

OPĆI UVJETI POSLOVANJA DEBITNOM KARTICOM POSLOVNIH SUBJEKATA

1. OPĆE ODREDBE

Općim uvjetima poslovanja debitnom karticom poslovnih subjekata (u nastavku teksta: Opći uvjeti) uređuju se uvjeti izdavanja i korištenja debitne kartice Karlovačke banke d.d. (u nastavku teksta: Banka) od strane poslovnog subjekta (u nastavku teksta: Klijent) i ovlaštene osobe Klijenta koja će koristiti Karticu (u nastavku teksta: Korisnik kartice).

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima poslovnih subjekata i pojedinačno sklopljenim ugovorima o transakcijskom računu između Banke i Klijenta 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 Klijentom i Korisnikom kartice za vrijeme trajanja ugovornog odnosa.

Izrađeni su u pisanom obliku i dostupni Klijentima u poslovnoj mreži, na internet stranicama Banke 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 Klijenta. 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.

Prikupljanje i obrada osobnih podataka Klijenta i Korisnika kartice obavlja se u skladu s važećim propisima o zaštiti osobnih podataka i „POLITIKOM BANKE O ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA“ (u nastavku teksta: POLITIKA). Informacije o pravima i obvezama Banke i Klijenta/Korisnika kartice, koje se odnose na prikupljanje i obradu osobnih podataka Klijenta/Korisnika kartice te svrhe i pravne osnove obrade tih podataka, kao i informacije o posljedicama uskrate davanja osobnih podataka, nalaze se u dokumentu „INFORMACIJA O POSTUPANJU KARLOVAČKE BANKE d.d. S OSOBNIM PODACIMA“ (u nastavku teksta: INFORMACIJA). POLITIKA i INFORMACIJA dostupne su svim korisnicima u poslovnoj mreži i na internetskim stranicama Banke www.kaba.hr te putem drugih distribucijskih kanala.

Odredbe o zaštiti osobnih podataka odnose se i primjenjuju i na Klijenta/Korisnika kartice koji povremeno ili trajno koristi bankarske, financijske ili ostale usluge te na sve druge fizičke osobe čije podatke Banka prikuplja i obrađuje vezano uz sklapanje ili izvršenje Okvirnog ugovora te obavljanje drugih poslova i usluga koje je Banka ovlaštena obavljati.

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

OPĆI UVJETI POSLOVANJA DEBITNOM KARTICOM POSLOVNIH SUBJEKATA

Izmjene i dopune Općih uvjeta izrađuju se i objavljuju na isti način kao i Opći uvjeti. Izmijenjeni Opći uvjeti objavit će se u poslovnoj mreži i na internet stranicama Banke www.kaba.hr 15 dana prije početka njihove primjene.

Smatra se da je Klijent prihvatio izmijenjene Opće uvjete, ako do datuma početka primjene izmijenjenih općih uvjeta ne otkáže Ugovor o korištenju kartice.

Ukoliko Klijent nije suglasan s izmijenjenim Općim uvjetima, ima pravo otkazati Ugovor, bez naknade. Zahtjev za otkaz Klijent 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, e-mail adresa: 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 poslovnih subjekata

Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima poslovnih subjekata – opći uvjeti vođenja transakcijskih računa i obavljanja usluga platnog prometa za poslovne subjekte

Klijent – poslovni subjekt koji s Bankom sklopi Ugovor o računu i podnese zahtjev za izdavanje debitne kartice

Korisnik kartice – osoba koju je Klijent ovlastio za korištenje Kartice

Kartica – personalizirani platni instrument koji Banka izdaje na zahtjev Klijenta i koji njenom imatelju omogućuje plaćanje roba i usluga, podizanje gotovog novca 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.

Transakcijski račun – račun koji se vodi na ime jednog ili više poslovnih subjekata po kojem je izdana kartica (u nastavku teksta: račun)

Ugovor o računu – isprava kojom se reguliraju prava i obveze između Banke i Klijenta

Pristupnica – obrazac putem kojeg Klijent podnosi zahtjev, a Banka odobrava izdavanje Kartice. Pristupnica ima karakter Ugovora o izdavanju i korištenju kartice od trenutka njenog potpisa od strane Banke. Klijent potpisom Pristupnice prihvaća ove Opće uvjete i Opće uvjete poslovanja po transakcijskim računima poslovnih subjekata. Pristupnicu mogu podnijeti poslovni subjekti sa sjedištem u Republici Hrvatskoj.

Broj Kartice – broj od 16 znamenaka naveden na Kartici kojim se identificiraju transakcije nastale 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

OPĆI UVJETI POSLOVANJA DEBITNOM KARTICOM POSLOVNIH SUBJEKATA

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

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 Klijenta

Samoposlužni uređaj – elektronički uređaj namijenjen izvršavanju platnih transakcija plaćanja robe i usluga na kojem se transakcije provode upotrebom Kartice i identifikacijom Korisnika kartice 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

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 Klijentu 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 vršenje 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

Banka izdaje Karticu na zahtjev Klijenta koji u Banci ima aktivan transakcijski račun.

Ugovor između Banke i Klijenta sklapa se na neodređeno vrijeme, a smatra se zaključenim u trenutku kad Banka svojim potpisom odobri zahtjev iz Pristupnice koju je prethodno potpisao Klijent.

Banka zadržava pravo odbiti izdavanje Kartice bez posebnog obrazloženja, pri čemu ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koju bi Klijent zbog toga mogao pretrpjeti.

Svojim potpisom na Pristupnici Klijent potvrđuje istinitost i točnost navedenih podataka te ujedno potvrđuje da su mu uručeni Opći uvjeti koje u cijelosti prihvaća. Klijent je dužan svakog Korisnika kartice upoznati sa sadržajem ovih Općih uvjeta.

Banka će temeljem zaključenog ugovora naručiti izradu Kartice s pripadajućim PIN-om. Dostava Kartice vrši se na adresu Klijenta, a PIN se preuzima u organizacijskoj jedinici Banke koju odredi Klijent.

OPĆI UVJETI POSLOVANJA DEBITNOM KARTICOM POSLOVNIH SUBJEKATA

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 Klijent snosi odgovornost za troškove nastale korištenjem nepotpisane kartijce. Kartica ima zabilježen naziv Klijenta, a glasi na ime Korisnika kartice, neprenosiva je i smije ju koristiti isključivo Korisnik kartice.

Obveza je Klijenta pisanim putem odmah, odnosno najkasnije u roku osam dana od dana nastanka promjene, obavijestiti Banku o svakoj promjeni podataka o Klijentu/Korisniku kartice. Klijent 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. Korisnici kartica dužni su se pridržavati odredbi zakona i akata Banke koji uređuju kartično poslovanje.

6. KORIŠTENJE KARTICE

Kartica je instrument raspolaganja sredstvima na računu Klijenta.

Kartica se koristi za:

- isplatu gotovine na bankomatima i isplatnim mjestima s oznakom Maestro ili Cirrus u zemlji i inozemstvu
- plaćanje roba i usluga na ovlaštenim prodajnim mjestima s oznakom Maestro na EFTPOS uređajima u zemlji i inozemstvu
- 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 troznamenkastog kontrolnog broja otisnutog na poleđini Kartice prilikom plaćanja internetom
- prihvata 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 Klijentu da je Korisnik kartice autorizirao kartičnu transakciju.

Klijent/Korisnik kartice dužni su poduzeti sve mjere opreza kako bi se izbjegla zlouporaba Kartice, a naročito čuvati tajnost PIN-a i brinuti se da ne dođe u posjed treće osobe.

Klijent/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.

OPĆI UVJETI POSLOVANJA DEBITNOM KARTICOM POSLOVNIH SUBJEKATA

7. PROVOĐENJE KARTIČNIH TRANSAKCIJA

Kartica omogućuje Korisniku kartice izvršenje kartične transakcije do visine raspoloživih sredstava i to u granicama dnevnih limita.

U cilju dodatne sigurnosti Klijenta, a u okviru raspoloživog iznosa limita potrošnje, Banka određuje maksimalne dnevne limite za isplatu gotovine na bankomatima i plaćanje na EFTPOS uređajima, odnosno određuje dnevne limite korištenja Kartice.

Na pisani zahtjev Klijenta Banka može promijeniti iznos dnevnog limita.

Korisnik kartice kod plaćanja je dužan:

- 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 Klijentu omogućuje identifikaciju kartične transakcije.

Ako je račun Klijenta blokiran, provođenje kartične transakcije bit će odbijeno.

Klijent je dužan provjeriti kartične transakcije uvidom u promet po računu.

7.1. 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 troznamenastog kontrolnog broja otisnutog na poleđini Kartice.

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

7.2. Izvršenje kartične transakcije

Za izvršene kartične transakcije Banka će teretiti račun Klijenta.

Kartične transakcije umanjuju raspoloživa sredstva na računu odmah po izvršenju.

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.

OPĆI UVJETI POSLOVANJA DEBITNOM KARTICOM POSLOVNIH SUBJEKATA

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 Pristupnice Klijent se obvezuje podmiriti sve troškove učinjene od strane Korisnika kartice.

7.3. Odbijanje provođenja kartične transakcije

Banka će odbiti provođenje kartične transakcije ukoliko ne postoje raspoloživa sredstva na računu i u slučaju ovrhe na računu Klijenta 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 Klijent/Korisnik kartice 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

7.4. Opoziv kartičnih transakcija

Klijent/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.

Banka će po isteku navedenog roka Karticu automatski zamijeniti, bez posebnog zahtjeva Klijenta.

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

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

OPĆI UVJETI POSLOVANJA DEBITNOM KARTICOM POSLOVNIH SUBJEKATA

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

Banka zadržava pravo ne obnoviti Karticu Klijentu, pri čemu ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koju bi Klijent zbog toga mogao pretrpjeti.

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 blokiran
- u slučaju ukidanja ovlasti Korisniku kartice
- u slučaju značajnog povećanja rizika poslovanja Klijenta i procjene da neće moći ispuniti svoje obveze prema Banci
- ukoliko se Korisnik kartice/Klijent ne pridržava odredbi zaključenog ugovora, ovih Općih uvjeta i pozitivnih propisa.

O blokadi Banka pisanim putem izvješćuje Klijenta, 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 Klijenta, omogućiti ponovno korištenje Kartice.

Blokadom Kartice ne prestaje odgovornost Klijenta za transakcije nastale prije blokade Kartice.

10. GUBITAK ILI KRAĐA KARTICE

U slučaju gubitka, krađe, neovlaštenog korištenja i/ili neodgovarajuće primjene Kartice, Klijent/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

EGCP d.o.o.
Centar za kartice
Telefon: +385 (0)1 3078 699

Dojava se može obaviti u vremenu od 0-24.

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

OPĆI UVJETI POSLOVANJA DEBITNOM KARTICOM POSLOVNIH SUBJEKATA

Dojavu o gubitku i krađi Kartice Klijent 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)75 802 091

Pisanu dojavu Klijenta Banka je dužna čuvati 18 mjeseci i dostaviti je Klijentu na njegov zahtjev.

Klijent snosi svu odgovornost za troškove nastale neovlaštenim korištenjem Kartice do trenutka dojave Banci.

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

Za eventualno pronađenu Karticu Klijent može 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 Klijentu naknade za izdavanje Kartice i kartične transakcije, sukladno Odluci o naknadama koja je dostupna na internet stranici www.kaba.hr, putem e-Kaba servisa i u poslovnoj mreži Banke.

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

Informacije o promjenama naknada biti će objavljene i dostupne Klijentu 15 dana prije stupanja na snagu u poslovnoj mreži Banke, putem e-Kaba servisa, na internet stranicama www.kaba.hr i putem drugih distribucijskih kanala.

12. INFORMIRANJE I IZVJEŠĆIVANJE

Izvatkom po računu Banka obavještava Klijenta o svim kartičnim transakcijama i o iznosu obračunatih naknada.

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

13. OTKAZ UGOVORA I UKIDANJE PRAVA KORIŠTENJA KARTICE

Ugovor o izdavanju i korištenju kartice prestaje otkazom. Otkazom Ugovora prestaje i pravo korištenja kartice.

Klijent i/ili Banka mogu otkazati Ugovor bez otkaznog roka.

Ukoliko otkaz daje Klijent, otkaz se predaje neposredno u poslovnoj mreži Banke.

OPĆI UVJETI POSLOVANJA DEBITNOM KARTICOM POSLOVNIH SUBJEKATA

Banka može otkazati Ugovor, pisanim putem, u slučajevima kada Klijent krši odredbe Općih uvjeta, ugovornih i zakonskih odredbi.

Banka će ukinuti pravo korištenje Kartice u slučaju zatvaranja transakcijskog računa kao i u slučaju brisanja Klijenta iz nadležnog registra. U slučaju prestanka prava korištenja Klijent plaća Banci naknade sukladno Odluci o naknadama.

14. REKLAMACIJE, PRIGOVORI I ODGOVORNOSTI

Klijent treba bez odlaganja provjeriti točnost i potpunost kartične transakcije, a eventualne reklamacije uložiti najkasnije u roku od 30 dana od dana terećenja računa.

Reklamacije se upućuju na adresu:

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

Faks: +385 (0)75 802 091

e-mail adresa: reklamacije@kaba.hr

Banka će Klijentu dostaviti odgovor u roku od sedam radnih dana od dana zaprimanja reklamacije.

Reklamacija kartične transakcije ne oslobađa Klijenta 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 Klijent može:

- uputiti Banci prigovor, koja na isti treba odgovoriti u roku od sedam radnih dana od dana njegova zaprimanja
- uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci.

Sve troškove neopravdanog reklamacijskog postupka snosi Klijent.

U slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja kartične transakcije Klijent može zahtijevati naknadu štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu zbog povrede Ugovora.

Odgovornost Klijenta/Korisnika kartice

Klijent se obvezuje izvijestiti Banku o svim promjenama podataka, kao i promjeni sjedišta.

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 neovlašćenih osoba
- postupati Karticom i PIN-om s dužnom pažnjom

OPĆI UVJETI POSLOVANJA DEBITNOM KARTICOM POSLOVNIH SUBJEKATA

- zaštititi unos PIN-a
- čuvati tajnost PIN-a, ne priopćavati ga trećim osobama, odnosno zapisivati ili čuvati u bilo kojem obliku zajedno s Karticom
- promijeniti 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
- kod uništenja potvrda o provedenim kartičnim transakcijama voditi računa da iste ne učini dostupne neovlaštenim osobama.

Svaku štetu nastalu zbog nepridržavanja odredbi ovih Općih uvjeta od strane svih Korisnika izdanih kartica snosi Klijent.

Banka je dužna:

- osigurati i staviti na raspolaganje Klijentu sve informacije potrebne za korištenje Kartice
- omogućiti dojavu Klijenta/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 Klijenta/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, Klijent/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.

15. IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPORA, SUDSKA NADLEŽNOST I MJERODAVNO PRAVO

U svim sporovima između Klijenta 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.

OPĆI UVJETI POSLOVANJA DEBITNOM KARTICOM POSLOVNIH SUBJEKATA

16. ZAVRŠNE ODREDBE

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 25.5.2018. godine.

Danom početka primjene ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja debitnom karticom poslovnih subjekata (OU-2011/481/2) od 3.3.2011. godine.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se i na ugovorne odnose nastale prije njihovog stupanja na snagu.

Karlovac, 9. svibnja 2018.

Predsjednica Uprave

Željka Surač