

## OPĆA PRAVILA I UVJETI ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE VISA BUSINESS KARTICE

### OPĆE ODREDBE

1. Opća pravila i uvjeti za izdavanje i korištenje VISA Business kartice (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju prava i obveze u svezi s izdavanjem i korištenjem VISA Business kartice.
2. Opći uvjeti vrijede za sve poslovne odnose zasnovane u svezi s izdavanjem i korištenjem VISA Business kartice u bilo kojoj Bančinoj organizacijskoj jedinici.
3. Opći uvjeti čine sastavni dio pojedinačnih ugovora o izdavanju VISA Business kartice sklopljenih između fizičkih i pravnih osoba i Banke, osim ako u tim ugovorima nije izrijekom drugačije određeno. Prihvatom Općih uvjeta fizičke i pravne osobe potvrđuju potpisom pojedinačnog ugovora koji sadrži odredbe koje se odnose na primjenu Općih uvjeta.
4. Ako odredbe Općih uvjeta nisu u skladu s odredbama pojedinačnog ugovora o izdavanju VISA Business kartice, prednost u primjeni imaju odredbe ugovora.
5. Primjena odredbi Općih uvjeta ima prednost u odnosu na odredbe propisa koji uređuju obvezne odnose – osim ako odredbe tih propisa nisu prisilne naravi.
6. Opći uvjeti i njegove izmjene i dopune objavljuju se na hrvatskome jeziku.
7. Dostupnost Općih uvjeta te izmjena i dopuna Općih uvjeta Banka osigurava njihovim isticanjem na pogodnom, uočljivom mjestu u svim svojim poslovnicama i na druge prikladne načine po njezinom izboru, i to najmanje 15 dana prije njihovog stupanja na snagu.
8. Opći uvjeti za izdavanje i korištenje VISA Business kartice odnose se i na korisnike Visa Business GOLD kartice.
9. Banka uslugu izdavanja i korištenja Visa Business kartice pruža neposredno.
10. Tijelo nadležno za nadzor je Hrvatska narodna banka.

### A. OBJAŠNJENJE POJMOVA

- Banka - OTP banka d.d., Split, Domovinskog rata 61, OIB 52508873833, MBS 060000531, MB 3141721. Tel.: 0800 21 00 21; Faks: +385 (0) 72 201 950; e-mail: info@otpbanka.hr; web: www.otpbanka.hr; BIC/SWIFT: OTPVHR2X; IBAN: HR5324070001024070003.
- Kartica - Visa Business kartica koju Banka izdaje korisniku kartice (u daljnjem tekstu: Korisnik). VISA Business kartica može se izdati svakoj pravnoj osobi sa sjedištem u Republici Hrvatskoj ili fizičkoj osobi koja obavlja registriranu djelatnost sa sjedištem u Republici Hrvatskoj. O izdavanju kartice odlučuje Banka bez obveze obrazlaganja svoje odluke Podnositelju zahtjeva.
- Korisnik - poslovni subjekt sa sjedištem u Republici Hrvatskoj kojemu je odobren pisani zahtjev za izdavanje Visa Business kartice (u daljnjem tekstu: Zahtjev) koji mora biti potpisan od strane zakonskog zastupnika podnositelja zahtjeva i krajnjeg korisnika kartice (u daljnjem tekstu: Krajnji korisnik). Korisnik obvezuje se Karticu koristiti u skladu sa zakonima zemlje u kojoj je koristi.
- Podnositelj zahtjeva je poslovni subjekt sa sjedištem u Republici Hrvatskoj koji podnosi Zahtjev za izdavanje Visa Business kartice.
- Krajnji korisnik - fizička osoba čije je ime otisnuto na Kartici koju Korisnik imenuje u Zahtjevu i za koju određuje limit potrošnje u zemlji i inozemstvu.
- Ime – ime i prezime Krajnjeg korisnika, pri čemu se na Kartici može otisnuti i u skraćenom obliku zbog ograničenja u dopuštenom broju znakova za ispis, odnosno u skraćenom/prilagođenom obliku na zahtjev Korisnika kartice odnosno Krajnjeg korisnika kartice.
- Korisnikov limit potrošnje - ukupan limit odobren Korisniku u obračunskom razdoblju.
- Limit potrošnje Krajnjeg korisnika - limit potrošnje dozvoljen Krajnjem korisniku u obračunskom razdoblju.
- Obračunska valuta - valuta u kojoj se transakcije obračunavaju između banaka. Za transakcije u zemlji obračunska valuta je kuna, a izvan zemlje obračunska valuta je euro. (tečaj Visa).
- Valuta računa - valuta u kojoj je otvoren račun Kartice.
- Zamjenska kartica - Kartica koja se izdaje Krajnjem korisniku u zamjenu za izgubljenu, ukradenu ili oštećenu Karticu ili radi promjene podataka koji su na njoj otisnuti.
- Stop lista - popis nevažećih Kartica (izgubljenih, ukradenih, blokiranih iz financijskih razloga) koja se dostavlja svim prodajnim mjestima.
- PIN - osobni tajni broj poznat isključivo Krajnjem korisniku, koji služi za identifikaciju kod upotrebe bankomata.
- Personalizirana sigurnosna obilježja Kartice – elementi Kartice potrebni za realizaciju plaćanja roba i usluga na prodajnim mjestima koja nisu fizička (internet, kataloška i telefonska prodaja i sl.) koji

podrazumijevaju: broj kartice, datum isteka roka njezine valjanosti i sigurnosni troznamenkasti broj koji je naveden na poleđini kartice.

- Obavijest o učinjenim troškovima - pisana obavijest koja se dostavlja Korisniku o troškovima učinjenim korištenjem Kartice, s pripadajućim naknadama, upisninom i članarinama.
- Obračunsko razdoblje - razdoblje između dva obračuna. Datum obračuna jednak je datumu odgovarajuće Obavijesti o učinjenim troškovima.
- Prodajno mjesto – poslovni subjekt koji prihvaća Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga.
- Isplatio mjesto - poslovni subjekt ovlašten prihvaćati Karticu za isplatu gotovine.
- EFTPOS – uređaj instaliran na Prodajnom mjestu ili Isplatio mjestu koji služi za elektroničko provođenje platnih transakcija i usluga koje su omogućene korištenjem ovog uređaja (u daljnjem tekstu: POS uređaj).
- Bankomat – samouslužni uređaj namijenjen za isplatu gotovine, provjeru stanja računa i druge platne transakcije i usluge koje su omogućene korištenjem ovog uređaja.
- Ispitanik – Korisnik koji je fizička osoba ili druga fizička osoba čiji se osobni podaci obrađuju u sklopu korištenja ove usluge.
- Izvadak - pisana informacija Poslovnom korisniku o troškovima učinjenim Karticom, uključujući kamate, članarinu, upisninu i ostale naknade, koji sadrži datum izdavanja Izvatka i datum dospeljeća duga.
- Korisnički račun - dokaz kojim se potvrđuje da je izvršena transakcija.

## **B. IZDAVANJE KARTICE**

1. Podnositelj zahtjeva u Zahtjevu samostalno imenuje Krajnje korisnike za koje određuje limite potrošnje.
2. Podneseni Zahtjev ovlašćuje Banku da samostalno izvrši provjeru unesenih podataka, a Zahtjev potpisan od ovlaštenih osoba Banke smatrat će se prihvaćenim i obvezujućim za Banku danom potpisivanja.
3. Limiti potrošnje definiraju se na razini Korisnika i na razini Krajnjeg korisnika.
4. Uz Zahtjev Kartice, Podnositelj zahtjeva prilaže i traženu dokumentaciju za ocjenu boniteta. Banka, na temelju uvida u prikupljenu dokumentaciju i eventualno zatraženu dopunsku dokumentaciju, samostalno donosi odluku o izdavanju ili neizdavanju Kartice koju nije dužna obrazlagati. Ako Banka ocijeni da Podnositelj zahtjeva udovoljava kriterijima za izdavanje Kartice, zaključit će s njim Ugovor o izdavanju i korištenju Visa Business kartice.
5. Ugovor o izdavanju i korištenju Visa Business kartice sklapa se na rok od godinu dana i automatski produljuje za narednu godinu ako ga ni jedna ugovorna strana ne otkaže pisanim putem 45 dana prije isteka roka na koji je sklopljen.
6. Zahtjev za izdavanje Kartice, mora sadržavati:
  - ime i prezime, OIB i potpis Krajnjeg korisnika, kojeg će Korisnik ovlastiti za korištenje Kartice u visini mjesečnog limita kojeg mu on odredi;
  - ime, prezime, OIB, naziv radnog mjesta, broj telefona kontakt osobe i adresa koja će se koristiti za svu korespondenciju vezanu uz kartično poslovanje, za sve vrste Kartica.
7. Kartice preuzima u poslovnic Banke kontakt osoba ili ovlaštena osoba navedena u Zahtjevu za izdavanje Kartice. Karticu može preuzeti u poslovnic i Krajnji korisnik. PIN-ovi se dostavljaju na adresu Krajnjih korisnika.
8. Banka Krajnjem korisniku obvezno izrađuje i PIN. Krajnji korisnik ne smije odavati PIN, zapisivati ga na Karticu, u druge dokumente ili pohranjivati u mobitel ili zapisivati na drugi elektronički način. Krajnji korisnik dužan je obavijest o PIN-u, radi sigurnosnih razloga, po primitku uništiti.
9. Kartica će biti raspoloživa za preuzimanje najkasnije u roku od 30 dana od dana sklapanja Ugovora o izdavanju i korištenju Visa Business kartice. Kartica se može preuzeti i nakon proteka navedenog roka. Ako se ne preuzme najkasnije 5 mjeseci nakon njezine izrade, Kartica će biti uništena. Za eventualna prekoračenja iskazanog roka, a koja su nastala zbog kašnjenja dobavljača Kartica (pošiljke Kartica prema Banci), Banka ne snosi odgovornost, s obzirom na to da se za dostavu pošiljki koristi uslugama vanjskih partnera ovlaštenih za obavljanje poštanskih usluga.
10. Izdavanjem Kartice Banka Krajnjem korisniku omogućuje beskontaktna plaćanja. Ako Krajnji korisnik ne želi koristiti tu mogućnost, može od Banke pisanim putem zatražiti ukidanje beskontaktno funkcije. Ukidanjem funkcije za beskontaktno transakcije Krajnji korisnik nastavlja koristiti izdanu Karticu iako je na njoj otisnuta oznaka beskontaktnog plaćanja. Pri upotrebi Kartice s oznakom beskontaktnog plaćanja po kojoj je Krajnji korisnik ukinuo mogućnost beskontaktnog plaćanja Krajnji korisnik odabire da Karticu želi upotrebljavati isključivo kontaktno, odnosno njezinim umetanjem ili provlačenjem na POS uređaju, o čemu se obvezuje informirati prihvatno mjesto.
11. Kartica glasi na Ime, neprenosiva je i vrijedi do kraja mjeseca označenog na Kartici.

12. Karticu poslanu na kućnu adresu Krajnji korisnik je dužan potpisati na za to predviđeno mjesto, odmah po primitku, te aktivirati sukladno uputi.
13. Nepotpisana Kartica je nevažeća, a Korisnik i Krajnji korisnik preuzimaju punu solidarnu odgovornost u slučaju nastupa posljedica ako Kartice nije potpisana, njezinog gubitka ili krađe te štete uzrokovane uporabom Kartice od strane neovlaštene osobe.
14. Rok valjanosti Kartice naveden je na Kartici. Ako Banka ne uskrati ili Podnositelj zahtjeva ne otkáže pravo njezinog korištenja najmanje mjesec dana prije isteka razdoblja valjanosti, Kartica će biti obnovljena za isto razdoblje valjanosti.
15. Podnositelj zahtjeva i Krajnji korisnik obvezni su priopćiti Banci svaku promjenu podataka sadržanih u Zahtjevu.

### **C. KORIŠTENJE KARTICE**

1. Karticu može koristiti jedino Krajnji korisnik, čije je Ime na njoj otisnuto.
2. Krajnji korisnik Karticu može koristiti kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja do određenog iznosa pri kupnji roba i usluga na svim Prodajnim mjestima uključujući i plaćanje roba i usluga na Internetu, kataloge i telefonske prodaje, kao i za podizanje gotovine na Bankomatima na kojima su istaknute Visa oznake, u zemlji i inozemstvu, i to do visine limita potrošnje Krajnjeg korisnika, odnosno, do ugovorene visine Korisnikovog limita. Ako iznos potrošnje i broj transakcija napravljenih Karticom prelazi limite utvrđene od strane Banke, Korisnik može prethodno zatražiti povećanje limita. U trenutku nastanka troška Banka rezervira sredstva do dana terećenja računa. Rezervirani iznos umanjuje raspoloživi limit.
3. Kartica s beskontaktnom tehnologijom se može koristiti i za beskontaktna plaćanja (prislanjanjem kartice na EFTPOS terminalu ili samouslužnom uređaju Prodajnog mjesta) i druge beskontaktno transakcije. U slučaju beskontaktnih plaćanja nižih iznosa klijent se ne identificira ni PIN-om ni potpisom, što predstavlja dodatni rizik u slučaju gubitka/ krađe/ zloupotrebe Kartice, a sukladno pravilima kartične kuće Visa maksimalni iznosi za takva plaćanja definirani su na razini pojedine zemlje. Na dan objave ovih Općih uvjeta maksimalni iznos za beskontaktna plaćanja bez PIN-a i potpisa u Republici Hrvatskoj je 100,00 kuna. Banka zadržava pravo u svrhu kontrole rizika, kao i u drugim slučajevima kada smatra da je isto potrebno od Korisnika kartice prilikom izvršenja određenih beskontaktnih transakcija, zatražiti autorizaciju određene beskontaktno transakcije i pripadajućim PIN-om bez obzira na iznos.
4. Krajnji korisnik kartice autorizira odnosno daje suglasnost za platnu transakciju (nalog za plaćanje) na jedan od sljedećih načina:
  - umetanjem ili prislanjanjem (prilikom provođenja beskontaktnih transakcija) te korištenjem Kartice na Bankomatu, uz unos PIN-a;
  - uručenjem Kartice na Prodajnom mjestu te, ovisno o zahtijevanom načinu identifikacije, bez ili s unosom PIN-a i/ili potpisa;
  - umetanjem ili prislanjanjem (prilikom provođenja beskontaktnih transakcija) Kartice na EFTPOS terminalu ili samouslužnom uređaju Prodajnog mjesta ili Isplatom mjesta te, ovisno o zahtijevanom načinu identifikacije, bez ili s unosom PIN-a i/ili potpisa;
  - unosom ili davanjem, putem telefona ili pisanim elektronskim putem, Personaliziranih sigurnosnih obilježja Kartice i drugih sigurnosnih elemenata (korištenjem 3D Secure usluge), te ostalih podataka na zahtjev trgovca prilikom plaćanja preko interneta, kataloge ili telefonske prodaje;
  - sklapanjem ugovora o terećenju Kartice.Korisnik kartice ne može opozvati izvršenje platne transakcije nakon što je dao suglasnost za provođenje iste.
5. Prilikom upotrebe Kartice na fizičkim Prodajnim mjestima i Isplatom mjestima i Bankomatima Krajnji korisnik identificira se Karticom i PIN-om (na mjestu upotrebe koje zahtjeva identifikaciju PIN-om) ili Karticom i potpisom (na mjestu upotrebe koje zahtjeva identifikaciju potpisom) ili samo Karticom.
6. Na fizičkim Prodajnim mjestima na kojima je zbog brzine ili tehnoloških preduvjeta, sukladno pravilima Visa Europe, dopušteno i omogućeno provođenje transakcija bez potpisa ili unosa PIN-a, Krajnji korisnik daje suglasnost za izvršenje transakcije samim činom korištenja Kartice.
7. Odmah nakon izvršenja transakcije Krajnji korisnik obavezan je odmah provjeriti njezin iznos naznačen na Korisničkom računu. Iznimka od navedenoga odnosi se na pojedina Prodajna mjesta na kojima je trgovac - zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta nije izdao račun. Potpis na računu mora biti istovjetan potpisu na Kartici. Krajnji korisnik zadržava jednu kopiju računa za svoje potrebe.
8. Korisnik kartice snosi svu materijalnu i kaznenu odgovornost za neovlašteno i zlonamjerno korištenje kartice.
9. Kod obavljanja transakcija u Banci ili na zahtjev trgovca Krajnji korisnik identificira se svojom osobnom iskaznicom ili putovnicom.

10. Banka ili trgovac mogu odbiti prihvaćanje Kartice ako je nevažeća, oštećena ili označena kao sumnjiva, odnosno oduzeti je po nalogu Banke.

11. Krajnji korisnik ne smije koristiti Karticu u nezakonite svrhe, uključujući kupnju roba i usluga koje su zakonom zabranjene u Republici Hrvatskoj.

12. Krajnji korisnik dužan je prilikom kupnje roba i usluga na Internetu provjeriti sigurnosne oznake web stranice na kojoj se realiziraju transakcije.

Prilikom upotrebe Kartice na Internetu, u slučaju kataloške ili telefonske prodaje i sl. Krajnji korisnik identificira se personaliziranim sigurnosnim obilježjima Kartice ili drugim sigurnosnim elementima korištenjem 3D Secure usluge.

13. Za kupnju preko određenog iznosa limita Prodajnog mjesta Banka Prodajnom mjestu daje odobrenje (autorizaciju).

14. Isplata gotovine dopuštena je u okviru posebnih dnevnih, tjednih ili mjesečnih limita koje Banka propisuje u okviru određenog limita potrošnje pojedinog Krajnjeg korisnika, odnosno limita potrošnje Korisnika.

15. Prilikom kupnje roba i usluga ili prilikom podizanja gotovine, Krajnji korisnik dužan je sve potvrde o transakciji izdane od strane Prodajnog mjesta ili Isplatnog mjesta zadržati za sebe te ih u slučaju reklamacije predočiti Banci.

16. U slučaju neuspješne autorizacije transakcije, Krajnji korisnik od Prodajnog mjesta ili Isplatnog mjesta mora zatražiti i dobiti potvrdu o neuspješnoj autorizaciji.

17. Korisnik i Krajnji korisnik prihvaćaju da je uporaba PIN-a isključiva i nedvojbeno potvrda o provedenoj transakciji.

18. Kada se Krajnji korisnik pri kupnji robe i usluga te isplati gotovine na Isplatnim mjestima identificira Karticom i potpisom, dužan je potpisati Korisnički račun/isplatni listić na isti način kao što je potpisao karticu.

19. Korisnik preuzima obvezu plaćanja svih učinjenih troškova po osnovi Kartica izdanih Krajnjim korisnicima. Krajnji korisnik solidarno odgovara za sve troškove učinjene Karticom koja glasi na njegovo ime, što potvrđuje potpisivanjem Zahtjeva.

20. Kartica kojoj je valjanost istekla ne smije se koristiti.

#### **D. FAKTURIRANJE**

1. Korisniku kartice jednom mjesečno Banka šalje Obavijest o učinjenim troškovima uporabom Kartica.

2. Obavijest sadrži sve učinjene transakcije, naknade te upisninu i članarine, ako ih je bilo u tom obračunskom razdoblju, datum kreiranja obavijesti, datum dospijeca troškova, račun namirenja/uplate.

3. Obavijest se dostavlja Korisniku na adresu koju je Korisnik naveo u Zahtjevu.

4. Banka snosi odgovornost za izradu i slanje izvoda i obavijesti Korisnicima. Za eventualnu neisporuku ili nepravodobnu isporuku pošiljki Banka ne snosi odgovornost s obzirom na to da se za dostavu pošiljki koristi uslugama vanjskih partnera ovlaštenih za obavljanje poštanskih usluga.

5. Ako Korisnik kartice u roku od 45 dana od dana transakcije ne dobije obavijest o zaduženju putem obavijesti o učinjenim troškovima, dužan je o tome obavijestiti Banku.

#### **E. UVJETI PLAĆANJA**

1. Kada je izvorna valuta transakcije u kunama, račun Kartice se tereti odnosno odobrava u izvornim kunama.

2. Kada se financijske transakcije obračunavaju u eurima i kada je izvorna valuta transakcije različita od obračunske valute, iznos u izvornoj valuti se konvertira u iznos u obračunskoj valuti primjenom međuvalutarnog odnosa tih valuta prema Visa tečaju na dan obrade transakcije u Visa sustavu. Za Visa kartice uračunava se i naknada Banke od 2% koja je za takve konverzije definirana u Visa-i.

3. Kada se financijske transakcije obračunavaju u eurima i kada izvorna valuta nije kuna:

- ako se radi o kupovini, preračunavaju se iz iznosa u obračunskoj valuti u iznos u kunama prema prodajnom tečaju Banke za devize važećem na datum valute transakcije;

- ako se radi o isplati gotovog novca, preračunavaju se iz iznosa u obračunskoj valuti u iznos u kunama prema prodajnom tečaju Banke za efektivu i čekove važećem na datum valute transakcije;

- ako se radi o transakcijama koje su u Banci identificirane kao izvorne uplate u korist Kartice preračunavaju se iz iznosa u obračunskoj valuti u iznos u kunama prema kupovnom tečaju Banke za devize važećem na datum valute.

Datum valute je datum kada je transakcija evidentirana u Banci.

4. Zbog primjene različitih valutnih konverzija kod rezervacije i naplate transakcije, autorizirani i naplaćeni iznos transakcije se mogu razlikovati odnosno može biti naplaćen iznos koji je za iznos tečajne razlike veći ili manji od iznosa koji je odobren od strane Banke. Korisnik kartice je obavezan osigurati

sredstva za eventualnu tečajnu razliku i dužan je platiti ukupni naplaćeni iznos bez obzira na iznos koji je autoriziran od strane Banke.

5. Zbog primjene različitih valutnih odnosa (tečaja) u trenutku naplate transakcije i trenutku uplate povrata naplaćene transakcije, iznosi povrata i transakcije se mogu razlikovati.

6. Upiti za odobrenje transakcije prema Banci (autorizacija) se provodi u kunama, na način da Visa originalni iznos transakcije preračunava po obračunskom tečaju Visa.

7. Tečajna lista Banke dostupna je u poslovnicama Banke i na internet stranici Banke.

8. Tečajevi za preračunavanje iznosa iz izvorne valute u iznos u obračunskoj valuti, za transakcije koje se obračunavaju u eurima, objavljuju se na web stanicama kartične kuće Visa.

9. Korisnik ovlašćuje Banku da za troškove nastale korištenjem Kartice od strane Krajnjih korisnika, bilo u zemlji ili inozemstvu, tereti njegov račun koji je otvoren kod Banke u svrhu evidencije dospjelih troškova (račun namirenja), koji je ujedno i uplatni račun za podmirenje učinjenih troškova.

10. Korisnik je dužan osigurati sredstva na računu namirenja najkasnije do datuma dospijeca navedenog na Obavijesti o učinjenim troškovima.

11. Potraživanje Banke dospijeva na naplatu dvadeseti dan od dana obračuna.

12. U slučaju da do tog dana potraživanje nije podmireno, Banka od tog dana obračunava zateznu kamatu.

13. Limit potrošnje Korisnika i Krajnjih korisnika oslobađa se pri svakoj naplati obračunatih troškova, odnosno povećava se raspoloživo stanje za potrošnju.

14. Banka ugovara instrumente osiguranja naplate za svakog Korisnika i regulira ih Ugovorom o izdavanju i korištenju VISA Business kartice.

## **F. REKLAMACIJE**

1. Mogući sporovi Korisnika u pogledu kvalitete ili količine robe ili pružene usluge plaćene Karticom ne odgađaju Korisnikovu novčanu obvezu prema Banci nastalu korištenjem Kartice, a sve takve sporove Korisnik rješava s trgovcem.

2. Banka ne preuzima nikakvu odgovornost za kvalitetu robe i usluga kupljenih Karticom.

3. Ako Korisnik ima bilo kakvu reklamaciju na transakciju podizanja gotovine ili plaćanja računa za kupljenu robu ili izvršenu uslugu može se obratiti Banci radi razjašnjenja, uz predočenje računa i ostale dokumentacije.

4. Reklamacije Obavijesti o učinjenim troškovima Korisnik je dužan pisanim putem, na propisanom Bančinom obrascu, dostaviti Banci u roku od 15 dana od dana dospijeca troška na koji se reklamacija odnosi, u suprotnom, smatrat će se da priznaje troškove navedene u Obavijesti.

5. Korisnik dužan je, bez obzira na upućenu reklamaciju, podmiriti prispjele troškove u punom iznosu u slučaju autorizirane transakcije. Za neautorizirane transakcije Korisniku će biti odobren iznos reklamacije odmah do kraja prvog radnog dana, u svim slučajevima za to predviđenim zakonom.

6. Ako Banka u roku od deset dana od primitka reklamacije utvrdi da je reklamacija opravdana, postupit će u skladu sa zakonom, odnosno uredno izvršiti transakciju ili izvršiti povrat iznosa pogrešno provedene transakcije ili dati obrazloženje za odbijanje povrata. Ako Banka iz opravdanih razloga ne može u roku od deset dana od primitka reklamacije dati odgovor, dužna je u roku od deset dana od primitka reklamacije usmeno i/ili pismeno obavijestiti Korisnika o rokovima u kojima će se utvrditi opravdanost reklamacije. Banka će u roku od 35 dana od datuma zaprimanja reklamacije dati konačan odgovor.

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, bez obzira na razlog odbijanja transakcije, dok naknada za eventualnu materijalnu štetu može iznositi najviše 500,00 HRK.

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

1. U slučaju gubitka/krađe kartice Korisnik snosi sve troškove nastale zloupotrebom kartice do trenutka zaprimanja i evidentiranja prijave gubitka/krađe kartice u Banci (evidentira se pisana prijava u poslovnici ili telefonska prijava Kontakt centru OTP banke d.d.).

2. Ako sumnja da mu je kartica ukradena, Krajnji korisnik dužan je to prijaviti i najbližoj policijskoj postaji.

3. U slučaju troškova upotrebom kartice uz identifikaciju PIN-om, Korisnik odgovara u cijelosti, bez obzira na trenutak prijave gubitka/krađe, jer su takvi troškovi posljedica krajnje nepažnje Krajnjeg korisnika.

4. Krajnji korisnik dužan je pridržavati se mjera sigurnosti prilikom upotrebe kartice, i to osobito:

- provjeravati sigurnosna obilježja web stranice za internetske transakcije i izbjegavati plaćanje preko neprovjerenih internetskih stranica;

- voditi računa da se internetske transakcije iniciraju isključivo preko računala ili drugih uređaja koji posjeduju adekvatnu zaštitu od virusa ili drugih štetnih programa;

- potpisati Karticu odmah po izdavanju;
- poduzimati sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja Kartice odmah po njezinom izdavanju;
- zapamtiti dostavljeni/zaprimljeni PIN, a obavijest o PIN-u odmah uništiti/izbrisati;
- koristiti Karticu na način da druge osobe ne mogu saznati njegov PIN, uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice prilikom unošenja PIN-a;
- prilikom korištenja Kartice na Prodajnim mjestima ili Isplatnim mjestima zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji;
- odmah po dobivanju potvrde o izvršenoj transakciji provjeriti iznos transakcije;
- ne ostavljati Karticu u automobilu i sl.

Krajnjom nepažnjom smatra se, ali ne isključivo, nepoštivanje navedenih mjera sigurnosti, odavanje kartičnih podataka i/ili PIN-a trećim osobama, držanje PIN-a i Kartice zajedno, zapisivanje kartičnih podataka i/ili PIN-a u ostale dokumente ili u mobitel, korištenje nepotpisane Kartice, ostavljanje Kartice bez nadzora u automobilu i restoranu i sl., neobavješćavanje Banke odmah o gubitku ili krađi Kartice itd.

5. Ako je Korisnik ili Krajnji korisnik postupao protivno odredbama ovih Općih uvjeta, Korisnik je neograničeno odgovoran za svaku zloupotrebu kartice. U protivnom, odgovornost Korisnika po pitanju iznosa troškova do trenutka zaprimanja i evidentiranja prijave gubitka/krađe Kartice zakonski je definirana.

6. Krajnji korisnik prilikom kupnje roba i usluga na Internetu, u slučaju kataloške ili telefonske prodaje i sl. snosi, uz solidarnu odgovornost Korisnika, svu odgovornost za moguću zloupotrebu, ako je do zloupotrebe došlo zbog nemara ili krajnje nepažnje Krajnjeg korisnika.

7. Korisnik ne odgovara za troškove nastale korištenjem ukradenih podataka s Kartice i/ili PIN-a od strane treće osobe ako do krađe podataka nije došlo zbog nemara Krajnjeg korisnika, odnosno korištenja Kartice protivno ovim Općim uvjetima.

8. Ako se utvrdi zloupotreba ili se sumnja na zloupotrebu Kartice, Krajnji korisnik je na zahtjev Banke dužan sudjelovati u istrazi i suglasan je da Banka potvrde o transakciji izdane od strane Prodajnog mjesta ili Isplatnog mjesta preda na vještačenje te poduzme ostale potrebne mjere radi utvrđivanja činjenica.

9. Gubitak/krađa Kartice objavljuju se u Biltenu nevažećih kartica, a za iznos tih troškova Banka će teretiti Korisnikov račun sukladno važećim naknadama.

10. Trošak izdavanja nove Kartice nakon krađe ili gubitka snosi Korisnik.

11. Ako Krajnji korisnik, nakon prijave nestanka, pronađe svoju Karticu, ne smije je koristiti, već je dužan o tome obavijestiti Banku, presjeći Karticu (tako da se prereže i magnetna traka i čip) i dostaviti je Banci.

## **H. OBNAVLJANJE KARTICE**

1. Ako se Korisnik pridržava ovih Općih uvjeta, a svoje članstvo ne otkáže pisanim putem i to najmanje 45 dana prije isteka roka valjanosti kartice te ako Banka odobri produljenje roka korištenja kartice, kartica će mu biti automatski obnovljena na rok od tri godine, uz obračunavanje godišnje članarine.

## **I. PRESTANAK PRAVA KORIŠTENJA**

1. Kartica je Bančino vlasništvo i na njezin zahtjev Korisnici su je obvezni odmah prerezanu vratiti Banci.

2. Banka može uskratiti korištenje Kartice ako se za to steknu uvjeti, a posebno:

- kada je transakcijski račun blokiran,
- kada je tri puta uzastopno pogrešno utipkan PIN,
- kada je prijavljena krađa ili gubitak Kartice,
- u ostalim situacijama značajnim za sigurnost Banke ili za isključenje rizika.

3. Korisnik može otkazati članstvo pisanim putem u svako doba bez obrazloženja, ali je obvezan podmiriti sva dugovanja po dospelju nastala korištenjem Kartice.

4. O uskraćivanju prava korištenja Kartice Banka obavješćava i mrežu primatelja Kartice. Iznimno trgovac može zatražiti Karticu i dostaviti je Banci ako Korisnik ili Krajnji korisnik ne postupuje u skladu s ovim Općim uvjetima, a osobito ako je Kartici rok valjanosti istekao ili ako se Karticom koristi osoba koja nije naznačena kao Krajnji korisnik i sl.

5. Banka ima pravo bez otkaznog roka otkazati ugovorni odnos u slučaju kršenja ovih Općih uvjeta od strane Korisnika i/ili Krajnjeg korisnika i/ili iz razloga propisanih Općim uvjetima pružanja usluga platnog prometa za nepotrošače. U tom slučaju, otkaz stupa na snagu danom otpreme preporučene obavijesti o otkazu Korisniku. U slučaju otkaza ugovornog odnosa, Korisnik je dužan na zahtjev Banke odmah vratiti Karticu. Banka nije obvezna obavijestiti Korisnika o otkazu korištenja Kartice ako se transakcijski račun zatvara na temelju zakona, odnosno drugog propisa ili akta nadležnih državnih i drugih tijela kako je navedeno u Općim uvjetima pružanja usluga platnog prometa za nepotrošače.

6. Banka redovito obavještava Prodajna mjesta o svim poništenim i nevažećim karticama. Ako trgovac od Korisnika zatraži poništenu Karticu ili Karticu kojoj je istekao rok valjanosti, Korisnik se obvezuje Karticu predati trgovcu.

7. Prestanak prava korištenja Kartice istekom roka valjanosti ili uskraćivanjem prava korištenja od strane Banke, ni na koji način ne znači oslobađanje plaćanja svih troškova proisteklih korištenjem Kartice.

## **J. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA**

1. Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom o zaštiti podataka Banke koja je javno dostupna na Internet stranicama Banke [www.otpbanka.hr](http://www.otpbanka.hr), kao i svim poslovnica Banke, na zahtjev ispitanika.
2. Također, na Internet stranicama Banke, kao i u svim poslovnica Banke mogu se pronaći detaljnije Informacije o prikupljanju podataka, kao i Informacije o prikupljanju podataka koje nisu prikupljene izravno od ispitanika.

## **K. PODNOŠENJE PRIGOVORA**

1. Ako Korisnik smatra da mu je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko pravo ili je neopravdano terećen njegov račun, ovlašten/dužan je bez odgađanja dostaviti Banci pisani prigovor poštanskim putem na njenu poslovnu adresu, putem telefaksa ili elektroničke pošte ili ga predati u Bančinu poslovnicu s naznakom da se radi o prigovoru. Prigovor će Bančini zaposlenici proslijediti nadležnom tijelu za rješavanje reklamacija.

2. Prigovor mora sadržavati detaljan opis događaja/situacije, kao i dokaz iz kojeg je razvidno da je Korisnikov prigovor utemeljen. Ako je dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpun, Banka može zatražiti da Korisnik prigovor upotpuni.

U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu utemeljenost, Banka će pozvati Korisnika da u tom smislu dopuni svoj prigovor, a ako Korisnik to ne učini u roku od 8 dana od poziva, Banka će smatrati da je Korisnik odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Korisnika s prigovorom ili s dopunom prigovora.

3. Banka će o utemeljenosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Korisnika pisanim putem u roku od 7 radnih dana od dana zaprimanja prigovora, osim u slučaju ako je posebnim općim uvjetima ili propisom na pojedinu vrstu financijske usluge propisan drugačiji rok.

4. Tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti propisane su Bančnim aktima.

## **L. OSTALE ODREDBE**

1. Ovi Opći uvjeti sastavni su dio Zahtjeva i zajedno čine Ugovor o izdavanju i korištenju Visa Business kartice (u daljnjem tekstu: Ugovor). Potpisivanjem Zahtjeva Korisnik i Krajnji korisnik prihvaćaju sve odredbe ovih Općih uvjeta te izjavljuju da su s njima u potpunosti upoznati i suglasni.

2. Ugovor se zaključuje na hrvatskom jeziku. Svaka komunikacija između Korisnika i Banke odvija se na hrvatskom jeziku. Ugovaranje usluge izdavanja i korištenja Kartice podrazumijeva prethodno zaključenje Okvirnog ugovora o otvaranju i vođenju računa i obavljanju poslova platnog prometa Korisnika s Bankom koji je reguliran Općim uvjetima pružanja usluga platnog prometa za nepotrošače (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti za platne usluge).

3. Banka će Korisniku predložiti izmjenu Ugovora objavom na svojoj službenoj internetskoj stranici [www.otpbanka.hr](http://www.otpbanka.hr), a može i na drugi prikladan način, najkasnije 15 dana prije početka njegove primjene. Ako Korisnik nije suglasan s predloženim izmjenama, ima pravo otkazati Ugovor bez ikakve naknade. Ako do predviđenog datuma njihovog stupanja na snagu Korisnik ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća, potpisom Ugovora Korisnik i Banka suglasni su da će se smatrati da je Korisnik prihvatio predložene izmjene.

4. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima za platne usluge koje Banka objavljuje na svojoj internetskoj stranici i koji su Korisniku/Krajnjem korisniku dostupni u poslovnim prostorijama Banke. Ovi Opći uvjeti neovisni su spram Općih uvjeta za platne usluge te se, u slučaju kolizije ovih pravila i Općih uvjeta za platne usluge, primjenjuju odredbe ovih Općih uvjeta.

5. Ovim Općim uvjetima klijentima se, sukladno relevantnim odredbama Zakona o platnom prometu, daju informacije o pružatelju platne usluge, korištenju platne usluge, naknadama, kamatnim stopama i tečaju, komunikaciji, zaštitnim i korektivnim mjerama, izmjenama i otkazu okvirnog ugovora te o pravnoj zaštiti koje je Banka dužna dati korisnicima platnih usluga, dok se informacije o pružatelju platne usluge, korištenju platne usluge, o naknadama, kamatama, o komunikaciji, o zaštitnim i korektivnim mjerama, izmjenama i otkazu okvirnog ugovora i pravnoj zaštiti koje nisu sadržane u ovim Općim uvjetima pružaju putem Općih uvjeta za platne usluge i na način definiran u točki L6. ovih Općih uvjeta.

6. Banka se obvezuje navedene informacije iz točke L5. ovih Općih uvjeta dati Korisniku uručenjem nacrtu Ugovora o izdavanju i korištenju Visa Business kartice, ovih Općih uvjeta te Općih uvjeta za platne usluge u papirnoj formi ili putem e-maila, dok su informacije o kamatnim stopama, naknadama i tečaju objavljene na Bančnim internetskim stranicama te su Korisniku dostupne u Bančnim poslovnica. Smatra se da je Banka postupanjem na navedeni način Korisniku dala prethodne informacije sukladno relevantnim odredbama Zakona o platnom prometu.

Banka će Korisniku na njegov zahtjev postavljen tijekom trajanja Ugovora o izdavanju i korištenju kartice bez odgađanja dati odredbe ugovora i informacije o relevantnim odredbama Zakona o platnom prometu na papiru ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka.

7. Odredbe ovih Općih uvjeta odnose se na sve Korisnike. Ugovorna prava i obveze za Banku i Korisnike teku od dana odobravanja Zahtjeva. Prava i obveze u svezi s korištenjem Kartice teku od dana kada Korisnik i/ili Krajnji korisnik potpiše primitak Kartice.

8. Ako Podnositelj zahtjeva traži raskid Ugovora u razdoblju od kada je Zahtjev odobren do dana primitka kartice, dužan je Banci nadoknaditi sve troškove nastale u postupku izdavanja Kartice.

9. Banka se obvezuje sve podatke u svezi s Korisnicima smatrati tajnim i povjerljivim sukladno pozitivnim zakonima.

Korisnik je dužan pisanim putem odmah izvijestiti Banku o svakoj promjeni statusa tvrtke, sjedišta, te promjeni odgovorne osobe za primanje računa, prestanku rada Krajnjeg korisnika, kao i svih drugih podataka važnih za korištenje Kartice. Prije prestanka zaposlenja Krajnjeg korisnika Korisnik se obvezuje o tome obavijestiti Banku, a Karticu koja glasi na njegovo ime prerezati i vratiti Banci. Korisnik i Krajnji korisnik obvezni su podmiriti sve troškove koji eventualno nastanu nakon prekida zaposlenja Krajnjeg korisnika.

10. Krajnji korisnik mora odmah prijaviti Banci svaku promjenu adrese, zaposlenja ili drugih podataka koji mogu utjecati na pravilno korištenje Kartice.

11. Objava ovih Općih uvjeta izvršit će se na Bančnim web stranicama i njihovim isticanjem u Bančnim poslovnica. Naknadno mogu biti izdani i u obliku pisane publikacije.

12. Radi zaštite i unapređenja poslovanja Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta.

13. Ako Korisnik nije suglasan s izmjenama Općih uvjeta, dužan je Karticu presjeći popola i odmah je vratiti Banci. U suprotnom se smatra da je izmjene prihvatio.

14. Korisnik kartice odgovoran je i dužan namiriti sve nastale troškove do dana kada je Karticu vratio Banci, uključujući i naknadu za njezino izdavanje - članarinu.

15. O troškovima upisnine i članarine, kao i o iznosima naknada i provizije, Banka će Korisnika pravodobno izvijestiti. Troškove upisnine i članarine te naknade, provizije i druge troškove po korištenju Kartice Banka će naplaćivati sukladno svojim općim aktima i pravilima određenim od Visa.

16. Svako korištenje Kartice suprotno ovim Općim uvjetima i zakonskim odredbama rezultira automatskim oduzimanjem Kartice od Krajnjih korisnika i poduzimanjem odgovarajućih mjera, a svu materijalnu štetu, zajedno s eventualnim kamatama snosi Korisnik, odnosno, solidarno Krajnji korisnik.

17. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 15 dana od dana objavljivanja i primjenjivat će se na sve Bančine klijente od 01.07.2019. godine.

18. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opća pravila i uvjeti za izdavanje i korištenje Visa Business kartice OTP banke d.d. od 01.12.2018. godine.

U Splitu, lipanj 2019. godine

Uprava OTP banke Hrvatska dioničko društvo