

Na osnovi članka 48. Statuta Karlovačke banke d.d., Karlovac, Uprava Banke na sjednici održanoj 30.01.2013. godine donijela je

## **OPĆE UVJETE POSLOVANJA DEBITNOM KARTICOM GRAĐANA**

### **1. OPĆE ODREDBE**

Općim uvjetima poslovanja debitnom karticom građana (u nastavku teksta: Opći uvjeti) uređuju se uvjeti izdavanja i korištenja debitne kartice Karlovačke banke d.d. (u nastavku teksta: Banka) fizičkoj osobi koja će koristiti Karticu (u nastavku teksta: Korisnik kartice).

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima poslovanja s građanima, Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima građana i pojedinačno sklopljenim ugovorima o transakcijskom računu između Banke i Korisnika te s drugim pripadajućim općim uvjetima, Odlukom o naknadama za obavljanje bankarskih usluga te ostalim aktima Banke.

U slučaju međusobnog neslaganja obvezujuće su najprije ugovorne obveze, zatim Opći uvjeti i na kraju akti Banke. U dijelu koji nije uređen ovim Općim uvjetima i aktima Banke primjenjuju se pozitivni zakonski i podzakonski propisi.

Opći uvjeti izrađuju se na hrvatskom jeziku na kojem će se odvijati i komunikacija s Korisnikom kartice za vrijeme trajanja ugovornog odnosa.

Izrađeni su u pisanom obliku i dostupni korisnicima kartica u poslovnoj mreži, na internet stranici Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) ili putem drugih distribucijskih kanala Banke.

Podaci o poslovanju karticom poslovna su tajna Banke i mogu se priopćavati trećima samo u slučajevima propisanim zakonom ili uz prethodnu izričitu pisanu suglasnost Korisnika kartice. Sve osobe koje povremeno ili trajno obavljaju poslove u Banci obvezne su čuvati bankovnu tajnu kao i osobe koje temeljem ugovornog odnosa s Bankom sudjeluju u kartičnom poslovanju.

Obrada osobnih podataka Korisnika kartice obavlja se u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka.

Banka će u ispunjenju svojih obveza postupati s povećanom pažnjom rukovodeći se načelima povjerenja, sigurnosti ulaganja i obostrane koristi.

### **2. IZMJENE I DOPUNE OPĆIH UVJETA**

Izmjene i dopune Općih uvjeta izrađuju se i objavljuju na isti način kao i Opći uvjeti. Izmjena ovih Općih uvjeta objavit će se u poslovnoj mreži i na internet stranici Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) dva (2) mjeseca prije početka njihove primjene.

Smatra se da je Korisnik kartice prihvatio izmijenjene Opće uvjete, ako do datuma početka primjene izmijenjenih Općih uvjeta ne otkáže Ugovor.

Ukoliko Korisnik nije suglasan s izmijenjenim Općim uvjetima, ima pravo otkazati korištenje Kartice i/ili Ugovora, bez naknade. Zahtjev za otkaz Korisnik mora dostaviti Banci u pisanom obliku najkasnije do dana početka primjene izmijenjenih Općih uvjeta.

### 3. ZNAČENJE POJMOVA

Pojmovi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

**Banka** – Karlovačka banka d.d. sa sjedištem u Ivana Gorana Kovačića 1, 47000 Karlovac, Republika Hrvatska, registrirana pri Trgovačkom sudu u Karlovcu, MBS: 20000334, OIB: 08106331075, broj računa: 2400008-1011111116, IBAN: HR52 2400 0081 0111 11116, SWIFT oznaka: KALCHR2X, info web: [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr), e-mail adresa: [info@kaba.hr](mailto:info@kaba.hr)  
Banka je navedena na popisu banaka objavljenom na internet stranicama Hrvatske narodne banke koja je ujedno i nadzorno tijelo za provođenje nadzora za pružanje platnih usluga

**Opći uvjeti** – Opći uvjeti poslovanja debitnom karticom građana

**Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima građana** – opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za građane

**Korisnik računa** – fizička osoba koja zatraži u Banci otvaranje računa, zaključi Ugovor o vođenju računa te koristi proizvode po računu i usluge plaćanja kao platitelj i/ili primatelj plaćanja

**Korisnik kartice** – fizička osoba, Korisnik računa ili opunomoćenik koji korištenjem Kartice raspolaže sredstvima na računu

**Kartica** – personalizirani platni instrument, koji Banka izdaje Korisniku i na njegov zahtjev dodatnom Korisniku kartice, koji njenom imatelju omogućuje plaćanje roba i usluga, podizanje gotovog novca, odgodu plaćanja i korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju. U smislu ovih Općih uvjeta Karticom se smatra međunarodna Cirrus Maestro kartica, oznake MBCARD. Kartica je vlasništvo Banke i neprenosiva je.

**Račun** – transakcijski račun koji je Korisnik ili opunomoćenik, zakonski zastupnik ili skrbnik ugovorio s Bankom, a uz koji je izdana kartica

**Ugovor o računu** – isprava kojom se reguliraju prava i obveze između Banke, s jedne strane, te Korisnika računa i Korisnika kartice, s druge strane, a zaključuje se na neodređeno vrijeme

**Broj Kartice** – broj od 16 znamenaka naveden na Kartici, a služi za identifikaciju transakcija nastalih korištenjem Kartice

**PIN** – osobni tajni broj koji Banka izdaje Korisniku kartice u svrhu identifikacije kod korištenja Kartice na samoposlužnim uređajima, a koji je poznat samo Korisniku kartice

**Dnevni limiti** – maksimalni dnevno dozvoljeni iznos isplate gotovine po Kartici i maksimalno dnevno dozvoljeni iznos transakcija plaćanja na prodajnom mjestu po Kartici

**Obročno plaćanje Karticom** – plaćanje robe i usluga s odgodom i na rate na EFTPOS uređajima Banke (u nastavku teksta: EFTPOS limit)

**Referentni tečaj** – tečaj koji se koristi u preračunu originalnog iznosa kartične transakcije u obračunsku valutu (kartične kuće MasterCard International) i tečaj koji se koristi za preračun iznosa kartične transakcije u valutu terećenja računa Korisnika

**Samoposlužni uređaj** – elektronički uređaj namijenjen izvršavanju platnih transakcija plaćanja robe i usluga na kojem se transakcije provode upotrebom Kartice i identifikacijom Korisnika u skladu s postavkama samoposlužnog uređaja (primjerice: bankomat, EFTPOS uređaj, info stup i slični uređaji)

**Bankomat** – samoposlužni uređaj koji, upotrebom Kartice i PIN-a, omogućuje isplatu gotovine s računa, pregled stanja po računu, promjenu PIN-a, kupnju bonova mobilnih operatera i drugo

**BNA bankomat** - samoposlužni uređaj koji upotrebom Kartice omogućuje uplatu gotovine na račun

**EFTPOS uređaj** – samoposlužni uređaj koji na prodajnom mjestu omogućuje elektroničko provođenje platne transakcije upotrebom Kartice i PIN-a / potpisa

**Internetsko prodajno mjesto** – prodajno mjesto umreženo na internet koje prihvaća Karticu kao sredstvo plaćanja

**Izvadak po računu** – izvješće kojim Banka Korisniku stavlja na raspolaganje podatke o stanju i svim promjenama na računu uključujući obračunate naknade po kartičnom poslovanju

**Odluka o naknadama za obavljanje bankarskih usluga** – popis naknada Banke za obavljanje bankarskih usluga (u nastavku teksta: Odluka o naknadama)

#### **4. OPSEG OPĆIH UVJETA**

Ovim Općim uvjetima uređuje se izdavanje i korištenje Kartice, naplata transakcija učinjenih Karticom, rok važenja i obnavljanje Kartice, naknade, ograničenja korištenja Kartice, gubitak ili krađa Kartice, obavješćivanje, reklamacije i odgovornosti te valjanost Općih uvjeta.

#### **5. IZDAVANJE KARTICE**

Potpisom Ugovora o računu Korisnik računa stječe pravo na Karticu i potvrđuje da je prethodno upoznat s ovim Općim uvjetima, pristaje na njihovu primjenu i prihvaća sva prava i obveze koje iz njih proizlaze. Korisnik računa je Korisnik kartice za vrijeme trajanja Ugovora o računu, a opunomoćenik je Korisnik kartice za vrijeme trajanja punomoći.

Banka će naručiti izradu Kartice i PIN-a:

- Korisniku računa starijem od 15 godina prilikom sklapanja Ugovora o računu
- opunomoćeniku prilikom dodjeljivanja punomoći za raspolaganje računom.

Korisnik računa je dužan svakog opunomoćenika upoznati sa sadržajem ovih Općih uvjeta.

Dostava Kartice vrši se na kućnu adresu Korisnika kartice, a PIN se preuzima u organizacijskoj jedinici Banke gdje je otvoren račun.

Korisnik kartice može započeti korištenje Kartice po primitku Kartice i PIN-a.

Korisnik kartice dužan je odmah po primitku potpisati Karticu te je isti potpis dužan koristiti u poslovanju Karticom. Nepotpisana Kartica je nevaljana te Korisnik računa snosi odgovornost za troškove nastale korištenjem nepotpisane kartice.

Kartica glasi na ime Korisnika kartice, neprenosiva je i smije ju koristiti isključivo Korisnik kartice.

Obveza je Korisnika računa pisanim putem odmah, odnosno najkasnije u roku osam dana od dana nastanka promjene, obavijestiti Banku o svakoj promjeni osobnih podataka Korisnika kartice.

Korisnik računa je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka te je dužan nadoknaditi Banci svaku štetu, gubitak ili trošak koji bi nastao kao posljedica dostave neistinitih i/ili nepotpunih podataka.

Korisnik kartice dužan je pridržavati se odredbi zakona i akata Banke koji uređuju kartično poslovanje.

## **6. KORIŠTENJE KARTICE**

Kartica je instrument raspolaganja sredstvima na računu Korisnika računa.

Kartica se koristi za:

- isplatu gotovine na bankomatima i isplatom mjestima s oznakom Maestro ili Cirrus u zemlji i inozemstvu
- uplatu gotovine na BNA bankomatu Banke
- plaćanje roba i usluga na ovlaštenim prodajnim mjestima s oznakom Maestro na EFTPOS uređajima u zemlji i inozemstvu
- plaćanje roba i usluga na EFTPOS uređajima Banke s odgodom i na rate
- identifikaciju Korisnika kartice na samoposlužnim uređajima
- i ostale usluge.

Isključivom i nedvojbenom potvrdom identiteta Korisnika kartice i autentifikacije transakcije prilikom korištenja Kartice smatra se:

- unos PIN-a na bankomatu
- unos PIN-a i/ili potpis na EFTPOS uređaju
- unos broja Kartice, datuma isteka Kartice i troznamenastog kontrolnog broja otisnutog na poleđini Kartice prilikom plaćanja internetom
- prihvatanje Kartice, bez autorizacije PIN-om ili potpisom, na prodajnim mjestima i samoposlužnim uređajima gdje se suglasnost daje samim korištenjem Kartice.

Korištenjem ovako utvrđenih sigurnosnih obilježja Korisnik kartice potvrđuje valjano korištenje Kartice, a Banka iste koristi u provjeri i dokazivanju da je Korisnik kartice autorizirao kartičnu transakciju.

Korisnik kartice je dužan poduzeti sve mjere opreza kako bi izbjegao zlouporabu Kartice, a naročito čuvati tajnost PIN-a i brinuti se da ne dođe u posjed treće osobe.

Korisnik kartice može dobiti dodatne informacije u vezi korištenja Kartice:

Karlovačka banka d.d.  
Odjel podrške korisnicima  
V. Mačeka 8  
47000 Karlovac

Telefon: +385 (0)47 417 336  
0800 417 336

ili u poslovnoj mreži Banke.

## **7. PROVOĐENJE KARTIČNIH TRANSAKCIJA**

Kartica omogućuje Korisniku kartice raspolaganje računom do visine raspoloživog stanja i to u granicama dnevnih limita.

U cilju dodatne sigurnosti Korisnika kartice Banka određuje maksimalne dnevne limite za isplatu gotovine na bankomatima i plaćanje na EFTPOS uređajima, odnosno određuje dnevne limite korištenja Kartice.

Na zahtjev Korisnika računa Banka može promijeniti iznos dnevnog limita.

### **7.1. EFTPOS limit**

Korisnik kartice može koristiti Karticu i za plaćanje robe i usluga na odgode/rate. Za korištenje ove usluge Banka Korisniku računa odobrava EFTPOS limit o čemu s Korisnikom računa zaključuje Ugovor o EFTPOS limitu.

Iznos limita može se odobriti do iznosa dvostrukog mjesečnog redovitog primanja Korisnika računa, a najviše do 30.000,00 kuna.

Način i uvjete korištenja EFTPOS limita određuje Banka posebnom odlukom.

Korištenje EFTPOS limita moguće je u okviru raspoloživog stanja i to plaćanjem na EFTPOS uređajima koje je Banka instalirala na prodajnim mjestima. Raspoloživi EFTPOS limit predstavlja iznos odobrenog limita umanjen za nedospjele rate odgođenog plaćanja. Plaćanjem dospjele rate ponovno se uvećava raspoloživi limit.

Otplata iskorištenog limita vrši se jednokratno ili u mjesečnim ratama prema uvjetima definiranim aktima Banke (odgoda 15-90 dana, plaćanje na rate, do 12 rata) terećenjem tekućeg računa Korisnika.

Ukidanje EFTPOS limita ne utječe na dospjeće preostalih zadanih rata koje će se naplatiti na teret računa Korisnika.

Ako Korisnik kartice ne koristi EFTPOS limit šest (6) mjeseci, Banka će ga ukinuti i ponovo odobriti automatizmom prilikom prvog korištenja kartice na EFTPOS uređajima.

Korisnicima računa koji imaju odobreni EFTPOS limit po posebnoj odluci, ponovno odobravanje ukinutog limita, izvršit će se temeljem zahtjeva Korisnika računa.

Banka je ovlaštena u svakom trenutku, bezuvjetno i bez prethodne najave, opozvati neiskorišteni dio EFTPOS limita i o tome obavijestiti Korisnika računa putem Izvatka po računu.

Korisnik računa može u svakom trenutku odustati od korištenja EFTPOS limita o čemu je dužan obavijestiti Banku.

Za odgođena plaćanja (s odgodom i na rate) Banka naplaćuje naknadu utvrđenu Odlukom o naknadama i tereti račun po kome je Kartica izdana odmah po provedenoj transakciji.

Korisnik kartice kod plaćanja treba:

- provjeriti iznos transakcije prije autorizacije
- zadržati potvrdu o obavljenoj transakciji za svoju evidenciju.

Korisnik kartice je odgovoran za točnost iznosa kartične transakcije.

Nakon provedene autorizacije, sustav dodjeljuje transakciji broj (referencu) koja Korisniku računa omogućuje identifikaciju kartične transakcije.

Ako je račun Korisnika blokiran, provođenje kartične transakcije biti će odbijeno.

Korisnik računa je dužan provjeriti kartične transakcije uvidom u promet po računu.

### **7.2. Suglasnost za izvršenje kartične transakcije**

Kartična transakcija smatra se autoriziranom ako je Korisnik kartice dao suglasnost za izvršenje kartične transakcije.

Korisnik kartice suglasnost za izvršenje kartične transakcije daje na sljedeći način:

- za naloge zadane putem EFTPOS uređaja: uručanjem kartice na prodajnom mjestu i uporabom PIN-a ili potpisom koji mora biti istovjetan potpisu na Kartici
- za naloge zadane putem bankomata: korištenjem Kartice na bankomatu i uporabom PIN-a
- za naloge na prodajnim mjestima i/ili samoposlužnim uređajima koji prihvaćaju Karticu bez autorizacije PIN-om ili potpisom: samim korištenjem Kartice
- za naloge prilikom plaćanja internetom: unošenjem broja Kartice, datuma isteka Kartice i troznamenkastog kontrolnog broja otisnutog na poledini Kartice.

Smatra se da je kartična transakcija nakon autorizacije i provedena te da je Banka postupala s dužnom pažnjom dok se ne dokaže suprotno.

### **7.3. Izvršenje kartične transakcije**

Za izvršene kartične transakcije Banka će teretiti račun Korisnika računa.

Kartične transakcije terete tekući računu odmah po izvršenju, a transakcije s odgodom i/ili na rate terete tekući račun na dan dospijeca pojedinog obrocnog plaćanja.

Izvršenje kartičnih transakcija učinjenih u zemlji, kao i svih pripadajućih naknada, obračunava se i naplaćuje u kunama.

Iznos kartičnih transakcija učinjenih u inozemstvu u valuti EUR preračunat će se u kune po prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke na datum terećenja.

Iznos kartičnih transakcija učinjenih u inozemstvu u valuti USD preračunat će se po referentnom tečaju međunarodnog sustava MasterCard International u EUR, a potom u kunsku protuvrijednost po prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke na datum terećenja.

Iznos kartičnih transakcija učinjenih u inozemstvu u originalnoj valuti preračunat će se po referentnom tečaju međunarodnog sustava MasterCard International najprije u USD, a potom u EUR te na kraju u kunsku protuvrijednost po prodajnom tečaju Hrvatske narodne banke na datum terećenja.

Zbog promjene referentnog tečaja u sustavu MasterCard International u tijeku dana, mogući su različiti tečajevi za transakcije provedene u istom danu.

Potpisom Ugovora o računu Korisnik se obvezuje podmiriti sve troškove učinjene od strane Korisnika kartice.

### **7.4. Odbijanje provođenja kartične transakcije**

Banka će odbiti provođenje kartične transakcije ukoliko ne postoji raspoloživo stanje na računu i u slučaju ovrhe na računu Korisnika računa te u drugim slučajevima utvrđenim zakonom.

U slučaju odbijanja provođenja transakcije na samoposlužnom uređaju Korisnik kartice dobiva informaciju i/ili potvrdu o odbijanju transakcije.

Informacije o razlozima odbijanja transakcije Korisnik može dobiti na adresi:

Karlovačka banka d.d.  
 Odjel podrške korisnicima  
 V. Mačeka 8  
 47000 Karlovac

Telefon: +385 (0)47 417 336  
 0800 417 336

## **7.5. Opoziv kartičnih transakcija**

Korisnik kartice ne može opozvati autorizirane transakcije zadane na samoposlužnim uređajima.

## **8. ROK VAŽENJA I OBNAVLJANJE KARTICE**

Kartica se izdaje s rokom važenja od najmanje tri godine i vrijedi do posljednjeg dana mjeseca označenog na Kartici.

Za uredne i aktivne račune Banka će po isteku navedenog roka Karticu automatski zamijeniti, bez posebnog zahtjeva Korisnika kartice.

Banka neće automatski zamijeniti Karticu ako je račun neaktivan u prethodna tri mjeseca.

Nova Kartica izdaje se s novim brojem i zadržava PIN prethodne.

Kartica kojoj je istekao rok važenja ne smije se koristiti, već ju je Korisnik kartice dužan uništiti, odnosno prerezati okomito preko čipa i magnetske trake.

Korisnik kartice može prije isteka roka važenja Kartice zahtijevati izdavanje nove zbog: oštećenja, promjene imena i/ili prezimena njena Korisnika kartice ili nekog drugog razloga. U tom slučaju Banka izdaje Korisniku kartice novu Karticu s novim PIN-om.

## **9. BLOKADA KARTICE**

Banka ima pravo u svako doba onemogućiti korištenje Kartice, a posebno:

- ako je tri puta uzastopno pogrešno utipkan PIN
- iz sigurnosnih razloga
- u slučaju sumnje na neovlašteno korištenje Kartice
- u slučaju korištenja Kartice s namjerom prijevare
- u slučaju prijave krađe ili gubitka Kartice
- ako je račun po kome je izdana Kartica u nedozvoljenom prekoračenju ili blokiran
- u slučaju smrti Korisnika računa i/ili Korisnika kartice
- u slučaju značajnog pogoršanja financijskog položaja Korisnika računa i procjene Banke da isti neće moći ispuniti svoje obveze prema Banci
- ukoliko se Korisnik računa i/ili Korisnik kartice ne pridržava odredbi zaključenog ugovora, ovih Općih uvjeta i pozitivnih propisa.

O blokadi Banka pisanim putem izvješćuje Korisnika računa, osim kad je takva obavijest u suprotnosti sa sigurnosnim razlozima ili zakonom.

Banka će nakon prestanka uzroka koji su doveli do blokade Kartice, a na zahtjev Korisnika računa, omogućiti ponovno korištenje Kartice.

Blokadom Kartice ne prestaje odgovornost Korisnika računa za transakcije nastale prije blokade Kartice.

## **10. GUBITAK ILI KRAĐA KARTICE**

U slučaju gubitka, krađe, neovlaštenog korištenja i/ili neodgovarajuće primjene Kartice, Korisnik računa/Korisnik kartice dužan je, bez odlaganja, zatražiti blokadu Kartice dojavom na:

Karlovačka banka d.d.  
Odjel podrške korisnicima  
V. Mačeka 8  
47000 Karlovac

Telefon: +385 (0)47 417 336  
0800 417 336

ili

MBU d.o.o.  
Centar za kartice  
Telefon: +385 (0)62 600 699  
+385 (0)1 4803 699

Dojava se može obaviti u vremenu od 0-24.

Nakon primitka dojava o gubitku ili krađi Banka će Karticu blokirati te na zahtjev Korisnika kartice izdati novu s novim PIN-om.

Dojavu o gubitku i krađi kartice Korisnik kartice je dužan prvog radnog dana i osobno potvrditi u pisanom obliku u najbližoj organizacijskoj jedinici Banke te iznimno poštom ili putem faksa:

Karlovačka banka d.d.  
Odjel podrške korisnicima  
V. Mačeka 8  
47000 Karlovac

Faks: +385 (0)47 417 351

Pisanu dojavu Korisnika kartice Banka je dužna čuvati 18 mjeseci i dostaviti je Korisniku kartice na njegov zahtjev.

Korisnik računa snosi svu odgovornost za troškove nastale neovlaštenim korištenjem Kartice do trenutka dojava Banci.

Ako Korisnik kartice nakon prijave nestanka pronađe Karticu, istu ne smije koristiti, a da o tome nije prethodno obavijestio Banku.

U slučaju korištenja izgubljene, ukradene ili na drugi način zlorabljene Kartice, a da Korisnik računa i/ili Korisnik kartice nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja Kartice, Korisnik računa odgovara za izvršene neautorizirane kartične transakcije do iznosa od 1.125,00 kn.

Za eventualno pronađenu Karticu Korisnik kartice može osobno zatražiti deblokadu kartice, osim ako Banka već nije pokrenula postupak izdavanja zamjenske Kartice.

Trošak izdavanja nove Kartice naplaćuje se terećenjem računa za koji je Kartica izdana.

## **11. NAKNADE**

Banka obračunava Korisniku računa naknade za izdavanje Kartice, kartične transakcije te transakcije obročnog plaćanja, sukladno Odluci o naknadama koja je dostupna na internet stranici [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr), putem e-Kaba servisa i u poslovnoj mreži Banke.

Potpisom Ugovora o računu i prihvaćanjem ovih Općih uvjeta Korisnik računa izjavljuje da je prethodno upoznat sa svim naknadama i drugim troškovima koje Banka obračunava kod korištenja Kartice te ujedno daje suglasnost Banci za terećenje njegova računa za iznos obračunatih naknada.



Visina naknade i uvjeti za njihovu primjenu promjenjivi su u skladu s navedenom Odlukom o naknadama i Metodologijom načina promjene visine administrativnih kamatnih stopa i naknada. Promjenjivost naknada ovisi o kretanju visine naknada u dvije najveće banke u RH objavljenih na njihovim internet stranicama. Kao bazna vrijednost uzima se visina naknada za prosinac prethodne godine. Visina naknada se usklađuje šestomjesečno, 01. siječnja odnosno 01. srpnja, ukoliko je promjena visine naknada banaka 10% ili više.

Informacije o promjenama naknada bit će objavljene i dostupne Korisniku računa dva mjeseca prije primjene u poslovnoj mreži Banke, putem e-Kaba servisa, na internet stranicama [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) i putem drugih distribucijskih kanala.

## **12. INFORMIRANJE I IZVJEŠĆIVANJE**

Izvatkom po računu Banka obavještava Korisnika računa o svim kartičnim transakcijama, iznosu i stanju EFTPOS limita i o iznosu obračunatih naknada.

Korisnik računa je dužan usporediti potvrde o kartičnim transakcijama s podacima i prometom na Izvatku po računu.

## **13. REKLAMACIJE, PRIGOVORI I ODGOVORNOSTI**

Korisnik kartice treba bez odlaganja provjeriti točnost i potpunost kartične transakcije, a eventualne reklamacije uložiti najkasnije u roku od 45 dana od dana terećenja računa. Reklamacije se upućuju pisanim putem na adresu:

Karlovačka banka d.d.  
Odjel podrške korisnicima  
V. Mačeka 8  
47000 Karlovac

Faks: +385 (0)47 417 351

e-mail adresa: [reklamacije@kaba.hr](mailto:reklamacije@kaba.hr)

Banka će Korisniku kartice dostaviti odgovor u roku od sedam (7) radnih dana od dana zaprimanja reklamacije ili prigovora.

Reklamacija kartične transakcije ne oslobađa Korisnika obveze plaćanja tog troška.

U slučaju opravdanosti reklamacije, Banka će postupiti na jedan od načina:

- uredno izvršiti kartičnu transakciju ili
- izvršiti povrat iznosa pogrešno provedene kartične transakcije i svih obračunatih naknada.

Zbog kršenja bilo koje od odredaba Zakona o platnom prometu koje se odnose na obvezu informiranja ili na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem kartičnih transakcija Korisnik računa može:

- uputiti Banci prigovor, koja na isti treba odgovoriti u roku od sedam radnih dana od dana njegova zaprimanja
- uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci, koja može uputiti Korisnika računa na mogućnost provođenja postupka mirenja pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

Sve troškove neopravdanog reklamacijskog postupka snosi Korisnik računa.

U slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja kartične transakcije Korisnik računa može u roku od trinaest (13) mjeseci od dana terećenja, odnosno odobrenja, zatražiti ispravak kartične

transakcije te zahtijevati naknadu štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu zbog povrede Ugovora.

### **Odgovornost Korisnika kartice**

Korisnik kartice se obvezuje izvijestiti Banku o svim promjenama osobnih podataka, kao i promjeni adrese.

U svrhu sigurnosti, Korisnik kartice je obavezan:

- upoznati se s pravilnom upotrebom Kartice i samoposlužnih uređaja i to putem kanala Banke
- koristiti samoposlužne uređaje sam, bez pomoći trećih neovlaštenih osoba
- postupati Karticom i PIN-om s dužnom pažnjom
- zaštititi unos PIN-a
- čuvati tajnost PIN-a, ne priopćavati ga trećim osobama, odnosno zapisivati ili čuvati u bilo kojem obliku zajedno s Karticom
- izmijeniti PIN putem bankomata Banke ako sumnja da je netko treći upoznat s njegovim PIN-om
- obavijestiti odmah Banku/MBU o gubitku, krađi, zlouporabi ili neovlaštenom korištenju Kartice
- zahtijevati da se svi postupci s Karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom
- zatražiti od prodajnog mjesta potvrdu za odbijenu kartičnu transakciju
- obustaviti provođenje bankomatske transakcije te odmah izvijestiti Banku ako uoči nepravilnosti ili netipičan rad bankomata, netipične dodatke ili neobično postavljene kamere na bankomatu, odnosno samoposlužnom uređaju
- izbjegavati provođenje kartične transakcije putem neprovjerenih internet stranica te voditi računa da se plaćanje obavlja isključivo preko računala s adekvatnom zaštitom od virusa ili drugih programa malicioznoga koda
- uništiti potvrde o provedenim kartičnim transakcijama po njihovoj provjeri na Izvatku po računu.

Svaku štetu nastalu zbog nepridržavanja odredbi ovih Općih uvjeta od strane svih Korisnika izdanih kartica snose solidarno Korisnik računa i opunomoćenici.

### **Banka je dužna:**

- osigurati i staviti na raspolaganje Korisniku kartice sve informacije potrebne za korištenje Kartice
- omogućiti dojavu Korisnika kartice za njenu blokadu korištenja
- osigurati sigurnosna obilježja platnog instrumenta na način da ista nisu dostupna neovlaštenim osobama.

Banka ne preuzima odgovornost za reklamacije Korisnika kartice prema prodajnom mjestu kao što su neprihvatanje Kartice na prodajnom mjestu niti za bilo kakvu štetu koja bi nastala prilikom kupnje Karticom.

Reklamacije u vezi s kvalitetom robe ili usluga, isporuke istih te eventualne greške ili nesporazume s trgovcem na prodajnom mjestu, Korisnik kartice rješava isključivo s trgovcem.

Banka ne snosi odgovornost ako trgovac ne želi prihvatiti Karticu uz istaknute Maestro oznake ili ako zbog neispravnog korištenja EFTPOS uređaja ili tehničkih problema transakciju nije u mogućnosti provesti na zahtjev Korisnika kartice.

Banka ne odgovara za moguće korištenje Kartice u svrhu kupnje proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjeni na teritoriju zemlje u kojoj se Korisnik kartice nalazi u trenutku obavljanja transakcije.

#### **14. IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPORA, SUDSKA NADLEŽNOST I MJERODAVNO PRAVO**

U svim sporovima između Korisnika Kartice i Banke koji nastanu u primjeni ovih Općih uvjeta može se staviti prijedlog za izvansudsko rješavanje spora Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore. Nagodba sklopljena u tom postupku mirenja ima svojstvo ovršne isprave.

U slučaju da se rješavanje spora povjeri sudu, ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Karlovcu uz primjenu prava Republike Hrvatske.

#### **15. DOSTUPNOST OPĆIH UVJETA**

Opći uvjeti zajedno s Odlukom o kamatnim stopama i Odlukom o naknadama dostupni su Korisniku u poslovnoj mreži Banke i na internet stranici [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) te će Banka, na zahtjev Korisnika, učiniti dostupnim presliku istih (na snazi i prethodno važećih) i to u roku od petnaest (15) dana od upućenog zahtjeva, bez naknade.

#### **16. ZAVRŠNE ODREDBE**

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 30.03.2013. godine.

Danom početka primjene ovih Općih uvjeta, prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja debitnom karticom građana (OU-2011/481/1) od 03. ožujka 2011. godine.

**Karlovac, 30. siječanj 2013.**

**Predsjednik Uprave**

**Josip Delaš**