



Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. za MasterCard charge karticu stanovništva

Ožujak, 2016

Sadržaj:

1	Uvodne odredbe	3
2	Značenje pojmova.....	3
3	Izdavanje kartice	5
4	Odobranje i korištenje limita potrošnje.....	6
5	Korištenje kartice.....	6
6	Ograničenje dnevne potrošnje	7
7	Isključenje odgovornosti.....	8
8	Obračun/naplate tečajevi/konverzije.....	8
9	Podmirenje obveza po kartici	9
10	Obavještanje osnovnog korisnika.....	9
11	Blokada kartice – uskrata korištenja.....	10
12	Neautorizirane platne transakcije	10
13	Izgubljena/ukradena /zamjenska kartica	11
14	Pritužbe/sporovi	12
15	Prestanak okvirnog ugovora.....	13
16	Izmjene i dopune okvirnog ugovora.....	14
17	Način zaključenja okvirnog ugovora	14
18	Obavještanje / komunikacija / internet adresa.....	14
19	Opći uvjeti pružanja usluga platnog prometa za potrošače.....	15
20	Drugi povezani akti.....	15
21	Stupanje na snagu	15

1 Uvodne odredbe

Opći uvjeti poslovanja za MasterCard charge karticu (u daljnjem tekstu: **Opći uvjeti**) KentBank d.d.(u daljnjem tekstu: **Banka**) uređuju uvjete izdavanja i korištenja MasterCard charge kartice u platnom prometu, odnosno pružanje platnih usluga korisnicima platnih usluga fizičkim osobama - potrošačima, korištenjem predmetne platne kartice, kao platnog instrumenta.

Ovi Opći uvjeti svojim odredbama, između ostalog, osim uvjeta za izdavanje i korištenje navedene kartice, uređuju i osnove obveznih – ugovornih i izvan ugovornih odnosa nastalih zbog uporabe kartice – ovog platnog instrumenta, u platnom prometu.

Ovi Opći uvjeti zajedno sa Zahtjevom za izdavanjem MasterCard charge kartice (Zahtjev/Pristupnica) smatraju se jedinstvenim aktom – okvirnim ugovorom koji uređuje pružanje platnih usluga fizičkim osobama - potrošačima.

Odredbe ovih Općih uvjeta, primijenit će se uz odredbe iz Zahtjeva za izdavanjem MasterCard charge kartice, prije ili umjesto odredbi propisa koji uređuju pružanje platnih usluga, odnosno obvezne odnose, ukoliko isti nisu prisilne prirode.

2 Značenje pojmova

Za potrebe ovih Općih uvjeta, pojedini pojmovi imaju slijedeća značenje:

Banka – označava KentBank d.d., Zagreb, Gundulićeva 1

OIB: 73656725926

SWIFT: KENBHR22

IBAN: HR574124003101111116

MBS 1263986,

Banka je ovlašten izdavatelj MasterCard charge kartice.

Korisnik kartice - potrošač - fizička osoba, koja u transakcijama obuhvaćenim ovim Općim uvjetima djeluje izvan gospodarske djelatnosti i slobodnog zanimanja; koja je s Bankom sklopila ugovor temeljem potpisa pristupnice i prihvatom Općih uvjeta, te kojoj je Banka prihvatila zahtjev za izdavanjem kartice i kojoj je izdala karticu. Ovisno o uvjetima koje ispunjava, može imati status Osnovnog ili Dodatnog korisnika.

Osnovni korisnik – fizička osoba- potrošač kojem je, na njegov zahtjev Banka izdala osnovnu karticu i koji ima, u nastalom ugovornom odnosu, svojstvo (osnovnog) dužnika, po svim izdanim karticama i nastalim troškovima zbog korištenja tih kartica,

Dodatni korisnik – fizička osoba, potrošač kome je izdana dodatna kartica na njegovo ime, uz njegov pristanak, a na zahtjev Osnovnog korisnika,

Kartica- označava personalizirani platni instrument - međunarodno prihvaćenu MasterCard charge karticu, bilo osnovnu ili dodatnu, koju Banka izdaje Korisniku kartice, a koja se koristi za plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima, podizanje gotovine te za druge odobrene svrhe,

Zamjenska kartica - označava karticu koja se izdaje u zamjenu za izgubljenu, oštećenu ili ukradenu

karticu, ili zbog nekog drugog razloga,

Okvirni ugovor – podrazumijeva ove Opće uvjete zajedno sa Zahtjevom za izdavanjem MasterCard charge kartice (koji se ujedno smatra pristupnicom i/ili ugovorom o izdavanju kartice), a čije odredbe zajedno s ovim Općim uvjetima, Općim uvjetima poslovanja Kentbank d.d. sa stanovništvom, Općim uvjetima poslovanja KentBank d.d. za transakcijske račune za stanovništvo te odlukama o kamatama i naknadama, uređuju izdavanje i korištenje kartice, odnosno svih izdanih kartica,

Zahtjev/Pristupnica – označava pisanu ispravu/obrazac, pod nazivom: Zahtjev za izdavanje MasterCard charge kartice, koji valjano potpisan, predstavlja – kad je prihvaćen od Banke, zajedno sa ovim Općim uvjetima, Općim uvjetima poslovanja Kentbank d.d. sa stanovništvom i Općim uvjetima poslovanja KentBank d.d. za transakcijske račune za stanovništvo predstavljaju ugovor o preuzimanju i korištenju kartice, a koji sadrži podatke o Korisniku kartice te kojim se uspostavlja ovaj obvezni odnos;

Tekući račun – označava multivalutni transakcijski (tekući) račun, otvoren u Banci, s namjenom za plaćanje novčanih obveza nastalih korištenjem kartice/a,

Referentni tečaj/lista - označava tečaj određen od strane kartične kuće MasterCard Worldwide; koristi se u preračunavanju (konverzije) valuta, izvorne valute (npr. USD) - platne transakcije izvršene u inozemstvu – u HRK,

Referentni tečaj/lista - označava tečaj određen od strane kartične kuće MasterCard Worldwide; koristi se u preračunavanju (konverzije) valuta, izvorne valute - platne transakcije izvršene u inozemstvu - u EUR/USD, te potom u HRK

Datum dospijeca računa – jest dan kada dospijeva obveza plaćanja računa Banci a naznačen je na svakoj Obavijesti za MasterCard kreditni račun; u pravilu je to 10 kalendarskih dana od kraja obračunskog razdoblja na koje se račun odnosi,

Obračunsko razdoblje – vremensko razdoblje između izdavanja dvije obavijesti o učinjenim transakcijama, koje u pravilu traje mjesec dana,

Limit potrošnje - ukupan dozvoljeni iznos potrošnje osnovnog i svih dodatnih korisnika u okviru jednog obračunskog razdoblja,

Dnevni kartični limit - označava dozvoljeni dnevni novčani iznos za plaćanje roba, usluga i podizanje gotovine korištenjem kartice, odnosno dozvoljeni iznos potrošnje, ili ograničenje u okviru jednog obračunskog razdoblja,

Obavijest za MasterCard charge karticu – označava pisanu obavijest Osnovnom korisniku (kartice), koja sadrži podatke: o izvršenim platnim transakcijama, odnosno troškovima učinjenima korištenjem kartica, naknadama, članarinama, kamatama – koje pripadaju Banci, podatke o najmanjem iznosu otplate nastalih troškova (postotku terećenja), to druge podatke kako je to određeno Okvirnim ugovorom,

Prodajno mjesto – poslovni subjekt ovlašten prihvaćati karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja robe i/ili usluga.

PIN- osobni, strogo povjerljiv, tajni identifikacijski broj Korisnika kartice

snovnog ili Dodatnog korisnika), koji mu izdaje Banka, a koji služi za identifikaciju Korisnika kartice na bankomatu i/ili POS uređaju ili za autorizaciju, a koji je poznat je isključivo Korisniku kartice,

POS-označava uređaj na prodajnom mjestu preko kojeg se elektronskim putem vrše platne transakcije korištenjem kartice, plaćanje robe ili usluga i podizanje gotovine,

ZPP – označava važeći Zakon o platnom prometu, odnosno druge propise utemeljene na istom.

3 Izdavanje kartice

Zahtjev za izdavanje kartice (pristupnicu) podnosi i potpisuje Korisnik kartice (Osnovni, odnosno Dodatni korisnik). Podneseni zahtjev ovlašćuje Banku na provjeru unesenih podataka. Banka samostalno određuje obrazac zahtjeva, kao i njegov obvezan sadržaj. Pravilno i potpuno popunjen te potpisan zahtjev, smatrat će se prihvaćenim od strane Banke danom potpisivanja istog - od strane ovlaštenih zaposlenika Banke, tj. danom izdavanja kartice. Banka uvijek može odbiti podneseni zahtjev – bez potrebe obrazloženja odbijanja istog.

Kartica se može izdati poslovno sposobnoj punoljetnoj osobi rezidentu, koja ispunjava uvjete Banke za izdavanje kartice i kojoj Banka odobri izdavanje kartice. Klijent preuzima karticu u poslovnici u kojoj je predan Zahtjev, a PIN mu se dostavlja na adresu naznačenu na Zahtjevu. Korisnik kartice obvezan je, u roku od sto dvadeset dana, preuzeti karticu, u protivnom zbog sigurnosnih razloga, Banka može blokirati karticu.

Kartica je vlasništvo Banke i na njezin zahtjev Korisnik kartice mora je bez odgađanja i bezuvjetno vratiti. Korisnik kartice obvezan je odmah potpisati karticu na mjestu predviđenom za potpis. Nepotpisana kartica nije valjana te Banka zadržava pravo uskraćivanja prava korištenja iste. Korisnik kartice ne smije odavati PIN, zapisivati ga na samoj kartici ili na nekoj osobnoj ili drugoj ispravi koje drži zajedno sa karticom. Navedena zabrana odnosi se i na unos u mobilni telefon ili drugi sličan prijenosni uređaj.

Odgovornost Korisnika kartice se proteže i na obvezu pridržavanja mjera sigurnosti pri dostavi kartice ili njenoj uporabi (npr. nepotpisivanje dostavljene kartice, ostavljanje kartice na javnim mjestima ili kod trgovca ili u osobnom vozilu ili nebriga o čuvanju PIN -a odvojeno od kartice i slično), odnosno obvezu zaštite svih personaliziranih sigurnosnih obilježja kartice.

Rok valjanosti kartice je naveden na samoj kartici. Kartica glasi na pojedinog Korisnika kartice, neprenosiva je i izdaje se s rokom valjanosti naznačenim na kartici; ista vrijedi do zadnjeg dana u mjesecu navedenom na kartici. Kartica se izdaje na početni rok valjanosti od tri (3) godine. Kartica se obnavlja za istovjetno razdoblje (bez potrebe podnošenja novog zahtjeva), uz uvjete:

da prethodno nije već (bila) izvršena ili traje blokada kartice, ili

da ista nije opozvana (zbog gubitka, krađe, zlouporabe i drugih razloga), ili

da nije zatvoren odnosni tekući račun - bez obzira na povod zatvaranja (npr. prestanak priljeva ili založnog prava), ili

da nije zatražen raskid Okvirnog ugovora – neovisno o strani koja je zatražila razvrnuće.

Na zahtjev osnovnog korisnika, Banka može drugoj osobi izdati dodatnu karticu u svojstvu dodatnog

korisnika.

Odredbe ovih Općih uvjeta odnose se i na dodatnog korisnika. Osnovni korisnik obvezan je upoznati Dodatnog korisnika sa odredbama ovih Općih uvjeta, odnosno Okvirnog ugovora, iako će Banka kod potpisivanja zahtjeva iste učiniti dostupnim Dodatnom korisniku.

U pravilu, Osnovni korisnik odgovara za sve radnje i propuštanja Dodatnog korisnika, odnosno za sve izdane kartice povezane sa računom charge kartice – kao prvenstveni podnositelj zahtjeva, odnosno ugovaratelj i izravni obveznik/glavni dužnik iz Okvirnog ugovora.

4 Odobranje i korištenje limita potrošnje

Radi ostvarenja prava na karticu, te u svrhu procjene kreditnog rizika, podnositelj zahtjeva, na zahtjev Banke, dostavlja potrebne podatke i dokumentaciju. Banka može od podnositelja zahtjeva zatražiti jedan ili više instrumenta osiguranja.

Odluku o iznosu limita potrošnje samostalno donosi Banka. Iznos limita potrošnje je promjenjiv, a Banka ga može naknadno, bez ograničenja, smanjiti ili povećati, o čemu (pisanim) podneskom obavještava Korisnika.

Povećanje iznosa limita potrošnje može zatražiti i Osnovni korisnik. Banka će preispitati navedeni zahtjev, provjeriti dostupne podatke ili zatražiti dodatne podatke o kreditnoj i drugoj sposobnosti Osnovnog korisnika te će odlučiti, u roku od trideset (30) dana o istom. Banka može zatražiti i dodatna sredstva osiguranja ukoliko takav zahtjev odobri (npr. povećanje novčanog depozita, jamstva i drugo). Osnovnom korisniku, odnosno Korisniku kartice dopušteno je korištenje kartice/a, do odobrenog iznosa limita potrošnje, koji se ne smije prekoračiti uporabom osnovne i dodatnih kartica. U slučaju prekoračenja odobrenog limita potrošnje, iznos za koji je limit prekoračen dospijeva na naplatu u cijelosti na dan dospijeca plaćanja prema prvoj sljedećoj Obavijesti za MasterCard kreditni račun.

Raspoloživi limit potrošnje umanjuje se za sve troškove nastale korištenjem kartice u obračunskom razdoblju, uključivo troškove upisnine, godišnje članarine, naknade, zatezne kamate, troškove opomena i druge troškove koji su nastali korištenjem kartice. Podmirenjem obveza po kartici obnavlja se raspoloživi limit potrošnje.

5 Korištenje kartice

Kartica je platni instrument koji omogućuje Korisniku kartice uporabu iste, kao bezgotovinskog sredstva plaćanja. Korisnik kartice može koristiti karticu na prodajnim mjestima, pri kupnji robe i plaćanja usluga, na bankomatima i POS uređajima, odnosno drugim samposlužnim uređajima u zemlji i inozemstvu, svugdje gdje postoji oznaka MasterCard.

Korisnik kartice, unosom PIN-a ili vlastoručnim potpisom korisničkog računa daje suglasnost za provedbu platne transakcije. Smatra se da je sam Korisnik kartice dao suglasnost za platnu transakciju (autorizirao) ukoliko je:

- koristio, odnosno unio PIN - u slučaju platne transakcije izvršene na bankomatu;
- koristio PIN i/ili vlastoručni potpis (identičan potpisu na kartici) - u slučaju platne transakcije izvršene na POS uređaju, odnosno samoposlužnom uređaju – na način kako to sam uređaj

određuje;

- na zahtjev trgovca, osobno dao podatke ili unio podatke (na internetskom prodajnom mjestu) o broju kartice, datumu isteka kartice te troznamenkastom broju na poleđini kartice - za plaćanje internetom ili kod telefonske i druge slične prodaje (na daljinu);
- uručanjem kartice na prodajnom mjestu, radi plaćanja;
- uručanjem kartice radi isplate gotova novca;
- zaključenjem ugovora o nalogu ili izravnom terećenju kartice.

Korisnik kartice dužan je sačuvati korisnički račun prilikom kupovine roba, usluga ili potvrdu o izvršenoj isplati gotova novca, za svoje potrebe.

U odnosu na Banku i treće osobe, Osnovni korisnik snosi potpunu odgovornost za neovlašteno korištenje ili zlouporabu kartice od strane Korisnika kartice ili trećih, kako je to navedeno u ovim Općim uvjetima - što uključuje i kaznenu odgovornost, zbog kršenja zakonskih propisa uporabom iste, kao i odgovornost za nastalu imovinsku ili neimovinsku štetu – ako drukčije nije određeno prisilnim propisom. Navedeno ne isključuje kaznenu, prekršajnu ili drugu odgovornost samog (svakog) Korisnika kartice.

Kartica kojoj je istekao rok valjanosti ne smije se koristiti. Trgovac može odbiti prihvaćanje kartice, ako joj je istekao rok valjanosti ili ako je ista oštećena, a po nalogu Banke može biti oduzeta na prodajnom mjestu, ukoliko Banka ima saznanja o povredi propisa koji uređuju sprječavanje pranja novca, zaštitu od organiziranog kriminala ili financiranja terorizma ili drugih kaznenih djela.

6 Ograničenje dnevne potrošnje

Kartica se može koristiti za plaćanja roba i usluga, podizanje gotovine i za druge dopuštene svrhe, do visine raspoloživog dnevnog iznosa koji određuje Banka (limit) sukladno Odluci o dodjeli limita Korisniku kreditne kartice, koja je sastavni dio ovih Općih uvjeta.

Banka samostalno određuje dnevna i/ili ukupna (kumulativna) ograničenja, odnosno potrošnju po pojedinoj kartici ili sveukupnu potrošnju, te će Odluku o dodjeli limita učiniti dostupnom na web stranici Banke i u poslovnicama Banke.

Banka može opozvati odobrene limite ako utvrdi da osnovni ili dodatni korisnik neuredno posluje po računu i na vrijeme ne izvršava svoje ugovorne obveze prema Banci. O opozivanju limita Banka će obavijestiti osnovnog korisnika pisanim putem ili telefonskim pozivom.

Osnovni korisnik bit će, u razumnom roku, unaprijed obaviješten o povodu i namjeri promjene limita kartice, pojedine ili svih, osim ako zatečene okolnosti to unaprijed ne dopuštaju; Banka će tada, navedene obavijesti dostaviti, odmah nakon izvršene promjene limita. Banka neće dostavljati predmetne obavijesti, ukoliko bi takve radnje bile suprotne važećim zakonskim propisima (npr. onim o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma, organiziranom kriminalu, drugim kaznenim djelima) ili drugim sigurnosnim razlozima – kad je to prisilnim propisom određeno.

Ako Osnovni korisnik smatra da pretpostavljeni/budući iznos dnevne potrošnje prelazi postavljeno ograničenje (limit), tad može, prethodno, zatražiti povećanje iznosa dnevne potrošnje (povećanje dnevnog ograničenja), odnosno odobrenje većeg iznosa za potrošnju. Zahtjev će korisnik podnijeti u poslovnici Banke pisanim putem.

Banka će preispitati navedeni zahtjev, provjeriti dostupne podatke ili zatražiti dodatne podatke, te će o zahtjevu Osnovnog korisnika odlučiti u roku od osam radnih dana. Banka može zatražiti i dodatna sredstva osiguranja ukoliko takav zahtjev odobri.

7 Isključenje odgovornosti

Banka ne odgovara, kod korištenja kartice, za obveze trgovca, za uvjete prodaje proizvoda i pružanja usluga, za materijalne nedostatke proizvoda, odnosno usluge te obveze trgovca s tim u svezi (uklanjanje nedostataka, sniženje cijene, vraćanje plaćenog iznosa ili za neku drugu obvezu trgovca).

Isključena je bilo kakva odgovornost Banke, za dana jamstva trgovca za ispravnost prodanog proizvoda (usluge), za postupanje trgovca po pisanim prigovorima Korisnika kartice i sadržaj odredbi ugovora zaključenih sa trgovcem. Banka ne odgovara za nepoštenu trgovačku/poslovnu praksu trgovca, odnosno zavaravajuću poslovnu praksu ili agresivnu poslovnu praksu trgovca - sve kako je to uređeno propisima koji uređuju prava potrošača.

Banka ne odgovara za moguće neprihvatanje kartice od strane trgovca - iako isti ima zaključen ugovor s Bankom o prihvatanju kartice. Banka će preispitati održivost takovog ugovora, ukoliko Osnovni korisnik izvijesti Banku o neprihvatanju kartice.

8 Obračun/naplate tečajevi/konverzije

Platne transakcije učinjene karticom, umanjuju raspoloživa novčana sredstva na računu charge kartice Osnovnog korisnika, odmah po izvršenju transakcije, odnosno po razmjeni podataka s autorizacijskim centrom.

Isplate gotovine i druge platne transakcije, obavljaju se uz obvezu plaćanja naknade Banci, prema važećem općem aktu Banke koji uređuje vrstu i visinu naknada, naknadu drugih nastalih troškova i plaćanje redovnih ili zateznih kamata.

Naplata dospjelih obveza po kartici se prvobitno pokušava izvršiti terećenjem valute HRK, potom EUR, pa USD, CHF, GBP te ostalim valutama u kojima postoji pokriće na računu i to koristeći vlastiti srednji tečaj za odnosnu valutu.

Za sve nastale troškove kartičnih transakcija izvršenih u inozemstvu, vrši se konverzija valute u obračunsku valutu (EUR) te naplaćuje u kunskoj protuvrijednosti, koristeći prodajni tečaj Banke za devize, važeći na dan knjiženja transakcije.

Konverzija originalne valute transakcije u obračunsku valutu izvršit će se u obračunskom centru MasterCard Worldwide, prema njihovim vlastitim pravilima i referentnoj tečajnoj listi, koja se može višestruko mijenjati u tijeku jednog dana – na što Banka ne može utjecati.

Referentna tečajna lista, obračunskog centra MasterCard International (MCI), odnosno tečajna lista Banke, dostupna je na Internet stranicama:

<https://www.mastercard.com/hr/personal/hr/cardholderservices/currencyconversion/index.html>

www.kentbank.hr

9 Podmirenje obveza po kartici

Banka, jednom mjesečno, na ugovoreni način, dostavlja Osnovnom korisniku - Obavijest za MasterCard kreditni račun.

Ukoliko Osnovni korisnik kartice ugovori trajni nalog, daje ovlaštenje Banci da bez ikakve njegove daljnje suglasnosti Banka tereti njegov račun za iznose dospjelih obveza po kartici nastale korištenjem kartice/a, što uključuje i moguće prekoračene iznose odobrenog limita potrošnje po MasterCard kartici. Osnovni korisnik može podmiriti iznos svih obveza u cijelosti, direktnom uplatom na kartični račun.

Kod prestanka Okvirnog ugovora, Banka će naplatiti sve dospjele troškove nastale korištenjem kartice/a, naknade i kamate, neovisno o izabranom modelu otplate, odmah i u cijelosti, ukoliko aktom Banke ili sporazumom o prestanku istog, nije određeno drugačije.

Osnovni korisnik kartice obvezuje se na dan dospijeca plaćanja osigurati na svom računu za podmirenje obveza po kartici iznos dostatan za podmirenje svih obveza po kartici ili iste podmiriti izravnom uplatom u korist kartice.

Ukoliko dospjeli dug nije podmiren, osnovni korisnik kartice prihvaća da Banka bez prethodne obavijesti tereti račun za podmirenje obveza po kartici za iznos dospjelog duga (što uključuje i založena novčana sredstva – kad je tako ugovoreno ili budući priljev redovnih primanja), korištenjem zatečenih novčanih sredstava te potom, na drugim računima Osnovnog korisnika, otvorenim u Banci, koristeći srednji tečaj HNB-a. Također, osnovni korisnik kartice ovlašćuje Banku da bez ikakve njegove daljnje suglasnosti i obavijesti može dospjeli, a nepodmireni dug naplatiti bez intervencije suda sa svih njegovih računa koji se vode u Banci.

Banka obračunava zakonsku zateznu kamatu na iznos nepodmirene dospjele tražbine.

10 Obavještavanje osnovnog korisnika

Banka će, jednom u mjesecu, putem Obavijest za MasterCard kreditni račun, obavještavati Osnovnog korisnika o svim izvršenim platnim transakcijama. Za svaku izvršenu platnu transakciju Banka će Osnovnom korisniku dati podatke o:

- broju referencije, koja omogućuje identifikaciju platne transakcije,
- podatke o uplatitelju, kada se radi o primljenim uplatama,
- iznosu i valuti platne transakcije (originalni iznos i valutu platne transakcije, te iznos u valuti računa),
- iznosu naknade/a,
- tečaju koji je primijenjen, ako je obavljeno preračunavanje,
- datumu valute terećenja ili odobrenja tekućeg računa,

- druge podatke – kako je to određeno s ZPP.

Putem Obavijest za MasterCard kreditni račun, Banka će Osnovnog korisnika također izvještavati o:

- visini- iznosu odobrenog limita potrošnje,
- iznosu raspoloživog preostalog dijela limita potrošnje,
- datumu dospjeća obveza,
- promjeni Općih uvjeta,
- drugom – prema potrebi.

Obavijest za MasterCard kreditni račun dostavlja se Osnovnom korisniku na način kako je to sporazumno određeno u zahtjevu.

Ako Osnovni korisnik ne primi Obavijest za MasterCard kreditni račun, najkasnije u roku od sedam (7) dana od uobičajenog/odabranog datuma primitka, dužan je, bez odgode i na pouzdan način, o tome izvijestiti Banku; u protivnom, smatrat će se da je dostava uredno izvršena.

11 Blokada kartice – uskrata korištenja

Korištenje kartice može se privremeno ograničiti, bilo pojedinog ili svih Korisnika kartice. Banka može blokirati (uskratiti pravo na) korištenje kartice, ako nastupe ili prijeti nastup okolnosti – kako je to određeno ovim aktom, odnosno odredbama ZPP, kad iste upućuju na:osnovanu sumnju zlouporabe kartice (neovlašteno korištenje ili korištenje sa namjerom prijevare), narušavanje sigurnosti kartice, odnosno korištenja kartice radnjama koje ukazuju na moguća kaznena dijela ili njihov pokušaj - posebice kaznena dijela povezana sa pranjem novca, terorizmom ili organiziranim kriminalom, ali ne isključivo.

Banka može odrediti uskratu korištenja (blokadu) kartice za određeno ili neodređeno vrijeme, odnosno sve dok postoje okolnosti koje su istu izazvale.

Također, Banka može blokirati karticu/e - ukoliko prosudi, iz njoj dostupnih izvora ili isprava ili podataka, da Osnovni korisnik neće moći pravovremeno ispuniti svoju obvezu plaćanja nastalih troškova ili naknada, povezanih sa korištenjem kartice.

Osnovni korisnik bit će, u razumnom roku, unaprijed obaviješten o povodu i namjeri blokiranja kartice, pojedine ili svih, osim ako zatečene okolnosti to unaprijed nedopuštaju; Banka će tada, navedene obavijesti dostaviti, odmah nakon izvršene blokade kartice. Banka neće dostavljati predmetne obavijesti, ukoliko bi takve radnje bile suprotne važećim zakonskim propisima (npr. onim o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma, organiziranom kriminalu, drugim kaznenim djelima) ili drugim sigurnosnim razlozima – kad je to prisilnim propisom određeno.

Ukoliko tri (3) puta uzastopno Korisnik kartice pogrešno unese PIN, kartica će biti privremeno blokirana, odnosno daljnja upotreba kartice neće biti moguća do kraja dana kada je nastupila privremena blokada zbog unosa pogrešnog PIN-a. O takvom pogrešnom unosu, Banka nije dužna obavijestiti Korisnika kartice.

12 Neautorizirane platne transakcije

Korisnik kartice – prvenstveno Osnovni korisnik, obavezan je bez odgode – kad stekne potrebna saznanja ili pribavi isprave – obavijestiti Banku o postojanju, odnosno izvršenju neautorizirane platne

transakcije u roku od 13 mjeseci, odnosno u (drugom) roku propisanim ZPP, od dana terećenja računa, u suprotnom, gubi pripadajuća prava u svezi sa navedenom već izvršenom platnom transakcijom.

Banka će, prema propisu (ZPP) – opozvati predmetno terećenje tekućeg računa po takvoj platnoj transakciji, ukoliko utvrdi da je prigovor opravdan, za iznos takve neautorizirane platne transakcije, što uključuje i plaćene naknade.

Banka će odmah po utvrđenju izvršenja neautorizirane platne transakcije, opozvati terećenje po kartici za iznos koji odgovara iznosu neautorizirane transakcije, uvećano za pripadajuće kamate i naknade. Neovisno o prethodnim stavcima, korisnik kartice odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa od 1.125,00 kuna ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili posljedica druge zlouporabe kartice ukoliko korisnik kartice nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja, odnosno u punom iznosu ako je korisnik kartice postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza iz točke 13. ovih Općih uvjeta. Ako je izvršenje platne transakcije posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili posljedica druge zlouporabe kartice, korisnik kartice ne odgovara za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene nakon što je izvršio prijavu sukladno točki 13. ovih Općih uvjeta, osim ako je postupao prijevarno.

Ukoliko je ukradena ili izgubljena kartica ili izvršena neka druga slična zlouporaba od strane trećih, uzrok neautorizirane platne transakcije, Osnovni korisnik neće odgovarati za posljedice (nastalu štetu) nakon što je zlouporaba prijavljena, kako je to određeno ovim Općim uvjetima ili prisilnim propisima (ZPP), osim ako navedeno nije povezano s prijeverom ili nekim drugim kaznenim djelom samog Korisnika kartice.

13 Izgubljena/ukradena /zamjenska kartica

Osnovni korisnik odgovara za izvršene platne transakcije Korisnika kartice i, uopće za uporabu kartice - prema odredbama ovih Općih uvjeta, pravila kaznenog, obveznog prava u propisa o platnom prometu.

Odgovornost osnovnog korisnika obuhvaća, u pravilu, potpunu odgovornost za gubitak kartice, krađu ili zlouporabi iste, kao i za neovlašteno ili protuzakonito (npr. prijevarno) korištenje kartice od strane samog Korisnika kartice ili moguće trećih osoba - kako je to prethodno u ovom aktu navedeno.

Korisnik kartice, posebice Osnovni korisnik dužan je, bez ikakva odgađanja, obavijestiti Banku o gubitku, krađi i zlouporabi kartice, odnosno o neovlaštenom korištenju iste. Isto, na odgovarajući način, vrijedi i za gubitak zaštite osobnih sigurnosnih obilježja (npr. PIN - a).

Obavijest, odnosno prijava se podnosi izravno u poslovnici Banke za vrijeme radnog vremena poslovnice ili telefonom:

KentBank d.d. – telefon broj: 385 1 4981 900

EGCP kontakt centar - telefon broj 385 1 3078 699

Obavijest, prijava se potvrđuje i pisanim podneskom u poslovnici Banke. Ukoliko Korisnik kartice, nakon izvršene prijave, naknadno pronađe karticu, istu ne smije više koristiti, već ju je dužan, odmah,

na više mjesta prerezati, preko čipa i magnetne trake.

Osnovni korisnik ne odgovara za troškove nastale korištenjem kartice, nakon trenutka prijave gubitka, krađe ili zlouporabe kartice, osim ukoliko Korisnik kartice nije postupao suprotno odredbama ovih Općih uvjeta ili prisilnih propisa. Osnovni korisnik uvijek, i u potpunosti odgovara za troškove nastale korištenjem kartice, kad je kod izvršenja platne transakcije korišten PIN.

U slučaju gubitka, oštećenja ili promjene podataka na kartici, Banka će na zahtjev Osnovnog korisnika izdati zamjensku karticu. Oštećenu karticu ili karticu s neodgovarajućim podacima, isti je dužan vratiti na pouzdan način, kako je to navedeno u odredbama ovih Općih uvjeta. Za izdavanja zamjenske kartice Banka naplaćuje naknadu, u skladu sa općim aktom koji uređuje plaćanja naknada, povezanih sa izdavanjem i korištenjem kartice.

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

14 Pritužbe/sporovi

Osnovni korisnik može - pisanim podneskom - osporavati da je određena platna transakcija, korištenjem kartice/a, odobrena od strane pojedinog Korisnika kartice (autorizirana) ili tvrditi da platna transakcija nije uopće izvršena ili da platna transakcija nije izvršena u skladu sa važećim propisima koji uređuju platni promet.

Svako takvo ili slično osporavanje (prigovor, odnosno reklamacija) od strane Osnovnog korisnika, vezano uz korištenje kartice, uz predočenje/prilaganje isprava ili podataka o učinjenim troškovima, odnosno nastalim novčanim izdacima treba biti dostavljeno Banci najkasnije u roku od 13 mjeseci, odnosno u drugom roku propisanom ZPP, od datuma terećenja tekućeg računa naznačenog u Obavijesti o učinjenim transakcijama.

Prigovor se podnosi:

- a) Na adresu: KentBank d.d., Gundulićeva1, 10000 Zagreb ili
- b) Na e-mail adresu: prigovori@kentbank.hr ili
- c) U poslovnici Banke

Banka je dužna na prigovor odgovoriti u roku sedam (7) radnih dana od dana zaprimanja prigovora.

Osnovni korisnik dužan je, bez obzira na upućen prigovor, podmiriti sve dospjele troškove nastale korištenjem kartice, u punom iznosu, a ako Banka u roku od najviše sedam radnih dana, od dana primitka prigovora, utvrdi da je prigovor opravdan, postupit će u skladu sa važećim propisima, odnosno uredno izvršiti platnu transakciju ili izvršiti povrat iznosa pogrešno provedene platne transakcije, na način da će najkasnije kod prvog slijedećeg obračuna troškova korištenja kartice/a, izvršiti uplatu osporenog iznosa (troška).

Kod osporavanja platne transakcije (autorizacija), Banka je dužna dokazati da su osobna (personalizirana) sigurnosna obilježja Korisnika kartice provjerena (autentifikacija), kod izvršavanja osporene platne transakcije. Ukoliko se osporava odobrenje platne transakcije (autorizacija), Banka je

samo dužna pružiti podatke o okolnosti da je korištenje kartice zabilježeno u njenu računalnom sustavu te iskazati te podatke.

Banka može neopravdanost prigovora dokazivati i drugim sredstvima (npr. podacima o knjiženju i slično), odnosno svim njoj raspoloživim podacima ili ispravama koje može učiniti dostupnim i koje smatra uvjerljivima.

Osnovni korisnik može, ukoliko smatra da Banka nije izvršila valjano platnu transakciju, odnosno pružila određenu platnu uslugu, na način kako to zahtijevaju važeći propisi (ZPP) uputiti pritužbu nadležnom tijelu – Hrvatskoj narodnoj banci, ustanovi ovlaštenoj za nadzor pružanja platnih usluga u RH.

Sve sporove koji proizlaze iz korištenja kartice, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja valjanog nastanka, povrede ili prestanka Okvirnog ugovora, Banka i Osnovni korisnik pokušat će se razriješiti sporazumno, odnosno u postupku mirenja, a ukoliko se u tome ne uspiju, u obostrano prihvatljivom roku, pokrenut će se spor pred stvarno nadležnim sudom u Zagrebu.

15 Prestanak okvirnog ugovora

Okvirni ugovor, u pravilu prestaje, sporazumno, pisanim dogovorom Banke i Osnovnog korisnika, na dan kako to odrede potpisnici sporazuma.

Osnovni korisnik može Okvirni ugovor, odnosno kartice, otkazati pisanim podneskom s otkaznim rokom od mjesec dana. Osnovni korisnik može otkazati Okvirni ugovor i samo djelomično, u odnosu na određenog Korisnika kartice, pri čemu će sam pisanim podneskom, odrediti točan otkazni rok za takvog Korisnika kartice. Banka uvijek može tada preispitati svrhovitost daljnjeg održanja Okvirnog ugovora na snazi.

Banka može redovno otkazati Okvirni ugovor, s otkaznim rokom ne kraćim od šezdeset dana, bez potrebe navođenja povoda otkazu.

Banka zadržava samostalno pravo, uz mogućnost određivanja kraćeg otkaznog roka, Osnovnom korisniku koji se ne pridržava odredbi Okvirnog ugovora ili na drugi način povrijedi prava Banke – povezano sa Okvirnim ugovorom, pisanim podneskom raskinuti Okvirni ugovor i daljnje korištenje kartice/a ako, ali ne isključivo, ako Osnovni korisnik /Korisnik kartice: a) krši odredbe Okvirnog ugovora, posebice ako ne plati na dan dospijeća bilo koji iznos (naknadu, kamatu, trošak uporabe kartice) koji je dospio, b) ako zlorabi karticu – istu koristi za nedopuštene, odnosno nezakonite svrhe, c) ukoliko je kod podnošenja zahtjeva i zaključenja Okvirnog ugovora, Banci ustupio/saopćio neistinite ili nepotpune podatke ili isprave odlučne za zaključenje Okvirnog ugovora, d) ukoliko nije ustupio ili zamijenio tražena sredstva osiguranja (kad su dogovorena).

Banka može otkazati Okvirni ugovor i kad sredstva na tekućem računu Osnovnog korisnika ili druga imovina (nekretnine, pokretnine, prava), postanu predmet učestalih ili dugotrajnih zapljena, odnosno sudskih/upravnih ovrha, i/ili zamrzavanja; odnosno, ukoliko se pokrene, u većem opsegu, sudski ili izvansudski postupak unovčenja sredstava osiguranja (mjenica, zadužnica, ček i drugo), danih vjerovnicima te kad kod Osnovnog korisnika nastupe drugi slični događaji, koji upućuju na nesposobnost za podmirenje obveza iz Okvirnog ugovora.

Kod prestanka Okvirnog ugovora, Osnovni korisnik obavezan je, bez odgode, podmiriti (sve) novčane obveze nastale korištenjem kartice/a. Prestankom Okvirnog ugovora, neplaćeni iznosi troškova nastalih uporabom kartice, sa pripadajućim nenaplaćenim kamatama i naknadama, dospijevaju odmah za naplatu u potpunosti - danom isteka otkaznog roka.

Banka redovito obavještava prodajna mjesta trgovaca o svim poništenim i nevažećim karticama. Ako trgovac od Korisnika kartice zatraži poništenu karticu ili karticu kojoj je istekao rok valjanosti, Osnovni korisnik/Korisnik kartice obavezan je karticu odmah predati trgovcu.

16 Izmjene i dopune okvirnog ugovora

Banka pridržava pravo izmjene i dopune odredbi ovih Općih uvjeta - o čemu će prethodno izvijestiti Osnovnog korisnika i istom učiniti dostupnim prijedlog izmjena i dopuna na službenoj web stranici Banke www.kentbank.hr te u poslovnica Banke. Akt o izmjenama i dopunama, učinit će se dostupnim Osnovnom korisniku najmanje dva mjeseca prije namjeravanog početka primjene istog.

Prijedlog izmjena i dopuna Općih uvjeta, odnosno Okvirnog ugovora te podatke o vremenu stupanja na snagu Banka će objaviti na svojim internetskim stranicama.

Osnovni korisnik (time ujedno i Korisnik kartice), koji – do dana stupanja na snagu izmjena i dopuna - ne prihvati iste, obavezan je otkazati Okvirni ugovor pisanim podneskom i karticu/e - na način kako je prethodno opisano - bez odgode dostaviti Banci vodeći računa o sigurnosti povrata.

Neovisno o raskidu Okvirnog ugovora i izvršenog povrata kartice/a, Osnovni korisnik i nadalje odgovara za sve troškove proistekle iz korištenja kartice, za pripadajuće povezane naknade i kamate, koji/e se smatraju odmah dospjelim - sve do potpunog namirenja tražbina Banke.

17 Način zaključenja okvirnog ugovora

Okvirni ugovor se zaključuje potpisivanjem zahtjeva (koji istovremeno ima svojstvo ugovora o izdavanju kartice, odnosno pristupnice) od strane Osnovnog korisnika, Dodatnog korisnika kartica i Banke, koji ujedno sadrži odredbu o prihvaćanju i primjeni ovih Općih uvjeta, Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. sa stanovništvom kao i Odluka o kamatama i naknadama Banke sa stanovništvom a koji uređuju predmetni ugovorni odnos.

Opći uvjeti primjenjuju se od dana potpisivanja zahtjeva, ako samim zahtjevom nije određeno drukčije. Dan primjene Općih uvjeta, u pravilu, je istovjetan je danu prihvaćanja zahtjeva od strane Banke. Prihvat zahtjeva Banka potvrđuje na samom zahtjevu ili zasebnim podneskom, odnosno izjavom. Oba akta čine jedinstveni Okvirni ugovor, koji se odnosi na sve potpisnike zahtjeva – sukladno njihovu svojstvu.

Osnovni korisnik uvijek ima pravo na jedan primjerak ovih Općih uvjeta, u papirnatom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka.

18 Obavještavanje / komunikacija / internet adresa

Komunikacija između Banke i Osnovnog korisnika, povezano sa međusobnim pravima i obvezama iz Okvirnog ugovora, odnosno korištenjem kartice/a, odvijat će se hrvatskom jeziku, korištenjem telefona, fax – uređaja ili pisanim putem, uz uporabu elektroničke pošte. Banka će prihvatiti svaki

oblik komunikacije koji zadovoljava uvjete pouzdanosti prijenosa podataka/isprava, sigurnosti, odnosno zaštite podataka.

Prethodno navedeno ne isključuje uporabu drugih svjetskih jezika – sve prema dobroj praksi u bankovnom poslovanju.

Sve mjerodavne podatke (opći akti, tarife naknada, odluke o kamatama, tečajevi i ostalo), povezane sa korištenjem kartica, Osnovni korisnik može pronaći, na internet adresi: **www.kentbank.hr**

19 Opći uvjeti pružanja usluga platnog prometa za potrošače

Na sve što nije uređeno ovim Okvirnim ugovorom, podredno će se i na odgovarajući način primjenjivati sve odredbe važećih Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. za transakcijske račune stanovništva i Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. sa stanovništvom - osim ako ovim Općim uvjetima ili zahtjevom nije drukčije određeno.

Prethodno navedeni važeći Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. dostupni su u svakoj poslovnici Banke te na prethodno navedenoj internet adresi Banke. Osnovni korisnik preuzet će pisani primjerak predmetnih uvjeta, prilikom zaključenja Okvirnog ugovora ili kod otvaranja tekućeg računa u Banci.

20 Drugi povezani akti

Sastavni dio ovih Općih uvjeta, čine i akti Banke, koji uređuju način obračuna, rokove dospjeća i iznose naknada i/ili kamata ili odobravanja kredita, kao i drugi akti, povezanih sa kartičnim poslovanjem, kako slijedi:

- a) Opći uvjeti poslovanja Kentbank d.d.za transakcijske račune stanovništva
- b) Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. sa stanovništvom,
- c) važeća Odluka o naknadama stanovništvu,
- d) važeća Odluka o aktivnim kamatnim stopama u poslovanju sa stanovništvom,
- e) važeće dnevne tečajne liste Banke – koje se koriste kod preračunavanja novčanih obveza povezanim sa korištenjem kartice.
- f) važeća Odluka o dnevnim limitima po kreditnim karticama stanovništva
- g) važeća Odluka o iznosu limitu potrošnje

Sastavni dio ovih Općih uvjeta čine i drugi akti kad se isti pozivaju na ove Opće uvjete.

21 Stupanje na snagu

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 21. ožujka 2016. godine.