Opći uvjeti poslovanja za izdavanje i korištenje Visa charge kartice za fizičke osobe

1. UVODNE ODREDBE

Ovim Općim uvjetima poslovanja za izdavanje i korištenje Visa charge kartice za fizičke osobe (dalje u tekstu: Opći uvjeti) uređuje se ugovorni odnos između Agram banke d.d. i fizičke osobe, korisnika Visa charge kartice (dalje u tekstu: Kartica) u vlasništvu Banke.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima poslovanja s klijentima / potrošačima, Općim uvjetima korištenja Verified by Visa de usluge Agram banke, Odlukom o visini naknada za usluge Banke, Pravilnikom o tekućim i žiro računima građana 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.

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

Visa charge kartica – međunarodna kreditna kartica s prepoznatljivim vizualnim obilježjima branda Visa (dalje u tekstu: Kartica). Banka je izdaje osnovnom korisniku i na njegov zahtjev, dodatnom korisniku, a koja je bezgotovinsko sredstvo plaćanja koje korisniku kartice omogućava plaćanje robe i usluga na prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu, kao i podizanje gotovine na isplatnim mjestima u zemlji i inozemstvu koja nose oznaku prihvata Visa, a kod koje se ukupan iznos dugovanja nastalog korištenjem u okviru obračunskog razdoblja podmiruje u određenom roku po završetku obračunskog razdoblja.
Osnovna kartica – kartica koja se izdaje osnovnom korisniku na način definiran ovim Općim uvjetima.
Dodatna kartica – kartica koja se izdaje dodatnom korisniku na zahtjev osnovnog korisnika na način definiran ovim Općim uvjetima.
Korisnik kartice – potrošač, fizička, poslovno sposobna osoba, koja u transakcijama obuhvaćenim ovim Općim uvjetima djeluje izvan gospodarske djelatnosti i slobodnog zanimanja, a kojoj Banka odobrava izdavanje Visa charge kartice s ispisanim njezinim imenom na kartici. Taj pojam se odnosi na osnovnog i dodatnog korisnika.
Osnovni korisnik kartice – fizička osoba kojoj je na njezin zahtjev izdana osnovna Visa kartica s ispisanim njezinim imenom na kartici, pri čemu je osnovni korisnik privatni korisnik koji djeluje u svojstvu potrošača. Na zahtjev osnovnog korisnika izdaje se kartica drugoj osobi kao dodatnom korisniku.
Dodatni korisnik kartice – fizička osoba kojoj je na zahtjev osnovnog korisnika izdana dodatna Visa kartica s ispisanim njezinim imenom na kartici, pri čemu je dodatni korisnik privatni korisnik koji djeluje u svojstvu potrošača.
Izdavanje kreditne kartice – pružatelj računa (Banka) izdaje platnu karticu koja je povezana s računom za plaćanje potrošača. Ukupan iznos transakcija izvršenih putem kartice u ugovorenom razdoblju skida se u cijelosti ili djelomično s računa za plaćanje potrošača na ugovoreni datum. Ugovorom sklopljenim između pružatelja i potrošača te ovim Općim uvjetima poslovanja utvrđuje se hoće li se potrošaču obračunati kamate na pozajmljeni iznos.

Limit potrošnje – ukupan dozvoljeni iznos potrošnje osnovnog i svih dodatnih korisnika koje je osnovni korisnik odredio, u okviru jednog obračunskog razdoblja. Limit potrošnje umanjuje se za iznos svakog troška učinjenog karticom te za iznos naknada.
Obračunsko razdoblje – vremensko razdoblje između izdavanja 2 računa/izvatka, koje traje mjesec dana.
Dan dospijeća troškova – dan koji je osnovni korisnik kartice naveo u pristupnici kao dan dospijeća troškova učinjenih korištenjem kartice. Dospijeće troškova je točno na naznačeni dan neovisno o tome je li to radni ili neradni dan.
Troškovi – svi iznosi transakcija nastali korištenjem kartice u obračunskom razdoblju za koje se tereti račun korisnika kartice, uključivo troškovi upisnine, godišnje članarine, naknade, kao i svi drugi troškovi koji nastanu vezano za korištenje kartice.
Obavijest o učinjenim troškovima – pisana obavijest Banke osnovnom korisniku o svim iznosima transakcija nastalih korištenjem osnovne i dodatne kartice u obračunskom razdoblju za koje se tereti račun korisnika kartice, uključivo s troškovima upisnine, godišnje članarine, naknade, kao i svi drugih troškova koji nastanu vezano za korištenje kartice.
Dnevni limit potrošnje – u okviru odobrenog limita potrošnje dozvoljeni dnevni iznos potrošnje za plaćanje roba i usluga i podizanje gotovine o kojem Banka obavještava korisnika u pisanom obliku prilikom podizanja kartice.
Račun za podmirenje obveza po kartici – transakcijski tekući račun otvoren kod Banke s kojeg se, temeljem trajnog naloga korisnika izdanog Banci, podmiruju svi troškovi učinjeni korištenjem kartice osnovnog i svih dodatnih Korisnika.
Pristupnica – zahtjev fizičke osobe za izdavanjem kartice te ujedno potvrda da prihvaća ove Opće uvjete, koja sadrži njezine osobne podatke, podatke o zaposlenju i potvrdu poslodavca, ostale financijske podatke, način podmirenja računa i podatke za dodatnog korisnika kartice ako će on postojati, a koji zahtjev Banka prihvaća ili ne prihvaća. Prihvatom od strane Banke zasniva se ugovorni odnos između korisnika kartice i Banke.
Prodajno mjesto – mjesto prodaje robe i/ili usluga primatelja plaćanja na kojem se prihvaća kartica kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga.
Bankomat – samoposlužni uređaj za isplatu gotovine te provjeru stanja na transakcijskom računu korisnika.
PIN (Personal Identification Number) – osobni tajni identifikacijski broj osnovnog, odnosno dodatnog Korisnika kartice, koji služi za njihovu identifikaciju na bankomatu ili EFT-POS uređaju i poznat je isključivo svakom od njih. Ne smije biti dostupan trećim osobama.
EFT-POS uređaj – elektronički uređaj na prodajnom mjestu namijenjen izvršenju platnih transakcija plaćanja robe i usluga i podizanje gotovine. Ovisno o sustavu, može zahtijevati autorizaciju PIN-om.
Samoposlužni uređaj – elektronički uređaj namijenjen izvršavanju platnih transakcija plaćanja roba i usluga na kojem se transakcije provode uz prisutnost kartice i identifikaciju korisnika na način uvjetovan od strane samog samoposlužnog uređaja.
Kontakt adresa – adresa koju je Klijent dostavio Banci kao adresu za dostavu svih dopisa, obavijesti, izvještaja i reklamnih materijala. Ako Klijent nije dostavio Banci kontakt adresu, Banka će sve obavijesti Klijentu slati na adresu prebivališta ili na adresu boravišta ako Klijent to izričito zatraži.

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. IZDAVANJE KARTICE

4.1. Podnositelj zahtjeva za izdavanjem kartice dostavlja popunjeni i potpisani zahtjev/ pristupnicu Banci.

4.2. Kartica se može izdati podnositelju zahtjeva/pristupnice za kojeg Banka ocijeni da ispunjava uvjete za izdavanje kartice.

4.3. Podnositelj zahtjeva/pristupnice mora imati otvoren tekući račun u eurima u Banci na koji će mu pristizati redoviti mjesečni priljevi. Ako isti neće pristizati na tekući račun u eurima, uz tekući račun u eurima podnositelj zahtjeva/pristupnice mora imati u Banci oročen depozit koji će se vezati uz karticu.

4.4. Ako se izdavanje kartice traži temeljem priljeva na tekući račun koji predstavlja redovnu mjesečnu plaću, zahtjev/pristupnica mora biti ovjerena od strane poslodavca.

4.5. Potpisom zahtjeva/pristupnice podnositelj zahtjeva za izdavanjem kartice prihvaća ove Opće uvjete, kao i Opće uvjete poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama/potrošačima te Opće uvjete poslovanja s građanima.

4.6. Ugovor o izdavanju i korištenju Visa charge kartice
zaključen je prihvatom zahtjeva/pristupnice podnositelja od strane Banke.

4.7. Korisnik kartice se obvezuje u roku od 3 mjeseca preuzeti karticu, u protivnom, zbog sigurnosnih razloga, Banka istu može poništiti.

4.8. Kartica se koristi za plaćanje roba i usluga na prodajnom mjestu ili putem interneta, te za podizanje gotovine.

4.9. Kartica glasi na ime, neprenosiva je i izdaje se na razdoblje od 2 godine.

4.10. Na zahtjev osnovnog korisnika kartice, Banka može drugoj osobi izdati dodatnu karticu u svojstvu dodatnog korisnika. Osnovni korisnik kartice može zatražiti izdavanje do 2 dodatne kartice.

4.11. Banka korisniku kartice obvezno dostavlja i PIN. Korisnik kartice ne smije odavati PIN, zapisivati ga na karticu, ostale dokumente i u mobitel. Korisnik kartice dužan je obavijest o PIN-u, zbog sigurnosnih razloga, po primitku uništiti.

4.12. Ako Banka ne otkaže pravo na korištenje kartice najmanje 2 mjeseca prije isteka roka valjanosti, a korisnik kartice najmanje 45 dana prije, kartica će biti automatski obnovljena za sljedeće vremenski isto razdoblje.

4.13. Korisnik kartice je obvezan priopćiti Banci svaku promjenu podataka sadržanih u pristupnici istom kada se promjena dogodi.

4.14. Odredbe ovih Općih uvjeta odnose se na osnovnog i dodatnog korisnika.

4.15. Banka može od podnositelja zahtjeva/pristupnice zatražiti i dodatne podatke i dokumentaciju koju nije u obvezi vratiti te obaviti provjeru podataka.

4.16. Odluku o izdavanju kartice i visini odobrenog iznosa limita potrošnje donosi Banka, bez obveze obrazloženja svoje odluke podnositelju zahtjeva/pristupnice.

5. LIMIT POTROŠNJE

5.1. Limit potrošnje je ukupan dozvoljen iznos potrošnje korisnika kartice i svih dodatnih korisnika, ako su određeni od strane korisnika kartice kao osnovnog korisnika, u okviru jednog obračunskog razdoblja. Obračunsko razdoblje je vremensko razdoblje između izdavanja 2 računa/izvatka koje traje mjesec dana.

5.2. Visina odobrenog limita potrošnje promjenjiva je te je Banka može naknadno smanjivati tijekom trajanja ugovornog odnosa, ovisno o riziku, bonitetu, financijskoj sposobnosti i urednosti poslovanja korisnika kartice, o čemu ga Banka obavještava pisanim putem.

5.3. Na pisani zahtjev korisnika kartice Banka može povisiti, ili vratiti iznos smanjenog limita potrošnje, ako korisnikov bonitet i financijska sposobnost trajnije porastu.

5.4. U cilju dodatne sigurnosti korisnika kartice, Banka, u okviru dozvoljenog limita potrošnje, propisuje maksimalno dozvoljene dnevne limite potrošnje za korištenje kartice za plaćanje roba i usluga i za podizanje gotovine. O maksimalno dozvoljenom dnevnom limitu potrošnje Banka obavještava korisnika u pisanom obliku prilikom uručenja kartice.

5.5. Raspoloživ limit potrošnje umanjuje se za sve troškove nastale korištenjem kartice u jednom obračunskom razdoblju, uključujući troškove

upisnine, godišnje članarine, naknade i sve druge troškove koji su nastali korištenjem kartice. Podmirenjem obveza po kartici, limit potrošnje se obnavlja.

5.6. Korisnik kartice smije koristiti karticu samo u okviru odobrenog limita potrošnje.

6. NAMJENA I NAČIN KORIŠTENJA KARTICE

6.1. Kartica, osnovna ili dodatna, je instrument u vlasništvu Banke, i koristi se na ovlaštenim prodajnim mjestima za kupovinu roba i usluga, za podizanje gotovine na bankomatima i na EFT-POS terminalima te za obavljanje ostalih dozvoljenih usluga u zemlji i inozemstvu u skladu s domaćim i međunarodnim propisima.

6.2. Kartica glasi na ime i nije prenosiva. Korisnik kartice čije je ime otisnuto na kartici jedini može koristiti karticu, i to do isteka roka valjanosti kartice. Korisnik kartice ovlašten je koristiti karticu, uz uvjet urednog podmirenja dospjelih obveza nastalih korištenjem kartice.

6.3. Osnovni korisnik kartice snosi sve troškove učinjene osnovnom karticom i karticama dodatnih korisnika.

6.4. Korištenje kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na kartici smatra se zlouporabom kartice te može imati za posljedicu trajnu uskratu prava korištenja kartice i njezino oduzimanje. Kartica se ne smije koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući kupnju proizvoda i usluga koji su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se korisnik kartice nalazi u trenutku transakcije. Korisnik kartice snosi svu odgovornost za slučaj nezakonite kupnje karticom.

6.5. Pri korištenju kartice korisnik ne smije dopustiti da kartica izađe iz njegovog vidokruga, a ako to ipak učini, čini to na vlastiti rizik i sam snosi odgovornost za moguću zlouporabu kartice.

6.6. 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 samoposlužnog 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
- u slučaju plaćanja roba i usluga preko interneta, korisnik kartice mora izbjegavati plaćanje preko neprovjerenih internetskih stranica kao i voditi računa da se plaćanje obavlja isključivo putem računala koje posjeduje adekvatnu zaštitu od virusa ili drugih opasnih programa.

6.7. Korisnik kartice prihvaća da, pri korištenju kartice, PIN utipkan i provjeren na bankomatu ili EFT-POS terminalu, kao i korištenje beskontaktne kartice na bankomatu ili EFT-POS terminalu bude isključiva i nedvojbena potvrda o obavljenoj usluzi prilikom terećenja korisnika kartice.

6.8. Beskontaktno plaćanje i podizanje gotovine na bankomatima

6.8.1. Banka izdaje kartice s mogućnošću beskontaktnog plaćanja i podizanja gotovine na bankomatima i one na sebi imaju otisnutu pripadajuću oznaku beskontaktnog plaćanja.

6.8.2. Korisnik na prodajnom mjestu/bankomatu odabire želi li ostvariti plaćanje/podizanje gotovine karticom kontaktno (umetanjem ili provlačenjem kartice na EFT-POS

uređaju/bankomatu) ili beskontaktno (prislanjanjem kartice na EFT-POS uređaj/bankomat ako je usluga omogućena).

6.8.3. Maksimalan iznos transakcije koja nastane beskontaktnim plaćanjem karticom Banke, a za koju nije potrebna potvrda PIN-om, ovisi o zemlji terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće.

6.8.4 Pri podizanju gotovine s bankomata na isplatnom mjestu korisnik može podizati gotovinu bez korištenja PIN-a do iznosa koji Banka dozvoljava sukladno propisanim limitima i s korištenjem PIN-a preko navedenog iznosa.

6.8.5. Banka zadržava pravo, prije izvršenja određenih beskontaktnih platnih transakcija koje su opisane u prethodnom stavku i u slučajevima kada smatra da je to potrebno, od korisnika zatražiti autorizaciju određene beskontaktne platne transakcije i pripadajućim PIN-om.

6.8.6. Prodajna mjesta nemaju obvezu izdavanja potvrde (slipa) za realizirane beskontaktne platne transakcije i ako korisnik želi dobiti potvrdu (slip) može od prodajnog mjesta zatražiti izdavanje.

7. PODMIRENJE OBVEZA PO KARTICI

7.1. Naplata svih transakcija učinjenih karticama, kao i pripadajućih naknada obračunava se u eurima. Za sve transakcije učinjene karticom u inozemstvu, a ukoliko nije drugačije definirano propisom koji uređuje kartična plaćanja u Republici Hrvatskoj ili pravilima Visa, Banka će iznos transakcije iskazan u stranoj valuti preračunati u eure na sljedeći način: Visa će po referentnom tečaju preračunati izvorni iznos u EUR, a iz tog iznosa eurska protuvrijednost se izračunava po prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke na dan obrade pristigle transakcije. Eventualni povrat sredstava na karticu odobrava se u valuti prema odabiru Banke.

7.2. Zbog višekratnog mijenjanja referentnog tečaja od strane Visaa, mogući su različiti tečajevi za transakcije provedene u istom danu, u istoj valuti. Ovisno o tome gdje je transakcija napravljena ista može prolaziti kroz nekoliko preračunavanja valuta po nekoliko različitih tečajeva na koje Banka nema utjecaja. Preračunavanja valuta se rade na strani Vise po tečajnim listama koje određuje Visa temeljem svojih poslovnih pravila. Korisnik kartice dnevne tečajeve Visa može pronaći na njihovoj internetskoj stranici ili informacije o istima zatražiti od Banke.

7.3. Za sva plaćanja ili podizanje gotovine unutar Europskog gospodarskog prostora, a kod kojih se valuta razlikuje od izvorne valute računa Korisnika, Banka će na Korisnikov registrirani broj mobitela u obliku SMS poruke poslati promptnu obavijest o originalnom iznosu i valuti navedene transakcije kao i o preračunatom iznosu terećenja, upotrjebljenom tečaju konverzije, te njegovom odstupanju od tečaja Europske središnje banke. Navedeni iznos terećenja prikazan u obavijesti može se u manjoj mjeri razlikovati od stvarnog iznosa terećenja, a zbog moguće razlike u tečaju na dan autorizacije i na dan terećenja. Za sva takva plaćanja ili podizanja gotovine, Banka će jednom mjesečno, na ugovoreni način, dodatno izvješćivati Korisnika o gore navedenim podacima. Usluga slanja ovakvih obavijesti ne podliježe dodatnoj naknadi, a klijent uslugu primanja SMS poruka može u svakom trenutku otkazati.

7.4. O svim učinjenim troškovima do dana obračuna po osnovnoj i dodatnim karticama Banka osnovnom korisniku kartice šalje račun/izvadak o učinjenim troškovima obračunskog razdoblja od mjesec dana.
7.5. Obračunsko razdoblje od jednog mjeseca računa se od 2. (drugog) dana u tekućem mjesecu do 1. (prvog) dana u idućem mjesecu, ili od 11. (jedanaestog) dana u tekućem mjesecu do 10. (desetog) dana u idućem mjesecu, ili od 21. (dvadeset i prvog) dana u tekućem mjesecu do 20. (dvadesetog) dana u idućem mjesecu, ovisno o tome kako je korisnik kartice naveo u zahtjevu/pristupnici.

7.6. Dospijeće plaćanja po računu/izvatku nastupa osmog dana od posljednjeg dana obračunskog razdoblja.

7.7. Učinjeni troškovi po kartici podmiruju se s tekućeg računa u eurima osnovnog korisnika temeljem suglasnosti koju je dao Banci na pristupnici.

7.8. Osnovni korisnik obvezuje se na dan dospijeća plaćanja osigurati sredstva na svom

tekućem računu u eurima u iznosu koji je dostatan za podmirenje svih obveza navedenih u računu/izvatku.

7.9. Ako na tekućem računu nema sredstava, ili ih nema u iznosu koji je dovoljan za podmirenje računa/izvatka, osnovni korisnik kartice prihvaća da Banka, bez prethodne obavijesti, tereti njegov tekući račun u eurima za iznos dospjelog duga, sve dok se isti ne naplati u cijelosti. U navedenom slučaju Banka može blokirati karticu i ukinuti limit potrošnje sve dok se dug u cijelosti ne naplati.

7.10. Osnovni korisnik kartice ovlašćuje Banku da, bez ikakve njegove daljnje suglasnosti i obavijesti, može dospjeli, a nepodmireni dug naplatiti sa svih njegovih a vista računa koji se vode u Banci.

7.11. Osnovni korisnik kartice ovlašćuje Banku da svoje dospjele tražbine s osnova korištenja kartice od strane njega i dodatnih korisnika svojom izjavom o prijeboju prebije s bilo kojom njegovom tražbinom prema Banci, uključujući sve eurske, devizne i štedne a vista račune koje on ima kod Banke, a da za to Banka ne mora dobiti njegovu posebnu suglasnost.

7.12. Banka može u bilo kojem trenutku zatražiti od korisnika izdavanje instrumenata osiguranja za obveze korisnika prema Banci. Korisnik je dužan u roku koji odredi Banka, dostaviti tražene instrumente osiguranja te je suglasan da se dostavljeni instrumenti osiguranja mogu koristiti za podmirenje bilo koje obveze korisnika prema Banci nastale s osnova korištenja kartice.

7.13. Za sve troškove nastale korištenjem kartice dodatnog korisnika odgovoran je osnovni korisnik.

7.14. Izvadci – Obavijesti o učinjenim troškovima u obračunskom razdoblju osnovnom korisniku kartice Banka šalje pisanim putem na kontakt adresu.

7.15. Ako osnovni korisnik kartice u tekućem mjesecu ne primi račun/izvadak za obračunsko razdoblje, može se obratiti Banci radi njegovog uručenja, jer se u protivnom, isti smatra uredno uručenim.

8. KORISNIKOVA AUTORIZACIJA PLATNE TRANSAKCIJE I NJEZIN OPOZIV

8.1. Ako prodajno mjesto, zbog specifičnog načina prihvata kartice, ne izdaje potvrdu o transakciji (slip) (npr. internetska trgovina, telefonske narudžbe, beskontaktno plaćanje, plaćanje cestarine i sl.), Korisnik je dužan snositi troškove platne transakcije koju je autorizirao unosom PIN-a, ili unosom korisničkog imena i lozinke potrebne za korištenjem online usluga, ili predajom kartice djelatniku prodajnog mjesta ili njezinim korištenjem na prodajnom mjestu primjenom uređaja koji prislanjanjem ili povlačenjem evidentira prihvat kartice kao sredstva bezgotovinskog plaćanja roba i usluga, ili plaćanjem računa koji sadržava iznos platne transakcije bez osporavanja platne transakcije.

8.2. Pri podizanju gotovine s bankomata na isplatnom mjestu korisnik je dužan unijeti svoj PIN, ili prisloniti svoju beskontaktnu karticu ako to bankomat omogućava te je dužan primjerak potvrde o transakciji zadržati za sebe. Elektronički podaci o transakciji podizanja gotovine koji su autorizirani:

- PIN-om (kontaktne i beskontaktne kartice)
- beskontaktnom karticom bez korištenja PIN-a (do iznosa koji Banka dozvoljava skladno propisanim limitima)

i koji su dostavljeni Banci od strane isplatitelja, smatraju se nalogom korisnika za izvršenje platne transakcije koja je inicirana od strane primatelja plaćanja.
Korisnik kartice ne može opozvati suglasnost za izvršenje platne transakcije nakon što je istu dao.

9. UPISNINA, ČLANARINE, NAKNADE

9.1. Visina upisnine, članarine, naknada i drugih troškova za osnovnog i dodatnog korisnika propisana je Odlukom o visini naknada za usluge Banke.

9.2. Za isplatu gotovine na bankomatima i drugim isplatnim mjestima Banka naplaćuje naknadu sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

10. PRESTANAK UGOVORA, USKRATA PRAVA UPORABE KARTICE

10.1. Korisnik kartice može otkazati Ugovor o izdavanju i korištenju Visa charge kartice bez naknade u svakom trenutku uz otkazni rok od jednog mjeseca. Korisnik kartice otkazuje Ugovor u pisanom obliku na adresu Banke ili neposredno u poslovnici Banke uz uvjet povrata kartice osnovnog i dodatnih korisnika.

10.2. U slučaju otkaza Ugovora od strane korisnika sva potraživanja Banke s osnova korištenja kartice dospijevaju u cijelosti na naplatu danom isteka otkaznog roka.

10.3. Banka može korisniku kartice otkazati Ugovor o izdavanju i korištenju Visa charge kartice, o čemu ga je dužna obavijestiti u pisanom obliku preporučeno poštom najmanje 2 mjeseca prije datuma kojeg je odredila kao datum otkaza.

10.4. U slučaju otkaza Ugovora od strane Banke, sva potraživanja Banke s osnova korištenja kartice dospijevaju u cijelosti na naplatu danom koji je Banka navela u obavijesti o otkazu.

10.5. U slučaju otkaza Ugovora o izdavanju i korištenju Visa charge kartice, bez obzira na ugovornu stranu koja je otkazala ugovor, korisnik kartice ima pravo na povrat godišnje članarine za svoju i sve dodatne kartice za razdoblje za koje je članarina više podmirena.

10.6. Banka može jednostranom izjavom raskinuti Ugovor o izdavanju i korištenju Visa charge kartice u sljedećim slučajevima:

- ako korisnik krši odredbe ovih Općih uvjeta
- ako je korisnik pri sklapanju ugovora dao Banci neistinite osobne ili druge podatke relevantne za sklapanje ugovora
- ako korisnik u izvršavanju odredbi ugovora postupa protivno propisima, uobičajenim normama ponašanja ili moralu
- ako po ocjeni Banke nastupe okolnosti koje mogu negativno utjecati na sposobnost korisnika kartice da uredno izvršava svoje obveze
- ako se značajno poveća rizik da korisnik kartice neće moći ispunjavati svoje obveze s osnova korištenja kartice (smanjeni ili neuredni priljevi na tekući račun, prestanak redovitih mjesečnih priljeva na tekući račun)
- u slučaju smrti korisnika kartice.

10.7. U slučaju jednostrane izjave o raskidu od strane Banke, sva potraživanja Banke s osnova korištenja kartice dospijevaju u cijelosti na naplatu danom koji je Banka odredila u izjavi o raskidu.

10.8. Banka će prije jednostrane izjave o raskidu Ugovora poduzeti prethodne mjere naplate dospjelih neplaćenih obveza s osnova korištenja kartice putem slanja obavijesti i opomena zbog neurednog poslovanja po tekućem računu, uz naplaćivanje naknade za iste sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

10.9. Nakon jednostrane izjave o raskidu Ugovora, Banka će pokrenuti ovrhu radi prisilne naplate dospjelih neplaćenih obveza.

10.10. Korisnik može raskinuti Ugovor o izdavanju i korištenju Visa charge kartice u slučaju da Banka povrijedi bilo koju svoju obvezu iz ugovora i takvu povredu ne otkloni u roku od 7 radnih dana od dana prijema pisane obavijesti upućene od strane korisnika o povredi obveze i opisu povrede.

10.11. U slučaju raskida ugovora od strane korisnika sva potraživanja Banke s osnova korištenja kartice dospijevaju u cijelosti na naplatu 7. (sedmog) radnog dana, ako Banka, po mišljenju korisnika, nije u navedenom roku otklonila povredu koja je navedena kao razlog raskida.

10.12. Banka može blokirati karticu, odnosno onemogućiti njezino daljnje korištenje zbog razloga koji se odnose na sigurnost platnog prometa, koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje kartice, odnosno korištenje kartice s namjerom prijevare, ili koji se odnose na značajno povećanje rizika da korisnik kartice neće moći ispunjavati svoje obveze plaćanja.

10.13. Banka će prije svoje namjere blokiranja kartice obavijestiti korisnika kartice o namjeri i razlozima blokiranja kartice kad god je to moguće, a ako nije moguće prije, obavijestit će ga odmah nakon blokiranja, osim ako bi davanje takve obavijesti bilo protivno objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili zakonu.

10.14. U slučaju blokiranja kartice korisnik kartice dužan je podmiriti sve obveze nastale korištenjem kartice do blokade. Banka će deblokirati blokiranu karticu kada se uklone razlozi blokade.

10.15. Osnovni korisnik može opozvati pravo korištenja kartice dodatnom korisniku. O tome je dužan obavijestiti Banku u pisanom obliku uz uvjet povrata kartice dodatnog korisnika. Banka će na pisani zahtjev osnovnog korisnika i uz povrat kartice dodatnog korisnika bez odgađanja blokirati karticu dodatnog korisnika.

10.16. Kod otkaza ugovora i blokiranja kartice Banka osnovnom korisniku naplaćuje naknadu sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

11. OBAVJEŠTAVANJE

11.1. O visini odobrenog limita potrošnje, iznosu troškova koje je potrebno podmiriti do datuma dospijeća, datumu dospijeća plaćanja, iznosu i visini zatezne kamate, naknadama i ostalim informacijama vezanim uz korištenje kartice Banka obavještava osnovnog korisnika jednom mjesečno pisanim putem ili putem svojih distribucijskih kanala, odnosno na način koji je on naveo u zahtjevu/pristupnici.

11.2. Svi podaci navedeni u izvadcima i ostalim pisanim obavijestima, obvezujući su.

11.3. 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 kartice.

11.4. Osnovni i dodatni korisnik kartice dužni su Banci pisanim putem prijaviti promjenu adrese navedene na pristupnici, kao i promjenu adrese za dostavu izvatka, u protivnom, svi izvadci kao i druga pismena te obavijesti o PIN-u, smatrat će se primljenim.

12. GUBITAK I KRAĐA KARTICE

12.1. Osnovni korisnik kartice snosi sav rizik, materijalnu i kaznenu odgovornost za zlonamjerno i neovlašteno korištenje kartice, kako svoje, tako i kartice dodatnog korisnika.

12.2. Gubitak ili krađu kartice osnovni korisnik kartice dužan je 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. Navedeno je obvezno potvrditi i pisanim putem na poslovnicu Banke. Gubitak ili krađu kartice potrebno je prijaviti i policiji i o tome obavijestiti Banku.

12.3. Ako korisnik karticu nakon prijave pronađe, ne smije je koristiti, već je dužan vratiti je Banci. U protivnom, troškove nastale korištenjem naknadno pronađene kartice snosi korisnik kartice.

12.4. Osnovni korisnik kartice u cijelosti odgovara za troškove proizašle iz transakcija.

12.5. Trošak izdavanja nove, odnosno zamjenske kartice i PIN-a snosi korisnik kartice u visini određenoj Odlukom o visini naknada za usluge Banke.

13. OBNAVLJANJE KARTICE

13.1. Kartica glasi na ime, neprenosiva je i Banka je izdaje s rokom valjanosti naznačenim na prednjoj strani kartice. Kartica je valjana do posljednjeg dana u mjesecu u godini naznačenom na kartici.

13.2. Ako Banka ne otkaže pravo na korištenje kartice najmanje 2 mjeseca prije isteka roka valjanosti postojeće kartice, a korisnik kartice najmanje 45 dana prije, Banka izdaje novu karticu s novim rokom valjanosti. Kartica kojoj je istekao rok valjanosti ne smije se koristiti. U tom slučaju korisnik je treba prerezati i uništiti.

14. REKLAMACIJE KORISNIKA KARTICE

14.1. Korisnik koristi karticu na bankomatu i isplatnim mjestima na vlastitu odgovornost.

14.2. 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.

14.3. Na reklamacije za neautorizirane platne transakcije i reklamacije za autorizirane platne transakcije korisnika kartice primjenjuju se odredbe Općih uvjete poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama/potrošačima.

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

14.5. Ako 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 odgovarajućoj organizacijskoj jedinici ili 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 ili
- na e-mail adresu prigovori@agrambanka.hr ili info.FO@agrambanka.hr
- putem obrasca na internetskoj stranici: www.agrambanka.hr/prigovori-i-pohvale
- na telefaks broj: +385 (1) 6116 466.

14.6. Rok za podnošenje prigovora je 8 dana od dana primitka dokumenta, odnosno obavljene usluge. Banka je dužna odgovoriti na prigovor u roku od 7 radnih dana od dana zaprimanja prigovora.

14.7. Prigovor se može uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci.

14.8. Sve reklamacije u vezi s kvalitetom roba i usluga plaćenih karticom, korisnik kartice rješava na prodajnom mjestu.

14.9. 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
- postoji prijevarna namjera korisnika kartice.

15. IZVANSUDSKO I SUDSKO RJEŠAVANJE SPOROVA

15.1. 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.

15.2. Nagodba koja se sklopi u postupku mirenja pred Centrom za mirenje Hrvatske gospodarske komore ima svojstvo ovršne isprave. Za rješavanje mogućih sporova iz Ugovora o izdavanju i korištenju Visa charge kartice 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.

16. IZMJENE I DOPUNE OVIH OPĆIH UVJETA

16.1. 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 kartice najkasnije 2 mjeseca prije predloženog datuma početka primjene izmjene ili dopune pisanim putem na kontakt adresu ili putem svojih distribucijskih kanala.

16.2. 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 ovih Općih uvjeta, dužan je karticu (osnovnu i dodatne) prerezati i odmah vratiti Banci. U tom slučaju korisniku kartice dospijevaju na naplatu, u cijelosti, sve tražbine Banke po osnovnoj i dodatnim karticama koje je dužan podmiriti u roku od 30 dana od dana slanja pisane obavijesti.

17. ZAVRŠNE ODREDBE

17.1. Uz ove Opće uvjete za izdavanje i korištenje Visa charge kartice primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkih osoba/potrošača, te Opći uvjeti poslovanja s klijentima/potrošačima, te 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.

17.2. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 15.07.2023. i primjenjuju se od 15.07.2023. godine.