

# OPĆI UVJETI ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE MAESTRO KARTICE SOCIETE GENERALE – SPLITSKE BANKE d.d.

## I. OPĆE ODREDBE

1. Opći uvjeti za izdavanje i korištenje Maestro kartice (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju prava i obveze potrošača – fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Korisnik kartice) i SOCIETE GENERALE - SPLITSKE BANKE d.d. Split: Ruđera Boškovića 16, pri izdavanju Maestro kartice.
2. Maestro kartica je međunarodno valjana kartica, a može se izdati fizičkoj osobi s boravištem u Republici Hrvatskoj. O izdavanju kartice odlučuje SOCIETE GENERALE -SPLITSKA BANKA d.d. (u daljnjem tekstu: Banka) bez obveze obrazlaganja svoje odluke podnositelju zahtjeva.
3. Korisnik kartice se obvezuje da će koristiti karticu u skladu sa zakonom zemlje u kojoj je koristi.

## II. OBJAŠNJENJE POJMOVA

1. **Banka** označava SOCIETE GENERALE – SPLITSKU BANKU d.d., izdavatelja Maestro kartice.
2. **Kartica** označava Maestro karticu koju Banka izdaje Korisniku kartice.
3. **Korisnik kartice** je osnovni i dodatni korisnik kartice.
4. **Osnovni korisnik** je fizička osoba čije je ime otisnuto na kartici, a koji će koristiti karticu za plaćanje roba i usluga, kao i za isplatu gotovine u zemlji i inozemstvu.
5. **Dodatni korisnik** je fizička osoba kojoj Banka na zahtjev Osnovnog korisnika kartice izdaje dodatnu karticu.
6. **Račun kartice** označava poseban račun otvoren u knjigama Banke za transakcije po kartici.
7. **Obračunska valuta** je valuta u kojoj se transakcije obračunavaju između Banaka. Za transakcije u zemlji u kunama obračunska valuta je kuna, a izvan zemlje obračunska valuta je euro (tečaj MasterCard Intl.)
8. **Valuta računa** je valuta u kojoj je otvoren transakcijski račun.
9. **Valuta transakcije** je valuta u kojoj je nastala transakcija.
10. **Bankomat** označava samoposlužni uređaj za isplatu gotovine.
11. **PIN** označava osobni tajni identifikacijski broj Korisnika kartice, koji služi za njegovu identifikaciju na bankomatu i/ili POS uređaju i poznat je isključivo njemu. Ne smije biti dostupan trećim osobama.
12. **Prodajno mjesto ili Trgovac** označava pravnu ili fizičku osobu koja obavlja registriranu djelatnost, a prihvaća Maestro kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga.
13. **Zamjenska kartica** je kartica koja se izdaje Korisniku kartice u zamjenu za izgublenu oštećenu ili ukradenu Karticu.
14. **POS** označava terminal na prodajnom mjestu preko kojeg se elektronskim putem vrše transakcije.
15. **Korisnički račun** je dokaz kojim se potvrđuje da je transakcija izvršena.

## III. SUGLASNOST S OPĆIM UVJETIMA ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE MAESTRO KARTICE

1. Banka je obvezna Korisniku kartice prije potpisivanja Zahtjeva učiniti dostupnima Opće uvjete za izdavanje i korištenje Maestro kartice te Opće uvjete pružanja usluga platnog prometa za potrošače.
2. Potpisom Zahtjeva, Korisnik kartice potvrđuje primitak Općih uvjeta za izdavanje i korištenje Maestro kartice kao i Općih uvjeta pružanja usluga platnog prometa za potrošače, upoznatost s istim, prihvaća sve njihove odredbe, te je dužan pridržavati se istih, čime preuzima prava i obveze iz okvirnog ugovora u smislu Zakona o platnom prometu. Također, izjavljuje da je upoznat s odredbama Naknada za poslovanje s građanima te da pristaje na njihovu primjenu sa svim izmjenama i dopunama.
3. Osnovni korisnik koji Dodatnom korisniku daje karticu, dužan ga je opunomoćiti po računu čime mu omogućava i uvid u stanje računa. Ako naknadno opozove punomoć po računu Osnovni korisnik je dužan dati i nalog za gašenje kartice Dodatnog korisnika.

4. Maestro kartica istovremeno može biti i identifikacijska kartica za čekove.
5. Osnovni korisnik kartice i Dodatni korisnik solidarno odgovaraju za sve troškove po kartici/karticama.
6. Osnovni korisnik može opozvati pravo korištenja kartice Dodatnom korisniku pisanim putem uz povrat kartice (čip i magnetnu traku potrebno je izrezati na više dijelova) Dodatnog korisnika.
7. Korisnik kartice se može koristiti karticom samo u razdoblju koje je naznačeno na njezinoj prednjoj strani.

## IV. IZDAVANJE KARTICE

1. Kartica glasi na ime, neprenosiva je i izdaje se prvi put za razdoblje od 36 mjeseci, te se automatski obnavlja, ako se Korisnik pridržava ovih Općih uvjeta.
2. Kartica je vlasništvo izdavatelja - Banke i na njezin zahtjev Korisnik ju je dužan, bezuvjetno vratiti Banci.
3. Podnositelj Zahtjeva je suglasan da Banka provjeri sve podatke navedene u Zahtjevu.
4. Prilikom preuzimanja kartice Korisnik je dužan potpisati preuzimanje na propisanom obrascu te se potpisati na kartici na za to predviđeno mjesto.
5. Korisnik se obvezuje u roku od 3 mjeseca preuzeti karticu, jer je u protivnom, radi sigurnosnih razloga, Banka može ugasiti.
6. Banka Korisniku kartice obavezno izrađuje i PIN. Korisnik kartice ne smije odavati PIN, zapisivati ga na karticu, u ostale dokumente ili u mobitel. Korisnik kartice dužan je obavijest o PIN-u, radi sigurnosnih razloga, po primitku uništiti.
7. Ako Banka ili Korisnik kartice ne otkazu pravo na korištenje kartice i to Banka najmanje dva mjeseca, a Korisnik kartice najmanje mjesec dana prije isteka roka valjanosti, kartica će biti obnovljena za sljedeće vremenski isto razdoblje.
8. Korisnik kartice je obavezan priopćiti Banci svaku promjenu podataka sadržanih u zahtjevu.

## V. KORIŠTENJE KARTICE

1. Kartica se može koristiti kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja na prodajnim mjestima pri kupnji robe i plaćanju usluga kao i za isplatu gotovine na bankomatima i isplatom mjestima u Hrvatskoj i inozemstvu koje imaju istaknute Maestro oznake. Kartica se može koristiti i za narudžbe e-mailom i/ili plaćanje preko interneta.
2. Korisnik može upotrijebiti karticu do visine raspoloživog iznosa na kunskom/deviznom računu koji su osnova za izdavanje kartice. Ako raspoloživi iznos prelazi dnevne limite utvrđene od strane Banke, Korisnik treba prethodno zatražiti povećanje dnevnog limita.
3. Korisnik kartice unosom PIN-a putem odgovarajuće PIN PAD tipkovnice ili vlastoručnim potpisom korisničkog računa daje suglasnost za provedbu transakcije. Potpis na korisničkom računu mora biti istovjetan potpisu na kartici. Korisnik kartice zadržava jednu kopiju korisničkog računa za svoje potrebe. Korisnik kartice daje suglasnost unosom Broja kartice, datuma isteka Kartice i troznamenastog kontrolnog broja otisnutog na poleđini Kartice te ostalim podacima na zahtjev trgovca pri plaćanju internetom te prilikom kataloške ili telefonske prodaje.
4. Korisnik kartice snosi svu materijalnu i kaznenu odgovornost za neovlašteno i zlonamjerno korištenje kartice.
5. Pri obavljanju transakcija u Banci ili na zahtjev Trgovca, Korisnik kartice se identificira svojom osobnom iskaznicom ili putovnicom.
6. Banka primatelj ili Trgovac mogu odbiti prihvaćanje kartice ako je ista nevažeća, oštećena ili označena kao sumnjiva, odnosno oduzeti je po nalogu Banke.

## VI. NAPLATA TROŠKOVA

1. Transakcijski račun za koji je vezana kartica vodi se kod Banke u kunama ili devizama.

2. U trenutku nastanka troška Banka rezervira sredstva na transakcijskom računu do dana terećenja računa. Rezervirani iznos umanjuje raspoloživi saldo za svako daljnje odobrenje (autorizaciju).

3.1. Ukoliko je obračunska valuta kuna, a valuta računa nije kuna, Banka koristi kupovni tečaj za devize prilikom obračuna troškova učinjenih karticom.

3.2. Ukoliko je obračunska valuta euro, a valuta računa je kuna, Banka koristi prodajni tečaj za devize prilikom obračuna troškova učinjenih karticom.

3.3. Ukoliko je obračunska valuta euro, a valuta računa nije kuna, Banka vrši sljedeće kalkulacije prilikom obračuna troškova učinjenih karticom:

- euro se konvertira u kune po prodajnom tečaju za devize,
- zatim se kuna konvertira u valutu računa po kupovnom tečaju za devize.

3.4. Ukoliko je valuta transakcije jednaka valuti računa, nema konverzije prilikom obračuna troškova učinjenih karticom. U obračunu se uvijek koriste tečajevi koji važe na dan obrade transakcije u Banci.

4. Za gotovinu podignutu Maestro karticom Banka može obračunati naknadu propisanu aktima Banke. Naknade za poslovanje s građanima su dostupne u svim poslovnicama te na službenim internetskim stranicama Banke.

5. U slučaju otkaza ugovora Korisnik kartice ima pravo na povrat naknade za korištenje Kartice koja je razmjerna razdoblju od otkaza ugovora do kraja razdoblja za koje je naknada plaćena.

6. Banka će na dan dospijea troškova po kartici izravno teretiti račun Korisnika kartice.

7. Korisnik kartice ovlašćuje Banku da troškove nastale korištenjem kartice naplaćuje s računa. U slučaju da na računu nema pokrivača za troškove nastale korištenjem kartice, Korisnik kartice ovlašćuje Banku da učinjene troškove naplati s bilo kojega računa koji Korisnik kartice ima u Banci.

8. Banka pridržava pravo prisilne naplate potraživanja proisteklih korištenjem kartice.

9. Banka se obvezuje dostavljati Korisniku kartice izvješća o prometima napravljenima karticom putem izvotka na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka najmanje jednom mjesečno.

10. Redovite i druge obavijesti smatrat će se uredno otpremljenima, ako su upućene na adresu koju je Korisnik kartice prijavio kao posljednju. Ukoliko je Korisnik kartice promijenio prijavljenu adresu stalnog boravišta, a nije to dojavio Banci, obavijesti će se pokušati dostaviti na posljednju poznatu adresu, odnosno pohraniti će se u Banci s danom izdavanja i smatrati uredno otpremljenima.

## VII. REKLAMACIJE KORISNIKA KARTICE

1. Svaka reklamacija Korisnika kartice vezana uz poslovanje putem Kartice uz predočenje dokumentacije o učinjenim troškovima treba biti dostavljena Banci najkasnije u roku od 8 tjedana od datuma terećenja naznačenog u izvotku. Reklamacija se podnosi u pisanom obliku na propisanom obrascu Banke. Korisnik kartice dužan je, bez obzira na upućenu reklamaciju, podmiriti prispjele troškove u punom iznosu, a ako Banka utvrdi da je reklamacija opravdana, u roku od deset radnih dana od primitka zahtjeva postupit će u skladu sa zakonskim odredbama, odnosno uredno izvršiti transakciju ili izvršiti povrat iznosa pogrešno provedene transakcije. Za neopravdanu reklamaciju, Banka naplaćuje korisniku trošak rješavanja reklamacije sukladno aktima Banke. Korisnik kartice je dužan odmah obavijestiti Banku po primitku izvotka o neautoriziranim, neizvršenim ili nepravilno izvršenim platnim transakcijama. Korisnik kartice odgovara za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene Karticom prije prijave gubitka ili krađe Kartice Banci:

- do iznosa od 1.125,00 kuna, ako je transakcija izvršena ukradenom, izgubljenom ili zlopotrebljenom Karticom, a Korisnik kartice zbog obične nepažnje nije čuvao PIN;
- u punom iznosu izvršene neautorizirane platne transakcije, ako je postupao prijevarno, ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje

nije ispunio obveze čuvanja i/ili korištenja Kartice i/ili PIN-a sukladno Zakonu i ovim Općim uvjetima, te ako nije prijavio gubitak ili krađu Kartice.

Naknade za poslovanje s građanima su dostupne u svim poslovnicama te na službenim internetskim stranicama Banke.

2. U slučaju neprimatka bilo kojeg komunikacijskog oblika pri Općenja/ obavijesti koju očekuje: Korisnik kartice treba izraziti svoju primjedbu u roku od osam dana od isteka roka u kojem bi inače primio obavijest od Banke u redovnom tijeku poslovanja. Korisnik mora obavijestiti Banku sukladno prethodnim odredbama najkasnije u roku od trinaest mjeseci od dana terećenja računa, u suprotnom gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautoriziranih i/ili neuredno izvršenih transakcija.

3. Banka ne snosi odgovornost za nedostatke robe i usluga plaćenih Karticom, kao ni bilo kakvu štetu koja bi se dogodila prilikom kupnje i transporta kupljene robe. Obveza podmirjenja troškova nastalih korištenjem Kartice kod Trgovca je obveza Korisnika kartice, neovisna o istaknutim prigovorima upućenim Trgovcu.

4. Banka ne preuzima odgovornost za eventualne krive informacije ili neprihvatanje Kartice od strane Trgovca.

## VIII. PRESTANAK PRAVA KORIŠTENJA KARTICE

1. Banka može bez obrazloženja uskratiti pravo daljnjeg korištenja Kartice. Ukoliko Banka uskrati Karticu, Osnovni korisnik Kartice dužan je svoju i Kartice Dodatnih korisnika, odmah na više mjesta prerezati preko čipa i magnetne trake i vratiti ih Banci osobno ili poštom.

2. Korisnik kartice može uz suglasnost Banke bilo kada pisano otkazati ugovor. Korisnik kartice može i bilo kada jednostrano pisano otkazati ugovor, s otkaznim rokom od jednog mjeseca.

3. Banka može otkazati ugovor koji je sklopljen na neodređeno vrijeme, s otkaznim rokom od dva mjeseca. O otkazu ugovora Banka će Korisnika kartice obavijestiti na jasan i razumljiv način u pisanom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka

4. Banka redovito obavještava prodajna mjesta o svim poništenim i nevažećim Karticama. Ako Trgovac od Korisnika kartice zatraži poništenu Karticu ili Karticu kojoj je istekao rok valjanosti, Korisnik se obvezuje Karticu predati Trgovcu.

5. Prestanak prava korištenja Kartice istekom roka valjanosti iste ili uskraćivanjem prava korištenja Kartice od strane Banke ni na koji način ne znači oslobađanje plaćanja svih troškova proisteklih korištenjem Kartice.

## IX. GUBITAK/OTUĐENJE/KRAĐA KARTICE

1. Korisnik kartice snosi sav rizik, materijalnu i kaznenu odgovornost za zlonamjerno i neovlašteno korištenje Kartice, te ako se ne pridržava mjera sigurnosti pri njezinoj uporabi (npr. nepotpisana Kartica, Kartica ostavljena u parkiranom vozilu, držanje PIN-a i Kartice zajedno i sl).

2. Gubitak/otuđenje/krađu Kartice Korisnik je dužan odmah prijaviti Banci na telefonski broj 021/347-200, ili na broj faks 021/344-284, ili bilo kojoj drugoj Banci koja ima istaknutu MAESTRO oznaku, a sve radi sprečavanja moguće zlouporabe. Navedeno je obvezno potvrditi i pisanim putem. Otuđenje/krađu potrebno je prijaviti i policiji, te pisanu potvrdu toga predočiti Banci.

3. Ukoliko Korisnik kartice nakon prijave pronađe istu, ne smije je koristiti već ju je dužan, na više mjesta prerezati preko čipa i magnetne trake, vratiti Banci. U protivnom, troškove nastale korištenjem naknadno pronađene Kartice snosi Korisnik, kao i eventualne troškove nagrade za oduzimanje Kartice.

4. Korisnik kartice ne odgovara za troškove nastale zlouporabom Kartice nakon trenutka prijave gubitka/otuđenja/krađe Kartice, osim ukoliko se ne radi o situaciji opisanoj u t.1.

5. Korisnik kartice u cijelosti odgovara za troškove proizašle iz transakcija kod kojih se identificira PIN-om.

6. Po primitku prijave, Banka sukladno važećim aktima naplaćuje prijavu i izradu zamjenske Kartice.

## **X. IZMJENE ODREDAVA UVJETA ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE MAESTRO KARTICE**

1. Banka pridržava pravo jednostrane izmjene i dopune odredaba ovih Općih uvjeta za izdavanje i korištenje Maestro kartice.
2. Izmjene i dopune Općih uvjeta donose se samo u pisanom obliku.
3. Izmjene i dopune učinit će se dostupnim Korisniku kartice najmanje dva mjeseca prije početka primjene
4. Ukoliko se Korisnik kartice ne slaže s izmjenama i dopunama, isti je obvezan Karticu odmah vratiti Banci te se Ugovor smatra raskinutim. Vraćanje Kartice ne oslobađa ga odgovornosti za sve troškove proistekle iz korištenja Kartice.

## **XI. OSTALE/ZAVRŠNE ODREDBE**

1. Ovi Opći uvjeti su sastavni dio Zahtjeva te imaju pravne učinke Ugovora.
2. Ugovorne strane su posebno sporazumne da se osobni podaci (što uključuje i OIB), koji se odnose na sudionike ovog Zahtjeva, sukladno odredbama Zakona o zaštiti osobnih podataka (dalje: Zakon) mogu prikupljati samo u svrhu izdavanja Kartica s kojom je klijent Banke (Korisnik kartice) u ovom Zahtjevu upoznat, kao i da se osobni podaci mogu dalje obrađivati samo u tu svrhu (čl. 6. Zakona). Ugovorne strane suglasne da se navedeni podaci mogu čuvati za cijelo razdoblje trajanja ugovornog odnosa po ovom Zahtjevu (čl. 12. Zakona) odnosno i dulje ako je to posebnim zakonom propisano.
3. Ugovorne strane su također sporazumne da se svi poznati podaci, koji se odnose na sudionike ovog Zahtjeva (osobni podaci, financijski položaj povezan s ovim Zahtjevom i sl), a koji su dostavljeni/poznati Banci u okviru ovog poslovnog odnosa, mogu koristiti u Banci te prenositi i razmjenjivati u bankovno uobičajenom obliku - i to: bankama, članicama Grupe banaka kojoj pripada i Banka, zajedničkim ustanovama banaka, trećim osobama s kojima Banka ima ugovorenu poslovnu suradnju i pretpostavljenim udruženjima za zaštitu vjerovnika (kao npr. HROK-u) te u slučaju potrebe Hrvatskoj narodnoj banci ili nadležnom sudu na njegov pisani zahtjev ili drugim nadležnim tijelima koja su takve podatke sukladno posebnom zakonu ovlaštena zatražiti.
4. Korištenje kartice podliježe pozitivnim propisima Republike Hrvatske.
5. Banka ne kontrolira niti odgovara za bilo kakvu uporabu Kartice protivnu zakonu.
6. U slučaju spora između Banke i Korisnika kartice, nadležan je sud u Splitu.
7. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu u siječnju 2012.