

## OPĆI UVJETI ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE MASTERCARD STANDARD CHARGE KARTICE OTP BANKE d.d.

### A. OBJAŠNJENJE POJMOVA

- **Opći uvjeti** – Opći uvjeti za izdavanje i korištenje MasterCard Standard charge kartice OTP banke d.d.
- **Banka** - označava OTP banku d.d. kao izdavatelja kartice.
- **Zahtjev** – zahtjev za izdavanje MasterCard Standard charge kartice koji može biti u tiskanom obliku ili prilagođen za ispunjavanje putem internet bankarstva, a potpisivanjem Zahtjeva, odnosno potvrdom putem internet bankarstva, prihvaćaju se Opći uvjeti.
- **Kartica** - MasterCard Standard charge kartica koju Banka izdaje osnovnom korisniku i na njegov zahtjev dodatnom korisniku.
- **Korisnik kartice** – osnovni i dodatni korisnik kartice.
- **Osnovni korisnik** – osnovni korisnik MasterCard Standard charge kartice, fizička osoba kojoj je odobren Zahtjev za izdavanje MasterCard Standard charge kartice i čije je ime otisnuto na kartici.
- **Dodatni korisnik** – dodatni korisnik MasterCard Standard charge kartice, kojem je kartica izdana na zahtjev osnovnog korisnika i čije je ime ispisano na kartici.
- **Prodajno mjesto** - pravna ili fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost, a prihvaća MasterCard Standard charge karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga.
- **Isplatno mjesto** - banka u Hrvatskoj i u inozemstvu koja je uključena u sustav MasterCard, a obavlja gotovinske isplate.
- **EFTPOS** – uređaj instaliran na prodajnom ili isplatnom mjestu koji služi za elektroničko provođenje transakcija.
- **Bankomat** – samoposlužni uređaj za isplatu gotovine.
- **PIN** – osobni tajni broj, poznat isključivo korisniku kartice, koji se koristi kod svih usluga na bankomatima i prodajnim mjestima.
- **Račun namirenja** je tekući ili devizni račun osnovnog korisnika kartice otvoren kod Banke za podmirivanje troškova nastalih korištenjem kartice.

### B. IZDAVANJE KARTICE

1. Kartica je vlasništvo Banke i na njezin zahtjev korisnik je istu dužan vratiti.
2. Kartica se može dati na korištenje svakoj punoljetnoj osobi sa stalnim prebivalištem u Republici Hrvatskoj koja ispunjava uvjete određene od strane Banke.
3. Zahtjev za izdavanje kartice podnositelj zahtjeva predaje u bilo kojoj poslovnicu Banke ili preko interneta. Radi donošenja odluke o izdavanju kartice Banka može od podnositelja Zahtjeva zatražiti dodatne podatke i dokumentaciju koju ne vraća te izvršiti provjeru podataka.
4. Kartica se može izdati i kao dodatna kartica i to na zahtjev i uz pismenu suglasnost osnovnog korisnika kartice. Osnovni korisnik kartice solidarno odgovara sa dodatnim korisnikom kartice za sve troškove nastale korištenjem dodatne kartice.
5. Odluku o izdavanju kartice donosi Banka i nije dužna obrazlagati svoju odluku.
6. Kartica se izdaje na temelju pozitivno riješenog Zahtjeva. Pri primitku kartice korisnik je dužan istu potpisati. Nepotpisana kartica nije valjana. Korisnik kartice snosi sve posljedice u slučaju nepotpisivanja kartice.
7. Banka izdaje karticu s rokom valjanosti od tri godine.
8. Kartica se može koristiti samo u razdoblju koje je naznačeno na njezinoj prednjoj strani. Ako se korisnik kartice pridržava Općih uvjeta za izdavanje i korištenje MasterCard Standard charge kartice OTP banke d.d., a ne otkáže članstvo najmanje 30 dana prije isteka tog roka, kartica će mu biti automatski obnovljena nakon isteka roka valjanosti, te u tom slučaju on, potpisivanjem Zahtjeva i prihvaćanjem ovih Općih uvjeta za izdavanje i korištenje MasterCard Standard charge kartice OTP banke d.d., unaprijed prihvaća naplatu godišnje članarine za sljedeće razdoblje korištenja kartice.
9. Banka ima pravo ponuditi korisniku kartice zamjensku karticu neke druge vrste, a preuzimanjem kartice korisnik prihvaća pripadajuće opće uvjete za izdavanje i korištenje kartice.
10. Ukoliko klijent ne preuzme prvu karticu najkasnije 5 mjeseci nakon kreiranja kartice, ista će biti uništena, a Banka ima pravo tekući račun klijenta teretiti za naknadu zbog odustajanja od izdavanja prve kartice sukladno Odluci o tarifi naknada Banke.
11. Banka zadržava pravo otkazati daljnje korištenje kartice korisniku i proglasiti je nevažećom, ukoliko se korisnik na bilo koji način ne pridržava Općih uvjeta za izdavanje i korištenje MasterCard Standard charge kartice OTP banke d.d.. U slučaju otkazivanja korištenja kartice korisnik kartice je dužan odmah osigurati pokriće za sve obveze nastale korištenjem osnovne i dodatne kartice, te iste odmah vratiti Banci.

### C. KORIŠTENJE KARTICE

1. Osoba čije je ime otisnuto na kartici jedini je njen korisnik. Kartica nije prenosiva na drugu osobu.

2. Korisnik kartice može karticu upotrijebiti za plaćanje roba i usluga na svim prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu koja imaju istaknute MasterCard oznake, kao i za podizanje gotovine u domicilnoj valuti na svim bankomatima i kod svih banaka u zemlji i inozemstvu koja imaju MasterCard oznake.
3. Korisnik kartice dužan je na zahtjev prodavatelja robe ili usluga pokazati dokument kojim se osoba čije je ime otisnuto na kartici može identificirati.
4. Pri kupnji robe ili usluge ili pri podizanju gotovine u banci, korisnik kartice zadržava jednu kopiju računa za svoju evidenciju.

#### **D. UPISNINA, ČLANARINA I OSTALE NAKNADE**

1. Za izdavanje kartice Banka naplaćuje jednokratnu upisninu, a godišnje naplaćuje članarinu. Upisnina i godišnja članarina naplaćuju se za osnovnog i za dodatnog korisnika kartice.
2. Ukoliko korisnik prelazi s VISA Classic charge kartice na MasterCard Standard charge karticu, naplatit će se godišnja članarina za karticu koja je zadnja kreirana, bez obzira na to koja se vrsta kartice trenutačno nalazi kod korisnika.
3. Za gotovinske isplate na bankomatima i isplatom mjestima Banka naplaćuje jednokratnu naknadu.
4. Visina upisnine, članarine i ostalih naknada određuje se i naplaćuje sukladno Odluci o tarifi naknada Banke i pravilima koje određuje MasterCard.
5. U slučaju opoziva kartice od strane Banke, kao i u slučaju otkaza kartice od strane korisnika kartice, korisnik kartice nema pravo na povrat upisnine i članarine.

#### **E. REKLAMACIJE**

1. Mogući sporovi korisnika kartice u pogledu kvalitete ili količine robe ili pružene usluge ne odgađaju novčanu obvezu korisnika kartice prema Banci nastalu korištenjem kartice, a takve sporove korisnik kartice rješava s trgovcem.
2. Ako korisnik kartice ima bilo kakvu reklamaciju na transakciju plaćanja računa za kupljenu robu ili izvršenu uslugu može se obratiti Banci radi razjašnjenja, uz predočenje računa i ostale dokumentacije.
3. Rok za podnošenje reklamacije je 40 dana od dana realiziranja transakcije.
4. Banka ne preuzima nikakvu odgovornost za kvalitetu roba i usluga kupljenih karticom.
5. Bez obzira na podnošenje reklamacije, klijent će biti terećen za troškove sporne transakcije do konačnog rješavanja reklamacije.
6. Ako Banka utvrdi da je reklamacija opravdana, odobrit će se račun osnovnog korisnika, a u slučaju neopravdane reklamacije, osnovni korisnik kartice snosi sve troškove reklamacijskog postupka.

#### **F. PLAĆANJE RAČUNA**

1. Osnovni korisnik kartice ovlašćuje Banku da troškove nastale korištenjem kartice naplaćuje s njegovog tekućeg ili deviznog računa.
2. Korisniku MasterCard Standard charge kartice Banka omogućava odgodu plaćanja. Osnovni korisnik se o pristiglim troškovima i datumu terećenja njegovog računa obavještava u Obavijesti o učinjenim troškovima.
3. Prilikom ispunjavanja Zahtjeva osnovni korisnik bira način dostave Obavijesti o učinjenim troškovima, odnosno adresu dostave ili opciju „bez dostave“, što može i mijenjati tijekom korištenja kartice.
4. Banka snosi odgovornost za izradu Obavijesti o učinjenim troškovima i slanje Obavijesti o učinjenim troškovima klijentima koji su izabrali da žele dostavu obavijesti. Za eventualnu neisporuku ili nepravodobnu isporuku pošiljki, Banka ne snosi odgovornost obzirom da se za dostavu pošiljki koristi uslugama vanjskih partnera ovlaštenih za obavljanje poštanskih usluga.
5. Obavijest o učinjenim troškovima kreira se jednom mjesečno. U njoj su detaljno opisane i specificirane sve transakcije koje su se dogodile u prethodnom obračunskom razdoblju.
6. Transakcije iz inozemstva, odnosno transakcije karticom koje se obračunavaju u eurima, bit će preračunate iz iznosa u obračunskoj valuti u iznos u kunama prema prodajnom tečaju Banke za efektivu i čekove važećem na datum valute. Datum valute je datum kada je transakcija evidentirana u Banci.
7. Tečajevi za preračunavanje iznosa iz izvorne valute u iznos u obračunskoj valuti, za transakcije koje se obračunavaju u eurima, objavljuju se na web stanici:  
<https://www.mastercard.com/us/personal/en/cardholderservices/currencyconversion/index.html>.
8. U trenutku zaduženja, osnovni korisnik mora imati pokriće na tekućem ili deviznom računu. U slučaju da osnovni korisnik kartice ne osigura sredstva na računu namirenja, Banka će izvršiti terećenje računa te na dospjelo nepodmireno potraživanje obračunati kamatu u skladu s Odlukom o kamatama Banke.
9. U slučaju blokade računa namirenja zbog provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, terećenje računa se prolongira do prestanka blokade, nakon čega će se direktno teretiti tekući račun.
10. Osnovni korisnik kartice ovlašćuje Banku da se u slučaju nepodmirenog potraživanja po MasterCard prometu i ostalim MasterCard troškovima po njegovoj kartici i kartici dodatnog korisnika naplati iz sredstava svih njegovih raspoloživih računa u Banci. bez prethodne najave, kao i u drugim bankama i financijskim institucijama u zemlji, te prodajom imovine u njegovom vlasništvu, odnosno aktiviranjem sredstava osiguranja bez prethodne najave.

11. Dodatni korisnik kartice ovlašćuje Banku da se u slučaju nepodmirenog potraživanja po MasterCard Standard charge kartici kao i po kartici osnovnog korisnika, naplati iz sredstava svih njegovih raspoloživih računa u Banci bez prethodne najave, kao i u drugim bankama i financijskim institucijama u zemlji, te prodajom imovine u njegovom vlasništvu.
12. Osnovni korisnik kartice koji prima plaću/mirovinu na račun otvoren u OTP banci d.d. na zahtjev kreditne komisije obvezuje se u svrhu osiguranja pravovremene naplate tražbina Banke prema potrebi omogućiti, pribaviti, odnosno ustupiti, i druga dodatna sredstva osiguranja.
13. Osnovni korisnik kartice koji ne prima plaću/mirovinu na račun otvoren u OTP banci d.d. obvezuje se u svrhu osiguranja pravovremene naplate tražbina Banke odobriti, omogućiti, pribaviti, odnosno ustupiti slijedeća sredstva osiguranja:
  - suglasnost o zapljeni dijela plaće ovjerenu kod javnog bilježnika;
  - te, prema potrebi, i druga dodatna sredstva osiguranja.
11. Ako u roku od 60 dana od dana korištenja kartice kroz izvod ne dobije obavijest o zaduženju, osnovni korisnik kartice dužan je o tom korištenju obavijestiti Banku.

## **G. IZGUBLJENA / UKRADENA KARTICA**

1. U slučaju gubitka/krađe MasterCard Standard charge kartice, korisnik je dužan odmah telefonski obavijestiti Kontakt centar OTP banke d.d. radi sprječavanja zlorabe te istu prijavu i pismeno potvrditi Banci.
2. Ako sumnja da mu je kartica ukradena korisnik krađu prijavljuje i najbližoj policijskoj postaji.
3. U slučaju gubitka/krađe kartice osnovni korisnik snosi sve troškove nastale zlorabom kartice do trenutka zaprimanja pismene prijave gubitka/krađe kartice u Banci.
4. Korisnik je dužan pridržavati se mjera sigurnosti pri upotrebi kartice (npr. provjeravati sigurnosna obilježja web stranice za internet transakcije, potpisati karticu, držati PIN u tajnosti i odvojeno od kartice, ne ostavljati karticu u automobilu i sl.).
5. Ukoliko korisnik kartice povrijedi obvezu vezanu uz tajnost ili se ne pridržava mjere sigurnosti pri upotrebi kartice, neograničeno je odgovoran za svaku njenu zloupotrebu.
6. Gubitak/krađa kartice objavljuje se u Biltenu nevrijedećih kartica, a za iznos tih troškova Banka će teretiti tekući račun osnovnog korisnika.
7. Nakon primitka pismene prijave o gubitku ili krađi kartice Banka korisniku kartice na njegov zahtjev može izdati zamjensku karticu. Trošak izdavanja nove odnosno zamjenske kartice i PIN-a nakon gubitka ili krađe pada na teret korisnika kartice, a u skladu s Odlukom o tarifi naknada Banke.
8. Ako korisnik kartice nakon prijave nestanka pronađe svoju karticu, ne smije je koristiti, već je dužan o tome obavijestiti Banku, presjeći karticu (tako da se prereže i magnetska traka) i dostaviti je Banci.

## **H. PRESTANAK PRAVA KORIŠTENJA**

1. Kartica čiji je rok valjanosti istekao ili je iz bilo kojeg razloga poništena ne smije se koristiti.
2. Banka može uskratiti pravo korištenja kartice u skladu s Općim uvjetima za izdavanje i korištenje MasterCard Standard charge kartice OTP banke d.d.
3. Ako Banka uskrati pravo korištenja kartice, a da korisnik kartice nije postupao suprotno ovim uvjetima korištenja, Banka će nadoknaditi korisniku kartice odgovarajući dio članarine.
4. O uskraćivanju prava korištenja kartice Banka obavještava i mrežu primatelja kartice. Iznimno prodavatelj robe/usluga može zatražiti karticu i dostaviti je Banci ako korisnik ne postupa u skladu s Općim uvjetima, a osobito ako je kartici rok valjanosti istekao, ako se karticom koristi osoba koja nije naznačena kao korisnik kartice i sl.

## **I. POVJERLJIVOST I KORIŠTENJE OSOBNIH PODATAKA**

1. Potpisom Zahtjeva za izdavanje MasterCard Standard charge kartice korisnik kartice izjavljuje:
  - da je upoznat/a sa svrhom prikupljanja njegovih osobnih podataka, odnosno da Banka iste prikuplja u svrhu koja proizlazi iz pravnog posla u koji ulazi zaključenjem Zahtjeva za izdavanje MasterCard Standard charge kartice, a sukladno Općim uvjetima za izdavanje i korištenje MasterCard Standard charge kartice OTP banke d.d. kojima su pobliže definirana pravila pružanja ove vrste bankarskih usluga;
  - da je upoznat/a s identitetom voditelja zbirke osobnih podataka - OTP bankom d.d., svrhom obrade kojoj su podaci namijenjeni te da ga je voditelj obavijestio o kategorijama korisnika osobnih podataka i mogućim posljedicama uskrate davanja podataka;
  - da dobrovoljno stavlja na raspolaganje podatak o svom matičnom broju građanina (MBG), osobnom identifikacijskom broju (OIB) i ostale osobne podatke, sadržane u Zahtjevu za izdavanje MasterCard Standard charge kartice te daje privolu da se Banka koristi istima u cilju nedvojbene identifikacije, zaštite Bančinih i njegovih osobnih interesa u poslovanju, u cilju obavještavanja o proizvodima i uslugama Banke i za sve ostale potrebe nastale iz poslovnog odnosa s OTP bankom d.d., dokle god to potrebe poslovnog odnosa koji je predmet ovog akta zahtijevaju;
  - da je suglasan da mu se OTP banka d.d. obraća pismenim putem, telefonom ili elektroničkom poštom te da mu na adresu navedenu u Zahtjevu za izdavanje MasterCard Standard charge kartice može dostavljati informativni i propagandni materijal;

- da je upoznat s Općim uvjetima za izdavanje i korištenje MasterCard Standard charge kartice OTP banke d.d. koji se nalaze u prilogu Zahtjeva za izdavanje MasterCard Standard charge kartice te ih svojim potpisom potvrđuje i prihvaća, a također i sve izmjene i dopune istih do kojih dođe do potpunog okončanja pravnog posla i svih međusobnih obveza ugovornih stranaka koje iz njega proizlaze.
2. Potpisom Zahtjeva za izdavanje MasterCard Standard charge kartice OTP banka d.d. se obvezuje čuvati osobne podatke korisnika i raspolagati njima u skladu sa zakonskim propisima o zaštiti tajnosti osobnih podataka i određenjima iz ovog akta.

## **J. PODNOŠENJE PRIGOVORA**

1. Ukoliko klijent smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo ili je neopravdano terećen njegov Račun, ovlašten/dužan je što skorije, a najkasnije u roku od 30 dana (osim ako izrijekom nije ugovoren drugačiji rok) od navedenog događaja/situacije, dostaviti Banci pisani prigovor na njenu poslovnu adresu ili predati isti u Poslovnici Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje reklamacija.
2. Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije, kao i dokaz iz kojeg je razvidno kako je Klijentu prigovor osnovan. Ukoliko je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Klijent prigovor upotpuni.
3. Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje poslovne prakse i smatra se da Klijent nema dodatnih zahtjeva, pored onih koji iz samog poslovnog odnosa proizlaze. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, Banka će pozvati Klijenta da u tom smislu dopuni svoj prigovor, a ukoliko Klijent to ne učini u roku od 8 dana od poziva, Banka će smatrati da je Klijent odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Klijenta s prigovorom ili s dopunom prigovora.
4. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Klijenta pisanim putem u primjerenom roku.
5. Tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti propisane su Aktima Banke.

## **K. OPĆE ODREDBE**

1. Opći uvjeti za izdavanje i korištenje MasterCard Standard charge kartice OTP banke d.d. sastavni su dio Zahtjeva za izdavanje MasterCard Standard charge kartice i imaju snagu ugovora. Potpisivanjem Zahtjeva korisnik je prihvatio sve odredbe Općih uvjeta za izdavanje i korištenje MasterCard Standard charge kartice OTP banke d.d. te je upoznat i suglasan s istima.
2. Odredbe ovih Općih uvjeta odnose se na osnovnog i na dodatne korisnike kartice. Ugovorna prava i obveze za Banku i korisnika teku od dana odobravanja Zahtjeva. Prava i obveze u svezi s korištenjem kartice teku od dana kada korisnik potpiše primitak kartice.
3. Ako podnositelj Zahtjeva traži raskid ugovora u razdoblju od dana kada je Zahtjev odobren do dana primitka kartice, dužan je Banci nadoknaditi sve troškove nastale u tom razdoblju.
4. Banka se obvezuje sve podatke u svezi s korisnikom kartice smatrati tajnim i povjerljivim sukladno zakonskim propisima.
5. Radi zaštite i unapređenja poslovanja Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta, uz prethodno obavještanje korisnika. Ako korisnik kartice nije suglasan s izmjenama, dužan je karticu presjeći okomito po sredini i odmah vratiti Banci. U suprotnom se smatra da prihvaća izmjene.
6. Korisnik kartice odgovoran je i dužan namiriti sve nastale troškove do dana kad je karticu vratio Banci, uključujući i naknadu za izdavanje kartice – članarinu.
7. Svako korištenje kartice suprotno ovim Općim uvjetima i odredbama zakona izaziva automatsko oduzimanje kartice kako osnovnog tako i dodatnih korisnika i poduzimanje odgovarajućih zakonskih mjera, a svu materijalnu štetu, zajedno s eventualnim kamatama snosi osnovni korisnik solidarno s dodatnim korisnikom kartice.
8. Zabranjeno je svako korištenje kartice u nezakonite svrhe.
9. Za moguće nastale sporove ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Zadru.
10. Ovi Opći uvjeti za izdavanje i korištenje MasterCard Standard charge kartice OTP banke d.d. stupaju na snagu 15 dana od dana objavljivanja (25.01.2011.) i primjenjivat će se na sve klijente od 10.02.2011.
11. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta za izdavanje i korištenje MasterCard Standard charge kartice OTP banke d.d. prestaju važiti Opći uvjeti za izdavanje i korištenje MasterCard Standard charge kartice OTP banke d.d. iz lipnja 2010. godine.