem Banka primi elektroničke podatke o platnoj transakciji od prihvatnog mjesta, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od datuma autorizacije transakcije. Banka će za iznos platne transakcije koja je inicirana upotrebom kartice ili podataka s kartice teretiti odnosno odobriti račun korisnika kartice odmah nakon primitka naloga za plaćanje

3.2.22. Banka je ovlaštena odbiti izvršiti nalog za izvršenje platne transakcije koji je iniciran upotrebom kartice ili podataka s kartice u sljedećim slučajevima:

- ako bi se izvršenjem naloga za plaćanje prekoračili limit potrošnje, kreditni limit ili dnevni limiti,
- u slučaju sumnje na neovlaštenu upotrebu kartice ili upotrebu kartice s namjerom prijevare,
- u slučaju upotrebe kartice protivne ovim Općim uvjetima poslovanja,
- u slučaju upotrebe kartice na prihvatnim mjestima koja se ne pridržavaju standarda u kartičnom poslovanju.

Pružatelj platnih usluga prihvatnog mjesta obavijestit će korisnika kartice o odbijanju i razlozima odbijanja naloga za plaćanje. O razlozima odbijanja naloga korisnik kartice može se informirati i u poslovnim prostorijama Banke u kojima se posluje s klijentima ili u kontaktu s podružnicom Zaba 24, Samoborska 145, tel. br. 01/3789620, e-adresa: [kartice@unicreditgroup.zaba.hr](mailto:kartice@unicreditgroup.zaba.hr).

3.2.23. Korisnik kartice obavezan je zadržati za sebe te u slučaju prigovora predočiti Banci originalni primjerak korisničkog računa ili elektroničku potvrdu kad je riječ o prodajnom mjestu na internetu, odnosno potvrde o neizvršenju platne transakcije koju dobije od prihvatnog mjesta.

3.2.24. Korisnik kartice obavezan je odmah nakon izvršenja platne transakcije provjeriti iznos platne transakcije naznačen na korisničkom računu. Iznimka od navedenoga odnosi se na pojedina

prihvatna mjesta na kojima je pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcija propisanih od kartične platne sheme, definirao da se korisnički račun ne izdaje automatski, primjerice za beskontaktna plaćanja, plaćanje cestarina i slično. Korisnik kartice može na fizičkom prihvatnom mjestu zatražiti izdavanje potvrde o obavljenoj platnoj transakciji.

3.2.25. Korisnik kartice pri upotrebi kartice na prihvatnim mjestima na internetu, pri telefonskim narudžbama, plaćanju cestarina i sličnom sam snosi odgovornost za moguću zlouporabu ako je do nje došlo zbog nemara ili krajnje nepažnje korisnika kartice odnosno zbog upotrebe kartice protivno ovim Općim uvjetima poslovanja.

3.2.26. Korisnik kartice i Banka suglasno utvrđuju da korisnik kartice samostalno odabire koji će proizvodi i/ili usluge biti plaćeni karticom i na kojem prodajnom mjestu te da Banka ne utječe na to. U skladu s navedenim, prigovore kao i sve eventualne nesuglasice i sporove povezane s kvalitetom i isporukom roba i/ili usluga, odnosno s materijalnim ili pravnim nedostacima robe i/ili usluga plaćenih karticom, korisnik kartice rješava isključivo s prodajnim mjestom. Banka ne odgovara ni za kakvu štetu koja nastane korisniku kartice kao posljedica neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza od strane prodajnog mjesta.

3.2.27. Banka će blokirati karticu ako korisnik kartice podnese Banci pismeni zahtjev za blokadu kartice i/ili prijavi Banci gubitak, krađu ili zlouporabu kartice i/ili njezina PIN-a i/ili drugih podataka s kartice odnosno prijavi Banci da je neovlaštena osoba saznala ili postoji sumnja da je saznala PIN i/ili druge podatke s kartice.

3.2.28. Korisnik kartice obavezan je bez odgađanja obavijestiti Banku o svim promjenama svoga imena, adrese, broja mobitela, telefona, e-adrese te drugih podataka koje je dao zbog razmjene informacija s Bankom. Korisnik kartice snosi svaku moguću štetu koja nastane nepridržavanjem te obveze.

U slučaju da korisnik kartice ne obavijesti Banku o promjeni bilo kojeg od prethodno navedenih podataka, Banka može korisniku kartice bez njegove posebne suglasnosti uskratiti pravo upotrebe kartice, odnosno blokirati karticu.

3.2.29. Banka je ovlaštena blokirati svaku karticu i bez prijave korisnika kartice:

- ako korisnik kartice postupa protivno ovim Općim uvjetima poslovanja ili prisilnim propisima koji se primjenjuju na pravni odnos između Banke i korisnika kartice, uključujući propise koji se odnose na obavljanje platnog prometa,
- ako postoji sumnja na neovlaštenu upotrebu ili upotrebu kartice s namjerom prijevare odnosno sumnja na zlouporabu kartice,
- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredaba Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma i njegovih provedbenih propisa, ako korisnik kartice na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i upotrebu kartice te nastavak zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s propisima Republike Hrvatske i općim aktima Banke,
- ako korisnik kartice ima dospjele nepodmirene tražbine prema Banci nastale upotrebom kartice ili po drugim kreditnim i ostalim uslugama Banke,
- u slučaju uzastopnog unosa pogrešnog PIN-a u POS ili bankomat,
- na temelju odluke/naloga nadležnih tijela
- ako je riječ o Individualnoj Mastercard kartici i u slučaju provedbe ovrhe na novčanim sredstvima korisnika kartice u Banci.

3.2.30. Banka će prije blokade kartice obavijestiti korisnika kartice o namjeri i razlozima blokade kartice, a u slučaju nemogućnosti, učinit će to odmah nakon blokade, čim bude moguće. O namjeri blokade ili izvršenoj blokadi kartice Banka će obavijestiti korisnika kartice na jedan od sljedećih načina:

- pismenim putem
- telefonom, SMS-om ili e-mailom na broj odnosno e-adresu korisnika kartice prijavljenu Banci ili
- putem ugovorenog direktnog kanala koji omogućuje razmjenu obavijesti između Banke i korisnika kartice.

3.2.31. Banka nije obavezna obavijestiti korisnika kartice o namjeravanoj blokadi i o razlozima blokade kartice ako je davanje obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu te u slučaju blokade kartice zbog unosa pogrešnog PIN-a.

3.2.32. Nakon što prestanu razlozi za blokadu kartice Banka će blokiranu karticu zamijeniti novom u svim prethodno navedenim slučajevima blokade kartice. Iznimno, kad je do blokade došlo zato što korisnik kartice nije podmirio obveze po kartici ili drugim kreditnim i ostalim uslugama, Banka može

nakon privremene blokade kartice i nakon što prestane razlog za blokadu tu karticu deblokirati i ona nastavlja vrijediti u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta poslovanja.

3.2.33. Kartica se ne smije upotrebljavati na način i u svrhe koje nisu u skladu s pozitivnim propisima Republike Hrvatske, uključujući kupnju roba ili usluga koje su zabranjene na području države u kojoj se kartica upotrebljava. Korisnik kartice u cijelosti je odgovoran za pridržavanje svih propisa i pravila koja se mogu primjenjivati pri upotrebi kartice, uključujući, ali ne ograničavajući se na pravila koja se odnose na gospodarsko poslovanje, uvoz ili izvoz roba ili usluga, porezne propise, devizne propise i propise koji uređuju provedbu ovrhe na novčanim sredstvima.

3.2.34. Dostava obavijesti o učinjenim troškovima te druge obavijesti koje se odnose na izdavanje i upotrebu kartice obavlja se putem *on-line bankarstva*, ako Osnovni korisnik kartice ima ugovorenu uslugu upotrebe *on-line bankarstva*, i putem ostalih kanala koje mu Banka stavi na raspolaganje. Osnovni korisnik kartice i Banka mogu ugovoriti i drugačiji način dostavljanja obavijesti (npr. e-mail, pošta, poslovica). Obavijest o učinjenim troškovima osnovnom korisniku kartice dostavlja se ili čini dostupnom na ugovoreni način najmanje jednom mjesečno bez naknade. Dodatni korisnik kartice može od Banke zatražiti informaciju o svim transakcijama po dodatnoj kartici koja glasi na njegovo ime.

3.2.35. U obavijesti o učinjenim troškovima iskazane su sve transakcije u obračunskom razdoblju na koje se obavijest o učinjenim troškovima odnosi, a o kojima je Banka obaviještena do trenutka formiranja obavijesti o učinjenim troškovima. Ako Banka nakon formiranja obavijesti o učinjenim troškovima bude obaviještena o transakciji učinjenoj karticom u obračunskom razdoblju za koje je već izdana obavijest o učinjenim troškovima, iznos te transakcije bit će iskazan u prvoj idućoj obavijesti o učinjenim troškovima računajući od trenutka kad je Banka obaviještena o toj transakciji.

### **3.3. Rok valjanosti i obnova kartice**

3.3.1. Banka određuje uvjete izdavanja, redovitog ili izvanrednog isteka valjanosti (zbog gubitka, krađe, oštećenja, promjene relevantnih podataka i drugih okolnosti) te zamjene kartice.

3.3.2. Banka može, samostalno, nakon ili prije isteka roka valjanosti postojeće kartice, prema svojoj poslovnoj odluci, umjesto postojeće kreditne kartice korisniku kartice izdati karticu iste kartične platne sheme s istim funkcionalnostima ali drugačijeg naziva, koja će korisniku kartice omogućiti obavljanje platnih transakcija u svemu u skladu s ugovorenim uvjetima u ugovoru/pristupnici i u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja. U tom slučaju postojeća kartica vrijedi do dana o kojem će Banka obavijestiti korisnika kartice, a s kojim datumom će ju zamijeniti kartica iste kartične platne sheme, samo drugog naziva.

3.3.3. Prilikom redovitog ili izvanrednog isteka valjanosti kartice Banka će Visa Avenue Mall kreditne kartice zamijeniti FIFA Visa karticama, a Visa Avenue Mall Plus kreditne kartice zamijenit će FIFA Visa Plus karticama, ili karticom drugog naziva iste kartične sheme, bez promjene uvjeta korištenja kartica.

3.3.4. Rok valjanosti kartice naveden je na kartici. Rok valjanosti može se obnoviti ako korisnik kartice uredno podmiruje obveze po kartici i druge obveze prema Banci i pismenim putem ne otkáže karticu najkasnije mjesec dana prije dana isteka roka valjanosti postojeće kartice. Rok valjanosti ne obnavlja se za Visa Electron kreditne kartice.

3.3.5. Kartica vrijedi do aktivacije obnovljene kartice, odnosno najdulje do zadnjeg dana u mjesecu označenom na kartici. Obnovljena kartica vrijedi od aktivacije.

3.3.6. Obnovljena kartica izdaje se korisniku kartice najkasnije 15 (petnaest) dana prije dana isteka roka valjanosti postojeće kartice. Banka može samostalno, prema svojoj poslovnoj odluci ili na zahtjev korisnika kartice ubrzati dinamiku izdavanja obnovljene kartice zbog npr. unaprjeđenja sigurnosnih mehanizama kartice, implementacije novih tehnologija i sl.

3.3.7. Obnovom roka valjanosti kartice čiji je rok valjanosti istekao, neovisno o broju takvih obnova, zadržava se pravni identitet kartice u okviru odnosa između Banke i korisnika kartice sve dok kartica nosi isti broj. Sam istek roka valjanosti u odnosu između Banke i korisnika kartice ne ometa kontinuiranu upotrebu kartice, primjerice, izravnim terećenjem zbog niza ugovorenih budućih plaćanja na prihvatnim mjestima na internetu.



#### **4. REVOLVING KREDIT I LIMIT POTROŠNJE**

4.1. Visina revolving kredita (kreditnog limita) odnosno odobrenog limita potrošnje promjenjiva je i Banka ju može bezuvjetno i bez prethodne obavijesti opozvati u cijelosti ili djelomice, u svako doba, na osnovi vlastite profesionalne procjene promjena u kreditnoj sposobnosti klijenta (primjerice, ali ne isključivo, zbog izostanka ili smanjenja visine redovitih mjesečnih priljeva na računima podnositelja zahtjeva u Banci, neurednosti poslovanja s Bankom, u slučaju ovrhe na računima te u slučaju prijevernog postupanja, odnosno kršenja bilo koje odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja).

4.2. Budući da svako odobrenje revolving kredita, odnosno limita potrošnje zahtijeva angažiranje kapitala Banke da bi ona bila u mogućnosti ispunjavati svoje ugovorne obveze povezane s budućim korištenjima revolving kredita / limita potrošnje, ugovorne strane nekorištenje revolving kredita / limita potrošnje savjesno smatraju opravdanim razlogom njegova umanjenja ili prestanka. Stoga, u slučaju nekorištenja revolving kredita / limita potrošnje, odnosno nerealiziranja odnosnih ugovornih prava i svrhe revolving kredita / limita potrošnje, Banka može u svako doba i bez prethodne obavijesti odobriti novi revolving kredit / limit potrošnje u manjoj visini ili ne odobriti novi revolving kredit/limit potrošnje.

4.3. Banka će obavijestiti korisnika kartice o datumu s kojim je revolving kredit/limit potrošnje prestao postojati, odnosno o datumu s kojim je prethodni odobreni revolving kredit/limit potrošnje umanjen, putem obavijesti o učinjenim troškovima.

4.4. Korisnik kartice može u svako doba i bez prethodne obavijesti revolving kredit/limit potrošnje bezuvjetno opozvati, odnosno otkazati, djelomice ili u cijelosti. Korisnik kartice će o opozivu odnosno otkazu revolving kredita/limita potrošnje djelomice ili u cijelosti obavijestiti Banku pismenim putem u bilo kojoj poslovnicu Banke ili putem javnobilježnički ovjerene obavijesti dostavljene Banci poštom ili na nekom drugom trajnom mediju koji je dostupan Banci.

4.5. Iznos i ostali uvjeti korištenja revolving kredita i Visa Electron kreditne kartice ne mogu se mijenjati na zahtjev korisnika ove kartice.

4.6. Za sve troškove učinjene osnovnom karticom i dodatnom karticom odgovoran je osnovni korisnik. Dodatni korisnik solidarno je

odgovoran s osnovnim korisnikom za podmirenje svih troškova učinjenih dodatnom karticom.

#### **5. ODOBRAVANJE, OTPLATA I KAMATA NA REVOLVING KREDIT**

##### **5.1. Odobranje revolving kredita**

5.1.1. Radi procjene kreditnog rizika, korisnik go!card Mastercard, FIFA Visa, Visa i Visa Electron kreditne kartice na zahtjev Banke mora dostaviti sve tražene podatke i dokumentaciju. Na osnovi procjene boniteta osnovnog korisnika Banka određuje kreditni limit do kojeg korisnik go!card Mastercard, FIFA Visa, Visa i Visa Electron kreditne kartice (osnovni korisnik i dodatni korisnik) može koristiti revolving kredit. Revolving kredit odobrava se u okvirnom iznosu. Za potrebe korištenja i otplate kredita otvara se račun revolving kredita.

5.1.2. Banka obavještava podnositelja zahtjeva za izdavanje go!card Mastercard, FIFA Visa, Visa i Visa Electron kreditne kartice, prije potpisivanja pristupnice, o svim potrebnim informacijama za donošenje odluke o sklapanju ugovornog odnosa i odobravanju revolving kredita, uručivanjem ovih Općih uvjeta poslovanja te pružanjem u pismenom obliku ili na drugom trajnom mediju svih ostalih informacija kao što su informacije o kamatnoj stopi, efektivnoj kamatnoj stopi i visini naknada.

5.1.3. O visini kreditnog limita Banka obavještava osnovnog korisnika go!card Mastercard, FIFA Visa, Visa i Visa Electron kreditne kartice pri izdavanju kartice i u obavijesti o učinjenim troškovima koja je sastavni dio pristupnice. Obavijest o učinjenim troškovima bit će dostavljena osnovnom korisniku kartice na ugovoreni način.

5.1.4. Korisniku go!card Mastercard, FIFA Visa, Visa i Visa Electron kreditne kartice dopuštena je potrošnja do iznosa kreditnog limita. Upotrebom go!card Mastercard, FIFA Visa, Visa i Visa Electron kreditne kartice smanjuje se raspoloživi iznos kredita za sve troškove učinjene go!card Mastercard, FIFA Visa, Visa i Visa Electron kreditne kartice kreditnom karticom (troškove plaćanja roba i usluga jednokratno ili na obročnu otplatu, podizanje gotovog novca, članarine i druge naknade).

5.1.5. U slučaju otkaza limita kredita korisnik go!card Mastercard, FIFA Visa, Visa i Visa Electron kreditne kartice obvezuje se u roku od 30 (trideset) dana u cijelosti podmiriti iskorišteni iznos revolving kredita, odnosno iskorišteni iznos kredita koji prelazi visinu iznosa revolving kredita koji se ne otkazuje.

## 5.2. **Otplata revolving kredita**

5.2.1. Podnositelj zahtjeva / korisnik go!card Mastercard, FIFA Visa, Visa i Visa Electron kreditne kartice može ugovoriti način i uvjete otplate iskorištenog revolving kredita tako da pri podnošenju zahtjeva za izdavanje kreditne kartice odabere jednu od sljedećih dviju mogućnosti otplate troškova u razdoblju obračunskog ciklusa:

- mogućnost otplate u ratama, od 1 do 36 mjesečnih rata za go!card Mastercard kreditnu karticu, FIFA Visa karticu i Visa Electron kreditnu karticu, odnosno od 1 do 60 mjesečnih rata za go!card Mastercard Plus kreditnu karticu, FIFA Visa Plus karticu i Visa Electron Plus kreditnu karticu

ili

- mogućnost otplate u postotnom iznosu (postotni iznos od 5 % do 95 % zaokružen na 5) za go!card Mastercard kreditnu karticu, FIFA Visa karticu i Visa Electron kreditnu karticu, odnosno go!card Mastercard Plus kreditnu karticu, FIFA Visa Plus karticu i Visa Electron Plus kreditnu karticu.

Korisnik go!card Mastercard kartice i FIFA Visa kartice ima pravo izmjene ovako određenog načina otplate troškova. U slučaju da korisnik go!card Mastercard kartice i FIFA Visa kartice želi izmijeniti način otplate troškova, mora podnijeti zahtjev Banci za izmjenu načina otplate troškova. Za izmjenu načina otplate troškova naplaćuje se naknada u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.

### 5.2.1.1. Otplata u ratama

Iznos mjesečne rate revolving kredita izračunava se na način da se svaki trošak iz tekuće i prošlih obavijesti o učinjenim troškovima podijeli na ugovoreni broj rata. Minimalni iznos koji korisnik kartice mora platiti do dana dospijeca troškova čini zbroj:

- mjesečne rate revolving kredita
- kamata
- naknada
- rata obročne otplate i
- potrošnje iznad kreditnog limita.

### 5.2.1.2. Otplata u postotnom iznosu

- a) Način izračuna mjesečne otplate glavnice kad iznos otplate iznosi 95,00 kuna ili više:
- b) Ukupan iznos iskorištenog revolving kredita pomnoži se s ugovorenim postotkom. Od tako izračunanog iznosa oduzmu se kamate i naknade, a ostatak čini mjesečna otplata.
- c) Način izračuna mjesečne otplate glavnice ako iznos otplate utvrđene na način opisan u točki a) iznosi manje od 95 kuna:

Ukupan iznos iskorištenog revolving kredita pomnoži se s ugovorenim postotkom, a iznosi minimalno 95 kn.

Minimalni iznos koji korisnik kartice mora platiti do dana dospijeca troškova čini zbroj:

- mjesečne otplate glavnice koja je izračunana na način opisan pod a) ili b)
- kamata
- naknada
- rata obročne otplate i
- potrošnje iznad kreditnog limita.

5.2.2. Za Visa kreditne kartice minimalni iznos otplate iskorištenog revolving kredita određuje se u postotku od iznosa iskorištenog revolving kredita. Postotak minimalnog iznosa promjenjiv je, u skladu s internim aktima Banke, o čemu Banka pismeno obavještava korisnika kartice. Korisnik Visa kreditne kartice samostalno odlučuje o visini i učestalosti podmirenja preostalog iznosa iskorištenog revolving kredita. Korisnik Visa kreditne kartice samostalno odlučuje i o razdoblju podmirivanja preostalog iskorištenog iznosa revolving kredita, uz obvezu podmirenja cjelokupnog dugovanja najkasnije do isteka roka na koji je odobren revolving kredit, računajući od datuma terećenja računa revolving kredita. Do dana dospijeca troškova korisnik kartice obavezan je podmiriti iznos otplate iskorištenog revolving kredita, kamate, naknade i potrošnju iznad kreditnog limita koji su navedeni na obavijesti o učinjenim troškovima.

5.2.3. Korisnik go!card Mastercard, FIFA Visa, Visa i Visa Electron kreditne kartice može uplatiti iznos veći od onoga koji dospijeva na naplatu, odnosno veći od iznosa koji je iskazan na obavijesti o učinjenim troškovima te se time prijevremeno otplaćuje revolving kredit, djelomično ili u cijelosti. Svaka uplata na račun revolving kredita obnavlja raspoloživi saldo kredita u roku od najdulje dva dana. Uplata prije formiranja obavijesti o učinjenim troškovima, uključujući i datum obavijesti, prijevremeno podmiruje dospjelu kamatu te iskorišteni revolving kredit i ne podmiruje novu obvezu:

- kod uvećane uplate na revolving kredit kreditne kartice s otplatom na rate uplata će djelomično ili u cijelosti podmiriti određeni broj ranije formiranih dospijeca;
- kod uvećane uplate na revolving kredit s otplatom u postotnom iznosu (točka 5.2.1.2.) iznos uplate umanjuje glavnice.

5.2.4. Ovisno o odabranom danu dospijeca, terećenje računa revolving kredita u visini troškova

provodi se svakim radnim i neradnim danom u Republici Hrvatskoj.

5.2.5. Radi otplate minimalnog iznosa iskorištenog revolving kredita koji je naveden u obavijesti o učinjenim troškovima, a na osnovi ugovorenog načina otplate korisnik go!card Mastercard, FIFA Visa, Visa i Visa Electron kreditne kartice može Banci dati suglasnost za izravno terećenje svoga transakcijskog računa na osnovi koje će Banka na određeni dan u mjesecu teretiti njegov transakcijski račun.

5.2.6. Sve naknade u vezi s karticom dospijevaju na naplatu na datum naznačen u prvoj sljedećoj obavijesti o učinjenim troškovima koja se formira nakon nastanka opisanih naknada. Korisnik go!card Mastercard, FIFA Visa, Visa i Visa Electron kreditne kartice obavezan je opisane naknade podmiriti do datuma dospijuća naznačenog u obavijesti o učinjenim troškovima.

5.2.7. Svi troškovi učinjeni go!card Mastercard, FIFA Visa, Visa i Visa Electron kreditnom karticom terete račun revolving kredita u kunama.

5.2.8. Kod upotrebe go!card Mastercard kreditne kartice za obveze koje proizlaze iz transakcija u stranoj valuti primjenjuju se pravila konverzije valuta opisana u nastavku:

a) Transakcije plaćanja u stranoj valuti

- Ako valuta u kojoj je provedeno plaćanje kotira na tečajnoj listi Banke za kartične transakcije, iznos transakcije konvertirat će se u kune primjenom prodajnog tečaja za devize s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg na dan transakcije, bez naplate naknade za konverziju valuta.
- Ako valuta u kojoj je provedeno plaćanje ne kotira na tečajnoj listi Banke za kartične transakcije, iznos transakcije konvertirat će se iz originalnog iznosa transakcije u kune te iz kuna u valutu EUR primjenom izravnog međuvalutarnog odnosa tih valuta kartične platne sheme Mastercard ako takav odnos postoji. U suprotnom, primjenom pravila konverzije valuta i tečajne liste u transakciju uključene kartične platne sheme, iznos transakcije konvertirat će se u valutu USD, a iznos u valuti USD konvertirat će se u kune, iznos u kunama u valutu USD te potom u valutu EUR. Tako izračunan iznos u valuti EUR konvertirat će se u kune primjenom prodajnog tečaja za devize s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg na dan

transakcije, bez naplate naknade za konverziju valuta.

- Na jednaki način provode se konverzije u slučaju povrata i storna.

b) Transakcije podizanja gotovog novca u stranoj valuti

- Ako valuta u kojoj je provedeno podizanje gotovog novca kotira na tečajnoj listi Banke za kartične transakcije, iznos transakcije konvertirat će se u kune primjenom prodajnog tečaja za efektivu s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg na dan transakcije, bez naplate naknade za konverziju valuta.

- Ako valuta u kojoj je provedeno podizanje gotovog novca ne kotira na tečajnoj listi Banke za kartične transakcije, iznos transakcije konvertirat će se iz originalnog iznosa transakcije u kune te iz kuna u valutu EUR primjenom izravnog međuvalutarnog odnosa tih valuta kartične platne sheme Mastercard ako takav odnos postoji. U suprotnom, primjenom pravila konverzije valuta i tečajne liste u transakciju uključene kartične platne sheme, iznos transakcije konvertirat će se u valutu USD, a iznos u valuti USD konvertirat će se u kune, iznos u kunama u valutu USD te potom u valutu EUR. Tako izračunan iznos u valuti EUR konvertirat će se u kune primjenom prodajnog tečaja za efektivu s tečajne liste Banke za kartične transakcije, važećeg na dan transakcije, bez naplate naknade za konverziju valuta.

- Naknade za podizanje gotovog novca u stranoj valuti terete račun revolving kredita u kunama. Osnovica za obračun naknade jest kunska protuvrijednost isplaćene gotovine izračunana u skladu s pravilima konverzije opisanim u prethodnim dvama stavcima ove točke b).

- Na jednaki način provode se konverzije u slučaju povrata i storna.

c) Transakcije uplata na karticu u stranoj valuti

- Konverzije se provode na način opisan pod naslovom 5.2.8. u točki a).

5.2.9. Kod upotrebe FIFA Visa kartice Visa Electron kreditne kartice i Visa kreditne kartice za obveze koje proizlaze iz transakcija u stranoj valuti primjenjuju se pravila konverzije valuta opisana u nastavku:

a) Transakcije plaćanja u stranoj valuti

- Ako valuta u kojoj je provedeno plaćanje kotira na tečajnoj listi Banke za kartične transakcije,

iznos transakcije konvertirat će se u kune primjenom prodajnog tečaja za devize s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg na dan transakcije, bez naplate naknade za konverziju valuta.

- Ako valuta u kojoj je provedeno plaćanje ne kotira na tečajnoj listi Banke za kartične transakcije, iznos transakcije konvertirat će se u valutu EUR primjenom izravnog međuvalutarnog odnosa tih valuta kartične platne sheme Visa ako takav odnos postoji. U suprotnom, iznos transakcije konvertirat će se u valutu USD, a iznos u valuti USD konvertirat će se u valutu EUR, sve uz primjenu pravila konverzije valuta i tečajne liste kartične platne sheme Visa. Tako izračunan iznos u valuti EUR konvertirat će se u kune primjenom prodajnog tečaja za devize s tečajne liste Banke za kartične transakcije, važećem na dan transakcije, bez naplate naknade za konverziju valuta.
- Na jednak način provode se konverzije u slučaju povrata i storna.

b) Transakcije podizanja gotovog novca u stranoj valuti

- Ako valuta u kojoj je provedeno podizanje gotovog novca kotira na tečajnoj listi Banke za kartične transakcije, iznos transakcije konvertirat će se u kune primjenom prodajnog tečaja za efektivu s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg na dan transakcije, bez naplate naknade za konverziju valuta.
- Ako valuta u kojoj je provedeno podizanje gotovog novca ne kotira na tečajnoj listi Banke za kartične transakcije, iznos transakcije konvertirat će se u valutu EUR primjenom izravnog međuvalutarnog odnosa tih valuta kartične platne sheme Visa ako takav odnos postoji. U suprotnom, iznos transakcije konvertirat će se u valutu USD, a iznos u valuti USD konvertirat će se u valutu EUR, sve uz primjenu pravila konverzije valuta i tečajne liste kartične platne sheme Visa. Tako izračunan iznos u valuti EUR konvertirat će se u kune primjenom prodajnog tečaja za efektivu s tečajne liste Banke za kartične transakcije, važećem na dan transakcije, bez naplate naknade za konverziju valuta.
- Naknade za podizanje gotovog novca u stranoj valuti terete račun revolving kredita u kunama. Osnovica za obračun naknade jest kunska protuvrijednost isplaćene gotovine izračunana u skladu s pravilima konverzije opisanim u prethodnim dvama stavcima ove točke b).

- Na jednak način provode se konverzije u slučaju povrata i storna.

c) Transakcije uplata na karticu u stranoj valuti

- Konverzije se provode na način opisan pod naslovom 5.2.9. u točki a).

5.2.10. Korisnik kartice upoznat je s pravom Banke da ga obavijesti o svim nepodmirenim dospjelim tražbinama nastalih upotrebom go!card Mastercard, FIFA Visa, Visa i Visa Electron kreditne kartice. Ako nakon obavijesti dospjelo nepodmireno dugovanje i dalje ne bude plaćeno, Banka može otkazati ugovorni odnos te poduzeti mjere prisilne naplate.

### 5.3. Kamate na revolving kredit

5.3.1. Kamata na revolving kredit plaća se na iskorišteni iznos revolving kredita računajući od datuma nastanka transakcije, i to za cijelo razdoblje do dana plaćanja.

5.3.2. Visina kamatne stope je fiksna. Banka može zbog bilo kojeg razloga, prema svojoj diskrecijskoj procjeni (primjerice zbog urednosti/lojalnosti korisnika kreditne kartice i drugih razloga), i kad je na to obvezna zbog zakonskih ograničenja, sniziti ugovorenu redovnu kamatnu stopu. Korisnik kreditne kartice upoznat je da Banka može u svako doba u cijelosti ili djelomice opozvati ili izmijeniti svoju diskrecijsku odluku, te nakon ukidanja zakonskog ograničenja

visine kamatne stope ispod ugovorene kamatne stope, obračunavati kamatu nadalje u skladu s ugovorenom visinom kamatne stope. Korisnik kreditne kartice na temelju diskrecijske odluke Banke ne stječe nikakva prava na bilo kakvo buduće određivanje kamatne stope, odnosno na bilo kakvo njezino smanjenje u odnosu na ugovorenu visinu kamatne stope.

Opozivom, ili istekom roka važenja diskrecijske odluke Banke, te ukidanjem zakonskog ograničenja visine kamatne stope ispod ugovorene, kamatna stopa nadalje se obračunava u svemu s ugovorenim visinom kamatne stope.

Banka će o svakoj svojoj diskrecijskoj odluci, kao i o njezinu opozivu, te o zakonskim ograničenjima visine kamatne stope pravodobno obavijestiti korisnika kreditne kartice putem svoje web stranice ili na drugi ugovoreni način.

5.3.3. Kamata se obračunava i naplaćuje mjesečno, o čemu Banka obavještava korisnika kreditne kartice u obavijesti o učinjenim

troškovima. Kamata se obračunava početkom mjeseca za prethodni mjesec i prikazuje u prvoj sljedećoj obavijesti u učinjenim troškovima.

5.3.4. Kamata se ne obračunava ako korisnik go!card Mastercard, FIFA Visa, Visa i Visa Electron kreditne kartice do datuma dospijeća uplati ukupan dug naznačen u obavijesti o učinjenim troškovima te po revolving kreditu nema iskorištenog revolving kredita u otplati.

5.3.5. Efektivna kamatna stopa koja odražava ukupan trošak revolving kredita jednaka je nominalnoj kamatnoj stopi.

5.3.6. Na sve dospjele a nepodmirene tražbine Banka će obračunati i naplatiti zateznu kamatu čija je visina promjenjiva i zakonom određena.

## **6. ODOBRAVANJE LIMITA POTROŠNJE I UVJETI PLAĆANJA ZA INDIVIDUALNE MASTERCARD KARTICE**

### **6.1. Odobranje limita potrošnje za Individualne Mastercard kartice**

6.1.1. Radi utvrđivanja visine limita potrošnje te za svrhu procjene kreditnog rizika, korisnik Individualne Mastercard kartice, na zahtjev Banke, mora dostaviti sve tražene podatke i dokumentaciju. Banka može od korisnika Individualne Mastercard kartice zatražiti jedan ili više instrumenata osiguranja naplate troškova.

6.1.2. Ako Banka pruži korisniku Individualne Mastercard kartice mogućnost korištenja prešutnog prekoračenja po njegovom kunskom tekućem računu za plaćanje, prethodno navedeni limit potrošnje bit će uključen u iznos dostupnog prešutnog prekoračenja o kojem je korisnik Individualne Mastercard kartice obavješten, no pritom se iznos dostupnog prešutnog prekoračenja neće umanjiti sve dok korisnik kartice ne koristi limit potrošnje po Individualnoj Mastercard kartici. U slučaju da se naplata troškova učinjena Individualnom Mastercard karticom ne može izvršiti iz pozitivnog salda na računu, naplata tih troškova umanjuje iznos dostupnog prešutnog prekoračenja po tekućem računu o čijoj je visini Banka obavijestila korisnika kartice u skladu s Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača.

6.1.3. Informaciju o iznosu limita potrošnje Banka će osnovnom korisniku Individualne Mastercard kartice učiniti dostupnim putem obavijesti o učinjenim troškovima koja je sastavni dio pristupnice. Obavijest o učinjenim troškovima

bit će dostavljena osnovnom korisniku Individualne Mastercard kartice na ugovoreni način.

6.1.4. Iskorišteni limit potrošnje po Individualnoj Mastercard kartici otplaćuje se u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja te o odobrenoj visini limita po Individualnoj Mastercard kartici Banka korisnika Individualne Mastercard kartice obavještava u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja.

6.1.5. Uz već navedene limite potrošnje, Banka može odobriti i zasebne limite potrošnje za svrhu korištenja gotovinskih kredita po Individualnoj Mastercard kartici koji se mogu realizirati u poslovnica Banke i/ili za potrošačke kredite i obročne otplate po Individualnoj Mastercard kartici, koji se mogu realizirati na pojedinim prodajnim mjestima s kojima je Banka dogovorila takav način suradnje u pružanju svojih usluga. Pri realizaciji gotovinskog i/ili potrošačkog kredita po Individualnoj Mastercard kartici sklapa se ugovor o kreditu.

6.1.6. Radi izbjegavanja svake dvojbe, ugovorni odnos između korisnika Individualne Mastercard kartice i Banke koji je nastao na osnovi izdavanja i upotrebe kartice ne predstavlja povezani ugovor o kreditu u smislu Zakona o potrošačkom kreditiranju i drugih propisa koji uređuju zaštitu potrošača.

### **6.2. Uvjeti plaćanja za Individualnu Mastercard karticu**

6.2.1. Podnositelj zahtjeva za Individualnu Standardnu/Zlatnu/Platinum Mastercard karticu mora imati otvoren kunski transakcijski račun i devizni transakcijski račun kod Banke. Podnositelj zahtjeva za Individualnu Mastercard Student karticu mora imati otvoren kunski transakcijski račun, a može imati otvoren i devizni transakcijski račun kod Banke.

Korisnik Individualne Mastercard kartice mora imati raspoloživa sredstva na transakcijskom računu na dan terećenja računa

6.2.2. Troškovi učinjeni Individualnom Mastercard karticom moraju se podmiriti u roku od mjesec dana odnosno u roku naznačenom na obavijesti o učinjenim troškovima.

6.2.3. Banka jednom mjesečno osnovnom korisniku Individualne Mastercard kartice čini dostupnom obavijest o učinjenim troškovima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu u kojoj ga obavještava o iznosu za koji će se u roku naznačenom na obavijesti o učinjenim troškovima

teretiti njegov kunski transakcijski račun, odnosno devizni transakcijski račun, uključujući i dostupan iznos prešutnog prekoračenja po računu.

6.2.4. Korisnik Individualne Standardne / Zlatne / Platinum Mastercard kartice ovlašćuje Banku da za troškove učinjene u kunama tereti njegov kunski transakcijski račun, a za troškove učinjene u stranoj valuti da tereti njegov devizni transakcijski račun.

6.2.5. Korisnik Individualne Mastercard Student kartice koji ima ugovoren devizni transakcijski račun ovlašćuje Banku da za troškove učinjene u kunama tereti njegov kunski transakcijski račun, a za troškove učinjene u stranoj valuti tereti njegov devizni transakcijski račun.

6.2.6. Korisnik Mastercard Student kartice koji ima ugovoren samo kunski transakcijski račun ovlašćuje Banku da za troškove učinjene u kunama i u stranoj valuti tereti njegov kunski transakcijski račun.

6.2.7. Kunski troškovi korisnika Individualne Mastercard kartice prikazuju se i terete transakcijski kunski račun neovisno o pokriću na računu na dan terećenja računa.

6.2.8. Troškovi učinjeni Individualnom Mastercard karticom u stranoj valuti prikazuju se i terete račun u valuti EUR.

6.2.8.1. Za obveze koje proizlaze iz transakcija plaćanja Individualnom Mastercard karticom u stranoj valuti primjenjuju se sljedeća pravila konverzije valuta:

- Ako je plaćanje provedeno u valuti EUR, devizni transakcijski račun teretit će se u valuti EUR u jednakom iznosu u kojemu je provedena transakcija.
- Ako valuta u kojoj je provedeno plaćanje kotira na tečajnoj listi Banke za kartične transakcije, a nije EUR, iznos transakcije konvertirat će se u kune primjenom prodajnog tečaja za devize s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg na dan transakcije, bez naplate naknade za konverziju valuta. Tako izračunan iznos kuna konvertirat će se u valutu EUR primjenom kupovnog tečaja za devize s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg na dan transakcije, bez naplate naknade za konverziju valuta.
- Ako valuta u kojoj je provedeno plaćanje ne kotira na tečajnoj listi Banke za kartične transakcije, iznos transakcije konvertirat će se iz originalnog iznosa transakcije u kune

te iz kuna u valutu EUR primjenom izravnog međuvalutarnog odnosa tih valuta kartične platne sheme Mastercard ako takav odnos postoji. U suprotnom, primjenom pravila konverzije valuta i tečajne liste u transakciju uključene kartične platne sheme, iznos transakcije konvertirat će se u valutu USD, a iznos u valuti USD konvertirat će se u kune, iznos u kunama u valutu USD te potom u valutu EUR.

- Na jednak način provode se konverzije u slučaju povrata i storna.
- Troškovi učinjeni Individualnom Mastercard Student karticom koji imaju ugovoren samo kunski transakcijski račun konvertiraju se na način naveden u prethodnim stavcima točke 6.2.8.1., a iznos izračunan u valuti EUR konvertirat će se u kune primjenom prodajnog tečaja za devize s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg na dan obavijesti o učinjenim troškovima, bez naplate naknade za konverziju valuta.

6.2.8.2. Za obveze koje proizlaze iz transakcije podizanja gotovog novca u stranoj valuti primjenjuju se sljedeća pravila konverzije valuta:

- Ako je podizanje gotovog novca provedeno u valuti EUR, devizni transakcijski račun teretit će se u valuti EUR u jednakom iznosu u kojem je provedena transakcija.
- Ako valuta u kojoj je provedeno podizanje gotovog novca kotira na tečajnoj listi Banke za kartične transakcije, a nije EUR, iznos transakcije konvertirat će se u kune primjenom prodajnog tečaja za efektivu s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg na dan transakcije, bez naplate naknade za konverziju valuta. Tako izračunan iznos kuna konvertirat će se u valutu EUR primjenom kupovnog tečaja za efektivu s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg na dan transakcije, bez naplate naknade za konverziju valuta.
- Ako valuta u kojoj je provedeno podizanje gotovog novca ne kotira na tečajnoj listi Banke za kartične transakcije, iznos transakcije konvertirat će se iz originalnog iznosa transakcije u kune te iz kuna u valutu EUR primjenom izravnog međuvalutarnog odnosa tih valuta kartične platne sheme Mastercard ako takav odnos postoji. U suprotnom, primjenom pravila konverzije valuta i tečajne liste u transakciju uključene kartične platne sheme, iznos transakcije konvertirat će se u valutu USD, a iznos u valuti USD konvertirat će se u kune, iznos u

kunama u valutu USD te potom u valutu EUR.

- Naknada za podizanje gotovog novca u stranoj valuti tereti račun u kunama. Osnovica za obračun naknade je iznos isplaćene gotovine preračunat u valutu EUR u skladu s pravilima konverzije opisanim u prethodnim dvama stavcima točke 6.2.8.2. Tako izračunan iznos naknade u valuti EUR konvertirat će se u kune primjenom prodajnog tečaja za efektivu s tečajne liste Banke za kartične transakcije, važećeg na dan transakcije, bez naplate naknade za konverziju valuta.

Za kartice koje su izdane u okviru specifičnih sporazuma o poslovnoj suradnji naknada za podizanje gotovog novca u stranoj valuti se ne konvertira se u kune.

- Na jednak način provode se konverzije u slučaju povrata i storna.
- Troškovi učinjeni Individualnom Mastercard Student karticom koji imaju ugovoren samo kunski transakcijski račun konvertiraju se na način naveden u prethodnim stavcima točke 6.2.8.1., a iznos izračunan u valuti EUR konvertirat će se u kune primjenom prodajnog tečaja za devize s tečajne liste Banke za kartične transakcije važećeg na dan obavijesti o učinjenim troškovima, bez naplate naknade za konverziju valuta.

6.2.8.3. Transakcije uplata na Individualnu Mastercard karticu u stranoj valuti

- Konverzije se provode na način opisan u točki 6.2.8.1.

6.2.9. Ako za podmirenje obveza nastalih u stranoj valuti koje proizlaze iz upotrebe Individualne Standardne, Zlatne i Platinum Mastercard kartice te Individualne Mastercard Student kartice za koje je klijent ugovorio devizni i kunski transakcijski račun na deviznom transakcijskom računu na dan terećenja nema sredstava u valuti EUR ili nema dovoljno sredstava u valuti EUR, devizni transakcijski račun tereti se u ostalim raspoloživim valutama (prema padajućem broju numeričke oznake valute iz tečajne liste Banke) uz konverziju iznosa izraženog u valuti EUR u kune prema prodajnom tečaju za devize te konverziju kuna u raspoloživu valutu na deviznom transakcijskom računu prema kupovnom tečaju za devize, sve primjenom tečajne liste Banke za devize na dan terećenja računa, bez naplate naknade za konverziju valuta.

U slučaju da se obveze iz prethodnog stavka ne mogu naplatiti s deviznog transakcijskog računa,

obveze će se naplatiti kupnjom deviza na teret kunskoga transakcijskog računa. Konverzija se obavlja prema prodajnom tečaju za devize s tečajne liste Banke valjanom na dan terećenja računa, bez naplate naknade za konverziju valuta.

Obveze korisnika Individualne Mastercard Student kartice za koju je klijent ugovorio samo kunski transakcijski račun naplatit će se kupnjom deviza na teret kunskoga transakcijskog računa. Konverzija se obavlja prema prodajnom tečaju za devize s tečajne liste Banke, valjanom na dan terećenja računa, bez naplate naknade za konverziju valuta.

## **7. TRAŽBINE PO OSNOVI TROŠKOVA NASTALIH UPOTREBOM KARTICE**

7.1. Tražbine po osnovi troškova nastalih upotrebom kartice Banka može naplatiti prijebom sa svih transakcijskih i depozitnih računa koje podnositelj zahtjeva / korisnik kartice ima otvorene u Banci, primjenom konverzija opisanih u točki 6.2.9. Banka raspolaže istom ovlašću za namirenje i u odnosu na račune dodatnog korisnika kartice u Banci ako su troškovi nastali upotrebom dodatne kartice.

7.2. Banka na dospjele nepodmirene obveze po kartici obračunava zateznu kamatu i tereti kunski transakcijski račun. Visina zatezne kamate je promjenjiva i zakonom određena.

7.3. Ako osnovni korisnik kartice uvidom u obavijest o učinjenim troškovima nije dobio obavijest o svim učinjenim troškovima upotrebom kartice prije više od 50 dana od datuma izdavanja obavijesti o učinjenim troškovima, obavezan je o tom konkretnom trošku izvijestiti Banku.

7.4. Ako osnovnom korisniku kartice na uobičajeni način i u uobičajenom roku uopće ne bude dostupna obavijest o učinjenim troškovima, obavezan je odmah obavijestiti Banku i informirati se o evidentiranim i obračunatim troškovima po kartici kako bi ih podmirio.

7.5. U protivnom, Banka može naknadno u bilo koje doba teretiti korisnika kartice za učinjeni trošak te obračunati pripadajuću zateznu kamatu računajući od dana kad su troškovi trebali biti plaćeni neovisno o tome što oni nisu bili navedeni u obavijesti o učinjenim troškovima, odnosno što korisniku kartice nije bila dostupna obavijest o učinjenim troškovima.

## **8. PRESTANAK PRAVA UPOTREBE KARTICE**

### **8.1. Prestanak prava upotrebe kartice, otkaz ugovora i otkaz kredita**

8.1.1. Kartica je vlasništvo Banke i na zahtjev Banke korisnik kartice obavezan je karticu odmah prerezanu vratiti. Upućivanjem zahtjeva Banke za povrat kartice smatra se da je korisniku kartice prestalo pravo upotrebe kartice. Kartica čija je valjanost istekla ili je zbog bilo kojeg razloga poništena ne smije se naknadno upotrebljavati, nego ju korisnik kartice treba uništiti. U svakom slučaju, pravo na upotrebu kartice prestaje smrću korisnika kartice.

8.1.2. Pravo na upotrebu Visa Electron kreditne kartice prestaje i ako određena institucija, udruga i/ili komora koja je s Bankom sklopila sporazum o poslovnoj suradnji kojim su uređena međusobna prava i obveze strana sporazuma u poslovnoj suradnji na području bankovnog poslovanja, u skladu s čime se članovima (studentima/zaposlenicima) određene institucije, udruge i/ili komore izdaju Visa Electron kreditne kartice, izvijesti Banku o prestanku statusa člana (studenta/zaposlenika) institucije, udruge i/ili komore. Izvješćem institucije, udruge i/ili komore o prestanku statusa člana (studenta/zaposlenika) institucije, udruge i/ili komore smatra se da je korisniku kartice prestalo pravo upotrebe Visa Electron kreditne kartice.

Pravo na upotrebu Visa Electron kreditne kartice prestaje i istekom roka trajanja, odnosno raskidom sporazuma o poslovnoj suradnji. Banka ima u svakom trenutku pravo otkazati upotrebu Visa Electron kreditne kartice u slučaju isteka roka trajanja, odnosno raskida sporazuma o poslovnoj suradnji i prije isteka roka valjanosti kartice u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta poslovanja. Banka ima pravo omogućiti korisnicima Visa Electron kreditne kartice nastavak upotrebe kreditne kartice do isteka roka valjanosti kreditne kartice.

8.1.3. Osnovni korisnik kartice može uz suglasnost Banke bilo kad pismenim putem otkazati ugovor zasnovan na osnovi pristupnice. Osnovni korisnik kartice može i bilo kad jednostrano pismeno otkazati ugovor zasnovan na osnovi pristupnice s otkaznim rokom od mjesec dana. Otkazom ugovora na dva prethodno opisana načina otkazuju se osnovna kartica i sve dodatne kartice. U tim slučajevima istekom otkaznog roka od mjesec dana dospijevaju na naplatu u cijelosti svi troškovi / novčane obveze

učinjene osnovnim i svim dodatnim karticama, uključujući i tražbine na osnovi obročnih otplata, gotovinskih i potrošačkih kredita po Individualnoj Mastercard kartici te ugovora o kreditu sklopljenog na osnovi Plus kartica. Ako osnovni korisnik kartice otkáže ugovor, nije moguć nastavak prethodno ugovorene otplate u obrocima/ratama koje bi, da ugovor nije otkazan, dospijevale u budućnosti, nije moguće ni nastaviti ranije ugovoreno plaćanje u obrocima, kao ni nastavak otplate anuiteta/rata gotovinskih i potrošačkih kredita ranije ugovorenih po Individualnim Mastercard karticama, nego se moraju u cijelosti podmiriti sve obveze prije isteka otkaznog roka.

Dodatnu karticu može otkazati dodatni korisnik kartice na čije ime glasi dodatna kartica kao i osnovni korisnik kartice, pri čemu ugovor sklopljen na osnovi pristupnice ostaje na snazi u dijelu osnovne kartice i dodatnih kartica koje nisu otkazane. Kada osnovni korisnik kartice otkazuje dodatnu karticu, obvezuje se o tome obavijestiti dodatnog korisnika te se korisnici kartice obvezuju Banci vratiti dodatnu karticu.

8.1.4. Ugovor sklopljen na osnovi pristupnice te pravo na upotrebu kartice prestaje i prebacivanjem usluge vođenja kunskog i/ili deviznog transakcijskog računa drugom pružatelju platnih usluga u skladu sa zakonskim propisima. Za Mastercard Student kartice ugovorene samo uz kunski transakcijski račun ugovor i pravo na upotrebu kartice prestaju prebacivanjem usluge vođenja kunskog računa drugom pružatelju platnih usluga.

U skladu s prethodno navedenim, u slučaju prebacivanja usluge vođenja transakcijskog računa u drugu banku ima se smatrati da su ugovor sklopljen na osnovi pristupnice te pravo na upotrebu kartice otkazan s danom navedenim na valjanoj punomoći za prebacivanje usluge vođenja transakcijskog računa koju je Banka zaprimila od drugog pružatelja platnih usluga.

Na dan naveden na valjanoj punomoći za prebacivanje usluge vođenja transakcijskog računa koju je Banka zaprimila od drugog pružatelja platnih usluga na naplatu u cijelosti dospijevaju svi troškovi / novčane obveze učinjene karticom, uključujući i tražbine na osnovi obročnih otplata, gotovinskih i potrošačkih kredita po Individualnoj Mastercard kartici.



U slučaju da ne postoje uvjeti za prebacivanje, ugovor zasnovan na osnovi pristupnice i pravo na upotrebu kartice ostaju i dalje na snazi ako isti nisu otkazani zbog drugih razloga.

8.1.5. Banka može otkazati ugovor zasnovan na osnovi pristupnice koji je sklopljen na neodređeno vrijeme, s otkaznim rokom od dva mjeseca. U tom slučaju istekom otkaznog roka od dva mjeseca dospijevaju na naplatu u cijelosti svi troškovi / novčane obveze učinjene karticom, uključujući i tražbine po osnovi obročnih otplata troškova, gotovinskih i potrošačkih kredita po Individualnoj Mastercard kartici te ugovora o kreditu sklopljenog na osnovi Plus kreditnih kartica.

8.1.6. Kod otkaza ugovora, revolving, potrošačkog i/ili gotovinskog kredita korisnik kartice obavezan je uz ukupan iznos kredita platiti i ugovorenu redovnu kamatu od dana isplate kredita do dana plaćanja te sve ugovorene naknade.

8.1.7. Banka ima pravo otkazati ugovor zasnovan na osnovi pristupnice i bez otkaznog roka u slučaju kršenja bilo koje ugovorne obveze od strane korisnika kartice (primjerice neurednog izvršavanja preuzetih obveza) ako se korisnik kartice ne pridržava zakonskih propisa koji se primjenjuju na ovaj ili bilo koji drugi poslovni odnos između Banke i korisnika kartice, ako korisnik kartice postupa suprotno prisilnim propisima Republike Hrvatske i moralu društva, ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredaba Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma i njegovih provedbenih propisa, ako korisnik kartice na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i upotrebu kartice te za nastavak zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s propisima Republike Hrvatske i općim aktima Banke.

8.1.8. U slučaju da korisnik kartice nije ispunio dospelu obvezu plaćanja u vrijeme i na način propisan ovim Općim uvjetima poslovanja te u slučaju kršenja bilo koje druge obveze propisane ovim Općim uvjetima poslovanja, Banka može odobreni potrošački i/ili gotovinski kredit te obročnu otplatu otkazati dostavom otkaznog pisma korisniku kartice. U tom slučaju dostavom otkaznog pisma dospijevaju na naplatu u cijelosti svi troškovi / novčane obveze učinjene karticom, uključujući i tražbine na osnovi obročnih otplata troškova, potrošačkih i/ili

gotovinskih kredita te ugovora o kreditu sklopljenog na osnovi Plus kreditne kartice.

8.1.9. U slučaju otkaza ugovora sklopljenog na osnovi pristupnice prestaje valjanost osnovne i dodatne kartice.

8.1.10. Korisnik kartice upoznat je s pravom Banke da obavijesti korisnika kartice o svim nepodmirenim dospelim troškovima. Ako nakon obavijesti dospeljelo nepodmireno dugovanje i dalje ne bude plaćeno, Banka korisniku kartice dostavlja novu opomenu odnosno pokreće postupak otkazivanja ugovora.

8.1.11. Dan dostave otkaznog pisma jest dan njegova slanja preporučenom pošiljkom na adresu osnovnog korisnika kartice koju je prijavio Banci.

8.1.12. Korisnik kartice potvrđuje da obveznopravna i stvarnopravna osiguranja tražbine Banke vrijede i nakon prestanka prava upotrebe kartice ili otkaza ugovora, i to do podmirenja tražbine Banke u cijelosti.

8.1.13. U slučaju otkaza ugovora sklopljenog na osnovi pristupnice i/ili ugovora o potrošačkom i/ili gotovinskom kreditu na dan dospijeca troškova učinjenih Individualnom Mastercard karticom, troškovi će teretiti transakcijski račun neovisno o pokriću na dan terećenja računa.

## **8.2. Raskid ugovora o kreditu po Individualnoj Mastercard kartici**

8.2.1. Ako se ugovorni odnos prihvatom pristupnice sklapa putem *on-line* bankarstva (direktnih kanala) te izvan poslovnih prostorija Banke, korisnik kartice ima pravo u roku od 14 dana od dana prijehvata pristupnice raskinuti ovaj ugovorni odnos bez navođenja razloga i plaćanja naknada. Ugovorni odnos raskida se obaviješću u pismenom obliku koju korisnik kartice podnosi osobno u poslovnici, na nekom drugom, korisniku kartice dostupnom trajnom mediju ili putem javnobilježnički ovjerene obavijesti dostavljene Banci poštom, prije isteka roka za raskid ugovornog odnosa, s time da je korisnik kartice obavezan pritom postupati u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja.

8.2.2. Pojedini potrošački i/ili gotovinski krediti korisnik kartice ima pravo u roku od 14 dana od dana sklapanja ugovora raskinuti bez navođenja razloga i plaćanja naknada, a da pri tome ne raskine cjelokupni ugovorni odnos zasnovan na osnovi pristupnice.

Tako sklopljeni potrošački i/ili gotovinski kredit raskida se obaviješću u pismenom obliku, na nekom drugom, korisniku kartice dostupnom trajnom mediju ili putem javnobilježnički ovjerene obavijesti dostavljene Banci poštom, prije isteka roka za raskid ugovora, s time da je korisnik kartice obavezan pritom postupati u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja.

Korisnik kartice obavezan je u roku od 30 dana nakon što je Banci poslao obavijest o raskidu potrošačkog i/ili gotovinskog kredita platiti ukupan iznos kredita i ugovorenu redovnu kamatu od dana isplate kredita do dana plaćanja ako je iznos kredita isplaćen.

## **9. OSTALO**

### **9.1. Naknade**

9.1.1. Za izdavanje i upotrebu kartice Banka obračunava naknade. Korisnik kartice obavezuje se platiti sve naknade u skladu s Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke.

9.1.2. U slučaju otkaza ugovora korisnik kartice ima pravo na povrat naknade za upotrebu kartice koji je razmjeran razdoblju od otkaza ugovora do kraja razdoblja za koje je naknada plaćena.

### **9.2. Izgubljena, ukradena ili zlorabljena kartica**

9.2.1. Korisnik kartice snosi svu materijalnu i kaznenu odgovornost za troškove i štete nastale njegovom neovlaštenom, zlonamjernom i prijevarnom upotrebom kartice i/ili mobilnog uređaja na kojem je instalirana mobilna aplikacija za *on-line* bankarstvo s uključenom i aktiviranom virtualnom karticom.

9.2.2. U slučaju gubitka, krađe ili zlorabe kartice korisnik kartice obavezan je odmah nakon saznanja prijaviti gubitak, krađu ili zlorabu kartice, mobilnog uređaja na kojem je instalirana mobilna aplikacija za *on-line* bankarstvo s uključenom i aktiviranom virtualnom karticom, PIN-a, tokena ili drugih podataka s kartice odnosno saznanje ili sumnju da je neovlaštena osoba saznala PIN ili druge podatke s kartice od 0 do 24 h dežurnoj službi Banke na tel. br. 01/3789 789, odnosno na drugi broj telefona koji će biti dostupan na internetskoj stranici Banke, ili u poslovnici Banke. U iznimnom slučaju prijavu može napraviti treća osoba, uz dostavu, na zahtjev Banke, osobnih podataka korisnika kartice koji su potrebni za identifikaciju korisnika kartice. Ako uslijed gubitka ili krađe kartice dođe do zlorabe kartice, korisnik kartice obavezan je takvu zlorabu pismeno potvrditi u poslovnici Banke.

Ukradena kartica, osim fizičke krađe kartice ili mobilnog uređaja na kojem je instalirana mobilna aplikacija za *on-line* bankarstvo s uključenom i aktiviranom virtualnom karticom, podrazumijeva i mogućnost krađe i zlorabe podataka s kartice i pridruženog PIN-a.

9.2.3. Za troškove nastale upotrebom izgubljene, ukradene ili zlorabljene kartice, PIN-a i tokena ili neovlaštenom upotrebom podataka s kartice od strane treće osobe, ako korisnik platnih instrumenata nije svojom krajnjom nepažnjom ili postupanjem protivno ovim Općim uvjetima poslovanja pridonio gubitku, krađi ili zlorabi kartice, PIN-a, tokena ili podataka s kartice, korisnik kartice do trenutka prijave odgovara do iznosa od 375 kn.

Iznimno, korisnik kartice ne odgovara za troškove nastale upotrebom izgubljene ili ukradene kartice ili drugom zlorabom kartice:

- ako gubitak, krađu ili zlorabu kartice korisnik kartice nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane platne transakcije
- ako su neautorizirane platne transakcije posljedica radnje ili propusta Banke
- ako Banka ne zahtijeva i ne primijeni pouzdanu autentifikaciju korisnika kartice u slučajevima u kojima je to njezina zakonska obveza
- ako Banka nedvojbeno utvrdi da je do krađe PIN-a i/ili podataka s kartice došlo od strane treće osobe, npr. primjenom skimminga (neovlaštenog presnimavanja podataka s magnetske trake kartice i neovlaštenog snimanja/bilježenja pripadajućeg PIN-a prilikom upotrebe kartice na bankomatu ili POS-u od strane treće osobe).

9.2.4. Za troškove proizašle upotrebom izgubljene, ukradene ili zlorabljene kartice kod kojih je provedena pouzdana autentifikacija korisnika kartice jer se transakcija autorizira PIN-om ili tokenom (kod online platnih transakcija, unosom u za to predviđeno polje na ekranskom sučelju jednokratne lozinke (OTP/APPLI1) koju generira token nakon što korisnik kartice prethodno potvrdi svoj identitet unosom u token ispravnog PIN-a kojim pristupa tokenu), neovisno o trenutku prijave izgubljene, ukradene ili zlorabljene kartice, korisnik kartice odgovara u cijelosti, s obzirom na činjenicu da su takvi troškovi nastali zbog krajnje nepažnje korisnika kartice, odnosno zbog nepoštovanja njegovih ugovornih obveza iz ovih Općih uvjeta poslovanja.

9.2.5. Korisnik kartice odgovara za sve troškove nastale neovlaštenom upotrebom kartice, PIN-a, tokena ili podataka s kartice nakon podnošenja prijave Banci ako je korisnik kartice postupao prijeverno.

9.2.6. U slučaju zlouporabe ili sumnje na zlouporabu kartice, PIN-a ili podataka s kartice korisnik kartice obavezan je na zahtjev Banke sudjelovati u istrazi i upoznat je s time da Banka korisničke račune može dostaviti na grafološko vještačenje te poduzeti sve potrebne radnje u cilju utvrđivanja relevantnih činjenica.

9.2.7. Korisnik kartice upoznat je s time da Banka snima telefonske prijave okolnosti koje u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja predstavljaju osnovu za blokadu kartice, a tonski zapis može upotrijebiti u svrhu rješavanja prigovora korisnika kartice te kao dokaz u sudskom postupku. Korisnik kartice je upoznat s time da Banka kao voditelj obrade osobnih podataka iste obrađuje na način opisan u Informacijama o obradi osobnih podataka od strane Banke dostupnim na internetskim stranicama Banke [www.zaba.hr](http://www.zaba.hr).

9.2.8. Ako korisnik kartice nakon prijave nestanka pronade karticu, ne smije ju više upotrebljavati. U tom je slučaju korisnik kartice obavezan odmah obavijestiti Banku.

9.2.9. Nakon primitka obavijesti o gubitku ili krađi kartice Banka će izdati i dostaviti korisniku kartice novu karticu i novi PIN.

9.2.10. U slučaju primitka zahtjeva za izdavanje nove kartice npr. zbog njezina oštećenja ili izmjene osobnih podataka na kartici Banka će izdati i dostaviti korisniku kartice novu karticu, bez promjene PIN-a. Kod Visa Electron kreditne kartice u takvu slučaju nije moguće izdavanje nove kartice.

9.2.11. Korisnik kartice obavezan je platiti naknadu za izdavanje nove kartice u iznosu koji je utvrđen u Odluci o tarifi naknada za usluge Banke. Korisnik kartice ne snosi trošak izdavanja nove kartice u slučaju krađe podataka s kartice ili PIN-a od strane treće osobe, osim ako je korisnik kartice svojom nepažnjom ili postupanjem protivnim ovim Općim uvjetima poslovanja pridonio njihovoj krađi.

## **10. PRIGOVORI/PRITUŽBE I ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA**

10.1. Za sve prigovore u vezi s poslovanjem putem kartice korisnik kartice kontaktira s

poslovnicom Banke ili Podružnicom Zaba 24, Samoborska 145, tel. br. 01/3789 620, e-adresa: [kartice@unicreditgroup.zaba.hr](mailto:kartice@unicreditgroup.zaba.hr), uz predocjenje dokumentacije o učinjenim troškovima.

Korisnik kartice mora bez odgode provjeriti točnost i potpunost svih podataka o transakcijama navedenim u obavijesti o učinjenim troškovima te bez odgode, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana dospjeća naznačenog u obavijesti o učinjenim troškovima, podnijeti eventualni prigovor na adresu sjedišta Banke ili na jedan od sljedećih načina:

- osobno u najbližoj poslovnicu Banke
- e-mailom: [kartice@unicreditgroup.zaba.hr](mailto:kartice@unicreditgroup.zaba.hr)
- putem internetske stranice: [www.zaba.hr](http://www.zaba.hr)
- poštom: Zagrebačka banka d.d. Kontakt centar, Samoborska 145, 10090 Zagreb
- telefaksom: 01/6325 024.

Prigovor minimalno treba sadržavati:

- osobne podatke klijenta (ime i prezime fizičke osobe)
- detaljan opis događaja/situacije ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo te dokaz osnovanosti prigovora
- adresu za dostavu odgovora.

Banka ne odgovara na anonimne prigovore.

Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje točnosti i potpunosti svih podataka navedenih u obavijesti o učinjenim troškovima. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem klijenta s podnošenjem prigovora.

Korisnik kartice može pritužbu uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci. U svim sporovima između korisnika kartice i Banke nastalim izdavanjem i/ili upotrebom kartice korisnik kartice može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore (Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, <http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>), Centru za mirenje pri Hrvatskoj udruzi za mirenje (Teslina 1/I, 10000 Zagreb, <https://hrvatskaudrugamazamirenje.wordpress.com>) kao i bilo kojem drugom tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Banka je obvezna sudjelovati u postupku koji bi se vodio povodom takvoga prijedloga za mirenje.

10.2. Banka će na uredno zaprimljen prigovor odgovoriti korisniku kartice pismenim putem u roku od 10 (deset) dana od dana primitka pismenog prigovora. Kad rješavanje može trajati dulje od očekivanog, Banka će unutar prethodno

navedenog roka obavijestiti korisnika kartice o razlozima odgode te okvirnom vremenu u kojem može očekivati konačan odgovor.

10.3. U slučaju prigovora korisnika kartice platitelja zbog neautorizirane platne transakcije Banka će vratiti iznos te platne transakcije odmah, a najkasnije do kraja prvoga radnoga dana nakon zaprimanja prigovora, osim ako Banka sumnja u prijevaru korisnika kartice u kojem slučaju će u istome roku pismenim putem obavijestiti Hrvatsku narodnu banku o sumnji na prijevaru. U tom slučaju Banka će provesti istragu radi utvrđivanja osnovanosti prigovora te će, u slučaju opravdanosti prigovora, postupiti u skladu sa zahtjevom korisnika kartice i zakonskim odredbama, odnosno vratiti mu iznos provedene transakcije uvećan za pripadajuću kamatu.

10.4. U slučaju ostalih prigovora Banka će provesti istragu osnovanosti prigovora te će u slučaju osnovanosti prigovora postupiti u skladu sa zahtjevom korisnika kartice i zakonskim odredbama, odnosno uredno izvršiti traženu transakciju ili povrat iznosa pogrešno provedene transakcije uvećanog za pripadajuću kamatu.

10.5. U svakom slučaju u kojemu bi se utvrdila odgovornost Banke za neizvršenje i/ili neuredno izvršenje i/ili za zakašnjelo izvršenje platne transakcije i/ili za izvršenje neautorizirane platne transakcije korisniku kartice vratit će se bez odgode iznos neizvršene, neuredno izvršene, zakašnjele ili neautorizirane platne transakcije i sve zaračunane naknade i kamate na koje korisnik kartice ima pravo. Banka će račun korisnika kartice dovesti u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa koje bi bilo da nije došlo do prethodno navedenih propusta Banke, i to odmah, a najkasnije do kraja prvoga radnog dana nakon saznanja za takav propust.

10.6. Ako u skladu s prethodnom točkom 10.2. Banka izvrši povrat iznosa pogrešno provedene transakcije, a tijekom rješavanja prigovora utvrdi se odgovornost korisnika kartice za provođenje transakcije koja je bila predmet prigovora, korisnik kartice suglasan je da Banka naknadno tereti njegov kunski ili devizni transakcijski račun za iznos te transakcije koji mu je bio prijevremeno vraćen. Suglasnost korisnika kartice iz ove točke vrijedi sve do konačnog rješenja pismenog prigovora odnosno sve do dana naknadnog terećenja njegova kunskog ili deviznog transakcijskog računa.

10.7. U slučaju da korisnik kartice smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EZ) br. 924/2009., Uredbe (EU) br. 260/2012. ili Uredbe (EU) 2015/751., može uputiti prigovor pismenim putem na jedan od načina definiranih u članku 10.1. ovih Općih uvjeta, na koji će Banka odgovoriti u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora. Korisnik kartice može Hrvatskoj narodnoj banci uputiti pritužbu protiv Banke ako smatra da je Banka postupala protivno navedenim uredbama. U svim sporovima između korisnika kartice i Banke koji se odnose na prava i obveze iz navedenih uredbi i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa korisnik kartice može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore. Prava iz ove točke korisnik kartice ima od dana stupanja na snagu Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa.

10.8. Banka ne odgovara za iznos neizvršene, neuredno ili zakašnjelo izvršene ili neautorizirane platne transakcije, za naknade i kamate u sljedećim slučajevima:

- ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije ili neuredno ili zakašnjelo izvršenje platne transakcije, odnosno neizvršenje platne transakcije posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka nije mogla ili unatoč svim nastojanjima ne uspije utjecati,
- ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije ili neuredno ili zakašnjelo izvršenje platne transakcije, odnosno neizvršenje platne transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz za Banku obvezujućih propisa,
- ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije posljedica prijave korisnika kartice ili ako korisnik kartice slučajno ili zbog nemara nije ispunio svoje obveze u vezi s platnim instrumentom,
- ako je Banka izvršila neautoriziranu platnu transakciju, neuredno ili zakašnjelo izvršila platnu transakciju ili nije izvršila platnu transakciju na osnovi krivotvorenog ili protupravno promijenjenog platnog naloga koji je Banci predao korisnik kartice,
- ako korisnik kartice nije bez odgode obavijestio Banku o neizvršenju, neuredno ili zakašnjelom izvršenju ili izvršenju neautorizirane platne transakcije kad je utvrdio da je došlo do takvih platnih transakcija, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana neizvršenja, terećenja odnosno odobrenja računa,
- u slučajevima nastanka smetnji u obavljanju platnih usluga; smetnje u obavljanju platnih usluga su svi oni događaji, pojave, radnje ili akti koji otežavaju ili onemogućuju

obavljanje platnih usluga, a prouzročeni su djelovanjem više sile, slučaja, rata, pobune, nemira, terorističkih djela, prirodnih i ekoloških katastrofa, epidemija, štrajkova, prestanka isporuke el. struje i prekida telekomunikacijskih veza, kao i svih drugih sličnih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Banci. Smetnje su u obavljanju poslova platnog prometa i nefunkcioniranje ili nepravilno funkcioniranje platnih sustava.

10.9. Korisnik kartice ovlašćuje Banku da može bez traženja posebnog odobrenja korisnika kartice uklanjati očite pogreške nastale u vezi s kartičnim poslovanjem, kao što su na primjer transakcije za koje je korisnik kartice terećen, obračunate naknade i kamate i slično.

## **11. ZAVRŠNE ODREDBE**

11.1. Potpisivanjem pristupnice korisnik kartice potvrđuje da su mu uručeni ovi Opći uvjeti poslovanja.

11.2. Potpisivanjem pristupnice korisnik kartice izjavljuje da je upoznat s Odlukom o kamatnim stopama Banke i s Odlukom o tarifi naknada za usluge Banke, da pristaje na njihovu primjenu zajedno sa svim izmjenama i dopunama, s Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke d.d. za korištenje direktnih kanala od strane potrošača te da je upoznat s Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke d.d. i da pristaje na njihovu primjenu.

11.3. Korisnik kartice upoznat je s time da Banka kao voditelj obrade osobnih podataka iste obrađuje na način opisan u Informacijama o obradi osobnih podataka od strane Banke dostupnim na internetskim stranicama Banke [www.zaba.hr](http://www.zaba.hr).

11.4. Ovi Opći uvjeti poslovanja i njihove izmjene i dopune dostupni su svim klijentima u svim poslovnim prostorijama Banke u kojima se posluje s klijentima te na internetskoj stranici Banke [www.zaba.hr](http://www.zaba.hr).

11.5. Ovi Opći uvjeti poslovanja donose se na hrvatskom jeziku te se komunikacija u vrijeme trajanja ugovornog odnosa nastalog na osnovi potpisivanja pristupnice obavlja na hrvatskom jeziku.

11.6. O izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta poslovanja Banka obavještava korisnika kartice putem internetskih stranica Banke i poslovnica Banke, a dodatno osnovnog korisnika i putem obavijesti o učinjenim troškovima, putem *on-line* bankarstva ili drugim kanalima komunikacije, ovisno u ugovorenom kanalu, dva mjeseca prije početka primjene tih izmjena i dopuna, ili u kraćem roku u slučaju izmjena i dopuna uvjetovanih donošenjem novih ili izmjenom postojećih zakonskih propisa, a koji bi imali utjecaja na poslovanje kreditnim karticama.

11.7. Smatra se da je korisnik kartice suglasan s izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta poslovanja ako do dana njihova stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća. Primanjem obavijesti o neprihvatanju izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta poslovanja smatrat će se da je ugovor nastao na osnovi potpisivanja pristupnice jednostrano otkazan od korisnika kartice.

11.8. Za sve sporove koji proizlaze iz ugovornog odnosa uređenog ovim Općim uvjetima poslovanja ili su u vezi s njim nadležan je stvarno nadležni sud sa sjedištem u Zagrebu. Na ugovorni odnos primjenjuje se hrvatsko materijalno pravo.

11.9. Od dana stupanja na snagu ovih Općih uvjeta poslovanja prestaju vrijediti Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. za izdavanje i upotrebu kreditnih kartica i kartica s odgodom plaćanja za potrošače od 1. 11. 2018., te ih zamjenjuju ovi Opći uvjeti poslovanja.

11.10. Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu i primjenjuju se od 14. 6. 2019.