Opći uvjeti korištenja Verified by Visa usluge

1. UVODNE ODREDBE

Verified by Visa je usluga koju pruža Agram banka d.d. (u nastavku teksta: Banka) svojim korisnicima kartica, a namijenjena je sigurnijem plaćanju roba ili usluga kod internetskih trgovaca koji podržavaju plaćanje putem Verified by Visa usluge.

Ovim Općim uvjetima regulira se korištenje Verified by Visa.
Uz ove Opće uvjete za korištenje Verified by Visa usluge primjenjuju se i Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama – potrošačima, Opći uvjeti poslovanja s klijentima - potrošačima, Opći uvjeti otvaranja i vođenja transakcijskog računa i obavljanja usluga platnog prometa za korisnike usluga – nepotrošače, Opći uvjeti poslovanja s poslovnim subjektima, te ostale odluke, akti i upute koje Banka u svom redovnom poslovanju donosi, a koji su dostupni na internetskoj stranici Banke www.agrambanka.hr, kao i u svim poslovnicama Banke, te zakonski i podzakonski propisi.

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

2. ZNAČENJE POJMOVA

Opći uvjeti – opći uvjeti za korištenje Verified by Visa Agram banke d.d.
Račun – račun otvoren u Banci uz koji je vezana kartica.
Kartica – Visa kartica, bez obzira na to radi li se o osnovnoj ili dodatnoj.
Osnovni korisnik – punoljetna i poslovno sposobna fizička osoba kojoj je Banka izdala osnovnu karticu i čije je ime otisnuto na kartici.
Dodatni korisnik – fizička osoba kojoj je izdana dodatna kartica i čije je ime otisnuto na kartici.
Korisnik – osnovni i dodatni korisnik kartice.
Verified by Visa – usluga namijenjena sigurnijem plaćanju roba ili usluga kod internetskih trgovaca, koji podržavaju plaćanje putem Verified by Visa usluge.
Internetski trgovac – trgovac ili trgovina koja nudi proizvode ili usluge putem interneta.
Aktivacija – postupak prilikom kojeg korisnik prihvaća Opće uvjete i postaje korisnik Verified by Visa usluge.
Jednokratna zaporka – niz nasumičnih znakova automatski generiranih od sustava za podršku Verified by Visa usluge, a koji se dostavlja na mobilni uređaj korisnika u vidu SMS poruke i služi za provjeru identiteta korisnika (eng. 'OTP – One time password').
Statička zaporka - niz nasumičnih znakova automatski generiranih od Banke, a poznatih samo korisniku koji služi kao dodatni faktor pri provjeri identiteta korisnika.
mToken – aplikacija 'mToken Agram banke' instalirano na mobilnom telefonu ili tabletu korisnika kojom korisnik autorizira transakcije učinjene karticom kod internetskih trgovaca.
mToken auth – biometrijski identifikator korisnika ili niz brojčanih znakova koje definira i zna samo korisnik, a bez koje nije moguće koristiti mToken aplikaciju.
Transakcije – sve transakcije učinjene Visa karticom koje učini korisnik.
Izvršitelj obrade – izvršitelj obrade osobnih podataka je pravna ili fizička osoba kojoj Banka može povjeriti pojedine poslove obrade osobnih podataka na temelju pisanog ugovora pod uvjetom da je registrirana za obavljanje takvih poslova.
Upute – upute za korištenje Verified by Visa usluge - korisničke upute u kojima je opisana Verified by Visa usluga i način korištenja.

3. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

3.1. Osobne podatke koji su predmet obrade Banka kao voditelj obrade obrađuje na način i u opsegu kako je to definirano u Uredbi (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. godine, te relevantnim odredbama drugih mjerodavnih zakona i propisa u svrhu obavljanja redovitih poslova Banke, vezano za ovaj ugovorni odnos. Banka je ovlaštena navedene podatke koristiti u skladu s propisima koji uređuju bankarsko poslovanje, što uključuje i prosljeđivanje podataka na zahtjev nadležnih institucija, osiguravajući povjerljivost postupanja s tim podacima radi realizacije svih prava i obveza iz ovog ugovornog odnosa.

4. UGOVARANJE USLUGE

4.1. Ugovaranje Verified by Visa usluge obavlja se prilikom kupovine roba i/ili usluga kod internetskog trgovca koji podržava Verified by Visa uslugu.
U trenutku kada korisnik potvrdi plaćanje robe i/ili usluge, Banka provjerava je li usluga za korisnika već aktivna, te ako nije ponudi mu mogućnost aktivacije. Korisnik ima mogućnost izbora želi li ili ne želi provesti postupak aktivacije.

4.2. Prilikom aktivacije Banka će zatražiti određene podatke pomoću kojih će utvrđivati stvarni identitet korisnika.
Utvrđivanje stvarnog identiteta tehnički je realizirano kombinacijom korisnikovog mobilnog telefona/tableta i mToken auth-om ili kombinacijom korisnikovog mobilnog telefona/tableta i statičke zaporke.
Statičku zaporku Banka će korisniku dostaviti sigurnim kanalom. Dužnost korisnika je voditi brigu o njenoj povjerljivosti i ne dijeliti je s drugim osobama.
U svrhu dostave jednokratne zaporke korisniku Banka će izvršitelju obrade dostaviti broj mobilnog telefona korisnika, a što je i preduvjet za realizaciju Verified by Visa usluge.

4.3. Ako pruženi podaci ne odgovaraju stvarnom stanju, tj. ne pripadaju korisniku, Banka može odbiti aktiviranje usluge. Završetkom postupka aktivacije, korisnik prihvaća Opće uvjete korištenja Verified by Visa usluge.

5. OPSEG USLUGE

5.1. Opis i opseg korištenja Verified by Visa usluge opisan je u Uputama objavljenima na internetskoj stranici Banke www.agrambanka.hr i Banka zadržava pravo izmjene Uputa bez prethodne najave. O izmjenama Uputa Banka korisnike obavještava na internetskoj stranici Banke.

5.2. Korisnik pristaje na izmjene usluga i nema pravo zahtijevati naknadu štete nastale uslijed izmjene usluga.

6. ODGOVORNOST ZA KORIŠTENJE VERIFIED BY VISA USLUGE

6.1. Završetkom postupka aktivacije, korisnik ovlašćuje Banku za čuvanje povjerljivih informacija proizašlih iz postupka registracije. Korisnik je dužan držati u tajnosti sve podatke potrebne za Verified by Visa uslugu, te prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale njihovim neovlaštenim korištenjem.

6.2. Korisnik je dužan odmah i neizostavno obavijestiti Banku o neovlaštenoj upotrebi navedenih podataka, te o drugim oblicima zlouporabe sustava kao i o svakom korištenju sustava koje nije definirano ili u skladu s Uputama.

6.3. Gubitak ili krađu kartice osnovni korisnik kartice dužan je odmah prijaviti na broj telefona kartične autorizacije EGCP d.o.o., Zagreb, broj 01 / 3078 699 ili Banci na broj 0800 / 24 24 00 s ciljem sprječavanja moguće zlouporabe. Navedeno je obvezno potvrditi i pisanim putem u poslovnici Banke.

6.4. Banka ne snosi odgovornost u slučaju nemogućnosti izvršenja transakcija uslijed greške korisnika.

6.5. Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost Verified by Visa usluge nastale kao posljedica tehničkih problema na računalnoj opremi, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava, problema na strani trgovca ili kao posljedica više sile.

7. REKLAMACIJE KORISNIKA USLUGE

7.1. Korisnik koristi uslugu na internetskim prodajnim mjestima na vlastitu odgovornost. Sve eventualne nesuglasice i sporove oko kvalitete i isporuke roba ili usluga, odnosno oko materijalnih ili pravnih nedostataka robe ili usluga, korisnik će riješiti isključivo na prodajnom mjestu.
Ako korisnik uputi reklamaciju prodajnom mjestu za robu ili usluge plaćene karticom, a prodajno mjesto temeljem opravdane reklamacije prihvati povrat robe ili usluga, odnosno storniranje ili smanjenje troška, Banka će isključivo po izričitoj pisanoj uputi prodajnog mjesta stornirati ili smanjiti trošak, te je obveza korisnika osigurati da prodajno mjesto izda takvu uputu.

7.2. Na sve reklamacije za neautorizirane platne transakcije i reklamacije za autorizirane platne transakcije korisnika kartice primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama – potrošačima i Opći uvjeti otvaranja i vođenja transakcijskog računa i obavljanja usluga platnog prometa za korisnike usluga – nepotrošače dostupni na internetskoj stranici Banke www.agrambanka.hr.

7.3. Korisnik usluge koji smatra da se Banka u svom poslovanju ne pridržava ovih Općih uvjeta, može uložiti prigovor.

7.4. Korisnik dostavlja prigovor u pisanom obliku, osobno u najbližu poslovnicu Banke, ili poštom na adresu Ulica grada Vukovara 74, 10000 Zagreb ili na e-mail adrese info.FO@agrambanka.hr (potrošači), tj. info.PO@agrambanka.hr (nepotrošači), uz navođenje identifikacijskog broja transakcije, te iznosa i datuma valute terećenja ili odobrenja transakcijskog računa.

Rok za podnošenje prigovora je 8 dana od dana primitka dokumenta, odnosno obavljene usluge.

Propisanim rokom odgovora smatra se dostava odgovora Banke u roku od 7 radnih dana, tj. najkasnije u roku od 15 kalendarskih dana od dana zaprimanja prigovora.

8. NAKNADE

8.1. Registracija i korištenje Verified by Visa usluge u potpunosti je besplatna.

9. OTKAZ USLUGE

9.1. Nakon prihvaćanja Općih uvjeta i aktivacije, korisnik može otkazati uslugu korištenja Verified by Visa usluge isključivo zahtjevom podnesenim u poslovnici Banke.

9.2. Kod izdavanja nove kartice prilikom redovne obnove ili zamjene zbog gubitka kartice - uslugu nije potrebno ponovno registrirati s novom karticom, ona se automatski obnavlja.

10. OBAVJEŠTAVANJE

10.1. Korisnik ima pravo reklamirati transakcije sukladno Općim uvjetima Banke o korištenju Visa kartice i Općim uvjetima Banke o korištenju Visa kredit kartice.

10.2. Korisnik Kartice dužan je obavještavati Banku o svim promjenama osobnih podataka (imenu, prezimenu, adresi) i financijskih podataka (radnom odnosu i dr.), koji mogu biti od utjecaja na uredno ispunjenje obveza nastalih korištenjem ove usluge.

11. RJEŠAVANJE SPOROVA

11.1. U svim sporovima koji bi mogli nastati između korisnika usluge 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.

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

11.3. Za rješavanje mogućih sporova iz Općih uvjeta korištenja Verified by Visa usluge koji se nisu mogli riješiti mirnim putem, mjesno je nadležan stvarno nadležni sud u sjedištu Banke, osim ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

12. ZAVRŠNE ODREDBE

12.1. Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta u skladu sa zakonskim propisima i-u 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 usluge najkasnije 2 mjeseca prije predloženog datuma početka primjene izmjene ili dopune pisanim putem ili putem svojih distribucijskih kanala.

12.2. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 15. 7. 2023. i primjenjuju se od 15. 7. 2023. godine.