

# OPĆI UVJETI ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE VISA ELECTRON KARTICE SOCIETE GENERALE - SPLITSKE BANKE d.d.

## I. OPĆE ODREDBE

1. Opći uvjeti za izdavanje i korištenje VISA Electron 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 VISA Electron kartice.
2. VISA Electron 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 zakonima zemlje u kojoj je koristi.

## II. OBJAŠNJENJE POJMOVA

1. **Banka** označava SOCIETE GENERALE – SPLITSKU BANKU d.d., izdavatelja VISA Electron kartice.
2. **Kartica** označava VISA Electron 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 Osnovnoga 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 VISA Europe).
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. **Kartični podaci** - broj kartice, datum isteka kartice i CVV2 broj.
13. **Broj kartice** - 16-znamenasti broj otisnut na prednjoj strani kartice.
14. **CVV2 broj** - troznamenasti kontrolni broj otisnut je na poleđini kartice u prostoru za potpis s desne strane kao posljednja skupina od 3 znamenke, a služi za provjeru informacija o Kartici tijekom procesa Autorizacije.
15. **Prodajno mjesto ili Trgovac** označava pravnu ili fizičku osobu koja obavlja registriranu djelatnost, a prihvaća VISA kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga.
16. **Zamjenska kartica** je kartica koja se izdaje Korisniku kartice u zamjenu za izgubljenu oštećenu ili ukradenu karticu.
17. **POS** označava terminal na prodajnom mjestu preko kojeg se elektronskim putem vrše transakcije.
18. **Korisnički račun** je dokaz kojim se potvrđuje da je transakcija izvršena.

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

1. Banka je obvezna Korisniku kartice prije potpisivanja Zahtjeva učiniti dostupnima Opće uvjete za izdavanje i korištenje VISA Electron kartice te Opće uvjete pružanja usluga platnog prometa za potrošače.
2. Potpisom Zahtjeva, Korisnik kartice potvrđuje primitak Općih uvjeta za izdavanje i korištenje VISA Elektron kartice kao i Općih uvjeta pružanja usluga platnog prometa za potrošače, upoznatost s istima, 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. Izjavljujem da sam suglasan da Banka kao Ugovaratelj osiguranja za mene kao Osiguranika može ugovoriti osiguranje od nesretnog slučaja koje obuhvaća i osiguranje za slučaj smrti, a sukladno Posebnim uvjetima za osiguranje rizika smrti i kao posljedice nesretnog slučaja (nezgode) i Posebnim uvjetima za osiguranje rizika smrti i trajnog invaliditeta kao posljedice nesretnog slučaja (nezgode) na putovanju te da osigurani iznos bude onaj utvrđen u pripadajućim uvjetima osiguranja.

Potpisom zahtjeva za izdavanjem kartice, a koji je sastavni dio Ugovora o osiguranju, potvrđujem da sam upoznat s odredbama uvjeta osiguranja koji su mi uručeni te da iste prihvaćam bez izuzetaka uključujući i vinkulaciju ugovora o osiguranju u korist Banke.

4. Osnovni korisnik koji Dodatnom korisniku daje Karticu, dužan ga je opunomoćiti po računu, čime mu omogućava i uvid u stanje računa. Ukoliko Osnovni korisnik naknadno opozove punomoć po računu, dužan je dati i nalog za gašenje Kartice Dodatnog korisnika.

5. VISA Electron kartica istovremeno može biti i identifikacijska kartica za čekove.

6. Osnovni korisnik i Dodatni korisnik solidarno odgovaraju za sve troškove po Kartici/Karticama.

7. 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.

8. 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. Dostavljeni PIN Korisnik kartice mora zapamtiti te je dužan obavijest o PIN-u zbog sigurnosnih razloga odmah po primitku uništiti. Korisnik kartice ne smije odavati kartične podatke i/ili PIN trećim osobama, zapisivati PIN na karticu, zapisivati kartične podatke i/ili PIN u ostale dokumente ili u mobitel jer to predstavlja krajnju nepažnju Korisnika kartice. Korisnik kartice je suglasan da njegov PIN, utipkan i potvrđen na bankomatu ili na drugom prihvatnom mjestu bude isključiva i nedvojbeno potvrda o njegovom identitetu.
7. Ako Banka ili Korisnik kartice ne otkažu 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 slijedeće 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 VISA Electron oznake. Kartica se može koristiti i za narudžbe e-mailom i/ili plaćanje preko interneta. Kod korištenja kartice na fizičkim prihvatnim mjestima Korisnik kartice ne smije dopustiti da kartica izađe iz njegovog vidokruga, a ukoliko to ipak učini, čini to na vlastiti rizik i sam snosi odgovornost za moguću zlouporabu, pa Banka za takvu zlouporabu ne odgovara.

2. Korisnik može upotrijebiti Karticu do visine raspoloživog iznosa na kunskom/deviznom računu koji su osnova za izdavanje Kartice. Ukoliko raspoloživi iznos prelazi dnevne limite utvrđene od strane Banke, Korisnik treba prethodno zatražiti povećanje dnevnog limita.

3. VISA Electron kartica može se unutar paketa Senior koristiti i za kupovinu roba i usluga na rate na prodajnim mjestima Banke. O toj mogućnosti, te o uvjetima korištenja VISA Electron kartice za kupovinu roba i usluga na rate Banka će posebno obavijestiti Korisnika kartice, a realizacijom prve kupovine na rate Korisnik kartice prihvaća uvjete iz posebne obavijesti. Ukupan iznos transakcije kupovine na rate, iznos anuiteta i broj anuiteta u otplati, te eventualno druge relevantne informacije o navedenoj transakciji, Banka će Korisniku kartice dostaviti ili učiniti dostupnim na ugovoreni način putem Izvatka odnosno druge pisane obavijesti. Navedene informacije smatrat će se prihvaćenim od strane Korisnika kartice, ukoliko ih ne ospori u roku od petnaest dana od dana otposljanja obavijesti.

4. 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 poledini Kartice te ostalim podacima na zahtjev trgovca pri plaćanju internetom te prilikom kataloške ili telefonske prodaje.

5. Korisnik kartice snosi svu materijalnu i kaznenu odgovornost za neovlašteno i zlonamjerno korištenje Kartice.

6. Pri obavljanju transakcija u Banci ili na zahtjev Trgovca, Korisnik kartice se identificira svojom osobnom iskaznicom ili putovnicom.

7. 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 VISA Electron 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 dospjeća 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 izvatka 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 smatrat uredno otpremljenima.

## VII. REKLAMACIJE KORISNIKA KARTICE

1. Svaka reklamacija Korisnika kartice vezana uz poslovanje putem Kartice uz predočenje dokumentacije o učinjenim troškovima za autorizirane transakcije treba biti dostavljena Banci najkasnije u roku od osam tjedana od datuma terećenja naznačenog u izvatku. 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 ukoliko Banka u roku od deset radnih dana od primitka zahtjeva utvrdi da je reklamacija opravdana, postupit će u skladu sa zakonskim odredbama, odnosno uredno izvršiti transakciju ili izvršiti povrat iznosa pogrešno provedene transakcije ili dati obrazloženje za odbijanje povrata.

2. Korisnik kartice dužan je odmah obavijestiti Banku po primitku izvatka o neautoriziranim, neizvršenim ili nepravilno izvršenim platnim transakcijama, jer u suprotnom gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane odnosno neuredne izvršene platne transakcije. Korisnik kartice odgovara za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene karticom prije prijave gubitka ili krađe Kartice Banci:

- do ukupnog iznosa od 1.125,00 kuna, ako je transakcija izvršena ukradenom, izgubljenom ili zloupotrijebljenom Karticom, a Korisnik kartice nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja odnosno
- u punom iznosu izvršene neautorizirane plate transakcije, ako je postupao prijevarno, ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio obveze čuvanja i/ili korištenja Kartice i/ili PIN-a i/ili kartičnih podataka 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.

3. U slučaju neprimitka bilo kojeg komunikacijskog oblika priopćenja/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, jer u suprotnom gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautoriziranih i/ili neuredno izvršenih transakcija.

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

5. Banka ne preuzima odgovornost za eventualne krive informacije ili neprihvaćanje 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 kad pisano otkazati ugovor. Korisnik kartice može i bilo kada jednostrano pisano otkazati ugovor s otkaznim rokom od mjesec dana.

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. Ukoliko 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 parkiranoj 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, na broj faks 021/344-284 ili 0800 02 10 ili bilo kojoj poslovnicu Banke telefonom ili osobno ili bilo kojoj drugoj banci, koja ima istaknutu Visa oznaku, a sve radi sprečavanja moguće zlorabe. Navedeno je obvezno potvrditi i pisanim putem. Otuđenje/krađu je potrebno prijaviti i policiji, te pisano potvrditi toga predočiti Banci.

3. Ukoliko Korisnik kartice nakon prijave pronađe istu, ne smije ju koristiti, već ju je dužan, na više mjesta prerezanu 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 zlorabom Kartice nakon trenutka prijave gubitka/otuđenja/krađe Kartice.

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 ODREDBI UVJETA ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE VISA ELECTRON KARTICE**

1. Banka pridržava pravo jednostrane izmjene i dopune odredbi ovih Općih uvjeta za izdavanje i korištenje VISA Electron 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), te su 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 protivno zakonu.

6. U slučaju spora između Banke i Korisnika kartice, nadležan je sud u Splitu.

7. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu u siječnju 2014.