

## OPĆI UVJETI ZA IZDAVANJE I KORIŠTENJE MAESTRO BUSINESS KARTICE VEZANE UZ TRANSAKCIJSKI RAČUN POSLOVNOG SUBJEKTA

### I. UVODNE ODREDBE

#### Članak 1.

Ovim Općim uvjetima reguliraju se međusobna prava i obveze Banke i poslovnog subjekta (u daljnjem tekstu: korisnik kartice) u svezi izdavanja i korištenja Maestro Business kartice vezane uz transakcijski račun poslovnog subjekta i sastavni su dio ugovora o izdavanju i korištenju Maestro Business kartice. (u daljnjem tekstu: ugovor).

### II. ZNAČENJE POJMOVA

#### Članak 2.

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

- **Opći uvjeti** – Opći uvjeti ISTARSKE KREDITNE BANKE UMAG d.d. za izdavanje i korištenje Maestro Business kartice vezane uz transakcijski račun poslovnog subjekta
- **Banka** – izdavatelj ovih Općih uvjeta, punim nazivom ISTARSKA KREDITNA BANKA UMAG d.d. registrirana pri Trgovačkom sudu u Pazinu pod matičnim brojem MBS: 040001029, sa sjedištem u Umagu (52470), Ernesta Miloša 1, OIB: 65723536010, IBAN: HR77 2380 0061 0000 0000 5, SWIFT: ISKBHR2X, internetska stranica: [www.ikb.hr](http://www.ikb.hr), e-mail: [callcentar@ikb.hr](mailto:callcentar@ikb.hr), info telefon za korisnike: +385 (0)52 702 400, fax +385 (0)52 702 499. Nadležno tijelo za nadzor poslovanja Banke je Hrvatska narodna banka koja je Banci izdala odobrenje za rad.
- **pristupnica** – zahtjev za izdavanje i korištenje Maestro Business kartice

vezane uz transakcijski račun čijim se potpisivanjem prihvaćaju Opći uvjeti;

- **korisnik kartice** - pravna osoba ili fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost sa sjedištem u Republici Hrvatskoj, koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja i s Bankom sklopi Ugovor o otvaranju transakcijskog poslovnog računa i koja koristi karticu za plaćanje troškova u prodajno - uslužnoj mreži u zemlji i inozemstvu te za isplatu gotovine;
- **krajnji korisnik kartice** - fizička osoba čije je ime otisnuto na kartici i koju korisnik kartice ovlasti za neposredno korištenje kartice u pristupnici za Maestro Business karticu odnosno u dodatku pristupnice;
- **kartica – Maestro Business** međunarodna platna kartica vezana uz transakcijski račun korisnika kartice kojom se raspolaže sredstvima na tom transakcijskom računu, a koju je moguće koristiti na svim mjestima koja imaju oznaku MBCARD, Cirrus ili Maestro.
- **zamjenska kartica** - kartica koja se izdaje korisniku kartice u zamjenu za izgublenu, ukradenu ili oštećenu karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena;
- **platitelj** – poslovni subjekt nepotrošač koji ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa;
- **primatelj plaćanja** - fizička ili pravna osoba kojoj su namijenjena novčana sredstva koja su bila predmet platne transakcije;
- **transakcijski račun** - transakcijski račun poslovnog subjekta (u daljnjem tekstu: račun) kojega za korisnika kartice Banka otvara i vodi u svrhu pružanja usluga

- platnog prometa i u druge svrhe povezane s obavljanjem bankovnih usluga;
- **ugovor** – ugovor o izdavanju i korištenju Maestro Business kartice koji čine: pristupnica, ovi Opći uvjeti, Opći uvjeti korištenja Mastercard SecureCode usluge i Izvadak iz Odluke o tarifi naknada za vršenje bankarskih usluga, koji su za korisnike dostupni u poslovnica i na internetskoj stranici Banke;
  - **okvirni ugovor** – ugovor o platnim uslugama kako je utvrđen Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima poslovnih subjekata i obavljanju usluga platnog prometa;
  - **bankomat** – samoposlužni uređaj koji upotrebom kartice i PIN-a služi za isplatu gotovine, prodaju bonova mobilnih operatera ili drugih usluga, ovisno o tehničkim mogućnostima pojedinog uređaja;
  - **EFTPOS** – uređaj instaliran na prodajnom ili isplatnom mjestu, koji služi za elektroničko provođenje transakcija uz upotrebu PIN-a ili potpisa;
  - **prodajno mjesto/isplatno mjesto** – mjesto na kojem je instaliran EFTPOS uređaj kod pravne ili fizičke osobe koja obavlja registriranu djelatnost, a ovlaštena je prihvaćati karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja robe ili usluga ili za izvršenje platne transakcije isplate gotovine;
  - **internetsko prodajno mjesto** – prodajno mjesto koje je umreženo na internet koje prihvaća karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja robe i usluga;
  - **evidencija utroška** – papirnata potvrda koju krajnjem korisniku kartice u procesu kupnje karticom izdaje EFTPOS uređaj ili bankomat kod podizanja gotovine, a služi kao potvrda uspješno obavljene transakcije;
  - **limit kartice na bankomatima** – najviši dnevni iznos transakcija na bankomatima po pojedinačnoj kartici;
  - **limit kartice na EFTPOS uređajima** – najviši dnevni iznos transakcija na EFTPOS uređajima po pojedinačnoj kartici;
  - **platna usluga** - usluga Banke koja može biti: polaganje gotovog novca na račun, podizanje gotovog novca s računa, izvršenje pojedinačnih i niza platnih transakcija iz sredstava na računu ili iz okvirnog kredita (dopuštenog prekoračenja salda); platna usluga uključuje izvršenje platne transakcije izravnog terećenja, uključujući jednokratne platne transakcije inicirane platnim instrumentom i prijenos sredstava na račun primatelja;
  - **bankovna usluga** - usluga otvaranja i vođenja svih vrsta bankovnih proizvoda te naplata naknada za vođenje, ugovaranje i izvršenje usluga, te obračun i pripis kamata;
  - **platna transakcija** - polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obaveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja;
  - **domaća valuta** - valuta EUR (euro);
  - **strana valuta** - valuta država članica EU i trećih država;
  - **dinamička konverzija valuta** - (Dynamic currency conversion – DCC) - usluga kod koje, prilikom isplate gotovog novca ili plaćanja robe ili usluge na prihvatnim mjestima u inozemstvu, korisnik kartice može, ukoliko mu je navedeno ponuđeno na ekranu uređaja, odabrati iznos terećenja u valuti kartice. Primjenjivi tečaj za dinamičku konverziju valute i eventualna naknada za uslugu prikazani su na ekranu uređaja i na potvrdi o transakciji;
  - **platni instrument** - svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih

između korisnika kartice i Banke koje korisnik kartice primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje, kao što su platne kartice;

- **PIN** - osobni identifikacijski broj tj. zaporka pomoću koje se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja platne kartice;
- **skimming** - proces kopiranja platne kartice i korištenja duplikata kartice bez znanja odnosno pristanka korisnika kartice i Banke;
- **Tarifa naknada** – interni akt Banke "Odluka o tarifi naknada za vršenje bankarskih usluga "

### III. ZAŠTITA POVJERLJIVIH INFORMACIJA I SUGLASNOST ZA KORIŠTENJE OSOBNIH PODATAKA

#### Članak 3.

Podaci, činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi pružanja usluga korisniku kartice smatraju se bankovnom tajnom, te ih Banka smije dostaviti na pisani zahtjev samo korisniku kartice te nadležnim institucijama i drugim tijelima u slučajevima koji su propisani zakonom.

Banka može provoditi obradu osobnih podataka korisnika kartice a i krajnjih korisnika kartice kojima raspolaže na temelju obavljanja svoje djelatnosti u svrhu sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prijevара u platnom prometu. Obrada takvih podataka obavlja se u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka.

Korisnik kartice i krajnji korisnik kartice izrijeком dopuštaju da Banka proslijedi podatke iz stavka 1 trećim osobama kada oni korisniku kartice osiguravaju usluge koje su vezane uz njegov račun u Banci.

### IV. IZDAVANJE KARTICE

#### Članak 4.

Na temelju potpisane pristupnice – zahtjeva za izdavanje Maestro Business kartice, Banka će izdati Maestro Business karticu vezanu uz transakcijski račun poslovnog subjekta.

Korisnik kartice ovlašćuje jednog ili više krajnjih korisnika kartice, kojima će se izdati pojedinačne kartice, te za svakog pojedinačnog krajnjeg korisnika mora odabrati jednu ili više vrsta ovlaštenja prilikom korištenja kartica.

Odabir, promjenu i opoziv ovlaštenja krajnjih korisnika kartica te dnevne limite korištenja za svakog pojedinog krajnjeg korisnika kartice određuje korisnik kartice u pristupnici, odnosno dodatku pristupnice.

Svaka promjena krajnjeg korisnika kartica, njihovih ovlaštenja ili dnevnih limita korištenja obvezuje Banku po proteku 24 sata od trenutka kada je korisnik kartice predao Banci potpisanu pristupnicu sa zatraženim promjenama.

Za korištenje kartice korisnik kartice može odabrati dnevne limite potrošnje i to kako slijedi:

- dnevni limit kartice na bankomatima:

- **0,00 EUR**

- **664,00 EUR**

- **1.328,00 EUR**

- dnevni limit kartice na EFTPOS uređajima:

- **0,00 EUR**

- **2.655,00 EUR**

- **6.637,00 EUR**

Odluku o prihvaćanju pristupnice i izdavanju kartice Banka donosi prema slobodnoj procjeni, pri čemu nije dužna davati obrazloženja.

Korisnik kartice dužan je informirati krajnje korisnike kartica o uvjetima korištenja kartice.

Uz svaku karticu izdaje se osobni identifikacijski broj (PIN).

Izdane kartice Banka dostavlja poštom na adresu korisnika kartice. Na poseban zahtjev korisnika kartice Banka može izdane kartice dostaviti i na adresu krajnjeg korisnika kartice. Krajnji korisnici kartice preuzimaju PIN u poslovnici Banke.

Krajnji korisnik kartice mora karticu potpisati trajnom olovkom (kemijska olovka). Nepotpisana kartica je nevažeća, a korisnik kartice snosi sav rizik i posljedice zloupotrebe nepotpisane kartice.

## **V. OBNOVA KARTICE**

### **Članak 5.**

Kartica je važeća do zadnjeg dana mjeseca u godini koji je naveden na kartici i automatski se obnavlja ako se korisnik kartice pridržava ovih Općih uvjeta i redovito ispunjava sve svoje obveze, a pod uvjetom da je bilo transakcijske aktivnosti po računu.

Banka će karticu obnoviti prije isteka valjanosti kartice. Banka će obnovljenu karticu dostaviti poštom na zadnju adresu o kojoj je korisnik kartice obavijestio Banku. Krajnji korisnik kartice može obnovljenom karticom raspolagati nakon preuzimanja PIN-a u poslovnici.

Karticu čiji je rok valjanosti istekao, krajnji korisnik kartice mora uništiti (prerezati preko čipa i magnetne trake).

## **VI. KORIŠTENJE KARTICE**

### **Članak 6.**

Korisnik kartice i krajnji korisnik kartice dužni su koristiti karticu u skladu s odredbama okvirnog ugovora i ovih Općih uvjeta te u okviru raspoloživog iznosa na transakcijskom računu poslovnog subjekta. Kartica nije prenosiva na drugu osobu i može je koristiti isključivo krajnji korisnik kartice čije ime je otisnuto na kartici. Krajnji korisnik kartice dužan je neposredno nakon njezinog primitka poduzeti razumne mjere za zaštitu njenih personaliziranih sigurnosnih obilježja, karticu brižno čuvati i štititi kao dobar gospodar, spriječiti njezin gubitak, krađu i neovlaštenu uporabu te uvid u PIN. Krajnji korisnik kartice je dužan PIN zapamtiti, a obavijest o PIN-u uništiti. Krajnji korisnik kartice PIN ne smije nikom otkriti, ne smije ga čuvati zajedno s karticom ili zapisati na karticu. Za sve posljedice zlorabe PIN-a odgovoran je korisnik kartice. Krajnji korisnik kartice također je dužan osigurati da se postupci s karticom kod primatelja plaćanja izvode u njegovoj nazočnosti i pod njegovim nadzorom, u protivnom odgovornost snosi korisnik kartice.

### **Članak 7.**

Platna transakcija karticom smatra se autoriziranom:

- uručenjem kartice na prodajnom mjestu radi kupnje roba i/ili usluga te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj,
- uručenjem kartice na isplatnom mjestu radi izvršenja platnih transakcija isplate gotovine te unošenjem PIN-a u EFTPOS uređaj na isplatnom mjestu,

- umetanjem kartice u bankomat i unošenjem PIN-a u bankomat,
- unošenjem sigurnosnih elemenata zahtijevanih na internetskom prodajnom mjestu,
- davanjem putem telefona ili pisanim putem sigurnosnih elemenata koje zahtijeva prodajno mjesto u trenutku zaprimanja naloga za izvršenje transakcije,
- na prodajnim mjestima koja prihvaćaju karticu bez unosa PIN-a, kao što su beskontaktna plaćanja, plaćanja cestarina i sl. suglasnost za izvršenje platne transakcije daje se samim korištenjem kartice na način kakav traži prodajno mjesto, kao što je npr. uručenje kartice prodajnom mjestu ili prinošenje kartice EFTPOS uređaju.

Krajnji korisnik kartice ne može opozvati izvršenje platne transakcije (naloga za plaćanje) nakon što je ista autorizirana.

Platne transakcije inicirane putem telefona, radi kataloške ili telefonske prodaje, te putem interneta autorizirane su platne transakcije. Krajnji korisnik kartice dužan je prilikom provođenja istih obratiti posebnu pažnju zbog potencijalnih zlouporaba.

Krajnji korisnik kartice može karticu upotrijebiti za iniciranje platnih transakcija iz raspoloživih novčanih sredstava za platne transakcije i bankovne usluge na transakcijskom računu korisnika kartice u okviru limita koje određuje korisnik kartice.

Banka izdaje kartice s beskontaktnom funkcionalnošću te sve takve kartice imaju otisnutu pripadajuću oznaku beskontaktnog plaćanja. Na prodajnom mjestu krajnji korisnik odabire želi li ostvariti plaćanje karticom kontaktno (umetanjem ili provlačenjem kartice na EFT-POS uređaju) ili

beskontaktno (prislanjanjem kartice na EFT-POS uređaj).

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

Za transakcije karticom Banke čiji iznos prelazi maksimalno definirani iznos beskontaktnih transakcija bez potvrde PIN-a, ovisno o zemlji uređaja prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće, suglasnost za izvršenje takve beskontaktnih platne transakcije krajnji korisnik daje unosom i potvrdom PIN-a. Banka zadržava pravo, u svrhu kontrole rizika, kao i u drugim slučajevima kada smatra da je to potrebno, od korisnika kartice, a prije izvršenja određenih beskontaktnih platnih transakcija, zatražiti autorizaciju određene beskontaktnih platne transakcije i pripadajućim PIN-om i/ili potpisom.

Nakon realizacije beskontaktnih platnih transakcija, autoriziranih na uređajima prodajnih mjesta, a zbog brzine provedbe platnih transakcija ili tehnoloških preduvjeta, prodajno mjesto nije dužno korisniku izdati i uručiti potvrdu (slip) o realiziranoj beskontaktnoj platnoj transakciji, ali će to učiniti ako krajnji korisnik izričito zatraži takvu potvrdu.

Krajnji korisnik kartice s beskontaktnom funkcionalnošću dužan je postupati s tom karticom s pažnjom dobrog gospodara, onemogućiti ustupanje iste trećim osobama, brinuti da se svi postupci karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom.

Ako korisnik kartice ne želi koristiti karticu s beskontaktnom funkcionalnošću, može od

Banke zatražiti da mu se izda kartica bez beskontaktno funkcionalnosti. Kartica izdana temeljem takvog zahtjeva korisnika neće podržavati beskontaktnu funkcionalnost, iako će oznaka beskontaktnog plaćanja biti prisutna/otisnuta na kartici.

#### **Članak 8.**

Krajnji korisnik kartice može:

- inicirati platne transakcije preko primatelja plaćanja na čijim prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu stoji istaknuta oznaka Maestro/Cirrus
- podizati gotovinu na bankomatima u zemlji i inozemstvu označenim oznakama Maestro/Cirrus

Krajnji korisnik kartice ne smije karticu koristiti u nezakonite svrhe, uključujući kupnju robe i usluga koje su zabranjene u Republici Hrvatskoj.

### **VII. OBRAČUN PLATNIH TRANSAKCIJA INICIRANIH KARTICOM**

#### **Članak 9.**

Za sve transakcije učinjene karticom u inozemstvu, a ukoliko nije drugačije definirano propisom koji uređuje kartična plaćanja u Republici Hrvatskoj ili pravilima kartičnih kuća, Banka će teretiti račun korisnika u domaćoj valuti za protuvrijednost obračunske valute kartične kuće po prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke na dan obrade pristigle transakcije.

Dnevni tečaj objavljuje se na službenim internetskim stranicama Banke: [www.ikb.hr](http://www.ikb.hr)

Za transakcije podizanja gotovog novca na bankomatima i transakcije plaćanja roba i usluga na prihvatnim mjestima u inozemstvu, inozemne banke mogu krajnjem korisniku kartice ponuditi uslugu dinamičke konverzije valute te odabir iznosa terećenja transakcije u valuti kartice. Iznos primjenjivog tečaja i/ili

naknade koja se naplaćuje Korisniku određen je od strane inozemne banke i biti će transparentno prikazan na ekranu uređaja prije izvršenja transakcije, stoga Banka ne preuzima odgovornost za tečaj i/ili naknade koje će se obračunati prilikom korištenja navedene usluge. Ukoliko korisnik prihvati uslugu dinamičke konverzije valute, iznos primjenjivog tečaja i/ili naplaćene naknade biti će ispisan i na potvrdi o uspješno provedenoj transakciji. Usluga dinamičke konverzije valuta može biti nepovoljnija za korisnika kartice od odabira opcije terećenja u valuti zemlje u kojoj se kartica koristi.

Banka nije dužna platitelju odnosno krajnjem korisniku kartice kojem je izdala platnu karticu poslati informaciju o naknadama - postotnoj marži kao odnosu tečaja kojega Banka primjenjuje kod kartičnih platnih transakcija i posljednjeg dostupnog referentnog deviznog tečaja za euro koje je izdala Europska središnja banka(ESB) po izvršenoj platnoj transakciji platnom karticom u drugoj državi članici EU, odnosno, potpisnici Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru ili na internetskoj stranici web trgovine iz te druge države.

### **VIII. NAKNADE**

#### **Članak 10.**

Korisnik kartice dužan je Banci platiti naknade i stvarne troškove za izdavanje i obnovu kartice i PIN-a, izdavanje zamjenske kartice, korištenje kartice za podizanje gotovine i drugih usluga temeljem okvirnog ugovora, sukladno važećoj Tarifi naknada Banke, koja je dostupna na internetskoj stranici Banke i u svim poslovnica Banke. Banka može obračunatu naknadu i stvarne troškove naplatiti s bilo kojeg računa korisnika kartice. U slučaju da korisnik kartice u roku u kojem ga je Banka pozvala ne podmiri naknadu i stvarne troškove, Banka ima pravo na

neplaćeni iznos zaračunati zakonske zatezne kamate i eventualne dodatne troškove ili naknade.

## **IX. OGRANIČENJE KORIŠTENJA KARTICA**

### **Članak 11.**

Banka će preventivno onemogućiti korištenje kartice u sljedećim slučajevima:

- ako postoje razlozi koji ukazuju na eventualnu zlouporabu kartice ili krađu podataka s kartice, primjerice skimming. Nova kartica će se korisniku u tom slučaju izraditi bez naplate troškova izdavanja;
- kada Banka sumnja na neovlašteno korištenje kartice ili njezino korištenje s namjerom prijevare;
- kada Banka ima dospjela nenaplaćena potraživanja prema korisniku kartice po bilo kojoj osnovi u Banci;
- na zahtjev korisnika kartice.

O razlozima zabrane korištenja kartice Banka će, osim kada je to učinjeno na zahtjev korisnika kartice, obavijestiti korisnika kartice pisanim putem na njegovu zadnju dostavljenu adresu, odmah nakon izvršene zabrane korištenja. Banka nije dužna obavještavati korisnika kartice ako je davanje obavijesti u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili suprotno zakonu.

## **X. IZGUBLJENA ILI UKRADENA KARTICA**

### **Članak 12.**

Korisnik kartice snosi svu materijalnu i kaznenu odgovornost za troškove i štetu nastale njegovim neovlaštenim, zlonamjernim i prijevornim korištenjem kartice. Ukradena kartica, osim fizičke krađe kartice, podrazumijeva i krađu te zlouporabu podataka s kartice i pridruženog PIN-a.

Korisnik kartice ili krajnji korisnik kartice obvezni su odmah prijaviti gubitak odnosno krađu kartice najbližoj poslovnici Banke, ili pozivom na broj telefona 01/3078 699, te istu prijavu pismeno potvrditi u najbližoj poslovnici Banke radi sprječavanja daljnje zlouporabe. Krađu kartice korisnik kartice dužan je prijaviti i najbližoj policijskoj postaji i dostaviti Banci potvrdu o tome. Nakon primitka prijave o gubitku ili krađi kartice, Banka će spriječiti svako njeno daljnje korištenje, a korisniku kartice će na njegov zahtjev izdati zamjensku karticu.

Za troškove nastale neovlaštenom upotrebom kartice, PIN-a ili podataka s kartice od strane treće osobe, korisnik kartice odgovara u cijelosti do trenutka kada Banka zaprimi prijavu iz prethodnog stavka. Korisnik kartice odgovara za sve troškove nastale neovlaštenom upotrebom kartice, PIN-a ili podataka s kartice nakon podnošenja prijave Banci iz prethodnog stavka, ako su korisnik kartice i/ili krajnji korisnik kartice postupali prijevorno. Činjenica da je Banka zabilježila upotrebu kartice uz autorizaciju, bit će dovoljna da Banka dokaže da je korisnik kartice / krajnji korisnik kartice postupio prijevorno ili da namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije poduzeo sve razumne mjere zaštite PIN-a i/ili drugih obilježja kartice.

Za troškove proizašle uporabom kartice kod kojih se transakcija autorizira PIN-om, neovisno o trenutku prijave izgubljene ili ukradene kartice, korisnik kartice odgovara u cijelosti, s obzirom na činjenicu da takvi troškovi proizlaze isključivo zbog krajnje nepažnje korisnika kartice.

Ako korisnik kartice nakon prijave nestanka pronađe karticu, istu ne može više koristiti.

Nakon primitka obavijesti o gubitku ili krađi kartice Banka će korisniku kartice na njegov zahtjev izdati zamjensku karticu. Korisnik kartice obvezan je platiti naknadu za izdavanje zamjenske kartice u iznosu koji je utvrđen Tarifom naknada.

## **XI. IZVJEŠĆIVANJE**

### **Članak 13.**

Banka izvještava korisnika kartice o izvršenim platnim transakcijama putem izvotka o stanju i promjenama po transakcijskom računu u rokovima i na način kako je to ugovoreno prilikom zaključenja ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa poslovnog subjekta. Kada se izvadak dostavlja poštom, smatra se dostavljenim na dan predaje poštanskom uredu ukoliko je poslan na zadnju adresu o kojoj je korisnik kartice obavijestio Banku.

## **XII. REKLAMACIJE**

### **Članak 14.**

Banka ne preuzima nikakvu odgovornost za kvalitetu i količinu robe odnosno usluge plaćene karticom. Reklamacije u vezi s kvalitetom i količinom robe odnosno kvalitetom usluge, korisnik kartice rješava s prodajnim mjestom.

### **XII.I. Reklamacije za neautorizirane platne transakcije**

#### **Članak 15.**

Korisnik kartice dužan je obavijestiti Banku o neautoriziranim, neizvršenim ili nepravilno izvršenim platnim transakcijama korištenjem kartice. Sve reklamacije koje proizlaze iz korištenja kartice ili poslovanja karticom, korisnik kartice mora podnijeti Banci u pismenom obliku najkasnije deset dana od dana saznanja za takve transakcije. Danom

saznanja za neautoriziranu, neizvršenu i/ili neuredno izvršenu platnu transakciju smatra se dan kada je Banka korisniku kartice dostavila ili učinila dostupnim na ugovoreni način izvadak o stanju i promjenama po transakcijskom računu u kojemu je takva transakcija bila/morala biti evidentirana. Ukoliko izvadak čiji primitak korisnik kartice očekuje u skladu s ugovorenim intervalima izvješćivanja izostane, korisnik kartice dužan je o tome bez odgađanja obavijestiti Banku. Banka ne odgovara za propuštanje gore navedenog roka kao ni za bilo koju drugu štetu koja može nastati zbog izostanka navedenih izvadaka ako o tom izostanku nije bez odgađanja obaviještena.

Ukoliko Banka ne zaprimi reklamaciju u roku određenom u prethodnom stavku, Banka će smatrati da je korisnik suglasan s izvršenim transakcijama. Reklamacija zaprimljena nakon proteka navedenog roka neće se razmatrati osim u slučaju kada Banka ocijeni opravdanost i mogućnost pozitivnog ishoda postupka reklamacije.

Reklamacija troška plaćenog karticom ne oslobađa korisnika kartice od obveze plaćanja tog troška, no korisnik kartice ima pravo na povrat neosnovano naplaćenog iznosa ukoliko se ustanovi da je reklamacija bila opravdana. Sve troškove neopravdanog reklamacijskog postupka snosi korisnik kartice. Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu roba i usluga plaćenih karticom, kao ni za neprihvatanje kartice na prodajnom mjestu, ni za bilo kakvu štetu koja bi se dogodila prilikom kupnje karticom.

Banka ne odgovara za iznos neizvršene, nepravilno izvršene ili izvršene neautorizirane transakcije, za naknade i kamate u sljedećim slučajevima:

- ako je to posljedica iznimnih ili nepredvidivih okolnosti na koje Banka ne



može utjecati ili usprkos svim nastojanjima ne uspije utjecati;

- ako je izvršenje neautorizirane, ili nepravilno izvršene transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz drugih za Banku obvezujućih propisa;
- ako je izvršenje neautorizirane ili nepravilno izvršene transakcije posljedica prijave korisnika ili krajnjeg korisnika kartice ili ako oni nisu slučajno ili radi nemara ispunili svoje obveze prilikom korištenja kartice;
- ako je Banka izvršila neautoriziranu transakciju, nepravilno izvršila transakciju ili nije izvršila transakciju na temelju krivotvorenog ili promijenjenog naloga kojega je Banka zaprimila;
- ako korisnik kartice nije odmah bez odlaganja obavijestio Banku o neizvršenju, nepravilnom izvršenju ili izvršenju neautorizirane transakcije kada je utvrdio da je došlo do takve transakcije.

U slučaju kada se u postupku reklamacije utvrdi da je izvršena neautorizirana transakcija, ili da je transakcija nepravilno izvršena, osim u slučaju kada se radi o platnoj transakciji karticom kod koje se ne traži autorizacija transakcije, a ne postoje razlozi za oslobađanje od odgovornosti navedeni u prethodnom stavku, Banka će bez odgađanja izvršiti povrat iznosa transakcije.

## **XII.II. Reklamacije za autorizirane platne transakcije**

### **Članak 16.**

Sve reklamacije koje se odnose na autorizirane platne transakcije korisnik kartice mora podnijeti Banci u pismenom obliku najkasnije deset dana od dana saznanja. Danom saznanja za autoriziranu platnu transakciju smatra se dan kada je Banka korisniku kartice dostavila ili učinila dostupnim na ugovoreni način izvadak o

stanju i promjenama po transakcijskom računu u kojemu je takva transakcija bila/morala biti evidentirana. Ukoliko izvadak čiji primitak korisnik kartice očekuje u skladu s ugovorenim intervalima izvješćivanja izostane, korisnik kartice je dužan o tome bez odgađanja obavijestiti Banku. Banka ne odgovara za propuštanje gore navedenog roka kao ni za bilo koju drugu štetu koja može nastati zbog izostanka navedenih izvoda ako o tom izostanku nije bez odgađanja obaviještena.

Ukoliko Banka ne zaprimi reklamaciju u roku određenom u prethodnom stavku, Banka će smatrati da je korisnik suglasan s izvršenim transakcijama. Reklamacija zaprimljena nakon proteka navedenog roka neće se razmatrati osim u slučaju kada Banka ocijeni opravdanost i mogućnost pozitivnog ishoda postupka reklamacije.

Reklamacija troška plaćenog karticom ne oslobađa korisnika kartice od obveze plaćanja tog troška, no korisnik kartice ima pravo na povrat neosnovano naplaćenog iznosa ukoliko se ustanovi da je reklamacija bila opravdana. Sve troškove neopravdanog reklamacijskog postupka snosi korisnik kartice.

Za platne transakcije kod kojih korisnik kartice osporava valjanost autorizacije Banka će u postupku reklamacije provjeriti postupak autorizacije, odnosno utvrditi je li platna transakcija bila provedena u skladu s definiranim postupcima, je li pravilno zabilježena i proknjižena, te je li na knjiženje utjecao tehnički kvar ili drugi nedostatak, te po potrebi zatražiti vještačenje po ovlaštenom sudskom vještaku. Kada Banka utvrdi da se radi o autoriziranoj, odnosno ispravno izvršenoj transakciji, Banka će korisniku kartice predložiti dokaze o

autorizaciji odnosno o ispravno izvršenoj transakciji.

Korisnik kartice dužan je na zahtjev Banke dostaviti Banci podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki koje je korisnik kartice naveo u reklamacijskom zahtjevu. Ako Banka ustanovi da je reklamacija opravdana, izvršit će povrat iznosa platne transakcije, odnosno u slučaju kada se utvrdi da reklamacija nije opravdana dati korisniku kartice obrazloženje za odbijanje povrata.

### **XIII. ZAŠTITA PODATAKA**

#### **Članak 17.**

Na području zaštite osobnih podataka Banka primjenjuje odredbe Opće uredbe o zaštiti podataka - Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ, Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka (Narodne Novine 42/18) te ostalih relevantnih propisa.

Zaštitu osobnih podataka Banka je dodatno uredila Politikom zaštite osobnih podataka, koja je javno objavljena i dostupna strankama na mrežnim stranicama Banke.

### **XIV. ZAVRŠNE ODREDBE**

#### **Članak 18.**

Korisnik kartice i krajnji korisnici kartice potpisivanjem pristupnice prihvaćaju ove Opće uvjete. Potpisivanjem pristupnice smatra se da je zaključen ugovor o izdavanju i

korištenju Maestro Business kartice. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se uz okvirni ugovor, a na sve što nije uređeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se odredbe drugih općih akata Banke te propisi Republike Hrvatske.

U slučaju izmjene i/ili dopune ovih Općih uvjeta, Tarife naknada ili ostalih akata Banke, Banka će o tome obavijestiti korisnike kartice objavom na svojim internetskim stranicama te na vidnom mjestu u svim svojim poslovnicama 15 dana prije početka primjene izmjena.

Banka može otkazati ugovor o izdavanju i korištenju Maestro Business kartice ukoliko se korisnik kartice ili krajnji korisnici kartice ne pridržavaju odredbi ovih Općih uvjeta, koriste karticu suprotno zakonima i njezinoj namjeni te u svakom drugom slučaju kada to ocijeni opravdanim.

Moguće sporove korisnik kartice i Banka rješavat će sporazumno, a za eventualne sporove određuje se nadležnost suda u mjestu sjedišta Banke i mjerodavnost prava Republike Hrvatske.

Klijentima Banke koji posjeduju karticu za obavljanje usluge elektroničkog bankarstva poslovnih subjekata (iKBnet), a koji s Bankom zaključe ugovor o izdavanju i korištenju Maestro Business kartice (potpišu pristupnicu), neće se izdavati nova Maestro Business kartica u zamjenu za postojeću karticu, već će isti postojeću karticu moći koristiti na isti način i s istom namjenom kao i Maestro Business karticu.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 01. veljače 2023. godine.