Opći uvjeti za izdavanje i korištenje Hrvatske turističke kartice za fizičke osobe

1. UVODNE ODREDBE

Vlada RH je dana 18. 12. 2019.g. u NN 125/2019 objavila Odluku o uvođenju mjere za poticanje potrošnje u ugostiteljstvu i turizmu u Republici Hrvatskoj te dana 10. 6. 2020. u NN 68/2020 Odluku o izmjeni Odluke o uvođenju mjere za poticanje potrošnje u ugostiteljstvu i turizmu u Republici Hrvatskoj (dalje u tekstu: Odluka Vlade).

Temeljem Odluke Vlade dana 18. 12. 2019. raspisan je Javni poziv za pristupanje provedbi mjere za poticanje potrošnje u ugostiteljstvu i turizmu u Republici Hrvatskoj uz Upute uz Javni poziv izrađene od strane Ministarstva turizma (dalje u tekstu: Javni natječaj).

Agram banka d.d. sudjelovala je na Javnom natječaju te kao valjani ponuditelj potpisala je dana 16. 3. 2020. s Republikom Hrvatskom – Ministarstvom turizma slijedeće dokumente:

a) Sporazum o suradnji u provođenju mjere za poticanje potrošnje u ugostiteljstvu i turizmu u Republici Hrvatskoj (dalje u tekstu: Sporazum),
b) Specifikaciju ulaznih podataka za izvještajni sustav o provedbi mjere za poticanje potrošnje u ugostiteljstvu i turizmu radnika u Republici Hrvatskoj koja Specifikacija je sastavni dio Sporazuma (dalje u tekstu: Izvještaj).

Ovim Općim uvjetima za izdavanje i korištenje Hrvatske turističke kartice za fizičke osobe (dalje u tekstu: Opći uvjeti) uređuju se međusobna prava i obveze Banke i potrošača (dalje u tekstu: korisnik kartice), uvjeti korištenja Hrvatske turističke kartice te ugovorni odnos između Banke i fizičke osobe na čiji je zahtjev izdana, odnosno korisnika kartice.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima poslovanja s klijentima - potrošačima, Odlukom o visini naknada za usluge Banke, Ugovorom o računu posebne namjene, Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama – potrošačima, te svim njihovim izmjenama i dopunama donesenima za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i korisnika kartice. U odnosu na navedene akte, ovi Opći uvjeti se smatraju posebnim i imaju prednost u primjeni.

Svi opći uvjeti poslovanja i odluke navedene u prethodnom stavku zajedno s ovim Općim uvjetima čine Okvirni ugovor koji prilikom otvaranja računa sklapaju korisnik kartice i Banka (dalje u tekstu: Okvirni ugovor).

Donositelj ovih Općih uvjeta je:
Agram banka d.d.
Sjedište: 10000 Zagreb, Ulica grada Vukovara 74
OIB: 70663193635
MBS: 080003981
MB: 00560286
SWIFT/BIC: KREZHR2X
IBAN: HR4424810001011111116
Internetska stranica: www.agrambanka.hr
E-mail: uprava@agrambanka.hr
Info telefon: 0800 24 24 00
Upisana u registar Trgovačkog suda u Zagrebu

Odobrenje za rad izdano je od Hrvatske narodne banke koja je nadležno tijelo za nadzor, odnosno superviziju nad poslovanjem Banke.

Popis poslovnica/podružnica nalazi se na internetskoj stranici Banke i u poslovnim prostorijama Banke namijenjenim za poslovanje s korisnicima.

2. ZNAČENJE POJMOVA

Pojedini pojmovi u smislu ovih Općih uvjeta imaju sljedeće značenje:

Hrvatska turistička kartica - predstavlja oblik elektronskog vaučera s funkcionalnostima platežne kartice koja omogućava plaćanje

proizvoda i usluga preko fizičkog prodajnog mjesta koje može prihvatiti karticu kao platni instrument za bezgotovinsko plaćanje usluga. Hrvatska turistička kartica je Visa debitna, beskontaktna platežna kartica, koja se izdaje Korisniku kartice na temelju Ugovora o računu posebne namjene i koja se može koristiti isključivo unutar Republike Hrvatske. Karticu izdaje Banka, glasi na ime te omogućuje plaćanje usluga definiranih Odlukom o uvođenju mjera za poticanje potrošnje u ugostiteljstvu i turizmu u Republici Hrvatskoj, preko fizičkog prihvatnog uređaja (EFTPOS uređaj). (dalje u tekstu: CRO kartica/kartica).

Račun posebne namjene – je jednovalutni eurski transakcijski račun koji Banka, temeljem Ugovora i ovih Općih uvjeta otvara fizičkoj osobi, a koji se koristi za izvršenje platnih transakcija (dalje u tekstu: račun/račun za plaćanje). Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme. Vlasnik računa ne može ovlastiti drugu osobu za raspolaganje sredstvima po računu niti za poduzimanje bilo koje druge pravne radnje u ime i za račun vlasnika računa. Klijent može imati otvoren samo jedan račun posebne namjene po kojem je izdana CRO kartica.

Korisnik kartice/Korisnik/Klijent - fizička osoba – potrošač koji je u Banci zatražio izdavanje CRO kartice te koji je s Bankom sklopio Ugovor i kojem je Banka izdala karticu.

Isplatitelj naknade (dalje: poslodavac) – Isplatiteljem naknade za podmirivanje troškova ugostiteljskih i turističkih usluga namijenjenih odmoru zaposlenika smatra se svaki poslodavac u Republici Hrvatskoj koji svom zaposleniku, te svaki obrtnik i samozaposlena osoba koja sebi, kao Korisniku, uplati sredstva po osnovi naknade.

Naknada poslodavca za podmirivanje troškova ugostiteljskih i turističkih usluga namijenjenih odmoru – u smislu ovih Općih uvjeta predstavlja sredstva koja poslodavac isplati zaposleniku na ime podmirivanja troškova ugostiteljskih i turističkih usluga namijenjenih odmoru zaposlenika. Naknada poslodavca za podmirivanje troškova ugostiteljskih i turističkih usluga namijenjenih odmoru se sastoji od neoporezivog dijela do visine iznosa propisanog temeljem Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o porezu na dohodak (NN broj 10/2017, 128/2017, 106/2018, 1/2019, 80/2019, 1/20) te preostalog oporezivog dijela, temeljem Zakona o porezu na dohodak (NN broj 115/2016, 106/2018, 121/2019, 32/2020).

Limit potrošnje – Korisnik kartice može koristiti CRO karticu do visine sredstava na računu posebne namjene, a u skladu s posebnim dnevnim i tjednim limitima potrošnje koje određuje Banka.

Raspoloživa sredstva na računu - predstavljaju trenutačno stanje novčanih sredstava na računu posebne namjene.

Vlasnik računa - osoba na ime koje je otvoren račun posebne namjene.

Prodajno mjesto – u smislu ovih Općih uvjeta je fizičko mjesto na kojem poslovni subjekti i fizičke osobe prihvaćaju CRO karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja pri prodaji robe i/ili usluga.

Beskontaktna platna transakcija – platna transakcija koja se provodi na prihvatnim mjestima na kojima se nalazi oznaka da prihvaćaju beskontaktne platne transakcije i kod koje se suglasnost za izvršenje transakcije daje prinošenjem kartice koja je u obliku plastične kartice ili u drugom obliku POS uređaju. Ovisno o iznosu platne transakcije, a u skladu s pravilima kartičnih platnih shema, autorizacija se provodi prinošenjem kartice POS uređaju ili prinošenjem kartice POS uređaju i unosom PIN-a.

EFTPOS – (Electronic Fund Transfer at Point of Sale) – elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija plaćanja te ovisno o sustavu, može zahtijevati autorizaciju PIN-om, potpisom, prinošenjem kartice ili drugog platnog instrumenta uređaju čija funkcionalnost to omogućava (dalje u tekstu: POS uređaj).

PIN – (Personal Identification Number) – osobni tajni identifikacijski broj korisnika kartice koji služi za identifikaciju korisnika kartice pri izvršavanju transakcija elektroničkim putem.

Personalizirano sigurnosno obilježje - podaci na kartici i podaci pridruženi kartici, koji njenom izdavatelju omogućuju identifikaciju osobe koju je izdavatelj ovlastio za korištenje te kartice, a osobito ime i prezime korisnika kartice, broj kartice, kontrolni broj ispisan na kartici, datum važenja kartice i PIN.

Prodajno mjesto – u smislu ovih Općih uvjeta je prodavatelj koji je ugovorio prihvat CRO kartice kao bezgotovinskog sredstva plaćanja roba i usluga.

Autentifikacija - postupak koji uključuje identifikaciju i verifikaciju identiteta korisnika kartice te davanja autorizacije/suglasnosti za izvršenje platne transakcije, a Banci omogućava provjeru korištenja određenog platnog instrumenta uključujući provjeru njegovih personaliziranih sigurnosnih obilježja.

Dodatni podatci o CRO kartici i njenom načinu korištenja:

a) CRO kartica je isključivo namijenjena za plaćanje usluga definiranih Odlukom Vlade,
b) CRO kartica je platni je instrument u čijem izvršavanju sudjeluju pružatelj platnih usluga platitelja i pružatelj platnih usluga primatelja koji posluju u RH,
c) CRO kartica nije namijenjena za podizanje gotovog novca,
d) Osnovni izgled i dizajn CRO kartice određuje Ministarstvo turizma – osnovna kartica,
e) Agram banka može na osnovnoj kartici isticati i svoj logotip kao dodanu vrijednost na osnovni izgled i dizajn,
f) CRO kartica je platni instrument koji će se izdavati pod međunarodnim kartičnim shemama VISA,
g) CRO kartica je platni instrument čije će se transakcije autorizirati tajnim brojem odnosno PIN brojem u svrhu autentifikacije Korisnika, a sve u svrhu zaštite sredstava Korisnika po računu uz koji će biti vezan platni instrument,
h) Platni instrument mora biti vezan uz račun posebne namjene,
i) Korisnik može koristiti karticu do visine raspoloživih sredstava na računu
j) Pri korištenju Cro kartice račun za plaćanje Korisnika tereti se za učinjeni trošak odmah nakon izvršenja kartične platne transakcije, uz uvjet da na računu postoji pokriće,
k) Uplatitelj po navedenom računu može biti poslodavac ili bilo koja treća osoba,
l) Polaganje gotovog novca po računu uz koji je vezana Kartica nije dozvoljen
m) CRO kartica glasi na Korisnikovo ime, neprenosiva je i smije je koristiti isključivo Korisnik,
n) Sredstva po navedenom računu smiju se trošiti samo i isključivo po Nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti 2007. - NKD 2007. („Narodne novine“, broj 58/07 i 72/07) u odjeljcima, skupinama ili razredima:

- 55 Smještaj
- 56 Djelatnosti pripreme i usluživanja hrane i pića,
- 77.34 Iznajmljivanje I davanje u zakup (leasing) plovnih prijevoznih sredstava,
- 79.1 Djelatnost putničkih agencija i organizatora putovanja (turoperatora) u ovom razredu isključivo za usluge koje se pružaju na području RH, a koji moraju biti usklađeni s kategorijom kodova trgovca kartičnih shema.

4. IZDAVANJE, ROK VAŽENJA I LIMIT POTROŠNJE KARTICE

4.1. Korisnik kartice može biti punoljetna, poslovno sposobna fizička osoba, rezident ili nerezident, koja zadovoljava uvjete Banke za izdavanje CRO kartice. Po otvaranju računa posebne namjene, Banka će vlasniku računa izdati Visa CRO debitnu karticu, na rok od 4 godine. Prestanak važenja kartice po bilo kojoj osnovi ne utječe na obveze Korisnika koje su prije toga nastale korištenjem kartice.
4.2. Kartica se može izdati, ako je korisnik ispunio sve uvjete za otvaranje računa posebne namjene, regulirane ovim Općim uvjetima; ako je korisnik omogućio Banci utvrđivanje svog identiteta te je

u tu svrhu predočio Banci potrebne identifikacijske isprave, dostavio Banci sve ostale podatke i isprave koje Banka zahtijeva, uključujući one predviđene propisima koji se odnose na sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma.
4.3. Uz svaku karticu Banka će klijentu uručiti i pripadajući PIN.
4.4. Karticu i PIN korisnik kartice preuzima u poslovnici Banke temeljem pisane obavijesti koju je od Banke zaprimio temeljem ugovorenog načina izvještavanja. Po preuzimanju kartice i pripadajućeg PIN-a, Banka će aktivirati karticu i omogućiti njeno korištenje.
4.5. U slučaju da postoji, isključivo prema procjeni Banke, sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zloporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma, Banka je ovlaštena bez navođenja posebnog obrazloženja odgoditi ili odbiti pružanje tražene usluge, proizvoda ili bilo kakve druge transakcije, kao i poduzeti sve potrebne radnje kako bi prestao bilo kakav poslovni odnos sa korisnikom, ako to smatra nužnim.
4.6. Korisnik može zatražiti promjenu dnevnog limita potrošnje, pri čemu Banka nije vezana njegovim zahtjevom za povećanjem limita potrošnje.

5. OBNOVA CRO KARTICE

5.1. Izdana kartica važeća je do zadnjeg dana mjeseca u godini, koji je naveden na kartici. Ako se u korištenju kartice korisnik pridržava odredbi ovih Općih uvjeta te uredno i na vrijeme podmiruje sve svoje obveze prema Banci, Banka će obnoviti karticu prije isteka valjanosti.
5.2. Banka naplaćuje izdavanje i redovnu obnovu kartice u visini kako je propisano Odlukom visini naknada za usluge Banke važećoj na dan podnošenja zahtjeva za izdavanje/redovnu obnovu kartice.
5.3. Korisnik može na osnovu pisanog zahtjeva zatražiti izdavanje zamjenske kartice za oštećenu karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena korisnika. Banka naplaćuje trošak izdavanja zamjenske kartice u visini kako je propisano Odlukom visini naknada za usluge Banke važećoj na dan podnošenja zahtjeva za izdavanje zamjenske kartice.

5.4. Korisnik je dužan za izdavanje nove kartice te redovnu ili izvanrednu obnove kartice, osigurati na računu iznos za pokriće naknade.
5.5. Obnovljenja kartica vrijedi od prvog dana mjeseca nakon mjeseca naznačenog na obnovljenoj kartici.
5.6. Kartica čiji je rok važenja istekao korisnik je dužan uništiti, na način da ju prereže preko čipa i magnetske trake.

6. KORIŠTENJE KARTICE

6.1. Kartica se može koristiti za bezgotovinska plaćanja pri plaćanju roba i usluga na prodajnim mjestima, te za druge pogodnosti koje su omogućene njenim korisnicima.
6.2. Karticu mogu prihvatiti svi koji posjeduju POS aparat namijenjen izvršenju platnih transakcija plaćanja usluga prema Odluci o Nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti odjeljcima, skupinama ili razredima iz točke 2., podtočka n ovih Općih uvjeta:
6.3. Polaganje ili podizanje gotovog novca po računu posebne namjene u poslovnicama Banke i/ili bankomatu uz koji je vezana kartica, nije moguće.
6.4. Nadoplata novčanih sredstava na račun posebne namjene vezan uz CRO karticu, moguća je putem bezgotovinskog prijenosa. Uplatitelj po računu može biti korisnik, poslodavac ili treća osoba. Bez obzira da li je uplatitelj poslodavac, korisnik kartice ili treća osoba, uplaćena sredstva mogu se koristiti isključivo za namjene navedene u točki 2. podtočka n) ovih Općih uvjeta.
6.5. Sredstava po računu za plaćanje nisu izuzeta iz ovrhe i na njih se ne obračunava kamata, te ne odobrava prekoračenje.
6.6. U slučaju korištenja i nadoplate sredstava na račun posebne namjene protivno svrsi propisnoj ovim Općim uvjetima, Banka će onemogućiti korištenje kartice i raskinuti Okvirni ugovor o platnim uslugama.

6.7. Pri korištenju kartice korisnik ne smije dopustiti da kartica izađe iz njegova vidokruga, a ako to ipak učini, čini to na vlastiti rizik i sam snosi odgovornost za moguću zlouporabu kartice.
6.8. Korisnik kartice se prilikom korištenja kartice mora pridržavati sljedećih pravila:

- mora čuvati tajnim sigurnosna obilježja kartice i sve podatke naznačene na kartici kao što su njen broj, rok važenja i troznamenkasti kontrolni broj otisnut na poleđini kartice
- sigurnosna obilježja kartice ne smije zapisati na kartici ili drugim dokumentima
- sigurnosna obilježja kartice mora zapamtiti, a pisanu obavijest o njima odmah uništiti
- karticu mora koristiti tako da druge osobe ne mogu saznati njena sigurnosna obilježja, uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice bankomata, EFT-POS uređaja ili drugog samoposlužna uređaja prilikom korištenja kartice i unosa njenih sigurnosnih obilježja
- prilikom plaćanja robe i usluga na prodajnim mjestima, korisnik kartice mora zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji
- Korisnik kartice je dužan odmah po primitku potvrde o izvršenoj transakciji provjeriti iznos transakcije naznačen na toj potvrdi
- u slučaju neizvršenja transakcije ili neuspješne autorizacije platne transakcije, korisnik kartice od prodajnog mjesta mora zatražiti i dobiti potvrdu o neizvršenoj transakciji odnosno potvrdu o neuspješnoj autorizaciji
- Korisnik kartice je dužan čuvati potvrde o autoriziranim, neautoriziranim odnosno neizvršenim transakcijama najmanje do primitka obavijesti koja se odnosi na razdoblje u kojem su te transakcije izvršene odnosno pokušane biti izvršene

6.9. Platna transakcija koju je korisnik inicirao korištenjem kartice smatra se autoriziranom ako je korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije na jedan od sljedećih načina:

- umetanjem ili prinošenjem kartice samoposlužnom uređaju odnosno postupanjem s karticom na način na koji samoposlužni uređaj uvjetuje autorizaciju (prilikom beskontaktnog plaćanja karticom i u drugim sličnim slučajevima kada se platna transakcija ne autorizira na naprijed opisanih način)

6.10. Banka izdaje kartice s beskontaktnim plaćanjem i one na sebi imaju otisnutu pripadajuću oznaku beskontaktnog plaćanja.
6.11. Maksimalan iznos transakcije koja nastane beskontaktnim plaćanjem karticom Banke, a za koju nije potrebna potvrda PIN-om, definiran je od strane kartične kuće.

7. IZGUBLJENA I UKRADENA KARTICA

7.1. Korištenje kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na kartici smatra se zlouporabom te ima za posljedicu trajnu uskratu prava korištenja kartice i njezino oduzimanje. Korisnik ne smije koristiti karticu u protuzakonite svrhe, uključujući plaćanje proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se nalazi u trenutku transakcije. Korisnik snosi svu odgovornost za slučaj nezakonitog plaćanja karticom.
7.2. Gubitak, krađu ili zlouporabu kartice, odnosno saznanje ili sumnju da je neovlaštena osoba saznala PIN ili druge podatke s kartice, korisnik kartice je obavezan odmah prijaviti u najbližu poslovnicu Banke ili na besplatan info telefon 0800 24 24 00 ili na telefon tvrtke EGCP d.o.o. Zagreb broj 01 3078 699, a sve radi sprečavanja moguće zloupotrebe.
7.3. Korisnik kartice dužan je odmah/ bez odgode, doći u Banku i predati prijavu gubitka ili krađe kartice. Reklamacija troška nastalog korištenjem kartice ne oslobađa Korisnika kartice obveze plaćanja tog troška. Korisnik kartice ima pravo na povrat uplaćenog iznosa, ukoliko se ustanovi da je reklamacija bila opravdana. Korisnik kartice snosi odgovornost za transakcije koje su nastale do trenutka primitka bilo telefonske ili osobne prijave Banci o gubitku, nestanku ili krađi platne kartice odnosno nekog drugog instrumenta raspolaganja sredstvima. Ukoliko korisnik kartice nakon prijave nestanka

pronađe karticu, ne smije je koristiti, već je o tome dužan obavijestiti Banku i prerezanu karticu vratiti osobno ili preporučeno poštom Banci. Nakon primitka obavijesti o gubitku ili krađi kartice, na zahtjev korisnika, Banka će korisniku kartice izdati zamjensku karticu. Trošak izdavanja zamjenske kartice snosi korisnik kartice.

7.4. U slučajevima izvršenja neautoriziranih platnih transakcija provedenih beskontaktnim plaćanjem, vrijede jednake odgovornosti Banke kao i za ostale neautorizirane platne transakcije, sukladno ovim općim uvjetima i Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga za građane.

8. PRESTANAK PRAVA KORIŠTENJA KARTICE

8.1. Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, a prestaje otkazom, raskidom ili smrću korisnika. U slučaju otkaza ili raskida Korisnik se obvezuje za vrijeme otkaznog roka iskoristiti eventualno neiskorištena sredstva na računu, a u slučaju smrti sredstva na računu pripadaju nasljednicima utvrđenim pravomoćnim rješenjem o nasljeđivanju.

8.2. Korisnik može u bilo kojem trenutku otkazati ugovor s trenutnim učinkom.

8.3. Banka može jednostrano otkazati Okvirni ugovor, uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca. Otkazni rok počinje teći danom predaje preporučene pošiljke na pošti. Ugovor prestaje dva mjeseca od dana dostave preporučenog pisma s izjavom o otkazu korisniku na adresu iz ugovora ili na zadnju adresu koju je korisnik dostavio Banci za zaprimanje pismena.

8.4. U slučaju da postoji, isključivo prema procjeni Banke, sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zloporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma, Banka je ovlaštena bez navođenja posebnog obrazloženja odgoditi ili odbiti pružanje tražene usluge, proizvoda ili bilo kakve druge transakcije, kao i poduzeti sve potrebne radnje kako bi prestao bilo kakav poslovni odnos s korisnikom, ako to smatra nužnim.

8.5. Banka može jednostrano raskinuti ugovor bez otkaznog roka ukoliko korisnik po procjeni Banke krši odredbe Okvirnog ugovora ili pozitivnih propisa, ukoliko svojim poslovanjem narušava ugled Banke ili ne dostavi dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje poreznog statusa korisnika u Sjedinjenim Američkim Državama (tzv. FATCA status), te drugih dokumenta sukladno zakonskim propisima, a određenih internim aktima Banke nabrojenim u točci 1. ovih Općih uvjeta.

9. UVJETI PLAĆANJA I IZVJEŠĆIVANJE

9.1. Sve platne transakcije učinjene karticom umanjuju raspoloživo stanje odmah po izvršenju. Ako na raspoloživom stanju nema dovoljno sredstava za izvršenje platne transakcije, transakcija će biti odbijena.

9.2. Korisnik može u svakom trenutku zatražiti obavijest o stanju na računu odnosno kartici i o platnim transakcijama u poslovnici Banke. Uvid u provjeru stanja na računu posebne namjene korisnik može zatražiti i putem bankomata.

9.3. O stanju na računu, učinjenim troškovima i dospjelim obvezama Banka će izvijestiti korisnika kartice putem izvatka, jednom mjesečno, bez naknade, na ugovoren način. Korisnik može u svakom trenutku zatražiti promjenu odabrane opcije načina zaprimanja izvoda po računu. U slučaju da Banka izvatke i informacije korisniku dostavlja poštom na adresu, smatrat će se da je informacija uredno isporučena ako je poslana na zadnju prijavljenu adresu korisnika koju Banka ima evidentiranu u svom registru.

9.4. U slučaju nedostatnosti sredstava na računu za plaćanje, troškovi i naknade nastali korištenjem kartice se prvenstveno naplaćuju iz ostalih eurskih sredstava korisnika u Banci, a u slučaju njihove nedostatnosti, iz njegovih deviznih sredstava, na svim deviznim a vista računima ili nenamjenskim depozitima, njihovom konverzijom u stranu valutu po kupovnom tečaju Banke za devize na dan naplate na što Korisnik pristaje potpisujući Okvirni Ugovor o platnim uslugama.

9.5. Korisnik ovlašćuje Banku da u slučaju nepodmirenih obveza po računu posebne namjene otvorenom u svrhu izdavanja CRO kartice može bez posebnog odobrenja ili suglasnosti izvršiti prijeboj tj. naplatu naknade i drugih troškova nastalih s osnova CRO kartice bezuvjetnim terećenjem svih drugih računa koje ima otvorene u Banci.
9.6. Ako Korisnik u Banci nema otvoren neki drugi račun , Banka će ga obavijestiti i pozvati da nepodmirene troškove podmiri bezgotovinskim prijenosom sredstava na račun s nekog od svojih računa u drugoj banci.

10. NAKNADE I KAMATE

10.1. Visine naknada u poslovanju s Visa CRO debit karticom za fizičke osobe obračunavaju se i naplaćuju sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke važećoj na dan obračuna naknade. Izvadak iz ove Odluke za fizičke osobe dostupan je na internetskoj stranici Banke www.agrambanka.hr te u poslovnicama.
10.2. Naknade definirane Odlukom o visini naknada za usluge Banke su promjenjive. Metodologija utvrđivanja iznosa i promjena naknada za potrošače dostupna je putem internetske stranice Banke www.agrambanka.hr te u poslovnicama.

11. REKLAMACIJE

11.1. Osnovni korisnik kartice, odnosno vlasnik računa, dužan je bez odgode obavijestiti Banku o neautoriziranoj, neizvršenoj ili neuredno izvršenoj platnoj transakciji.
11.2. Smatra se da je korisnik kartice saznao za neautoriziranu, neizvršenu ili neuredno izvršenu transakciju danom kada mu je Banka na ugovoreni način dostavila izvadak prometa po računu koji vremenski pokriva razdoblje u kojem je osporavana transakcija evidentirana ili je trebala biti evidentirana.
11.3. Banka ne odgovara za propuštanje ovdje navedenog roka ako korisnik iz bilo kojeg razloga nije primio izvadak prometa po računu a o tome bez odgode nije obavijestio Banku. Rok u kojem je dužan obavijestiti Banku o ne primitku izvatka prometa po računu je kraj tekućeg mjeseca za izvadak prometa koji se odnosi na transakcije prethodnog mjeseca.
11.4. Kada se radi o neautoriziranim transakcijama, sukladno pozitivnim zakonskim propisima, vlasnik računa dužan je obavijestiti Banku u roku od najviše 13 mjeseci od dana terećenja njegovog računa. Ako vlasnik računa propusti ovaj rok gubi sva prava koja bi mu inače pripadala za slučaj neautorizirane transakcije odnosno neurednog izvršenja transakcije.
11.5. U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice, korisnik kartice snosi troškove i štetu koji su nastali takvim korištenjem kartice do trenutka kada je Banku obavijestio o gubitku, krađi odnosno zloupotrebi kartice i to do iznosa od 50,00 Eura, a u cijelosti ako je postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije koristio karticu u skladu s Općim uvjetima, ili ako nije bez odgađanja obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi kartice ili njenom neovlaštenom korištenju, ili ako nije odmah po primitku kartice poduzeo sve razumne mjere (uključujući mjere propisane Općim uvjetima) za zaštitu sigurnosnih obilježja kartice.
11.6. Korisnik kartice je suglasan da se u slučaju izvršenja platne transakcije koja se autorizira sigurnosnim obilježjima kartice unesena sigurnosna obilježja smatraju nedvojbenim dokazom njegovog identiteta i autorizacije transakcije kao i da se njihova zloupotreba od strane neovlaštene osobe smatra posljedicom krajnje nepažnje korisnika kartice i/ ili njegovog postupanja protivno ovim Općim uvjetima. Korisnik kartice stoga u cijelosti, bez ograničenja, odgovara za sve troškove, naknade i štetu nastalu takvim korištenjem kartice do trenutka prijave Banci gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice.
11.7. Iznimno od pravila iz prethodnog stavka ove točke Općih uvjeta, korisnik kartice ne odgovara u cijelosti za troškove i naknade nastale korištenjem kartice do dana prijave Banci gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice u slučaju krađe

sigurnosnih obilježja kartice ili podataka s kartice, ako do takve krađe nije došlo zbog nemara Korisnika kartice ili korištenja kartice protivno ovim Općim uvjetima.

11.8. Korisnik kartice nije odgovoran za izvršenje neautorizirane platne transakcije koja je posljedica korištenja izgubljene ili ukradene kartice ili druge zlouporabe kartice u slučaju kada su platne transakcije izvršene nakon što je obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi kartice u skladu s Općim uvjetima, izuzev ako je postupao prijevarno.

11.9. Reklamacija troška plaćenog karticom ne oslobađa korisnika kartice od obveze plaćanja tog troška. Ako se ustanovi da je reklamacija bila opravdana, Banka će po utvrđenju izvršenja nepravilno izvršene ili neautorizirane platne transakcije korisniku kartice bez odgađanja vratiti iznos nepravilno izvršene ili neautorizirane transakcije s pripadajućim kamatama i naknadama odnosno dovesti terećeni račun korisnika kartice u stanje koje bi odgovaralo njegovom stanju da transakcija nije bila izvršena.

11.10. Korisnik kartice je suglasan da je Banka ovlaštena podnijeti na grafološko vještačenje potvrdu o izvršenoj autoriziranoj, odnosno neizvršenoj ili neautoriziranoj transakciji radi provjere osnovanosti reklamacije. Korisnik kartice je dužan dostaviti Banci sve podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki koje je naveo u zahtjevu.

11.11. Ako se ustanovi da je zahtjev za reklamacijom opravdan, Banka će u roku od 7 (sedam) radnih dana od primitka reklamacije vratiti korisniku kartice puni iznos platne transakcije ili u dogovoru s korisnikom kartice sporni iznos, odnosno dat će obrazloženje razloga odbijanja povrata ako se ustanovi da je reklamacija neosnovana.

11.12. Za postupak rješavanja neosnovane reklamacije Banka će od korisnika kartice zatražiti plaćanje svih troškova koje je prilikom rješavanja reklamacije imala uvećano za naknadu sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

11.13. Korisnik kartice smatra da se Banka ne pridržava ugovorenih uvjeta, može o tome uputiti svoj prigovor Banci. Prigovor korisnik kartice podnosi u pisanom obliku:

- osobnom predajom u poslovnici Banke
- organizacijskoj jedinici Banke koja je zadužena za rješavanje prigovora
- unutarnjoj reviziji Banke
- poštom na adresu: Agram banka d.d., Ulica grada Vukovara 74, 10 000 Zagreb
- elektroničkom poštom na adresu: prigovori@agrambanka.hr
  putem obrasca na internetskoj stranici www.agrambanka.hr/prigovori-i-pohvale.

11.14. Na svaki pisani prigovor Banka će odgovoriti u pisanom obliku u najkraćem roku, a koji ne može biti dulji od 7 radnih dana od dana zaprimanja prigovora.

11.15. Prigovor se može uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci.

11.16. Sve reklamacije u vezi s kvalitetom roba i usluga plaćenih karticom, korisnik kartice rješava s prodajnim mjestom.

11.17. Banka ne preuzima odgovornost za neprihvaćanje kartice od strane prodajnog mjesta niti odgovara za nemogućnost korištenja kartice, za neizvršenu ili pogrešno izvršenu odnosno izvršenu neautoriziranu transakciju kada:

- postoje objektivne smetnje koje su izvan kontrole Banke na čiji nastanak Banka nije mogla utjecati niti ih je mogla spriječiti ili
- postoji prijevarna namjera korisnika kartice.

12. IZVANSUDSKO I SUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA

12.1. U svim sporovima koji bi mogli nastati između korisnika kartice i Banke u primjeni ovih Općih uvjeta može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, sukladno Pravilniku o mirenju Hrvatske gospodarske komore.

Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred Centrom za mirenje Hrvatske gospodarske komore ima svojstvo ovršne isprave.

12.2. Za rješavanje sporova koji bi mogli nastati između korisnika kartice i Banke u primjeni ovih Općih uvjeta mjesno je nadležan stvarno nadležni sud u sjedištu Banke, osim ako ne postoji

isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

13. IZMJENE I DOPUNE OVIH OPĆIH UVJETA

13.1. Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta u skladu sa zakonskim propisima i slučajevima kada postoje objektivni razlozi za izmjenu (npr. promjene u poslovanju izazvane tehničko-tehnološkim razlozima ili promjena zakona). O izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta Banka će obavijestiti korisnika kartice najkasnije 2 mjeseca prije predloženog datuma početka primjene izmjene ili dopune, na ugovoreni način za dostavu pismena.

13.2. Ako korisnik kartice do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća, smatra se da ih je prihvatio. Ako se korisnik kartice u ostavljenom roku u pisanom obliku očituje da ne prihvaća izmjene i dopune Općih uvjeta, dužan je karticu prerezati i odmah vratiti Banci.

14. ZAVRŠNE ODREDBE

14.1. Na sve što nije regulirano ovim Općim uvjetima primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja s klijentima - potrošačima, Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama-potrošačima, odluke, akti i upute koje Banka u svom redovnom poslovanju donosi, a koji su dostupni na internetskoj stranicama Banke www.agrambanka.hr, kao i u svim poslovnicama Banke.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se od 1. 8. 2024. godine.