

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA MASTERCARD SECURECODE USLUGE

### 1. OPĆE ODREDBE

Općim uvjetima korištenja Mastercard SecureCode™ usluge (u nastavku teksta: Opći uvjeti) uređuju se uvjeti ugovaranja i korištenja Mastercard SecureCode™ usluge Karlovačke banke d.d. (u nastavku teksta: Banka) od strane Korisnika kartice.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima poslovanja s građanima, Općim uvjetima poslovanja kreditnom karticom građana, Općim uvjetima poslovanja debitnom karticom građana, Općim uvjetima poslovanja debitnom karticom poslovnih subjekata, Općim uvjetima kreditnog poslovanja s poslovnim subjektima za okvirne kratkoročne kredite po poslovnom računu i kreditnu karticu te pojedinačno sklopljenim ugovorima između Banke i Korisnika kartice zajedno s drugim pripadajućim općim uvjetima 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 Korisniku kartice u poslovnoj mreži, na internet stranicama 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 važećim propisima o zaštiti osobnih podataka i „POLITIKOM BANKE O ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA“ (u nastavku teksta: POLITIKA). Informacije o pravima i obvezama Banke i Korisnika kartice, koje se odnose na prikupljanje i obradu osobnih podataka 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](http://www.kaba.hr) te putem drugih distribucijskih kanala.

Odredbe o zaštiti osobnih podataka odnose se i primjenjuju i na Korisnika kartice te na sve druge fizičke osobe čije podatke Banka prikuplja i obrađuje vezano uz sklapanje ili izvršenje Okvirnog ugovora.

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.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA MASTERCARD SECURECODE USLUGE

Izmijenjeni Opći uvjeti objavit će se u poslovnoj mreži, na internet stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) ili putem drugih distribucijskih kanala Banke dva mjeseca prije početka njihove primjene.

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

Ukoliko Korisnik kartice nije suglasan s izmijenjenim Općim uvjetima, ima pravo otkazati Karticu, bez naknade. Zahtjev za otkaz Korisnik kartice 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 Zagrebu – stalna služba 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 korištenja Mastercard SecureCode™ usluge

**Korisnik kartice** – pravna ili fizička osoba kojoj je Banka izdala Karticu i čije je ime otisnuto na Kartici (u nastavku teksta: Korisnik kartice)

**Kartica** – personalizirani platni instrument koji Banka izdaje Korisniku kartice, a koji njenom imatelju omogućuje plaćanje roba i usluga, podizanje gotovog novca i korištenje drugih usluga na samoposlužnim uređajima. U smislu ovih Općih uvjeta Karticom se smatra međunarodna Maestro i Mastercard kartica. Kartica je vlasništvo Banke i neprenosiva je, a glasi na ime Korisnika kartice te je smije koristiti isključivo osoba na koju glasi Kartica (u nastavku teksta: Kartica)

**Mastercard SecureCode™** – usluga namijenjena sigurnijem plaćanju roba ili usluga kod Internet trgovaca koji podržavaju plaćanje putem Mastercard SecureCode™ usluge

**Internet trgovac** – prodajno mjesto umreženo na internet koje prihvaća Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga

**Aktivacija** – postupak prilikom kojeg Korisnik kartice prihvaća Opće uvjete i postaje korisnik Mastercard SecureCode™ usluge

**Jednokratna SMS lozinka** - jednokratna SMS lozinka je 6-znamenasti broj dostavljen Korisniku Kartice koji se generira i šalje putem SMS poruke na mobilni telefon prilikom postupka kupovine u Mastercard SecureCode™ programu. Prilikom postupka plaćanja na internetskim stranicama koje sudjeluju u Mastercard SecureCode™ programu, Banka će korisnika kartice tražiti unos ove jednokratne SMS lozinke kako bi utvrdila njegovu autentičnost.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA MASTERCARD SECURECODE USLUGE

**Osobna poruka** – niz znakova odabranih od strane Korisnika kartice prilikom aktivacije za Mastercard SecureCode™ uslugu koji služi za provjeru autentičnosti podataka koje Banka prikazuje Korisniku kartice

**Transakcije** – sve transakcije učinjene Karticom od strane Korisnika kartice

**Uputa za korištenje Mastercard SecureCode™ usluge** – korisničke upute u kojima je opisana Mastercard SecureCode™ usluga (u nastavku teksta: Uputa)

### 4. OPSEG OPĆIH UVJETA

Ovim Općim uvjetima uređuje se: ugovaranje i korištenje usluge, naknade, informiranje i izvješćivanje, otkaz usluge, reklamacije, prigovori i odgovornosti, rješavanje sporova te valjanost Općih uvjeta.

### 5. UGOVARANJE USLUGE

Korisnik kartice postaje korisnikom Mastercard SecureCode™ usluge postupkom aktivacije čime ujedno ugovara uslugu i prihvaća ove Opće uvjete.

Prilikom kupovine roba i/ili usluga kod Internet trgovaca koji podržavaju Mastercard SecureCode™ uslugu i potvrde plaćanja, Banka provjerava da li je Korisnik kartice aktiviran te ako nije, nudi mu mogućnost aktivacije.

Korisnik kartice ima mogućnost izbora želi li ili ne želi započeti postupak aktivacije. Prilikom aktivacije Banka će zatražiti određene podatke pomoću kojih će utvrditi stvarni identitet Korisnika kartice. Ukoliko se utvrdi da traženi podaci ne odgovaraju stvarnom stanju, Banka može odbiti aktiviranje Mastercard SecureCode™ usluge.

Ukoliko Korisnik kartice ne aktivira Mastercard SecureCode™ uslugu, u pravilu istu neće moći koristiti kod Internet trgovca koji sudjeluje u Mastercard SecureCode™ programu.

### 6. KORIŠTENJE USLUGE

Uputom su određeni i opisani uvjeti i način korištenja Mastercard SecureCode™ usluge. Banka zadržava pravo izmjene Upute bez prethodne najave Korisnicima kartica. O izmjenama Upute Banka Korisnike kartica obavještava na internet stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr).

Korisnik kartice je dužan pratiti eventualne izmjene Upute i nema pravo zahtijevati naknadu štete nastale uslijed nepoznavanja izmjenjenih uvjeta korištenja usluge opisanih u Uputi.

Dodatne informacije u vezi korištenja Mastercard SecureCode™ usluge Korisnik kartice može dobiti:

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

Telefon: +385 (0)47 417 336

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA MASTERCARD SECURECODE USLUGE

0800 417 336

ili u poslovnoj mreži.

### 7. NAKNADE

Banka ne naplaćuje naknadu za registraciju i korištenje Mastercard SecureCode™ usluge.

### 8. INFORMIRANJE I IZVJEŠĆIVANJE

Informacije o načinu i mogućnostima korištenja Mastercard SecureCode™ usluge sadržane su u ovim Općim uvjetima i Uputi objavljenima na internetskim stranicama [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) i u poslovnoj mreži Banke.

O učinjenim transakcijama Banka izvještava Korisnika kartice putem Obavijesti o troškovima za transakcije kreditnim karticama te izvotka po računu za transakcije debitnim karticama.

### 9. OTKAZ USLUGE

Nakon prihvaćanja Općih uvjeta i aktivacije, Korisnik kartice može otkazati korištenje Mastercard SecureCode™ usluge.

Uslugu može otkazati Korisnik dojavom u Banku na telefon 0800 417 336.

Na zahtjev Korisnika kartice, Banka može ponovno aktivirati uslugu.

Usluga se automatski otkazuje nakon isteka roka važenja te u slučaju blokade kartice zbog gubitka ili krađe.

### 10. REKLAMACIJE, PRIGOVORI I ODGOVORNOSTI

Korisnik kartice ima pravo uložiti reklamacije ili prigovor u skladu s Općim uvjetima poslovanja kreditnom karticom građana, Općim uvjetima poslovanja debitnom karticom građana, Općim uvjetima poslovanja debitnom karticom poslovnih subjekata te Općim uvjetima kreditnog poslovanja s poslovnim subjektima za okvirne kratkoročne kredite po poslovnom računu i kreditnu karticu.

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 kartice 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 na mogućnost provođenja postupka mirenja pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

Korisnik kartice koji smatra da se Banka ne pridržava odredbi Uredbe (EZ) br. 924/2009 ili Uredbe (EU) br. 260/2012 može uputiti prigovor na koji će Banka odgovoriti u roku od deset (10) dana od dana zaprimanja.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA MASTERCARD SECURECODE USLUGE

Korisnik kartice može podnijeti Hrvatskoj narodnoj banci pritužbu ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi naprijed navedenih uredbi.

U slučaju spora između Korisnika kartice i Banke koji se odnosi na prava i obveze iz naprijed navedenih uredbi, može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

Prigovori/pritužbe mogu se podnijeti Banci sukladno **Informaciji o načinu podnošenja pritužbe/prigovora** koja je javno objavljena u poslovnoj mreži i na web stranici Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr).

### Odgovornost Korisnika kartice

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

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

Završetkom postupka aktivacije Mastercard SecureCode™ usluge, Korisnik kartice ovlašćuje Banku za čuvanje povjerljivih informacija proizašlih iz postupka registracije. Korisnik kartice dužan je u tajnosti čuvati jednokratnu SMS lozinku i osobnu poruku te prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale neovlaštenim korištenjem istih.

Korisnik kartice je dužan prilikom svake kupovine kod Internet trgovca koji sudjeluje u Mastercard SecureCode™ programu, a prije transakcije, provjeriti podatke o transakciji, osobnu poruku te ostale podatke vezane za trgovca i transakciju kako bi mogao utvrditi izvršava li se kupovina na stranici trgovca koji je uistinu učesnik MasterCard SecureCode™ programa.

U slučaju sumnje na neovlašteno korištenje SMS lozinke, Korisnik kartice može zatražiti blokadu Mastercard SecureCode™ usluge dojavom na:

Karlovačka banka d.d.  
Odjel podrške korisnicima

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

Dojava se može obaviti radnim danom u vremenu od 08:00 do 20:00 sati.

Svaku promjenu broja mobilnog telefona Korisnik kartice dužan je odmah i bez odgađanja dojaviti Banci, u protivnom neće biti u mogućnosti koristiti karticu za plaćanje kod Internet trgovaca koji sudjeluju u Mastercard SecureCode™ programu.

Korisnik kartice dužan je osigurati korištenje mobilnog telefona odnosno broja mobilnog telefona danog Banci za dostavu jednokratne SMS lozinke, isključivo za vlastite potrebe i ne smije ga davati na korištenje drugim osobama.

U slučaju da Korisnik kartice pogrešno unese SMS lozinku više puta nego je dozvoljeno, Kartica se blokira za Mastercard SecureCode™ uslugu.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA MASTERCARD SECURECODE USLUGE

Zahtjev za deblokadom usluge i ponovnim aktiviranjem usluge, Korisnik kartice upućuje Banci dojavom na:

Karlovačka banka d.d.  
Odjel podrške korisnicima

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

Pri tome će Banka provjeriti identitet Korisnika kartice.

### **Banka je odgovorna:**

- osigurati i staviti na raspolaganje Korisniku kartice sve informacije potrebne za korištenje Mastercard SecureCode™ usluge
- osigurati dojavu Korisniku kartice o blokadi Mastercard SecureCode™ usluge
- osigurati sigurnosna obilježja platnog instrumenta na način da ista nisu dostupna neovlaštenim osobama.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju nemogućnosti izvršenja transakcije uslijed greške Korisnika kartice. Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost Mastercard SecureCode™ usluge nastale kao posljedica tehničkih problema na računalnoj opremi, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava, problema na strani Internet trgovca ili kao posljedica više sile.

Banka ne preuzima odgovornost za reklamacije Korisnika kartice prema Internet trgovcu kao što su neprihvatanje Kartice kod Internet trgovca 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 Internet trgovcem, rješavaju isključivo Korisnik kartice i Internet trgovac.

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.

### **11. 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, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb,**

ili online putem linka na mrežnu stranicu Centra

<https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>

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 KORIŠTENJA MASTERCARD SECURECODE USLUGE

### **12. ZAVRŠNE ODREDBE**

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 10.07.2018. godine.

Danom početka primjene ovih Općih uvjeta, prestaju važiti Opći uvjeti korištenja Mastercard Secure Code usluge (OU-2018/235/9) od 09.05.2018. godine.

**Karlovac, 13.06.2018.**

**Predsjednica Uprave**

**Željka Surač**