

## OPĆI UVJETI ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE VISA WEB PREPAID KARTICE OTP BANKE d.d.

### A. OBJAŠNENJE POJMOVA

- **Opći uvjeti** – Opći uvjeti za izdavanje i korištenje VISA web prepaid kartice OTP banke. d.d.
- **Banka** - označava OTP banku d.d. kao izdavatelja kartice.
- **Zahtjev** – zahtjev za izdavanje VISA web prepaid 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** - kartica VISA web prepaid koju Banka izdaje osnovnom korisniku i na njegov zahtjev dodatnom korisniku.
- **Korisnik kartice** – osnovni i dodatni korisnik kartice.
- **Osnovni korisnik** – osnovni korisnik VISA web prepaid kartice, fizička osoba kojoj je odobren Zahtjev za izdavanje VISA web prepaid kartice i čije je ime ispisano na kartici.
- **Dodatni korisnik** – dodatni korisnik VISA web prepaid kartice, kojem je kartica izdana na zahtjev osnovnog korisnika i čije je ime ispisano na kartici.
- **Račun korištenja** – poseban račun koji se otvara na ime osnovnog korisnika na kojem se rezerviraju i knjiže sve transakcije karticom i koji se može odobravati prijenosom sredstava s tekućeg računa.
- **Raspoloživo stanje** – raspoloživo stanje za karticu VISA web prepaid jednako je stvarnom stanju računa korištenja umanjenom za nezatvorene rezervacije po istom računu.
- **Dnevni limit korištenja** – limit za korištenje kartice unutar jednog dana koji inicijalno za sve VISA web prepaid kartice jednak i iznosi 100.000,00 HRK.
- **Prodajno mjesto** - pravna ili fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost, a prihvaća VISA web prepaid karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga.
- **Isplatno mjesto** - banka u Hrvatskoj i u inozemstvu koja je uključena u sustav VISA International, a obavlja gotovinske isplate.
- **EFTPOS** – uređaj instaliran na prodajnom ili isplatnom mjestu koji služi za elektroničko provođenje transakcija.
- **Bankomat** – samouslužni uređaj za isplatu gotovine.
- **PIN** – osobni tajni broj poznat isključivo korisniku kartice koji služi za identifikaciju kod upotrebe bankomata.
- **Obavijest o korištenju VISA web prepaid kartice** – informacija osnovnom korisniku kartice o proknjiženim transakcijama osnovnom i dodatnom karticom i naplaćenim naknadama u odgovarajućem razdoblju.

### B. IZDAVANJE KARTICE

1. Osnovni korisnik može postati državljanin Republike Hrvatske koji kao klijent Banke ima otvoren tekući račun.
2. Zahtjev za izdavanje osnovne 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. Odluku o izdavanju kartice Banka donosi po vlastitoj ocjeni, bez obveze njenog obrazloženja podnositelju Zahtjeva.
3. Prilikom primitka kartice korisnik je dužan istu potpisati. Nepotpisana kartica nije valjana. Korisnik kartice snosi sve posljedice u slučaju nepotpisivanja kartice.
4. 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 (prerezane okomito po sredini) dodatnog korisnika.
5. 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.
6. Ukoliko Podnositelj zahtjeva odustane od izdavanja kartice u vremenu od kada mu je zahtjev odobren i kada se kartica izradi dužan je Banci nadoknaditi sve troškove nastale u postupku izdavanja kartice.
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 5 godina, a nakon isteka tog roka kartica se obnavlja na rok od pet godina.
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, a pismeno ne otkáže karticu najmanje 30 dana prije isteka tog roka, kartica će mu biti automatski obnovljena nakon isteka roka valjanosti.
4. Korisnik je dužan karticu kojoj je istekao rok valjanosti prerezati i vratiti Banci.
5. Kartica kojoj je istekao rok valjanosti ne smije se koristiti.
6. Za troškove ponovne izrade kartice korisnik će biti terećen sukladno Odluci o tarifi naknada Banke.

#### **D. KORIŠTENJE KARTICE**

1. VISA web prepaid kartica predviđena je za plaćanje roba i usluga putem interneta, za plaćanje roba i usluga na svim prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu koji imaju istaknute VISA oznake kao i za podizanje gotovine na svim bankomatima i u svim bankama u zemlji i inozemstvu koji imaju istaknute VISA oznake.
2. Osoba čije je ime otisnuto na kartici jedini je njen korisnik. Kartica nije prenosiva na drugu osobu.
3. Po transakcijama korištenja VISA web prepaid kartice tereti se račun korištenja, a naknade za korištenje kartice naplaćuju se s tekućeg računa osnovnog korisnika.
4. Sve transakcije i naknade učinjene karticom navodit će se u Obavijesti o korištenju VISA web prepaid kartice koja će se za troškove iz prethodnog mjeseca kreirati jednom mjesečno.
5. Prilikom ispunjavanja Zahtjeva osnovni korisnik bira način dostave Obavijesti o korištenju VISA web prepaid kartice, odnosno adresu dostave ili opciju „bez dostave“, što može i mijenjati tijekom korištenja kartice.
6. Banka snosi odgovornost za izradu Obavijesti o korištenju VISA web prepaid kartice i slanje Obavijesti o korištenju VISA web prepaid kartice 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.
7. U slučaju blokade tekućeg računa po bilo kojoj osnovi ili ulaskom tekućeg računa u nedozvoljeno prekoračenje kartica se sistemski blokira.
8. 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 nositi uz ostale dokumente. Štetu nastalu zlouporabom kartice i PIN-a snosi korisnik kartice.
9. Korisnik kartice pri kupnji roba i usluga potpisuje račun na isti način kao što je potpisao karticu i obavezno zadržava jednu kopiju računa za svoju evidenciju.
10. Korisnik kartice ne smije koristiti karticu u nezakonite svrhe uključujući kupnju dobara i usluga koje su zakonom zabranjene u Republici Hrvatskoj.
11. Korisnik kartice je dužan prilikom kupnje roba i usluga putem interneta provjeriti sigurnosne oznake web stranice na kojoj se realiziraju transakcije.
12. Korisnik kartice dužan je na zahtjev prodavatelja robe ili usluga pokazati dokument kojim se osoba čije je ime otisnuto na kartici može identificirati.
13. Ako u roku od 60 dana od dana korištenja kartice kroz Obavijest o učinjenim transakcijama i pratećim naknadama ne bude informiran o zaduženju, korisnik kartice dužan je o tom korištenju obavijestiti Banku.
14. 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.
15. Osnovni korisnik ovlašćuje Banku da se u slučaju nepodmirenog potraživanja po VISA web prepaid kartici i kartici dodatnog korisnika naplati iz sredstava svih njegovih raspoloživih računa u OTP banci d.d. bez prethodne najave.

#### **E. PRIJENOSI IZMEĐU RAČUNA KORIŠTENJA I TEKUĆEG RAČUNA**

1. Dopušteni su prijenosi sredstava s tekućeg računa na račun korištenja (odobranje računa korištenja) i prijenosi s računa korištenja na tekući račun (odobranje tekućeg računa).
2. Prijenosom sredstava s tekućeg računa na račun korištenja povećava se raspoloživo stanje za VISA web prepaid karticu.
3. Prijenosom sredstava s računa korištenja na tekući račun se umanjuje raspoloživo stanje za VISA web prepaid karticu.
1. Ukoliko je prilikom realizacije transakcije raspoloživo stanje dovoljno i transakcija bude autorizirana od strane Banke kao uspješna, ali se nakon obrade transakcije u Banci (pristizanjem financijske transakcije) utvrdi da je zbog tečajnih razlika stvarno stanje na računu korištenja postalo manje od nule, Banka ima pravo razlikom teretiti tekući račun osnovnog korisnika.

#### **F. UVJETI PLAĆANJA**

1. Korisnik kartice može koristiti karticu do visine raspoloživog stanja na računu korištenja.
2. Osnovni korisnik kartice ovlašćuje Banku da troškove nastale korištenjem VISA web prepaid kartice naplaćuje s računa korištenja, a naknade korištenja VISA web prepaid kartice s tekućeg računa istoga.

3. Za plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu korisnik kartice ne plaća naknadu.
4. Za podizanje gotovine na bankomatima u zemlji i inozemstvu osnovni korisnik će biti terećen za naknadu sukladno Odluci o tarifi naknada Banke. Isto tako, za isplatu gotovine na isplatnim mjestima u zemlji i inozemstvu osnovni korisnik će biti terećen za naknadu sukladno Odluci o tarifi naknada Banke.
5. 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.
6. 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://usa.visa.com/personal/using\\_visas\\_consumer\\_ex\\_rates\\_us.jsp](http://usa.visa.com/personal/using_visas_consumer_ex_rates_us.jsp).

## **G. KAMATE I NAKNADE**

2. Na sredstva računa Banka obračunava i plaća kamate u visini i na način utvrđen Odlukom o kamatama Banke.
3. Obračun kamata obavlja se dnevno na iznos salda računa na kraju dana. Pripis pasivne kamate obavlja se godišnje, odnosno svakog 1. siječnja i prilikom zatvaranja računa.
4. Sve naknade vezane uz VISA web prepaid karticu naplaćuju se sukladno Odluci o tarifi naknada Banke i pravilima koje određuje VISA.
5. Sve naknade po VISA web prepaid kartici se naplaćuju s tekućeg računa osnovnog korisnika, a iznos naplaćenih naknada iskazuje se u Obavijesti o korištenju VISA web prepaid kartice.
6. U slučaju blokade tekućeg računa zbog provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, terećenje računa se prolongira do prestanka blokade.
7. Naplata članarine vrši se prilikom izdavanja prve kartice za prvu godinu korištenja i jednom godišnje za sljedeće godine korištenja kartice.
8. U slučaju opoziva kartice od strane Banke, kao i u slučaju otkaza kartice od strane korisnika kartice, korisnik kartice nema pravo na povrat članarine.
9. Za prijenos sredstava s računa korištenja na tekući račun (odobravanje tekućeg računa) na mjesečnoj razini se naplaćuje jednokratna naknada.

## **H. 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.

## **I. IZGUBLJENA / UKRADENA KARTICA**

1. U slučaju gubitka/krađe VISA web prepaid kartice, korisnik je dužan odmah telefonski obavijestiti Kontakt centar OTP banke d.d. radi sprječavanja zloporabe 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 korisnik snosi sve troškove nastale zloporabom 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. 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 osnovnog korisnika kartice, a u skladu s Odlukom o tarifi naknada Banke.
7. 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.

## **J. 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 VISA web prepaid kartice 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 pridržavaju 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 podmirivanje obveza.
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 ovim Općim uvjetima, a osobito ako je kartici rok valjanosti istekao, ako se karticom koristi osoba koja nije naznačena kao korisnik kartice i sl.
5. Korisnik kartice može u svakom trenutku otkazati korištenje kartice pismenom izjavom i vraćanjem kartice Banci.
6. U slučaju otkazivanja korištenja kartice korisnik je dužan osigurati pokriće za sve obveze nastale korištenjem kartice.
7. U slučaju otkaza osnovne kartice prestaje valjanost i dodatnim karticama.

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

1. Potpisom Zahtjeva za izdavanje VISA web prepaid kartice korisnik kartice izjavljuje:
  - o 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 web prepaid, a sukladno Općim uvjetima za izdavanje i korištenje VISA web prepaid kartice OTP banke d.d. kojima su pobliže definirana pravila pružanja ove vrste bankarskih usluga;
  - o 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;
  - o 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 VISA web prepaid 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;
  - o 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 VISA web prepaid kartice može dostavljati informativni i propagandni materijal;
  - o da je upoznat s Općim uvjetima za izdavanje i korištenje VISA web prepaid kartice OTP banke d.d. koji se nalaze u prilogu Zahtjeva za izdavanje VISA web prepaid 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 VISA web prepaid 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.

## **L. 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.

## **M. OPĆE ODREDBE**

1. Opći uvjeti za izdavanje i korištenje VISA web prepaid kartice OTP banke d.d. sastavni su dio Zahtjeva za izdavanje VISA web prepaid kartice i imaju snagu ugovora. Potpisivanjem Zahtjeva korisnik je prihvatio sve odredbe Općih uvjeta za izdavanje i korištenje VISA web prepaid 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. Korisnik kartice odgovoran je i dužan namiriti sve nastale troškove do dana kada 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 VISA web prepaid 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 VISA web prepaid kartice OTP banke d.d. prestaju važiti Opći uvjeti za izdavanje i korištenje VISA web prepaid kartice OTP banke d.d. iz lipnja 2010. godine.

U Zadru, siječanj 2011.  
UPRAVA OTP BANKE d.d.