

OPĆI UVJETI ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE KARTICE VISA CLASSIC NA RATE OTP BANKE d.d.

A. OBJAŠNENJE POJMOVA

- Opći uvjeti – Opći uvjeti za izdavanje i korištenje kartice Visa Classic na rate OTP banke d.d.
- Banka - označava OTP banku d.d. kao izdavatelja kartice.
- Zahtjev – zahtjev za izdavanje kartice Visa Classic na rate 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 - kartica Visa Classic na rate koju Banka izdaje osnovnom korisniku i na njegov zahtjev dodatnom korisniku.
- Korisnik kartice – osnovni i dodatni korisnik kartice.
- Osnovni korisnik – osnovni korisnik kartice Visa Classic na rate, fizička osoba kojoj je odobren Zahtjev za izdavanje kartice Visa Classic na rate i čije je ime ispisano na kartici.
- Dodatni korisnik – dodatni korisnik kartice Visa Classic na rate, kojem je kartica izdana na zahtjev osnovnog korisnika i čije je ime ispisano na kartici.
- Odobreni ukupni limit – ukupni odobreni limit za karticu Visa Classic na rate uvijek je jednak dozvoljenom prekoračenju po tekućem računu temeljem redovitih priljeva.
- Raspoloživo stanje – raspoloživo stanje za karticu Visa Classic na rate jednako je odobrenom ukupnom limitu umanjenom za sva neotplaćena korištenja kartice.
- Neotplaćena korištenja kartice – sve transakcije karticom na rate koje još nisu obrađene za podjelu na rate i sve neotplaćene rate po transakcijama koje su obrađene za podjelu na rate, uključujući i neotplaćene transakcije koje dospijevaju u cijelosti.
- Dnevni limit ukupnog korištenja kartice – limit za korištenje kartice unutar jednog dana.
- Prodajno mjesto – poslovni subjekt koji prihvaća karticu Visa Classic na rate kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga.
- Isplatio mjesto - poslovni subjekt ovlašten prihvaćati karticu za isplatu gotovine.
- EFTPOS – uređaj instaliran na prodajnom mjestu koji služi za elektroničko provođenje transakcija.
- Bankomat – samouslužni uređaj namijenjen za isplatu gotovine, provjeru stanja računa i druge usluge koje su omogućene korištenjem ovog uređaja.
- PIN – osobni tajni broj poznat isključivo korisniku kartice, koji služi za identifikaciju kod upotrebe bankomata.
- Obavijest o dospijeću troškova – informacija osnovnom korisniku kartice o troškovima učinjenim osnovnom i dodatnim karticama i dospijeću troškova i naknada u tekućem mjesecu.
- Račun namirenja je tekući račun osnovnog korisnika kartice otvoren kod Banke za podmiranje troškova nastalih korištenjem kartice.

B. IZDAVANJE KARTICE

1. Osnovni korisnik može postati svaka punoljetna osoba, državljanin Republike Hrvatske, koja kao klijent Banke ima otvoren tekući račun i odobreno dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu temeljem redovitih priljeva.
2. Zahtjev za izdavanje osnovne kartice podnositelj Zahtjeva predaje u bilo kojoj poslovnicu Banke ili preko interneta.
3. Radi donošenja odluke o izdavanju kartice Banka može od podnositelja zahtjeva zatražiti dodatne podatke i dokumentaciju koju ne vraća te izvršiti provjeru podataka. Odluku o izdavanju kartice Banka donosi po vlastitoj ocjeni, bez obveze njenog obrazloženja podnositelju Zahtjeva.
4. Prilikom primitka kartice korisnik je dužan istu potpisati. Nepotpisana kartica nije valjana. Korisnik kartice snosi sve posljedice u slučaju nepotpisivanja kartice.
5. Kartica se može izdati i kao dodatna kartica i to na zahtjev i uz pismenu suglasnost osnovnog korisnika. Osnovni korisnik solidarno odgovara s dodatnim korisnikom kartice za sve troškove nastale korištenjem dodatne kartice. Odredbe Općih uvjeta odnose se na osnovnog i svakog dodatnog korisnika. Osnovni korisnik može opozvati pravo korištenja kartice dodatnom korisniku pisanim putem uz povrat kartice (prezane okomito po sredini) dodatnog korisnika.
6. 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.
7. Kartica je vlasništvo Banke i na njezin zahtjev korisnik je istu dužan odmah vratiti.

C. OBNAVLJANJE KARTICE

1. Banka izdaje karticu s rokom valjanosti od tri godine.
2. Kartica se može koristiti samo u razdoblju koje je naznačeno na prednjoj strani kartice.
3. Ako se korisnik kartice pridržava Općih uvjeta i kartica mu nije blokirana ili otkazana i nije mu ukinuto dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu temeljem redovitih priljeva, a pismeno ne otkáže karticu najmanje 30 dana prije isteka tog roka, kartica će mu biti automatski obnovljena nakon isteka roka valjanosti.
4. Banka zadržava pravo da ne obnavlja kartice koje se u višemjesečnom razdoblju (uzastopno 6 i više mjeseci) nisu koristile.
5. Korisnik je dužan karticu kojoj je istekao rok valjanosti prerezati i vratiti Banci.
6. Kartica kojoj je istekao rok valjanosti ne smije se koristiti.

D. KORIŠTENJE KARTICE

1. Osoba čije je ime otisnuto na kartici jedini je njen korisnik. Kartica nije prenosiva na drugu osobu.
2. Korisnik može karticu upotrijebiti za plaćanje roba i usluga na svim prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu koja imaju istaknute Visa oznake, kao i za podizanje gotovine u domicilnoj valuti na svim bankomatima i kod svih banaka u zemlji i inozemstvu koja imaju Visa oznake.
3. Osnovni korisnik kartice dužan je voditi računa da se korištenjem osnovne i dodatnih kartica ne prekorači raspoloživo stanje i dnevni limit ukupnog korištenja.
4. O raspoloživom stanju Banka osnovnog korisnika obavještava u Obavijesti o dospijeću troškova (u mjesecima u kojima se Obavijest kreira) ili se korisnik sam može informirati u poslovnica, putem telefonskih i internet servisa Banke ili upitom na stanje preko bankomata.
5. Korištenjem kartice za svaku se provedenu financijsku transakciju rezervira iznos u visini jedne mjesečne rate na tekućem računu osnovnog korisnika, odnosno za transakciju koja se ne dijeli na rate rezervira se čitav iznos na tekućem računu osnovnog korisnika.
6. O visini inicijalnog dnevnog limita ukupnog korištenja Banka obavještava osnovnog korisnika, a dnevni limit ukupnog korištenja se može mijenjati temeljem pisanog zahtjeva osnovnog korisnika.
7. Dnevni limit kupovine uvijek je jednak dnevnom limitu ukupnog korištenja kartice Visa Classic na rate, a za dnevni limit podizanja gotovine definira se maksimalno moguća vrijednost.
8. U slučaju blokade tekućeg računa po bilo kojoj osnovi ili ulaskom tekućeg računa u nedozvoljeno prekoračenje kartica se sistemski blokira.
9. Prilikom korištenja kartice na bankomatu korisnik se identificira PIN-om. PIN je poznat samo korisniku kartice i strogo je povjerljiv. Korisnik kartice ne smije odavati PIN, zapisivati ga na karticu ili uz nositi ostale dokumente. Štetu nastalu zlouporabom kartice i PIN-a snosi korisnik kartice.
10. Korisnik kartice pri kupnji roba i usluga te isplati gotovine na isplatom mjestima potpisuje račun na isti način kao što je potpisao karticu i obavezno zadržava jednu kopiju računa za svoju evidenciju.
11. Korisnik kartice dužan je na zahtjev prodavatelja robe ili usluga, te pri isplati gotovine na isplatom mjestima, pokazati dokument kojim se osoba čije je ime otisnuto na kartici može identificirati.
12. Ako u roku od 60 dana od dana korištenja kartice kroz Obavijest o dospijeću troškova ne dobije obavijest o zaduženju, korisnik kartice dužan je o tom korištenju obavijestiti Banku.

13. Korisnik kartice dužan je Banci prijaviti sve promjene osobnih podataka (promjene adrese stanovanja ili adrese na koju se šalju računi i ostale obavijesti, promjene imena i/ili prezimena, zaposlenja) i svih ostalih podataka koji mogu utjecati na pravilno korištenje kartice. U protivnom, Banka može korisniku kartice uskratiti pravo korištenja kartice i naplatiti sve troškove nastale korištenjem kartice.

14. U slučaju blokade tekućeg računa ili nekog drugog računa osnovnog korisnika zbog nepodmirenih obveza, provedbe ovrhe na novčanim sredstvima ili nekog drugog razloga, Banka ima pravo blokirati karticu za korištenje.

E. PLAĆANJE RAČUNA

1. Osnovni korisnik kartice ovlašćuje Banku da troškove nastale korištenjem kartice naplaćuje s njegovog tekućeg računa.

2. U trenutku zaduženja, osnovni korisnik mora imati pokriće na tekućem računu koji je račun namirenja za troškove nastale korištenjem kartice Visa Classic na rate.

3. U slučaju da osnovni korisnik na dan naplate ne osigura sredstva na računu namirenja, Banka će izvršiti terećenje računa i na nedozvoljeno prekoračenje obračunati kamatu u skladu s Odlukom o kamatama Banke.

4. Sve financijske transakcije karticom dijele se na određen broj rata, prema modelu kojeg, između nekoliko ponuđenih mogućnosti, osnovni korisnik bira prilikom ispunjavanja Zahtjeva. Definira se baza za izračun rate i maksimalan broj rata, što se tijekom korištenja kartice može mijenjati temeljem zahtjeva osnovnog korisnika.

5. Po promjeni, novi model za podjelu na rate primjenjuje se samo na transakcije koje još nisu podijeljene na rate, odnosno na transakcije čija obrada nije u tijeku.

6. U ovisnosti o iznosu i modelu podjele na rate, svaka transakcija karticom se dijeli na rate jednakog iznosa, s tim da se iznos posljednje rate, zbog zaokruživanja na dvije decimale, može u manjoj mjeri razlikovati od ostalih. Rate dospijevaju u razmacima od mjesec dana, a prva rata dospijeva mjesec dana nakon dana kada je transakcija karticom evidentirana u Banci.

7. Ukoliko je iznos transakcije manji ili jednak bazi za podjelu na rate, čitav iznos transakcije će dospjeti mjesec dana nakon dana kada je transakcija karticom evidentirana u Banci.

8. U slučaju blokade tekućeg računa zbog provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, terećenja računa se mogu prolongirati do prestanka blokade.

9. 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 efektivni i čekove važećem na datum valute. Datum valute je datum kada je transakcija evidentirana u Banci.

10. Tečajevi za preračunavanje iznosa iz izvorne valute u iznos u obračunskoj valuti, za transakcije koje se obračunavaju u eurima, objavljuju se na web stranici: http://www.visacemea.com/hr/exchange_rates.jsp.

11. O troškovima koji dospijevaju u tekućem mjesecu Banka osnovnog korisnika informira u Obavijesti o dospijeću troškova koja se kreira početkom mjeseca.

12. U Obavijesti o dospijeću troškova navode se rate i naknade za korištenje kartice koje dospijevaju u tekućem mjesecu (s datumom dospijeća), uz podatke o izvornoj transakciji, ukupnom i preostalom broju rata te trenutačnom raspoloživom stanju i modelu podjele transakcije na rate.

13. Prilikom ispunjavanja Zahtjeva osnovni korisnik bira način dostave Obavijesti o dospijeću troškova, odnosno adresu dostave ili opciju „bez dostave“, što može i mijenjati tijekom korištenja kartice.

14. Banka snosi odgovornost za izradu Obavijesti o dospijeću troškova i slanje Obavijesti o dospijeću troškova 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.

15. Osnovni korisnik, u poslovnicu ili preko telefonskog i internet servisa Banke, može i prijevremeno otplatiti troškove. Moguća je otplata svih nedospjelih rata po određenoj transakciji karticom ili samo pojedinih, pri čemu se prijevremeno mogu slijedno otplaćivati samo rate koje po redoslijedu dospijevaju prve.

16. Osnovni korisnik ovlašćuje Banku da se u slučaju nepodmirenog potraživanja po Visa prometu i ostalim Visa troškovima po njegovoj kartici i kartici dodatnog korisnika naplati iz sredstava svih njegovih raspoloživih računa u OTP banci d.d. 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.

17. Dodatni korisnik ovlašćuje Banku da se u slučaju nepodmirenog potraživanja po njegovoj Visa kartici, kao i po kartici osnovnog korisnika, naplati iz sredstava svih njegovih raspoloživih računa u OTP banci d.d. bez prethodne najave, kao i u drugim bankama i financijskim institucijama u zemlji, te prodajom imovine u njegovom vlasništvu.

18. Banka zadržava pravo potraživati od osnovnog korisnika određene instrumente osiguranja pravovremene naplate tražbina Banke. Osnovni korisnik koji prima plaću/mirovinu na račun otvoren u OTP banci d.d. obvezuje se da će na potraživanje Banke, a u svrhu osiguranja naplate tražbina Banke, odobriti, omogućiti, pribaviti, odnosno ustupiti i dodatna tražena sredstva osiguranja.

F. NAKNADE

1. Za izdavanje kartice Banka naplaćuje jednokratnu upisninu, kojom se prilikom izdavanja kartice zadužuje tekući račun. Upisnina se naplaćuje za osnovnog i za dodatnog korisnika kartice sukladno Odluci o tarifi naknada Banke.

2. U slučaju opoziva kartice od strane Banke, kao i u slučaju otkaza kartice od strane korisnika, korisnik nema pravo na povrat upisnine.

3. U mjesecima u kojima dospijevaju pojedini troškovi učinjeni karticom naplaćuje se jedinstvena mjesečna članarina, kojom se početkom mjeseca zadužuje tekući račun, sukladno Odluci o tarifi naknada Banke. U slučaju blokade tekućeg računa zbog provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, terećenje računa se prolongira do prestanka blokade.

4. Osim u slučajevima kada je iznos transakcije manji ili jednak bazi za podjelu na rate (čitava transakcija dospijeva sljedećeg mjeseca), osnovnom korisniku se na kupovine karticom obračunava naknada po transakciji sukladno Odluci o tarifi naknada Banke.

5. Za transakcije izvršene na EFTPOS-u Banke na prodajnim mjestima s kojima je Banka posebno ugovorila prihvata kartice Visa Classic na rate bez naknade za korisnika kartice, naknada po transakciji kupovine se ne naplaćuje.

6. Za gotovinske isplate na bankomatima i isplatom mjestima osnovnom korisniku se obračunava naknada po transakciji sukladno Odluci o tarifi naknada Banke.

7. Naknada po transakciji dospijeva s prvom ratom i navodi se u Obavijesti o dospijeću troškova.

8. Prijevremenom otplatom ne može se umanjiti ili ukinuti eventualna naknada po transakciji.

9. U poslovanju karticom primjenjuju se i druge naknade, kao što su izvanredna zamjena kartice i sl., a visina naknada određuje se i naplaćuje sukladno Odluci o tarifi naknada Banke i pravilima koje određuje Visa.

G. 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 na 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 uz koji je vezana kartica (ili tekući račun osnovnog korisnika), a u slučaju neopravdane reklamacije, osnovni korisnik kartice snosi sve troškove reklamacijskog postupka.

7. U slučaju nemogućnosti provođenja transakcije karticom na bilo kojem prodajnom mjestu, isplatom mjestu ili bankomatu, Banka ne preuzima obvezu nadoknade eventualne nematerijalne štete korisniku kartice, bez obzira na razlog odbijanja transakcije, dok naknada za eventualnu materijalnu štetu može iznositi najviše 500,00 HRK.

H. IZGUBLJENA / UKRADENA KARTICA

1. U slučaju gubitka/krađe kartice Visa Classic na rate, 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 prijavljuje i najbližoj policijskoj postaji.
3. U slučaju gubitka/krađe kartice korisnik kartice 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.

I. 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 kartice Visa Classic na rate OTP banke d.d.
3. Banka zadržava pravo otkazati daljnje korištenje kartice korisniku i proglasiti je nevažećom ukoliko se osnovni ili dodatni korisnik na bilo koji način ne pridržava ovih Općih uvjeta ili se zbog evidentiranih nepodmirenih dospjelih obveza po tekućem računu ili po drugim računima, odnosno kreditima, osnovnog korisnika u Banci ili izvan Banke ocijeni da je osnovni korisnik postao rizičan za izvršenje daljnje otplate.
4. Banka zadržava pravo otkazati daljnje korištenje kartice korisniku i proglasiti je nevažećom i zbog ukidanja dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu osnovnog korisnika od strane korisnika ili od strane Banke.
5. Ukoliko se tekući račun nalazi u nedozvoljenom prekoračenju i ukinuto je dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu, Banka ima pravo sve nedospjele rate i naknade po korištenju kartice proglasiti dospjelima (izvršiti terećenje tekućeg računa) i na nedozvoljeno prekoračenje obračunati kamatu u skladu s Odlukom o kamatama Banke.
6. Ukoliko Banka zaprimi transakcije karticom dok se tekući račun nalazi u nedozvoljenom prekoračenju i ukinuto je dozvoljeno prekoračenje po tekućem računu, Banka ima pravo odmah s punim iznosom transakcije teretiti tekući račun osnovnog korisnika i na nedozvoljeno prekoračenje obračunati kamatu u skladu s Odlukom o kamatama Banke.
7. 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 ovim uvjetima, a osobito ako je kartici rok valjanosti istekao, ako se karticom koristi osoba koja nije naznačena kao korisnik kartice i sl.
8. U slučaju otkaza osnovne kartice prestaje valjanost i dodatnim karticama.

J. POVJERLJIVOST I KORIŠTENJE OSOBNIH PODATAKA

1. Potpisom Zahtjeva za izdavanje kartice Visa Classic na rate 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 kartice Visa Classic na rate, a sukladno Općim uvjetima za izdavanje i korištenje kartice Visa Classic na rate 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 kartice Visa Classic na rate 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 kartice Visa Classic na rate može dostavljati informativni i propagandni materijal;
 - da je upoznat s Općim uvjetima za izdavanje i korištenje kartice Visa Classic na rate OTP banke d.d. koji se nalaze u prilogu Zahtjeva za izdavanje kartice Visa Classic na rate 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 kartice Visa Classic na rate 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.

K. 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 Poslovnicu Banke s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će zaposlenici Banke prosljediti 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.

L. OPĆE ODREDBE

1. Opći uvjeti za izdavanje i korištenje kartice Visa Classic na rate OTP banke d.d. sastavni su dio Zahtjeva za izdavanje kartice Visa Classic na rate i imaju snagu ugovora. Potpisivanjem Zahtjeva korisnik je prihvatio sve odredbe Općih uvjeta za izdavanje i korištenje kartice Visa Classic na rate 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. Korisnik kartice odgovoran je i dužan namiriti sve nastale troškove do dana kad je karticu vratio Banci.
6. 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.

7. Za sve što nije izričito određeno ovim Općim uvjetima, izravno se ili na odgovarajući način primjenjuju odredbe Općih uvjeta poslovanja za tekuće račune, Odluke o kamatama Banke, Odluke o tarifi naknada Banke i drugih općih akata Banke.
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 kartice Visa Classic na rate OTP banke d.d. stupaju na snagu 15 dana od dana objavljivanja (04.11.2011.) i primjenjivat će se na sve klijente od 19.11.2011.
11. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta za izdavanje i korištenje kartice Visa Classic na rate OTP banke d.d. prestaju važiti Opći uvjeti za izdavanje i korištenje kartice Visa Classic na rate OTP banke d.d. iz travnja 2011. godine.

U Zadru, listopad 2011.
Uprava OTP banke d.d.