

OPĆI UVJETI ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE KREDITNE KARTICE OTP BANKE d.d.

A. OBJAŠNJENJE POJMOVA

- Opći uvjeti – Opći uvjeti za izdavanje i korištenje kreditne kartice OTP banke d.d.
- Kreditna kartica - Visa Classic kreditna kartica (odnosno Visa Classic revolving kartica – raniji naziv kartice u OTP banci d.d. i Visa Revolving kreditna kartica – raniji naziv kartice u Splitskoj banci d.d.), Visa Gold kreditna kartica (odnosno Visa Gold kartica – raniji naziv kartice u OTP banci d.d.) i Mastercard Standard kreditna kartica (odnosno MasterCard Standard revolving kartica – raniji naziv kartice u OTP banci d.d. i Mastercard Revolving kreditna kartica – raniji naziv kartice u Splitskoj banci d.d.) za fizičke osobe OTP banke d.d., od kojih je Visa Gold kreditna kartica vrsta *premium* kartice.
- Banka – označava OTP banku d.d. kao izdavatelja Kartice.
- Zahtjev – zahtjev za izdavanje Kreditne e kartice koji može biti u tiskanom obliku ili prilagođen za ispunjavanje u internetskom bankarstvu.
- Kartica - Kreditna kartica koju Banka izdaje osnovnom korisniku i na njegov zahtjev dodatnom korisniku.
- Korisnik kartice – osnovni korisnik Kartice i dodatni korisnik Kartice.
- Ime – ime i prezime Korisnika kartice, 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.
- Osnovni korisnik – osnovni korisnik Kartice, fizička osoba kojoj je odobren Zahtjev i čije je ime otisnuto na Kartici.
- Dodatni korisnik – dodatni korisnik Kartice, kojem je Kartica izdana na zahtjev Osnovnog korisnika i čije je ime otisnuto na kartici.
- Revolving kredit – okvirni iznos kredita s automatskim obnavljanjem koji Banka odobrava Osnovnom korisniku.
- Prodajno mjesto – poslovni subjekt koji prihvaća Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga.
- Isplatio mjesto - poslovni subjekt ovlašten prihvaćati Karticu za isplatu gotovog novca.
- EFTPOS – uređaj instaliran na Prodajnom mjestu ili Isplatom mjestu koji služi za elektroničko provođenje platnih transakcija i usluga koje su omogućene korištenjem ovog uređaja.
- Bankomat – samouslužni uređaj namijenjen za isplatu gotovog novca, provjeru stanja računa i druge platne transakcije i usluge koje su omogućene korištenjem ovog uređaja.
- PIN – osobni tajni broj, poznat isključivo korisniku Kartice, koji se koristi na mjestima upotrebe Kartice koja zahtijevaju identifikaciju PIN-om.
- Personalizirana sigurnosna obilježja Kartice – elementi Kartice potrebni za realizaciju plaćanja roba i usluga na Prodajnim mjestima koja nisu fizička (*online*, kataloška, telefonska prodaja i sl.) koji podrazumijevaju: broj kartice, datum isteka roka valjanosti Kartice i sigurnosni troznamenkasti broj naveden na poledini Kartice.
- Obavijest o učinjenim troškovima – informacija Osnovnom korisniku o troškovima učinjenim osnovnom i dodatnim karticama, kamatama, naknadama, izvršenim plaćanjima, ukupnom dugu, minimalnom iznosu koji treba platiti, datumu Obavijesti i datumu dospeljeća duga.
- Obračunsko razdoblje - vremensko razdoblje između dva obračuna. Datum obračuna jednak je datumu odgovarajuće Obavijesti o učinjenim troškovima.
- Minimalni iznos – dio ukupnog duga kojeg čini 5 posto (ako Korisnik kartice nije ugovorio drugačije) svih učinjenih troškova Karticom uvećanih za kamate i naknade. Ako je obračunati iznos (5 posto) manji od 20,00 eura, tada se 20,00 eura uzima kao osnova. U slučaju da je obračunati iznos veći od 20,00 eura, uzima se obračunati iznos. Ako je ukupno iskorišteni iznos Revolving kredita manji od 20,00 eura, tada se uzima taj iznos. U minimalni iznos se u cijelosti uključuju i rate po kupnjama koje su podijeljene na rate na prodajnim mjestima i koje su u zaključenom obračunskom razdoblju dospjele za uključivanje u naplatu.
- Neplaćeni dug – nepodmireni dug iz prethodnih Obračunskih razdoblja uvećan za iznos prekoračenja odobrene visine Revolving kredita.
- Ukupni dug – ukupno iskorišteni iznos Revolving kredita uvećan za neplaćeni dug, kamate i naknade, izuzevši korišteni Revolving kredit, kamate i naknade iz tekućeg Obračunskog razdoblja.
- Račun namirenja - ako je Osnovni korisnik otvorio tekući ili devizni račun u Banci, taj će se račun smatrati računom namirenja troškova nastalih korištenjem Kartice. Otvaranje računa je opcionalno i ako otvara račun troškovi računa se moraju jasno i zasebno iskazati u ugovoru o kreditu, odnosno u drugom ugovoru koji Osnovni korisnik sklapa s Bankom.
- Izvorna valuta – valuta u kojoj je izvršena transakcija, odnosno valuta transakcije.
- Obračunska valuta – valuta euro u kojoj Banka plaća transakciju kartičnim kućama Visa i Mastercard.
- Kanal za dostavu dokumentacije – komunikacijski kanal koji je Osnovni korisnik dostavio Banci kao primaran za dostavu sve dokumentacije iz ugovornog odnosa Osnovnog korisnika s Bankom. Kanal za dostavu dokumentacije se u sustav Banke unosi temeljem Suglasnosti Osnovnog korisnika.

Opći uvjeti reguliraju poslovni odnos između korisnika kartice i banke sa sljedećim podacima:

Adresa:	Domovinskog rata 61, Split
E-adresa:	info@otpbanka.hr
Internetska stranica:	www.otpbanka.hr
INFO telefon:	072 201 555 i 0800 21 00 21
BIC (SWIFT):	OTPVHR2X
IBAN:	HR5324070001024070003
OIB:	52508873833

B. IZDAVANJE KARTICE

1. Kartica je vlasništvo Banke i na njezin zahtjev Korisnik kartice ju je dužan vratiti.
2. Kartica se može izdati svakoj poslovno sposobnoj punoljetnoj osobi, državljaninu Republike Hrvatske, koja zadovoljava uvjete Banke za izdavanje Kartice i pruži dokaze da može sigurno i na vrijeme podmirivati sve troškove i obveze nastale korištenjem Kartice.
3. Zahtjev za izdavanje Kreditne kartice podnositelj zahtjeva predaje u bilo kojoj poslovnicu Banke ili internet bankarstvom. 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 odobrenju Zahtjeva, odnosno o izdavanju Kartice, Banka donosi po vlastitoj ocjeni, bez obveze njenog obrazloženja podnositelju Zahtjeva, osim ako se ne radi o odbijanju Zahtjeva na temelju podataka iz dostupnog kreditnog registra, o čemu je Banka dužna obavijestiti podnositelja Zahtjeva. Banka će smjesta i besplatno obavijestiti potrošača o tim informacijama i o pojedinostima kreditnog registra iz kojeg je pribavio informacije. Kreiranjem Kartice se podrazumijeva da je Zahtjev odobren te će Banka podnositelja Zahtjeva o tome obavijestiti pozivom za preuzimanje 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 za sve troškove nastale korištenjem dodatne Kartice. Odredbe Općih uvjeta odnose se na Osnovnog korisnika i svakog Dodatnog korisnika. Potpisom Zahtjeva Dodatni korisnik potvrđuje i prihvaća Opće uvjete.
5. Osnovni korisnik može opozvati pravo korištenja Kartice Dodatnom korisniku pisanim putem uz povrat Kartice (prerezane okomito po sredini i preko čipa) Dodatnog korisnika.
6. Pri primitku, Korisnik kartice ju je dužan potpisati. Nepotpisana Kartica nije valjana. Korisnik kartice snosi sve posljedice u slučaju nepotpisivanja Kartice. Karticu poslanu na kućnu adresu Korisnik kartice je dužan potpisati na za to predviđeno mjesto, odmah po primitku te aktivirati sukladno uputi.
7. Podnošenjem zahtjeva Banci Korisnik kartice može zatražiti ukidanje mogućnosti beskontaktnih transakcija karticama koje imaju beskontaktnu tehnologiju. Takva kartica se može koristiti isključivo kontaktno, o čemu je Korisnik kartice obavezan informirati Prodajno mjesto.
8. Banka samostalno određuje uvjete izdavanja, redovnog ili izvanrednog isteka roka valjanosti (uslijed gubitka, krađe, oštećenja, promjene bitnih podataka i drugih okolnosti) te zamjene Kartica, pri čemu Banka ima pravo ponuditi Korisniku kreditne kartice zamjensku Kreditnu karticu druge vrste.
9. Za Korisnike kartica koji već koriste Kreditnu karticu jedne vrste, eventualni prijelaz na Kreditnu karticu druge vrste predstavljat će kontinuitet korištenja Revolving kredita, pri čemu u slučaju prijelaza s Visa Classic kreditne kartice na Mastercard Standard kreditnu karticu (i obrnuto) nije potreban novi Zahtjev. U slučaju prijelaza na karticu druge vrste za koju je potreban novi Zahtjev, Osnovni korisnik neposredno prije izdavanja prve osnovne kartice nove vrste treba vratiti sve osnovne i dodatne kreditne kartice koje su ranije korištene po istom Revolving kreditu.
10. Ako klijent ne preuzme Karticu najkasnije pet mjeseci nakon izrade Kartice, Banka ima pravo istu uništiti.

C. OBNAVLJANJE KARTICE

1. Kartica se može koristiti samo u razdoblju koje je naznačeno na njezinoj prednjoj strani. Ako se Korisnik kartice pridržava Općih uvjeta i Kartica mu nije blokirana zbog evidentiranih nepodmirenih dospjelih obveza po Revolving kreditu ili po drugim računima, odnosno kreditima, Osnovnog korisnika u Banci ili izvan Banke, a pismeno ne otkaže Karticu najmanje 30 dana prije isteka tog roka, Kartica će mu biti automatski obnovljena nakon isteka roka valjanosti. Korisnik je dužan Karticu kojoj je istekao rok valjanosti prerezati i vratiti Banci.
2. Banka ima pravo ponuditi Korisniku kartice zamjensku karticu druge vrste.
3. Kartica kojoj je istekao rok valjanosti ne smije se koristiti.

D. ODOBRAVANJE REVOLVING KREDITA

1. Kreditna kartica vezana je uz Revolving kredit, koji Banka odobrava Osnovnom korisniku u okvirnom iznosu u eurima i do kojega se kartica Osnovnog korisnika i kartica Dodatnog korisnika mogu koristiti. Za potrebe korištenja i otplate kredita otvara se račun Revolving kredita.
2. O visini odobrenog iznosa Revolving kredita Banka budućeg Korisnika kartice obavještava pozivom za preuzimanje/aktivaciju Kartice i prilikom izdavanja Kartice, a preuzimanjem, odnosno aktivacijom Kartice, Korisnik kartice potvrđuje da je upoznat s visinom odobrenog iznosa Revolving kredita, odnosno s odlukom o odobrenom iznosu Revolving kredita.
3. Revolving kredit odobrava se na neodređeno vrijeme, uz mogućnost automatskog obnavljanja koje se može provoditi dva puta godišnje. Svako automatsko obnavljanje smatra se otvaranjem novog ugovornog razdoblja na koje se primjenjuje fiksna kamatna stopa važeća na dan obnavljanja.
4. Prije zaključenja ugovora o izdavanju i korištenju Kreditne kartice (U daljnjem tekstu: Ugovor), Banka će procijeniti kreditnu sposobnost Osnovnog korisnika na temelju primjerenih informacija koje zatraži i dobije od njega. Iznos Revolving kredita je promjenjiv i Banka ga može ovisno o vlastitoj procjeni kreditne sposobnosti Osnovnog korisnika ukinuti ili izmijeniti.
5. Korištenjem Kartice smanjuje se raspoloživi iznos Revolving kredita za sve troškove učinjene Karticom, a vraćanje utrošenog dijela kredita odjednom ili u ratama obnavlja raspoloživi iznos do iznosa odobrenog Revolving kredita.
6. O visini Revolving kredita, kao i o njegovim promjenama Banka je dužna obavijestiti Osnovnog korisnika.

E. KORIŠTENJE KARTICE

1. Osoba čije je Ime otisnuto na Kartici jedini je njen korisnik. Kartica nije prenosiva na drugu osobu.
 2. Osnovni korisnik dužan je voditi računa da se korištenjem osnovne Kartice i dodatnih Kartica ne prekorači odobreni iznos Revolving kredita. U slučaju prekoračenja odobrenog iznosa Revolving kredita, iznos za koji je odobren iznos prekoračen dospijeva na naplatu u cijelosti u prvoj slijedećoj Obavijesti o učinjenim troškovima.
 3. Banka može odobriti promjenu iznosa Revolving kredita temeljem pisanog zahtjeva Osnovnog korisnika, o čemu ga obavještava pisanim putem, odnosno Zahtjev za promjenu i informiranje Osnovnog korisnika o promjeni može se realizirati komunikacijom s Kontakt centrom Banke.
 4. Korisnik kartice može Karticu upotrijebiti za plaćanje roba i usluga na svim fizičkim Prodajnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja imaju istaknute Visa/Mastercard oznake, za podizanje gotovog novca na svim Bankomatima i kod svih banaka u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koje imaju Visa/Mastercard oznake, polog gotovog novca na račun uplate Revolving kredita na uplatnim bankomatima Banke te za *online* plaćanje roba i usluga, katalošku i telefonsku prodaju.
 5. Kartica s beskontaktnom tehnologijom se može koristiti i za beskontaktna plaćanja (prislanjanjem kartice na EFTPOS terminal, bankomat ili samouslužni uređaj Prodajnog mjesta) i druge beskontaktnu transakcije. U nekim slučajevima beskontaktnih plaćanja klijent se identificira samo karticom (bez dodatne autorizacije PIN-om ili potpisom), što predstavlja dodatni rizik u slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe Kartice, a sukladno pravilima kartičnih kuća Visa/Mastercard, najviši iznos za takva plaćanja definiran je na razini pojedine zemlje. 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 beskontaktnu transakcije i pripadajućim PIN-om bez obzira na iznos.
 6. 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 terminal ili samouslužni uređaj Prodajnog mjesta ili Isplasnog mjesta te, ovisno o zahtijevanom načinu identifikacije, bez ili s unosom PIN-a i/ili potpisa;
 - unosom ili davanjem, telefonski ili pisanim elektroničkim putem, Personaliziranih sigurnosnih obilježja Kartice i drugih sigurnosnih elemenata (korištenjem 3D Secure usluge), te ostalih podataka na zahtjev trgovca prilikom *online* plaćanja, kataloške ili telefonske prodaje;
 - sklapanjem ugovora o terećenju Kartice.
- Korisnik kartice ne može opozvati izvršenje platne transakcije nakon što je dao suglasnost za njeno provođenje.
7. Prilikom upotrebe Kartice na fizičkim Prodajnim mjestima i Isplasnim mjestima i Bankomatima Korisnik kartice se identificira 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.
 8. PIN, utipkan i provjeren na mjestu upotrebe kartice, jest dovoljan i nedvojben dokaz identiteta Korisnika kartice koji je naložio i obavio određenu transakciju uz korištenje PIN-a.
 9. Kada je za upotrebu Kartice potreban potpis Korisnika kartice, on mora biti istovjetan potpisu na Kartici.

10. Korištenje kartica na dnevnoj razini regulirano je posebnim limitima koje propisuje Banka. Dnevni limiti su promjenjivi i mogu se mijenjati na zahtjev Korisnika kartice uz suglasnost Banke.
11. Prilikom kupnje roba i usluga ili prilikom podizanja gotovog novca, Korisnik kartice je dužan sve potvrde o transakciji koje izdaje Prodajno mjesto ili Isplatno mjesto zadržati za sebe te ih u slučaju reklamacije predložiti Banci.
12. Korisnik kartice dužan je na zahtjev prodavatelja robe ili usluga, odnosno prilikom isplate na isplatnom mjestu, pokazati dokument kojim se osoba čije je Ime otisnuto na Kartici može identificirati.
13. Na fizičkim Prodajnim mjestima na kojima je zbog brzine ili tehnoloških preduvjeta, sukladno pravilima kartičnih kuća Visa/Mastercard, dopušteno i omogućeno provođenje transakcija bez potpisa ili unosa PIN-a, Korisnik kartice daje suglasnost za izvršenje transakcije samim činom korištenja Kartice.
14. Korisnik kartice ne smije koristiti Karticu u nezakonite svrhe, uključujući kupnju roba i usluga koje su zakonom zabranjene u Republici Hrvatskoj.
15. Korisnik kartice je dužan prilikom *online* kupnje roba i usluga provjeriti sigurnosne oznake internetske stranice na kojoj se realiziraju transakcije.
16. Prilikom *online* upotrebe Kartice, u slučaju kataloške ili telefonske prodaje i sl., Korisnik kartice se identificira Personaliziranim sigurnosnim obilježjima Kartice ili drugim sigurnosnim elementima korištenjem 3D Secure usluge.
17. U slučaju neuspješne autorizacije platne transakcije, Korisnik kartice od Prodajnog mjesta ili Isplatnog mjesta mora zatražiti i dobiti potvrdu o neuspješnoj autorizaciji.
18. U slučaju blokade Računa namirenja, odnosno tekućeg računa ili nekog drugog računa Osnovnog korisnika zbog nepodmirenih obveza ili nekog drugog razloga, provedbe ovrhe na novčanim sredstvima (Kartica se blokira čim Banka dobije informaciju o blokadi od strane Financijske agencije), sumnje na neovlašteno korištenje ili korištenje Kartice s namjerom prijevare, sumnje na sigurnost korištenja Kartice, značajnog povećanja rizika po pitanju plaćanja računa ili ako na zahtjev Banke Korisnik kartice ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za korištenje Kartice te iz bilo kojeg drugog razloga temeljenog na zakonskoj osnovi, Banka ima pravo blokirati Karticu za korištenje. Osim ako je to protivno propisima ili ako to nije u mogućnosti, prije blokade Kartice Banka obavještava Korisnika kartice o namjeri i razlozima blokade (telefonom, e-poštom, dopisom ili na drugi način na kontakt podatke koje je Korisnik kartice posljednje potvrdio Banci), odnosno obavijestit će ga nakon blokade, čim to bude moguće. Banka nije obavezna obavijestiti Korisnika kartice o namjeravanoj blokadi Kartice i razlozima blokade, ako bi to bilo suprotno objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu te u slučaju blokade zbog pogrešnog unosa PIN-a.
19. Ako u roku od 60 dana od dana korištenja Kartice kroz Obavijest o učinjenim troškovima ne dobije obavijest o zaduženju, Korisnik kartice dužan je o tom korištenju obavijestiti Banku.
20. 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.
21. Sukladno servisu koji pružaju kartične kuće Visa i Mastercard izdavanjem/aktivacijom zamjenske kartice automatski se osvježavaju podaci o kartici Korisnika koji se koriste prilikom *online kupnje* kod trgovaca koji čuvaju podatke o karticama.

F. OTPLATA REVOLVING KREDITA

1. Osnovnom korisniku svaki se mjesec zaračunava obvezni Minimalni iznos mjesečne otplate Revolving kredita.
2. O visini i datumu dospelja Minimalnog iznosa Osnovni korisnik se obavještava u Obavijesti o učinjenim troškovima.
3. Banka će Osnovnom korisniku Obavijesti o učinjenim troškovima i Izvješće o naknadama dostavljati na ugovoreni način. Ugovoreni komunikacijski kanal za dokumente navedene u ovom stavku može biti poštanska adresa ili verificirana e- adresa ili elektronički kanal (digitalno bankarstvo OTPgo) i/ili poslovnica Banke ovisno o odabiru Osnovnog korisnika.
4. Osnovni korisnik je obavezan bez odgađanja (tako da se može nedvojbeno utvrditi identitet), obavijestiti Banku o svakoj promjeni Kanala za dostavu dokumentacije preko kojih Banka komunicira s Osnovnim korisnikom (poštansku adresu, e-adresu) te ostalih podataka, a posebice podataka koji su ugovoreni za dostavu dokumentacije. Osnovni korisnik snosi svaku moguću štetu koja nastane nepridržavanjem te obveze.
5. Ako je Osnovni korisnik promijenio adresu, a nije Banku o tome pravovremeno obavijestio zbog čega je dostava dvije uzastopne obavijesti bila neuspješna, obavijest će se pohraniti u Banci i smatrat će se uredno dostavljene s danom njihove neuspjele dostave. Dokumenti navedeni u točki 3. ovog poglavlja smatraju se uredno otpremljene ako su upućene na ugovoreni komunikacijski kanal koji je Osnovni korisnik Banci posljednju prijavio.
6. Korisnik kartice je dužan pridržavati se mjera sigurnosti i ne davati povjerljive podatke putem elektroničke pošte. Banka putem elektroničke pošte ne dostavlja poveznice (linkove) na internetsko i mobilno bankarstvo i ne traži povjerljive podatke kao što su Personalizirana sigurnosna obilježja Kartice, broj tokena, APPLI 1 i APPLI 2 brojeve. U slučaju da Korisnik kartice putem elektroničke pošte zaprimi takve podatke ili upite, treba biti svjestan da ih nije dostavila Banka, već da se u takvim slučajevima radi o pokušajima zloupotrebe i prijevare.
7. U slučaju slanja Obavijesti o učinjenim troškovima Korisniku kartice koji je izabrao da želi dostavu Obavijesti o učinjenim troškovima poštom, za eventualnu neisporuku ili nepravodobnu isporuku pošiljki, Banka snosi odgovornost jer za dostavu pošiljki koristi usluge vanjskih partnera ovlaštenih za obavljanje poštanskih usluga. U slučaju slanja

podataka Korisniku kartice elektroničkom poštom, Banka ne snosi odgovornost za moguću štetu nastalu zbog neisporuke podataka, kašnjenja isporuke, preinake ili otkrivanja podataka, ako je Banka poduzela sve potrebne mjere postupajući s pažnjom dobrog gospodarstvenika i dobrog stručnjaka.

8. 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.

9. Kada je Izvorna valuta transakcije u eurima, račun Kartice se tereti, odnosno odobrava u eurima, a kada je Izvorna valuta transakcije različita od eura, račun Kartice se tereti, odnosno odobrava iznosom u Obračunskoj valuti euro.

10. Kada je Izvorna valuta transakcije različita od Obračunske valute euro, iznos u Izvornoj valuti se konvertira u iznos u Obračunskoj valuti primjenom međuvalutarnog odnosa tih valuta prema tečaju kartične platne sheme važećem na dan obrade transakcije, pri čemu se uračunava i naknada Banke od 2% koja je za takve konverzije definirana u kartičnoj kući.

11. Datum valute terećenja, odnosno odobrenja je datum kada je financijska transakcija evidentirana u Banci.

12. 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 Banka odobrila. Korisnik kartice je obavezan osigurati sredstva za eventualnu tečajnu razliku i dužan je platiti ukupni naplaćeni iznos bez obzira na iznos koji je Banka autorizirala

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

14. Upiti za odobrenje transakcije prema Banci (autorizacija) se provodi u eurima tako da Visa/Mastercard originalni iznos transakcije preračunava po obračunskom tečaju Visa/Mastercard.

15. Tečajna lista Banke dostupna je u poslovnica Banke i na internetskoj stranici Banke.

16. Tečajevi za preračunavanje iznosa iz Izvorne valute u iznos u Obračunskoj valuti euro, objavljuju se na internetskim stanicama kartičnih kuća Visa/Mastercard. Zbog višestrukog mijenjanja tečajeve kartičnih sustava Visa/Mastercard tijekom dana, moguće je da su tečajevi za transakcije obavljene tijekom istog dana različiti.

17. Banka je dužna obavještavati platitelja o naknadama za preračunavanje valuta i promjenjivosti tečaja prilikom pružanja usluge preračunavanja valute na prodajnim mjestima, na bankomatima i uređajima za isplatu gotovog novca. Banka je dužna platitelju, odnosno korisniku kojem je izdala platnu karticu poslati informaciju o naknadama - postotnoj marži kao odnosu tečaja kojega Banka primjenjuje kod kartičnih platnih transakcija i posljednjeg dostupnog referentnog deviznog tečaja za euro koje je izdala Europska središnja banka (ESB) - važeći u trenutku dostave informacije, odmah nakon što prvi put zaprimi informaciju da je započelo izvršavanje platne transakcije tom platnom karticom u drugoj državi članici EU, odnosno potpisnici Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru ili na internetskoj stranici *online* trgovine iz te druge države. Marža se mora priopćiti platitelju prije iniciranja platne transakcije. Banka će navedenu maržu objaviti na <https://www.otpbanka.hr/hr/otp-eu-regulativa>.

Banka će dogovoriti s platiteljem usluga elektronički komunikacijski kanal kojim će se slati elektroničke poruke platitelju. Banka mora pružiti korisniku mogućnost da onemogući mogućnost primanja elektroničkih poruka.

Banka je dužna poslati platitelju informacije za svaku platnu karticu koju je Banka izdala platitelju i koja je povezana s istim računom i to elektroničkim komunikacijskim kanalom (poruka putem usluge mobilnog bankarstva, e-pošta, SMS poruka), bez nepotrebnog odgađanja nakon što je Banka zaprimila nalog za plaćanje na prodajnom mjestu, odnosno nalog za plaćanje za podizanje gotovine na bankomatu ili nalog za plaćanje za podizanje gotovine na uređaju za isplatu gotovog novca, koji je izražen u bilo kojoj valuti EU različitoj od valute računa platitelja.

Banka je dužna dostaviti elektroničku poruku s informacijama nakon prve transakcije te nadalje jednom u svakom kalendarskom mjesecu u kojem je izvršena transakcija platnom karticom na Europskom gospodarskom prostoru koji je izražen u bilo kojoj valuti EU različitoj od valute računa platitelja.

Gore navedene informacije pružaju se bez naplate naknade, na razumljiv način.

18. Osnovni korisnik kartice je obavezan po svakoj Obavijesti o učinjenim troškovima platiti minimalni iznos i eventualni neplaćeni dug.

19. U slučaju blokade eventualnog Računa namirenja zbog provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, terećenje računa se odgađa do prestanka blokade.

17. Osnovni korisnik kartice izabire iznos koji će platiti, no to ne može biti manje od Minimalnog iznosa navedenog u Obavijesti o učinjenim troškovima.

20. Osnovni korisnik je obavezan obaviti plaćanje najkasnije do datuma dospjeća naznačenog u Obavijesti o učinjenim troškovima. Osnovni korisnik u Zahtjevu odlučuje u kojem dijelu mjeseca će podmirivati svoje obveze po Kartici.

21. Osnovni korisnik kartice ovlašćuje Banku da Minimalni iznos naplaćuje s njegovog Računa namirenja, ako je otvoren.

22. Obrada storna i povrata trgovaca i ostalih kartičnih transakcija odobrenja regulirana je tako da svi povrati i ostale kartične transakcije odobrenja odobravaju račun uplate Revolving kredita i koriste se za podmiru duga po Revolving kreditu prema standardnom redoslijedu navedenom u točki 24. ovih Općih uvjeta.

23. Osnovni korisnik može tražiti povrat neraspoređene uplate na račun namirenja ili drugi račun u Banci ili izvan Banke, ali takav će povrat biti umanjen za eventualno nepodmireno korištenje Kartice i za ostale nepodmirene obveze povezane s korištenjem Kartice.

24. U slučaju da Osnovni korisnik ne podmiri dugovanje po Revolving kreditu, Banka će na dospjelo nepodmireno potraživanje obračunati zateznu kamatu i naplatiti svoje potraživanje. Banka obračunava i naplaćuje zatezne kamate u

skladu s odredbama Zakona o obveznim odnosima, Odluke o kamatama Banke i Pravilnika o obračunu kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom Banke. Parametri promjene zatezne kamatne stope definirani su zakonskim odredbama, a stopa zatezne kamate koja se primjenjuje na odnose između Banke i fizičkih osoba – potrošača, određuje se, za svako polugodište, uvećanjem kamatne stope koju je Europska središnja banka primijenila na svoje posljednje glavne operacije refinanciranja koje je obavila prije prvog kalendarskog dana tekućeg polugodišta za 3 (slovima: tri) postotna poena. Prosječnu kamatnu stopu za referentno razdoblje objavljuje Hrvatska narodna banka u Narodnim novinama.

25. Osnovni korisnik može uplatiti i veći iznos od Minimalnog iznosa, odnosno podmiriti dug u cijelosti. U tim slučajevima sredstva uplaćuje izravnom uplatom u korist svoga računa Revolving kredita.

26. Standardni redoslijed u rasporedu iznosa za podmirenje duga po Revolving kreditu:

- 1) po dospjeloj naknadi;
- 2) po zateznoj kamati;
- 3) po dospjeloj redovnoj kamati;
- 4) po dospjelom korištenju Kartice;
- 5) po obračunatoj nedospjeloj naknadi;
- 6) po obračunatoj nedospjeloj redovnoj kamati;
- 7) po obračunatim troškovima učinjenim Karticom (kupovine/ podizanja gotovog novca) koji su dio Minimalnog iznosa koji dospijeva na sljedeći dan namirenja;
- 8) po obračunatim nedospjelim troškovima učinjenim Karticom (kupovine/ podizanja gotovog novca) koji nisu dio Minimalnog iznosa.

27. Osnovni korisnik ovlašćuje Banku da se u slučaju nepodmirenog potraživanja po korištenju Kartice Osnovnog korisnika i po korištenju Kartice Dodatnog korisnika i nepodmirenih ostalih troškova po Kartici, naplati iz sredstava svih njegovih raspoloživih računa u Banci bez prethodne najave, kao i u drugim bankama i financijskim institucijama u Republici Hrvatskoj te prodajom imovine u njegovom vlasništvu, odnosno aktiviranjem sredstava osiguranja bez prethodne najave.

28. Banka zadržava pravo zahtijevati od Osnovnog korisnika određene instrumente osiguranja pravovremene naplate tražbina Banke, a Osnovni korisnik se obvezuje u svrhu osiguranja pravovremene naplate tražbina Banke pribaviti, odnosno ustupiti Banci sljedeća sredstva osiguranja:

- zadužnicu potvrđenu kod javnog bilježnika;
- Izjavu o zapljeni po pristanku dužnika potvrđenu kod javnog bilježnika;
- garantni depozit;
- te, prema potrebi, i druga dodatna sredstva osiguranja.

G. KAMATA NA REVOLVING KREDIT

1. Kamatna stopa na Revolving kredit je fiksna sukladno Odluci o kamatama i primjenjuje se do isteka ugovornog razdoblja. U slučajevima ugovaranja novog, odnosno otkazivanja postojećeg korisničkog paketa ili prijelaza na karticu druge vrste uz isti Revolving kredit utvrđuje se nova fiksna kamatna stopa sukladno Odluci o kamatama.

2. Kamata na Revolving kredit obračunava se na iskorišteni iznos Revolving kredita do konačne otplate Revolving kredita na način propisan aktima Banke. Način obračuna kamata definiran je Politikom mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom Banke.

3. Za transakcije kupnje izvršene u tekućem Obračunskom razdoblju ne obračunava se kamata (kamata se ne obračunava ni za rate po kupnjama koje su podijeljene na rate na prodajnim mjestima i koje su u zaključenom obračunskom razdoblju dospjele za uključivanje u naplatu). Tekuće Obračunsko razdoblje je razdoblje od mjesec dana između dva revolving obračuna (posljednjeg i nastupajućeg).

4. Obračun kamata na transakcije isplate gotovog novca vrši se od datuma u kojem je transakcija evidentirana u Banci do dana podmirenja.

5. Ako Osnovni korisnik ne podmiri minimalni iznos do datuma dospijeća, Banka obračunava zakonsku zateznu kamatu na nepodmireni iznos od datuma dospijeća do datuma izvršenog plaćanja. Uvjeti pod kojima se mogu mijenjati stope redovnih i zateznih kamata tijekom korištenja, odnosno otplate kredita, definirani su Politikom mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada Banke u poslovanju sa stanovništvom i Pravilnikom o obračunu kamata i naknada u poslovanju sa stanovništvom Banke.

6. Iznos obračunatih kamata iskazuje se u Obavijesti o učinjenim troškovima i uključuje se u cijelosti u Minimalni iznos mjesečne otplate Revolving kredita.

H. NAKNADE

1. Za isplate gotovog novca na Bankomatima i Isplatom mjestima Banka naplaćuje naknadu.

2. Visina naknada određuje se i naplaćuje sukladno Odluci o naknadama Banke i pravilima koje određuju Visa/Mastercard.

3. Iznos naknada iskazuje se u Obavijesti o učinjenim troškovima i uključuje se u cijelosti u Minimalni iznos mjesečne otplate Revolving kredita.

I. IZGUBLJENA, UKRADENA ILI ZLOUPOTREBLJENA KARTICA

1. U slučaju gubitka ili krađe Kartice, Korisnik kartice je dužan odmah telefonski obavijestiti Kontakt centar OTP banke d.d. radi sprječavanja zloupotrebe te prijavu i pismeno potvrditi Banci.
2. Ako sumnja da mu je Kartica ukradena, Korisnik kartice krađu prijavljuje i najbližoj policijskoj postaji.
3. Korisnik kartice je dužan pridržavati se mjera sigurnosti prilikom upotrebe Kartice i to osobito:
 - provjeravati sigurnosna obilježja internetske stranice za *online* transakcije i izbjegavati plaćanje na neprovjerenim internetskim stranicama;
 - voditi računa da se *online* transakcije iniciraju isključivo na računalu ili drugim uređajima koji imaju 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 izdavanju Kartice;
 - zapamtiti dostavljeni/zaprimljeni PIN, a obavijest o PIN-u odmah uništiti/izbrisati;
 - koristiti Karticu tako da druge osobe ne mogu saznati njegov PIN, uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice prilikom unošenja PIN-a;
 - prilikom korištenja Kartice na Prodajnim mjestima ili Isplacnim mjestima, zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji;
 - odmah po dobivanju potvrde o izvršenoj transakciji provjeravati iznos transakcije.
- 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.
4. U slučaju gubitka ili krađe Kartice Osnovni korisnik snosi troškove nastale zloupotrebom Kartice do trenutka zaprimanja i evidentiranja prijave gubitka ili krađe Kartice u Banci (evidentira se pismena prijava u poslovnici ili telefonska prijava Kontakt centru OTP banke d.d.).
5. Ako je Korisnik kartice postupao protivno odredbama Općih uvjeta, neograničeno je odgovoran za svaku zloupotrebu Kartice. U protivnom, odgovornost Korisnika kartice po pitanju iznosa troškova do trenutka zaprimanja i evidentiranja prijave gubitka/krađe Kartice zakonski je definirana.
6. U slučaju troškova upotrebom Kartice uz identifikaciju PIN-om Korisnik kartice odgovara u cijelosti, bez obzira na trenutak prijave gubitka ili krađe jer su takvi troškovi posljedica krajnje nepažnje Korisnika kartice, osim ako se nedvojbeno utvrdi da je do krađe PIN-a i/ili podataka koje nosi kartica došlo *skimmingom* treće strane ili sl. (u takvom slučaju Korisnik kartice ne odgovara za troškove nastale zloupotrebom ukradenog PIN-a ili podataka s kartice).
7. Korisnik kartice prilikom *online* kupnje roba i usluga, u slučaju kataloške ili telefonske prodaje i sl., sam snosi odgovornost za moguću zloupotrebu, ako je do zloupotrebe došlo zbog nemara ili krajnje nepažnje Korisnika kartice.
8. Korisnik kartice ne odgovara za troškove nastale korištenjem ukradenih podataka s Kartice i/ili PIN-a treće osobe ako do krađe podataka nije došlo zbog nemara Korisnika kartice, odnosno korištenja Kartice protivno Općim uvjetima.
9. Ako se utvrdi zloupotreba ili se sumnja na zloupotrebu Kartice, Korisnik kartice je na zahtjev Banke dužan sudjelovati u istrazi i suglasan je da Banka potvrdi o transakciji koje je izdalo Prodajno mjesto ili Isplacno mjesto preda na vještačenje te poduzme ostale potrebne mjere radi utvrđivanja činjenica.
10. Gubitak ili krađa Kartice objavljuje se u Biltenu nevrijedećih kartica, a za iznos tih troškova Banka će teretiti Račun namirenja ili drugi račun Osnovnog korisnika.
11. 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 ide na teret Korisnika kartice, odnosno Osnovnog korisnika, a u skladu s Odlukom o naknadama Banke.
12. Ako Korisnik kartice nakon prijave nestanka pronađe svoju Karticu, ne smije ju koristiti, već je dužan o tome obavijestiti Banku, presjeći Karticu (okomito po sredini i preko čipa) i dostaviti je Banci.
13. U slučajevima izvršenja neautoriziranih platnih transakcija provedenih beskontaktnim plaćanjem ili podizanjem gotovog novca Karticom, vrijede jednake odgovornosti Banke kao i za ostale neautorizirane platne transakcije, sukladno Općim uvjetima pružanja usluge platnog prometa za potrošače OTP banke d.d.

J. OTKAZ KORIŠTENJA KARTICE

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 kreditne kartice OTP banke d.d.
3. Kreditni odnos raskida se prestankom prava korištenja Kartice, otkazom Banke korištenja Kartice ili otkazom korištenja Kartice Osnovnog korisnika.
4. Banka može otkazati Ugovor najmanje dva mjeseca unaprijed, o čemu će u pisanom obliku ili nekom drugom trajnom mediju obavijestiti Osnovnog korisnika.
5. Banka ima pravo u slučaju opravdane sumnje o neovlaštenom korištenju Revolving kredita, opravdane sumnje o prijevari vezanoj za Revolving kredit, značajnom povećanju rizika da Osnovni korisnik neće ispuniti svoju obvezu otplate Revolving kredita Banci ili u drugim sličnim situacijama otkazati pravo Korisniku kartice na daljnje korištenje Kartice,

odnosno daljnje korištenje Revolving kredita s trenutačnim učinkom. Banka će Osnovnog korisnika o otkazivanju i razlozima otkazivanja obavijestiti u pisanom obliku ili nekom drugom trajnom mediju, kada je to moguće, prije samog otkazivanja, a najkasnije odmah nakon samog otkazivanja, osim ako je pružanje informacija zabranjeno posebnim propisima.

6. Banka zadržava pravo otkazati daljnje korištenje Kartice Korisniku kartice s trenutačnim učinkom i proglasiti je nevažećom ako se Osnovni korisnik ili Dodatni korisnik na bilo koji način ne pridržavaju ovih Općih uvjeta.

7. Korisnik kartice može u svakom trenutku bez naknade otkazati korištenje Kartice pismenom izjavom i vraćanjem Kartice Banci.

8. U slučaju otkazivanja korištenja Kartice Osnovnog korisnika ili Banke, Osnovni korisnik je dužan odmah osigurati pokriće za sve obveze nastale korištenjem osnovne i dodatne Kartice te ih odmah vratiti Banci, a zbog mogućnosti naknadnog zaprimanja financijskih transakcija, računi za evidenciju i daljnju obradu transakcija Karticom te sredstva osiguranja uz Karticu ostaju aktivni najmanje 30 dana nakon vraćanja svih kartica.

9. O uskraćivanju prava korištenja Kartice Banka obavještava i mrežu primatelja Kartice. Iznimno prodavatelj robe/usluga može zatražiti Karticu i dostaviti je Banci ako Korisnik kartice ne postupa u skladu s ovim Općim uvjetima, a osobito ako je Kartici rok valjanosti istekao, ako Karticu koristi osoba koja nije naznačena kao Korisnik kartice i sl.

10. U slučaju otkaza Kartice Osnovnog korisnika prestaje valjanost i dodatnim karticama.

11. Mjesec dana nakon otkaza korištenja Kartice Osnovnog korisnika Banka ima pravo za zatečeni evidentirani dug po pripadajućim karticama Osnovnog korisnika i Dodatnog korisnika teretiti Račun namirenja ili drugi račun Osnovnog korisnika te u slučaju zaprimanja eventualnih naknadnih transakcija po pripadajućim karticama Osnovnog korisnika i Dodatnog korisnika direktno teretiti Račun namirenja ili drugi račun Osnovnog korisnika.

12. Raskidom kreditnog odnosa sve tražbine Banke prema Osnovnom korisniku po osnovi Revolving kredita dopijevaju na naplatu u cijelosti.

13. Nakon što se utvrdi da su sve kartice vezane za Revolving kredit poništene ili istekle i da ne postoje neriješene inicijative za zamjenu kartica te da ne postoje evidentirane obveze ili potraživanja prema Korisniku kartice temeljem korištenja Kartice, Banka je ovlaštena bez otkaznog roka otkazati Okvirni ugovor.

14. Banka zadržava pravo da postupak naplate dospjelog potraživanja prepusti trećoj osobi specijaliziranoj za obavljanje postupaka naplate, po izboru Banke.

K. INFORMACIJE O OBRADI OSOBNIH PODATAKA

1. Banka kao Voditelj obrade, a nastavno na Opću uredbu o zaštiti podataka i važećih zakonskih propisa, uskladila je svoje poslovanje kako bi svim ispitanicima omogućila adekvatnu zaštitu osobnih podataka te bila transparentna u njihovom korištenju. Sukladno tome, Banka je donijela Politiku o zaštiti podataka koja je javno dostupna na interenetskoj stranica Banke www.otpbanka.hr, kao i u svim poslovnicama Banke, na zahtjev ispitanika.

2. Informacije o obradi osobnih podataka Banka Ispitaniku pruža prilikom zaključenja ugovora, zaprimanja zahtjeva za ugovaranje usluge ili u drugim slučajevima kada prikuplja njegove osobne podatke, a povrh toga predmetne informacije o obradi također su uvijek dostupne i na internetskoj stranici Banke www.otpbanka.hr.

L. PRIGOVORI / REKLAMACIJE

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

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

3. 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.

4. Ako Korisnik kartice ima bilo kakav prigovor na transakciju plaćanja računa za kupljenu robu ili izvršenu uslugu, može se obratiti Banci radi razjašnjenja, uz predočenje računa i ostale dokumentacije.

5. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi njegovu osnovanost, ako su dostavljeni opis događaja/situacije i/ili dokaz nepotpuni i sl., Banka može zatražiti da Korisnik kartice prigovor upotpuni, a ako Korisnik kartice to ne učini 8 dana od poziva, Banka će smatrati da je Korisnik kartice odustao od prigovora. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Korisnika kartice s prigovorom ili s dopunom prigovora.

6. Bez obzira na podnošenje prigovora, Osnovni korisnik će biti terećen za troškove sporne transakcije do konačnog rješavanja prigovora, ako zakonom nije drugačije regulirano. Za neautorizirane transakcije Osnovni korisnik će biti odobren odmah do kraja prvog radnog dana za iznos prigovora u svim slučajevima za to predviđenim zakonom. Banka će o osnovanosti prigovora te o mjerama i radnjama koje poduzima obavijestiti Korisnika kartice pisanim putem u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora, osim u slučaju ako je posebnim općim uvjetima ili propisom na pojedinu vrstu financijske usluge propisan drugačiji rok. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku, Banka će Korisniku kartice dati privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisnik kartice primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana.

7. Korisnik kartice dužan je bez odgađanja nakon saznanja o izvršenoj neautoriziranoj platnoj transakciji ili o neuredno izvršenoj platnoj transakciji obavijestiti Banku o tome, a najkasnije 13 mjeseci od dana terećenja.
8. Korisnik kartice je dužan čuvati potvrde o provedenim transakcijama najmanje 40 dana od dana realiziranja transakcije.
9. Ako Banka utvrdi da je prigovor opravdan, postupit će u skladu sa zahtjevom Korisnika kartice i zakonskim odredbama i odobriti račun Osnovnog korisnika uz koji je vezana Kartica (odnosno Račun namirenja ili drugi račun Osnovnog korisnika), a u slučaju neopravdanog prigovora Osnovni korisnik snosi sve troškove reklamacijskog postupka. Korisnik kartice ovlašćuje Banku da i bez posebnog odobrenja može ispravljati očite pogreške nastale u obradama, kao što su obračunate naknade, kamate i slično.
10. 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.
11. Tijela koja provode postupak rješavanja prigovora te njihove ovlasti propisane su aktima Banke.
12. U svim sporovima koji nastanu u vezi s primjenom odredbi ugovora ili mjerodavnih propisa Korisnik kartice može podnijeti prijedlog za mirenje Sudu časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili bilo kojem centru za mirenje u Republici Hrvatskoj, odnosno pokrenuti postupak alternativnog rješavanja sporova u skladu sa zakonom kojim se uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova pri nadležnom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova - Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, Zagreb, e-adresa: mirenje@hgk.hr, mrežna adresa: <http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>. U sporovima koji nastanu s Bankom kao pružateljem platnih usluga u primjeni Uredbe (EU) 2015/751 i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa (NN br. 50/16, 16/20) potrošač može pokrenuti postupak mirenja Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori ili drugom neovisnom tijelu za mirenje. Ako potrošač pokrene postupak alternativnog rješavanja potrošačkog spora, Banka će u istom sudjelovati.
13. Za sve sporove koji bi proizašli iz ovih Općih uvjeta biti će mjerodavno hrvatsko pravo. U slučaju eventualnog spora proizašlog iz Općih uvjeta, Korisnik kartice i Banka rješavat će ga sporazumno. U protivnom, ugovara se nadležnost suda u prema sjedištu Banke.
14. Ako se radi o rješavanju zahtjeva ili prigovora Korisnika kartice, odnosno klijenta/ispitanika na obradu osobnih podataka te ostvarivanje prava Korisnika kartice, odnosno klijenata vezanih na obradu osobnih podataka, primjenjuje se postupak prigovora i rokovi iz Opće uredbe o zaštiti podataka i "Informacije o obradi osobnih podataka".

N. OPĆE ODREDBE

1. Ovi Opći uvjeti, Opći uvjeti poslovanja OTP banke d.d. s fizičkim osobama i Opći uvjeti pružanja usluge platnog prometa za potrošače OTP banke d.d. sastavni su dio Zahtjeva za izdavanje i korištenje Kreditne kartice te, po odobrenju Zahtjeva Banke i preuzimanju/aktiviranju Kartice Osnovnog korisnika, imaju snagu Okvirnog ugovora. Potpisivanjem Zahtjeva i preuzimanjem/aktiviranjem Kartice Korisnik kartice potvrđuje da je prihvatio sve odredbe Općih uvjeta, Općih uvjeta poslovanja OTP banke d.d. s fizičkim osobama i Općih uvjeta pružanja usluge platnog prometa za potrošače OTP banke d.d. te da je upoznat i suglasan s njima, a Okvirni ugovor je sklopljen u trenutku kada Osnovni korisnik preuzme/aktivira prvu karticu.
2. Sastavni dio Općih uvjeta čine Politika mijenjanja nominalnih kamatnih stopa i naknada u poslovanju sa stanovništvom koju donosi Uprava Banke, podaci o važećim kamatnim stopama (Odluka o kamatama) i naknadama (Naknade OTP banke za poslovanje s karticama fizičkih osoba) koji se uručuju Osnovnom korisniku prilikom sklapanja Ugovora te Pravilnik o obračunu kamata i naknada u poslovanju sa stanovništvom OTP banke d.d. Navedeni akti su i dodatno dostupni u poslovnica Banke i na internetskoj stranici Banke.
3. Prilikom sklapanja Ugovora Banka će Osnovnom korisniku uručiti i Europski standardizirani informativni obrazac.
4. Odredbe ovih Općih uvjeta odnose se na Osnovnog korisnika i na Dodatnog korisnika.
5. Osnovni korisnik ima pravo odustati od Ugovora u roku od 14 dana od dana sklapanja Ugovora, o čemu je dužan obavijestiti Banku u pisanom obliku ili nekom drugom trajnom mediju koji je Banci dostupan. U slučaju odustanka od Ugovora u navedenom roku, Osnovni korisnik dužan je Banci platiti iskorišteni Revolving kredit i pripadajuću kamatu za razdoblje od dana korištenja Revolving kredita do njegove otplate bez odgode, a najkasnije 30 dana nakon što je Banci poslao obavijest o odustanku.
6. Banka se obvezuje sve podatke u svezi s Korisnikom kartice smatrati tajnim i povjerljivim sukladno zakonskim propisima.
7. O izmjenama Okvirnog ugovora, Općih uvjeta i naknada vezanih za poslovanje karticama, Banka će izvijestiti Osnovnog korisnika dva mjeseca prije namjeravanog početka primjene izmjena, dostavljanjem informacije o izmjenama i sadržaju izmjena na ugovoreni način. Jedan od ugovorenih načina može biti 1) verificiranom e-poštom na zadnju verificiranu e- adresu koju je Klijent dostavio Banci za komunikaciju i slanje sve dokumentacije 2) poštom na zadnju prijavljenu poštansku adresu koju je Klijent dostavio Banci (ako korisnik Banci nije dostavio verificiranu e- adresu), kako bi Klijent imao vremena za donošenje odluke o prihvaćanju predloženih izmjena.

Izmjene ovih Općih uvjeta provode se temeljem objektivnih razloga, odnosno promjena u poslovanju koje se odnose na tehničko-tehnološka unaprjeđenja, prilikom promjene zakona kad ta promjena ima utjecaj na ugovorni odnos u tijeku i prilikom izmjena uvjeta na tržištu. Banka će pravovremeno informirati Klijenta o razlozima izmjena pojedinih odredbi.

8. U slučaju izmjena navedenih u prethodnoj točki ovog poglavlja Osnovni korisnik ima pravo prihvatiti ili odbiti predložene izmjene prije predloženog datuma njihova stupanja na snagu.

9. Ako Osnovni korisnik nije suglasan s predloženim izmjenama, može bez otkaznog roka i bez plaćanja naknade otkazati ugovor s učinkom takvog otkaza s bilo kojim datumom prije datuma stupanja na snagu tih izmjena. Izjavu o otkazu Osnovni korisnik mora dostaviti Banci u pisanoj formi na adresu poslovnice Banke najkasnije jedan dan prije dana koji je određen za početak važenja izmjene.

10. Ako Osnovni korisnik u gore navedenom roku Banci ne dostavi izjavu da nije suglasan s izmjenama, smatra se da je prihvatio izmjene. U slučaju kad Osnovni korisnik odbije predložene izmjene, a pritom nije otkazao ugovor, Banka može otkazati ugovor.

11. Prestankom ugovora Korisnik kartice dužan je Karticu presjeći okomito po sredini i preko čipa i odmah vratiti Banci. Izmjene kamatnih stopa ili tečaja koje proizlaze iz referentne kamatne stope ili referentnog tečaja Banka može provesti odmah, bez prethodne obavijesti Korisniku kartice.

12. Korisnik kartice odgovoran je i dužan namiriti sve nastale troškove do dana kada je Karticu vratio Banci.

13. Svako korištenje Kartice suprotno ovim Općim uvjetima i odredbama zakona izaziva automatsko oduzimanje Kartice Osnovnog korisnika i Dodatnog korisnika te poduzimanje odgovarajućih zakonskih mjera, a svu materijalnu štetu, zajedno s eventualnim kamatama, snosi Osnovni korisnik solidarno s Dodatnim korisnikom.

14. Zabranjeno je svako korištenje Kartice u nezakonite svrhe.

15. Za moguće nastale sporove ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Splitu.

16. Tijelo nadležno za nadzor je Hrvatska narodna banka.

17. Ovi Opći uvjeti za izdavanje i korištenje kreditne kartice OTP banke d.d. stupaju na snagu i primjenjuju se na sve Korisnike kartice od 2. travnja 2026. godine.

18. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta za izdavanje i korištenje kreditne kartice OTP banke d.d. prestaju važiti Opći uvjeti za izdavanje i korištenje kreditne kartice OTP banke d.d. koji su stupili na snagu 1. siječnja 2026.

Split, siječanj 2026.

Uprava OTP banke d.d.