

## OPĆA PRAVILA I UVJETI ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE PREPAID KARTICE HYPO ALPE- ADRIA-BANK d.d.

### Značenje pojedinih pojmova korištenih u Općim pravilima i uvjetima

#### **Banka**

Hypo Alpe-Adria-Bank d.d., Zagreb

#### **Poklon Kartica**

MasterCard Unembossed Prepaid kartica koju Banka izdaje korisniku kartice. Kartica nije obnovljiva, ne glasi na ime, datum važenja otisnut je na kartici.

#### **Prepaid kartica za Mlade i Prepaid kartica za Odrasle**

MasterCard Unembossed Prepaid kartica koju Banka izdaje korisniku kartice, glasi na ime, uz mogućnost ponovne nadoplate, s datumom važenja otisnutim na kartici i uz mogućnost obnavljanja kartice.

#### **Zamjenska kartica**

Kartica koja se izdaje korisniku kartice u zamjenu za izgubljenu, ukradenu, oštećenu karticu ili zbog promjene osobnih podataka.

#### **Podnositelj zahtjeva**

Fizička osoba koja na šalteru Banke zatraži izdavanje kartice i izvrši uplatu.

#### **Korisnik kartice**

Fizička osoba kojoj je izdana kartica i čije je ime otisnuto na kartici odnosno ako se radi o Poklon kartici, osoba koja je u posjedu kartice.

#### **Bankomat**

Samouslužni uređaj za isplatu gotovine.

#### **Prodajno mjesto**

Prodavatelj koji je sklopio Ugovor o prihvatu kartice za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga.

#### **EFT POS (Point of sale)**

Terminal na prodajnom mjestu preko kojeg se transakcije provode elektronskim putem.

#### **PIN (Personal identification number)**

Tajni osobni identifikacijski broj korisnika kartice koji služi za identifikaciju korisnika kartice na bankomatu ili EFT POS-u.

#### **Izdavanje kartice**

Kartica se može izdati svakoj punoljetnoj, poslovno sposobnoj fizičkoj osobi, rezidentu ili nerezidentu Republike Hrvatske, te osobama mlađima od 18 godina uz pismenu suglasnost roditelja ili staratelja odnosno zakonskih skrbnika.

Za izdavanje kartice Banka naplaćuje naknadu sukladnu Odluci o naknadama za usluge Banke.

Kartica se izdaje na temelju uplate Podnositelja zahtjeva obavljene na šalterima Hypo Alpe-Adria-Bank d.d. Podnositelj zahtjeva predaje Pristupnicu za karticu u poslovnicu Banke.

Potpisom Pristupnice Podnositelj zahtjeva jamči za točnost podataka navedenih u Pristupnici.

Podnositelj zahtjeva dopušta Banci da provjeri sve podatke navedene u Pristupnici kao i da prikupi eventualno potrebne dodatne informacije o njemu. Ukoliko je Korisnik kartice osoba mlađa od 18 godina uz popunjenu pristupnicu potrebna je i pismena suglasnost kako je gore navedeno.

Po izvršenoj uplati poklon kartica se klijentu uručuje u poslovnicu zajedno s pripadajućim PIN-om.

Prepaid kartice za Mlade i Prepaid kartice za Odrasle koje imaju mogućnost ponovnih uplata podižu se u poslovnicu nakon što klijent dobije PIN na adresu navedenu u Pristupnici.

U slučaju da Podnositelj zahtjeva odustane od izdavanja kartice u vremenu od kada mu je zahtjev odobren i kada se kartica izradi, dužan je Banci nadoknaditi sve troškove nastale u postupku izdavanja kartice.

Korisnik kartice je dužan po primitku kartice istu odmah potpisati kemijskom olovkom. Nepotpisana kartica nije važeća. Korisnik kartice snosi sav rizik i posljedice u slučaju nepotpisivanja kartice.

#### **Obnavljanje kartice**

Rok valjanosti kartice naveden je na kartici. Korisnik kartice može koristiti karticu samo do roka koji je na njoj naznačen.

Karticu čiji je rok valjanosti istekao, korisnik kartice mora uništiti (prerezati) i baciti.

Poklon kartice se ne obnavljaju.

Prepaid Kartice za Mlade i Prepaid kartice za Odrasle obnavljaju se mjesec dana prije isteka datuma navedenog na kartici. Obnovljenu karticu klijent može podići u poslovnicu Banke.

Ako klijent ne otkaže karticu najmanje 60 dana prije isteka kartice ista će mu biti obnovljena.

Karticu kojoj je istekao rok valjanosti dužan je prerezati i baciti.

Za troškove ponovne izrade kartice korisnik će biti terećen sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke.

#### **Korištenje kartice**

Prepaid kartica za Mlade i Prepaid kartica za Odrasle nije prenosiva na drugu osobu i može je koristiti isključivo korisnik kartice čije je ime otisnuto na kartici.

Poklon kartice su prenosive i može ih koristiti osoba koja je u posjedu kartice.

Korisnik kartice može karticu upotrijebiti za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga na svim prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu koja imaju istaknute Maestro/MasterCard oznake.

Kartica se može koristiti i za podizanje gotovine u domicilnoj valuti na svim bankomatima i kod svih banaka u zemlji i inozemstvu koji imaju istaknute Maestro/MasterCard oznake.

Isplata gotovine dopuštena je u okviru posebnih dnevnih i četverodnevni limitima koje propisuje Banka u Odluci o naknadama za usluge Banke.

Korisnik Prepaid kartice koji ima saldo na računu manji od 100 kn može zatražiti u poslovnicu Banke isplatu preostalog salda uz predočenje uplatnice za Prepaid karticu i tom prilikom će mu biti zaračunata naknada sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke.

Sve transakcije nastale korištenjem Poklon kartice mogu se iskazati u Izvodu na zahtjev Korisnika u poslovnicu uz odgovarajuću naknadu sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke.

Korisnici Prepaid kartice za Mlade ili Prepaid kartice za Odrasle koji to žele i koji to naznače na samoj Pristupnici

za izdavanje MasterCard Unembossed Prepaid kartice, sve transakcije i naknade učinjene karticom dobivat će putem Obavijesti o učinjenim transakcijama koja se šalje jednom mjesečno na način naveden u Pristupnici. Za troškove Obavijesti bit će umanjjen raspoloživi iznos na kartici. Ako na kartici Korisnika nema sredstava, Banka će za iznos troškova teretiti bilo koji od računa Korisnika u Banci, odnosno ako Korisnik nema račune u Banci, bit će obaviješten da troškove dođe podmiriti u Banku. Prilikom korištenja kartice na bankomatu korisnik kartice se identificira PIN-om, dok se na EFT POS-u identificira PIN-om ili potpisom.

Korisnik kartice prihvaća da je PIN, utipkan i provjeren na bankomatu odnosno EFT POS-u, isključiva i nedvojbeno potvrda o provedenoj transakciji. S PIN-om treba postupiti strogo povjerljivo i on ne smije biti dostupan trećim osobama. PIN se ne smije zapisati na karticu i nikakav pisani trag o PIN-u ne smije biti doveden u vezu s karticom. Svaki gubitak PIN-a obavezno je odmah prijaviti Banci.

U slučaju identifikacije potpisom, korisnik kartice potpisuje potvrdu o provedenoj transakciji na isti način kako je potpisao i karticu te obavezno zadržava jednu kopiju potvrde za svoju evidenciju. Ako se potvrda o transakciji potpiše na drugi način ili se uopće ne potpiše, korisnik kartice je dužan podmiriti puni trošak transakcije. Korisnik kartice dužan je na zahtjev prodavatelja robe ili usluga pokazati identifikacijski dokument. Korisnik kartice ne smije karticu koristiti u nezakonite svrhe uključujući kupnju dobara i usluga koje su zakonom zabranjene u Republici Hrvatskoj.

### Uvjeti plaćanja

Za plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu korisnik kartice ne plaća naknadu. Troškovi nastali korištenjem kartice u inozemstvu iskazuju se u valuti u kojoj su napravljeni i preračunavaju se u kune po tečaju i pravilima MasterCarda te umanjuju raspoloživi iznos na kartici.

Za podizanje gotovine na bankomatima u zemlji i inozemstvu korisnik će biti terećen za naknadu sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke. Isto tako, za isplatu gotovine na isplatnim mjestima u zemlji i inozemstvu Korisnik će biti terećen za naknadu sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke.

Raspoloživi iznos na kartici umanjuje se za sve učinjene transakcije i pripadajuće im naknade.

### Reklamacije

Ako korisnik smatra da su mu neki troškovi pogrešno obračunati ili da mu ne pripadaju, može se obratiti Banci radi razjašnjenja uz podnošenje računa i druge dokumentacije koju ga Banka može zatražiti. Rok za podnošenje reklamacije je 30 dana od dana primitka Obavijesti o učinjenim transakcijama, odnosno 30 dana od učinjene transakcije za klijente koji ne dobivaju Obavijest o učinjenim transakcijama.

Banka ne preuzima nikakvu odgovornost za kvalitetu i količinu robe odnosno usluge plaćene karticom. Reklamaciju u vezi s kvalitetom i količinom robe, odnosno kvalitetom usluge, korisnik rješava s prodajnim mjestom. Bez obzira na podnošenje reklamacije, korisnik će biti terećen za troškove sporne transakcije do konačnog rješavanja reklamacije.

Ako Banka utvrdi da je reklamacija opravdana, odobrit će račun korisnika uz koji je vezana kartica, a u slučaju

neopravdane reklamacije, korisnik kartice snosi sve troškove reklamacijskog postupka.

### Gubitak ili krađa kartice

Korisnik kartice snosi svu zakonsku odgovornost za eventualno neovlašteno korištenje kartice.

Korisnik je dužan pridržavati se mjera sigurnosti pri upotrebi kartice (npr. potpisati karticu, držati PIN u tajnosti i odvojeno od kartice, ne ostavljati karticu u automobilu i sl.).

Korisnik kartice je obavezan odmah prijaviti gubitak ili krađu kartice Službi za korisnike Hypo Alpe-Adria-Bank d.d. na broj 0800 14 14 ili najbližoj banci koja ima istaknute Maestro/MasterCard oznake radi sprječavanja zlorabe, te gubitak kartice i pismeno potvrditi u najbližoj poslovnicu Banke. Ako sumnja da mu je kartica ukradena, korisnik kartice je obavezan krađu prijaviti i najbližoj policijskoj postaji.

U slučaju gubitka ili krađe kartice, korisnik kartice snosi financijsku odgovornost za učinjene utroške po kartici do trenutka obavijesti o gubitku ili krađi kartice. Ako korisnik kartice povrijedi obvezu vezanu uz tajnost ili se ne pridržava mjera sigurnosti pri upotrebi kartice, neograničeno je odgovoran za svaku njenu zlorabu. Nakon primitka pismene prijave o gubitku ili krađi kartice, Banka Korisniku kartice na njegov zahtjev može izdati zamjensku karticu. Trošak izdavanja nove odnosno zamjenske kartice i PIN-a nakon gubitka ili krađe pada na teret korisnika kartice, a u skladu s Odlukom o naknadama za usluge Banke.

Izdavanje zamjenske Poklon kartice nakon gubitka ili krađe obavlja se uz identifikaciju Korisnika kartice (koji posjeduje kopiju potvrde o kupovini Poklon kartice) ili Podnositelja zahtjeva. Njemu se u poslovnicu izdaje nova kartica s prijenosom preostalog salda i novi PIN. Za izdavanje nove kartice Banka naplaćuje naknadu Korisniku odnosno Podnositelju zahtjeva sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke.

Izdavanje zamjenske Prepaid kartice za mlade i Zamjenske Prepaid kartice za odrasle, nakon gubitka ili krađe obavlja se uz identifikaciju korisnika kartice koji po primitku novog PIN-a treba doći u poslovnicu po zamjensku karticu. Ako se radi o osobama mlađim od 18 godina potrebna je pismena suglasnost roditelja ili staratelja odnosno zakonskih skrbnika.

U slučaju da korisnik kartice nakon prijave nestanka pronađe karticu, ne smije se njome koristiti već je dužan takvu karticu prerezati i dostaviti je Banci. Troškove učinjene pronađenom nevažećom karticom snosi korisnik kartice.

### Prestanak prava korištenja

Kartica je vlasništvo Banke i na zahtjev Banke korisnik kartice je obavezan istu odmah prerezati i vratiti. Kartica čija je valjanost istekla ili je zbog bilo kojeg razloga poništena ne smije se koristiti.

Po isteku Prepaid poklon kartice, za eventualnu isplatu preostalog salda Korisnik kartice se može obratiti najbližoj poslovnicu Banke i to u roku od 30 dana od isteka kartice.

U ovom slučaju Banka je dužna isplatiti preostali saldo na kartici uz naknadu sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke.

Banka može uskratiti pravo korištenja kartice ili otkazati karticu u sljedećim slučajevima:

- kada korisnik kartice tri puta uzastopno pogrešno utipka PIN,
- kada je prijavljena krađa ili nestanak kartice,

- ako korisnik kartice karticu koristi suprotno odredbama navedenim u ovim Općim uvjetima i pravilima,
- u svim ostalim slučajevima kada Banka tako procjeni, bez obveze navođenja razloga.

Prodajno mjesto može zadržati karticu i dostaviti je Banci ako se karticom koristi osoba koja nije naznačena kao korisnik odnosno ako je Banka dala nalog za oduzimanje kartice ili ako je kartici istekao rok valjanosti. Korisnik kartice može u svakom trenutku otkazati korištenje kartice pismenom izjavom i vraćanjem kartice Banci.

U slučaju otkazivanja korištenja kartica, Korisnik kartice dužan je istu odmah vratiti Banci, a Ugovor o korištenju kartice se raskida.

Raskidom ugovora Korisnik kartice je dužan osigurati pokriće za sve obveze nastale korištenjem kartice.

### **Naknade**

Sve naknade vezane uz karticu naplaćuju se sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke i pravilima određenim od strane MasterCarda.

Naknade vezane uz učinjene transakcije umanjuju raspoloživo stanje na kartici. Naknade vezane za izdavanje i obnavljanje kartice, izradu zamjenske kartice ili novog PIN-a naplaćuju se u poslovnici Banke. U slučaju da Banka uskrati pravo korištenja odnosno otkáže karticu, kao i u slučaju da karticu otkáže korisnik kartice, korisnik kartice nema pravo na povrat uplaćenih naknada.

### **Ostale odredbe**

Opći uvjeti i pravila sastavni su dio Pristupnice i imaju karakter Ugovora. Potpisivanjem Pristupnice korisnik kartice prihvaća Opće uvjete i pravila, te izjavljuje da je upoznat i da prihvaća Opće uvjete za poslovanje s građanstvom Banke, Odluku o naknadama za usluge Banke, Odluku o kamatnim stopama Banke te sve ostale opće akte Banke kao i sve njihove kasnije izmjene i dopune.

Ugovorna prava i obveze za Banku i korisnika teku od dana podnošenja zahtjeva. Prava i obveze koje se odnose na korištenje kartice teku od dana kada Podnositelj zahtjeva odnosno korisnik kartice potpiše primitak kartice. Banka zadržava pravo izmjene Općih uvjeta i pravila o čemu će pismeno obavijestiti korisnika kartice. Izmijenjene odredbe Općih uvjeta i pravila dostupne su u svim poslovnicama Banke. Korisnik kartice koji ne pristane na izmijenjene Opće uvjete i pravila obavezan je karticu preuzeti i vratiti je Banci. Time je postojeći ugovorni odnos između korisnika kartice i Banke raskinut. Ako karticu ne vrati, smatra se da je prihvatio izmijenjene odredbe.

Banka se obvezuje da će sve podatke za koje je saznala u vezi s korisnikom kartice držati povjerljivima sukladno zakonskim propisima i Izjavi o korištenju osobnih podataka.

Korisnik kartice dužan je odmah obavijestiti Banku o svakoj promjeni adrese, zaposlenja ili drugih podataka koji mogu utjecati na korištenje karticom.

U slučaju neobavješćavanja Banke o promjeni adrese, smatrat će se pravovaljanom pismena dostava na zadnju adresu korisnika kartice koja je Banci poznata. Potpisivanjem Općih pravila i uvjeta za izdavanje i korištenje Kartice Korisnik (odnosno podnositelj zahtjeva) daje izričitu suglasnost Banci da poduzme sve radnje

vezane uz obradu osobnih podataka koje je korisnik (odnosno podnositelj zahtjeva) na bilo koji način dostavio, što obuhvaća pravo i na prikupljanje, spremanje, snimanje, organiziranje, uvid, korištenje i prijenos svih osobnih podataka za vrijeme trajanja 10 godina nakon prestanka korištenja kartice te daje suglasnost da Banka može njegove osobne podatke obrađivati u svrhe marketinga i dostavljati mu marketinške materijale o proizvodima i uslugama Banke. Također potvrđuje da je upoznat s mogućnošću predviđenom relevantnim zakonskim odredbama Zakona o zaštiti potrošača i Zakona o zaštiti osobnih podataka da uskrati dopuštenje odnosno zabrani obradu njegovih osobnih podataka u marketinške svrhe te dostavljanje i informiranje o proizvodima i uslugama Banke putem marketinških materijala u svako doba na način predviđen relevantnim odredbama gore navedenih zakona.

U slučaju spora između Banke i Korisnika kartice nadležan je sud stvarno nadležan za Banku.