

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

## I. OPĆE ODREDBE

1. Opći uvjeti za izdavanje i korištenje Visa Gold kartice 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 Gold kartice.
2. Visa Gold kartica je međunarodno valjana kartica, a može se izdati punoljetnoj fizičkoj osobi s prebivalištem 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 Gold kartice.
2. Kartica označava VISA Gold 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 Visa Gold 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. **Bankomat** označava samoposlužni uređaj za isplatu gotovine.
10. **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.
11. **Kartični podaci** - broj kartice, datum isteka kartice i CVV2 broj.
12. **Broj kartice** - 16-znamenasti broj otisnut na prednjoj strani kartice.
13. **CVV2 broj** - troznamenasti kontrolni broj otisnut je na poledini kartice u prostoru za potpis s desne strane kao posljednja skupina od 3 znamenke, a služi za provjeru informacija o Kartici tijekom procesa Autorizacije.
14. **Prodajno mjesto ili Trgovac** označava pravnu ili fizičku osobu koja obavlja registriranu djelatnost, a prihvaća Visa kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga.
15. **Zamjenska kartica** je kartica koja se izdaje Korisniku kartice u zamjenu za izgublenu oštećenu ili ukradenu karticu.
16. **POS** označava terminal na prodajnom mjestu preko kojeg se elektronskim putem vrše transakcije.
17. **Korisnički račun** je dokaz kojim se potvrđuje da je transakcija izvršena.
18. **Limit potrošnje** označava ukupan dozvoljeni iznos potrošnje osnovnog i dodatnih korisnika u okviru jednog obračunskog razdoblja, a određuje ga Banka na osnovi procjene boniteta osnovnog korisnika.

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

1. Banka je obvezna Korisniku kartice prije potpisivanja Zahtjeva učiniti dostupnima Opće uvjete za izdavanje i korištenje VISA Gold kartice te Opće uvjete pružanja usluga platnog prometa za potrošače.
2. Potpisom Zahtjeva, Korisnik kartice potvrđuje primitak Općih uvjeta za izdavanje i korištenje VISA Gold 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 i Dodatni korisnik kartice solidarno odgovaraju za sve troškove po Kartici/Karticama.

5. Osnovni korisnik daje Dodatnom korisniku Visa Gold kartice mogućnost uvida u raspoloživi limit po Kartici.

6. Korisnik kartice se može koristiti Karticom samo u razdoblju koje je naznačeno na njezinoj prednjoj strani.

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.

## 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. Korisnik i Dodatni korisnik prihvaćaju odredbe Naknada za poslovanje s građanima vezano za trošak upisnine i članarine za izdane Kartice.
3. Kartica je vlasništvo izdavatelja - Banke i na njezin zahtjev Korisnik ju je dužan, bezuvjetno, vratiti Banci.
4. Podnositelj Zahtjeva je suglasan da Banka provjeri sve podatke navedene u Zahtjevu.
5. Prilikom preuzimanja kartice, Korisnik je dužan potpisati preuzimanje na propisanom obrascu te se potpisati na Kartici na za to predviđeno mjesto.
6. Korisnik se obvezuje u roku od 3 mjeseca preuzeti Karticu, jer je u protivnom zbog sigurnosnih razloga Banka može ugasiti.
7. Banka Korisniku kartice obavezno izrađuje i PIN. Dostavljeni PIN Korisnik kartice mora zapamtiti te je dužan obavijestiti 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.
8. Ukoliko 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. U tom slučaju Banka nije dužna vratiti članarinu.
9. Korisnik kartice je obavezan priopćiti Banci svaku promjenu podataka sadržanih u zahtjevu.

## V. KORIŠTENJE KARTICE

1. VISA Gold kartica se može koristiti kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga na prodajnim mjestima, kao i za isplatu gotovine na bankomatima i isplatinim mjestima u Hrvatskoj i inozemstvu koja imaju istaknute VISA 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 Karticu, u okviru dnevnog limita, koristiti do visine raspoloživog limita po Kartici. Ako iznos potrošnje prelazi dnevne limite utvrđene od strane Banke, Korisnik može prethodno zatražiti povećanje istog. U trenutku nastanka troška Banka rezervira sredstva do dana terećenja računa. Rezervirani iznos umanjuje raspoloživi limit.

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 oduzeta je po nalogu Banke.

## VI. DODATNA KARTICA ZA OBROČNO PLAĆANJE

Banka može Korisniku odobriti dodatnu karticu za obročno plaćanje kao i Dodatnim korisnicima do dvije kartice, koja podržava funkcionalnost obračnog plaćanja platnih transakcija (3, 6 i 12 rata) preko primatelja plaćanja u zemlji i inozemstvu uz autorizaciju korisnika i odobrenja od strane Banke, te nudi mogućnost jednokratnog podizanja gotovine.

Predmet obročnog plaćanja su:

- Transakcije kupovine inicirane preko primatelja plaćanja u zemlji i inozemstvu na čijim prodajnim mjestima postoji oznaka VISA (uključujući i Internetska prodajna mjesta te samoposlužne uređaje). Ukoliko trgovac nije pribavio online autorizaciju od Banke, Banka neće podijeliti transakciju kupovine na rate.

Za izdavanje dodatne kartice za obročno plaćanje osnovnom/dodatnom Korisniku Banka može naplatiti jednokratnu upisninu i članarinu za svaku izdanu karticu.

Visina upisnine, članarine, naknada i troškova je promjenjiva i naplaćuje se sukladno Naknadi za poslovanje s građanima ili sukladno posebnim odlukama Banke, ovisno o pojedinim akcijama i kampanjama.

Za transakcije kupovine s dodatnom karticom za obročno plaćanje Banka obračunava naknadu po transakciji sukladno Naknadama za poslovanje s građanima važećoj na dan obračuna naknade, osim u slučajevima kupovine kada je iznos transakcije manji ili jednak iznosu koji ne podliježe podjeli na rate, u kojem slučaju sav iznos transakcije dospjeva na naplatu u cijelosti na datum dospeljeća naveden na izvatku. Prijevremena otplata na zahtjev Korisnika je moguća uz obvezu plaćanja nedospjele naknade.

Za sve obračunate iznose naknada za kupovinu na tri ili više rata, ne umanjuje se raspoloživi limit potrošnje, naknade se naplaćuju dospjećem svake rate.

## VII. NAPLATA TROŠKOVA

1. Transakcijski račun za koji je vezana Kartica vodi se u Banci u kunama.

2. Za bezgotovinske transakcije, za podizanje gotovine i za naknadu za transakciju kupovine s dodatnom karticom za obročno plaćanje VISA Gold karticom Banka će teretiti račun dospeljeća naveden na izvatku. Za gotovinu podignutu VISA Gold karticom te za eventualno prekoračenje limita obračunat će se naknada propisana aktima Banke. Za izdanu Karticu Banka može naplatiti upisninu i članarinu propisanu aktima Banke. Naknade za poslovanje s građanima su dostupne u svim poslovnica te na službenim internetskim

stranicama Banke

3. 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.

4. Banka se obvezuje dostavljati Korisniku kartice izvješća o prometima napravljenima karticom putem izvotka na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka najmanje jednom mjesečno. Svaki Izvadak sadrži podatke o iznosima pristiglih troškova, primijenjenim tečajevima, datumu terećenja računa te mjestu gdje je trošak napravljen.

5. 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 korištenjem posljednje poznate adrese, odnosno iste će se pohraniti u Banci s danom izdavanja i smatrati se uredno otpremljenima.

6. Banka će na dan dospeljeća 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 se naplati s bilo kojeg računa koji Korisnik kartice ima u Banci. Ukoliko Korisnik nije osigurao sredstva na svom računu za podmirenje dospjelih obveza ili sam nije izvršio uplatu za pokriće dospjelih obveza, Banka će obračunati i naplatiti zateznu kamatu po stopi zatezne zakonske kamate koja je promjenjiva sukladno zakonskim propisima.

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

9.1. Troškovi učinjeni Karticom u valuti različitoj od valute računa (osim troškova u obračunskoj valuti) konvertiraju se u obračunsku valutu po tečaju VISA Europe, a potom iz obračunske valute u valutu računa po prodajnom tečaju za devize.

9.2. Troškovi učinjeni u valuti jednakoj valuti računa obračunavaju se u valuti računa. U obračunu se uvijek koriste tečajevi koji važe na dan obrade transakcije u Banci.

## VIII. 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 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 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. 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 zloupotrijebljenom Karticom, a Korisnik kartice zbog obične nepažnje nije čuvao PIN;
- u punom iznosu izvršene neautorizirane plate transakcije, ako je postupao prijeverno, ili ako namjerni 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 poslovnica te na službenim internetskim stranicama Banke.

2. U slučaju neprimatka 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 tri naest mjeseci od dana terećenja računa, jer 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 prigodom kupnje i transporta kupljene robe. Obveza podmirenja 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.

### **IX. 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.

### **X. 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, na broj faxesa 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 zlouporabe. 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 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.

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.

### **XI. IZMJENE ODREDBI UVJETA ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE VISA GOLD KARTICE**

1. Banka pridržava pravo jednostrane izmjene i dopune odredbi ovih Općih uvjeta za izdavanje i korištenje VISA Gold 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. Ako se Korisnik kartice ne slaže s izmjenama i dopunama, isti je obavezan karticu odmah vratiti Banci te se Ugovor smatra raskinutim. Vraćanje kartice ne oslobađa ga odgovornosti za sve troškove proistekle iz korištenja Kartice.

### **XII. 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 su 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), 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 srpnju 2014.