

### 1. OPĆE ODREDBE

Općim uvjetima korištenja Mastercard Identity Check usluge (u nastavku teksta: Opći uvjeti) uređuju se uvjeti ugovaranja i korištenja Mastercard Identity Check 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. 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 otkázati Karticu, bez naknade. Zahtjev za otkáz 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: 2400008-101111116, 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 Identity Check 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 Identity Check** – usluga namijenjena sigurnijem plaćanju roba ili usluga kod Internet trgovaca koji podržavaju plaćanje putem Mastercard Identity Check 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 Identity Check usluge

**Autentifikacija/identifikacija** – postupak koji Banci omogućuje provjeru identiteta Korisnika kartice, valjanost pristupa i korištenja određene usluge/funkcionalnosti, uključujući provjeru korištenja personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika kartice koji prema dodijeljenim ovlaštenjima koristi usluge što je evidentirano u sustav Banke i jednoznačno povezano s Korisnikom kartice

**Način autorizacije transakcije** – jednokratnom SMS lozinkom ili OOB autorizacijom

**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 Identity Check programu. Prilikom postupka plaćanja na internetskim stranicama koje sudjeluju u Mastercard Identity Check programu, a podržavaju autorizaciju SMS lozinkom, Banka će korisnika kartice tražiti unos ove jednokratne SMS lozinke kako bi utvrdila njegovu autentičnost.

**OOB autorizacija** – (eng. out of band), prilikom postupka plaćanja na internetskim stranicama koje sudjeluju u Mastercard Identity Check programu, a podržavaju OOB autorizaciju, Banka će Korisnika kartice tražiti potvrdu plaćanja putem push poruke generirane kroz mCard funkcionalnost, kako bi utvrdila njegovu autentičnost

**mCard** – funkcionalnost koja Korisniku kartice omogućuje OOB autorizaciju transakcija prilikom plaćanja debitnim i kreditnim karticama kod Internet trgovaca. Korisniku kartice koji ima ugovorenu uslugu mobilnog bankarstva (Kaba mBank, Kaba mToken, mKabaBiz, mKabaBiz mToken) automatizmom je omogućeno korištenje mCard funkcionalnosti. Korisnik kartice koji ne koristi uslugu mobilnog bankarstva, korištenje mCard funkcionalnosti može ugovoriti u poslovnoj mreži Banke. Suglasnost (autorizaciju) za izvršenje kartične transakcije kod Internet trgovca putem mCard funkcionalnosti, Korisnik kartice daje unosom PIN-a ili korištenjem biometrijske autentifikacije (ako je Korisnik kartice aktivirao tu opciju)

**Biometrijska autentifikacija** – autentifikacija utemeljena na biometrijskom svojstvu Korisnika kartice pohranjenom u uređaju koji Korisnik kartice koristi kao sredstvo za autentifikaciju/identifikaciju ili autorizaciju plaćanja putem mCard funkcionalnosti.

Metode biometrijske autentifikacije mogu biti:

- Metoda autentifikacije otiskom prsta kojeg je Korisnik kartice pohranio u uređaju, a koji Korisnik kartice koristi kao sredstvo za autentifikaciju i/ili pri provođenju kartične transakcije
- Metoda autentifikacije prepoznavanjem lica čija su svojstva pohranjena u uređaju, a koji Korisnik kartice koristi kao sredstvo za autentifikaciju i/ili pri provođenju kartične transakcije

**Osobna poruka** – niz znakova odabranih od strane Korisnika kartice prilikom aktivacije za Mastercard Identity Check 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 Identity Check usluge** – korisničke upute u kojima je opisana Mastercard Identity Check usluga (u nastavku teksta: Uputa)

#### 4. OPSEG OPĆIH UVJETA

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

#### 5. UGOVARANJE USLUGE

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

Prilikom kupovine roba i/ili usluga kod Internet trgovaca koji podržavaju Mastercard Identity Check 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 Identity Check usluge.

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

### 6. KORIŠTENJE USLUGE

Uputom su određeni i opisani uvjeti i način korištenja Mastercard Identity Check 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.

#### 6.1. BIOMETRIJSKA AUTENTIFIKACIJA

Biometrijska autentifikacija temelji se na tehnologiji mobilnog uređaja kojeg Korisnik kartice koristi za pristup Mastercard Identity Check usluzi odnosno mCard funkcionalnosti. Pojedini mobilni uređaji ne podržavaju biometrijsku autentifikaciju ili pojedine metode biometrijske autentifikacije.

Banka nema pristup podacima niti kontrolu nad podacima koje je Korisnik kartice u svrhu biometrijske autentifikacije pohranio u mobilni uređaj koji koristi za pristup Mastercard Identity Check usluzi odnosno mCard funkcionalnosti.

Korisnik kartice se obvezuje da će u mobilni uređaj koji koristi za pristup Mastercard Identity Check usluzi odnosno mCard funkcionalnosti pohraniti isključivo biometrijske karakteristike svojeg lica odnosno otisak svojeg prsta.

Ako se na uređaju koji Korisnik kartice koristi kao sredstvo za autentifikaciju, a na kojem je aktivirana neka od metoda biometrijske autentifikacije, prilikom pristupa Korisnika kartice ili bilo koje druge osobe usluzi Mastercard Identity Check odnosno mCard funkcionalnosti, pozitivno potvrdi korištenje otiska prsta ili prepoznavanja lica čije su karakteristike pohranjene na navedenom uređaju kojeg Korisnik kartice koristi kao sredstvo za autentifikaciju, smatra se da je izvršena autentifikacija Korisnika kartice.

Uvjeti za korištenje biometrijske autentifikacije je da biometrijski podaci i to fizička obilježja koja čine otisak prsta ili/i prepoznavanje lica budu pohranjeni u mobilnom uređaju kojeg Korisnik kartice koristi za pristup usluzi Mastercard Identity Check odnosno mCard funkcionalnosti i da je Korisnik kartice dao privolu Banci da može koristiti ova fizička obilježja u svrhu njegove autentifikacije/autorizacije kod korištenja Mastercard Identity Check usluge odnosno mCard funkcionalnosti.

S prethodno navedenim biometrijskim podacima Banka postupa u skladu s Politikom zaštite osobnih podataka koja je objavljena na Internet stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr).

Ova privola koju je Korisnik kartice dao u svrhu njegove autentifikacije/autorizacije kod korištenja Mastercard Identity Check usluge odnosno mCard funkcionalnosti, ne utječe na mogućnost korištenja drugih autentifikacijskih/autorizacijskih sustava za pristup i korištenje usluga.

Korisnik kartice ima pravo i mogućnost u svakom trenutku povući privolu, s time da povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade odnosno autentifikacije/autorizacije prije njezina povlačenja.

Korištenje biometrijske autentifikacije je dobrovoljno te ne isključuje niti ograničava mogućnost pouzdane autentifikacije Korisnika kartice PIN-om kojeg je odabrao za pristup mCard funkcionalnosti.

Banka može ograničiti ili onemogućiti korištenje mCard funkcionalnosti u slučaju biometrijske autentifikacije Korisnika kartice te uvjetovati korištenje pouzdanom autentifikacijom Korisnika kartice PIN-om kojeg je odabrao za pristup mCard funkcionalnosti.

Aktiviranjem i korištenjem opcije biometrijske autentifikacije Korisnik kartice potvrđuje da je upoznat i suglasan s time da Banka ne pruža mogućnost promjene biometrijskih podataka, već da koristi biometrijske podatke koje omogućava uređaj na kojem se nalaze sredstva za autentifikaciju i autorizaciju.

Banka ne odgovara za nemogućnost ili ograničenu mogućnost korištenja biometrijske autentifikacije, niti za rezultat takve biometrijske autentifikacije, neovisno o tome da li biometrijske karakteristike pomoću kojih se Korisnik kartice identificira prilikom pristupa mCard funkcionalnosti odgovaraju ili ne odgovaraju biometrijskim karakteristikama koje je Korisnik prethodno pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi kao sredstvo za autentifikaciju/identifikaciju za pristup mCard funkcionalnosti.

Korisnik kartice može onemogućiti biometrijsku autentifikaciju tako da na uređaju na kojem se nalaze sredstva za autentifikaciju i autorizaciju promjeni odabrane metode autentifikacije i/ili autorizacije koje omogućavaju biometrijsku autentifikaciju/autorizaciju.

Dodatne informacije u vezi korištenja Mastercard Identity Check usluge Korisnik kartice može dobiti:

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.

## 7. NAKNADE

Banka ne naplaćuje naknadu za registraciju i korištenje Mastercard Identity Check usluge.

## 8. INFORMIRANJE I IZVJEŠĆIVANJE

Informacije o načinu i mogućnostima korištenja Mastercard Identity Check 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 izvatka po računu za transakcije debitnim karticama.

## 9. OTKAZ USLUGE

Nakon prihvaćanja Općih uvjeta i aktivacije, Korisnik kartice može otkazati korištenje Mastercard Identity Check usluge.

Uslugu može otkazati Korisnik dojavom u Banku na telefon 0800 417 336 i podnošenjem zahtjeva za otkaz u organizacijskoj jedinici Banke.

Na zahtjev Korisnika kartice, Banka može ponovno aktivirati uslugu.

## 10. PRIGOVORI I ODGOVORNOSTI

Korisnik kartice ima pravo uložiti 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 deset dana od dana njegova zaprimanja. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, dužna je korisniku u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će korisnik primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.
- uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci koja može uputiti Korisnika kartice 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, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) br. 2015/751 može uputiti prigovor na koji će Banka odgovoriti u roku od deset (10) dana od dana zaprimanja.

Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, dužna je korisniku u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će korisnik primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

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 i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

Prigovori se mogu podnijeti Banci sukladno Informaciji o načinu podnošenja 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 Identity Check usluge, Korisnik kartice ovlašćuje Banku za čuvanje povjerljivih informacija proizašlih iz postupka registracije. Korisnik kartice dužan je u tajnosti čuvati podatke za autorizaciju transakcije, ovisno o načinu autorizacije, 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 Identity Check 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 Identity Check programa.

U slučaju sumnje na neovlašteno korištenje SMS lozinke ili mobilnog uređaja na kojem je instalirana mCard funkcionalnost, Korisnik kartice može zatražiti blokadu Mastercard Identity Check 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 Identity Check programu, a koji podržavaju autorizaciju SMS lozinkom.

Prilikom promjene mobilnog uređaja, Korisnik kartice dužan je ponoviti instalaciju aplikacije za mobilno bankarstvo ili mCard, u protivnom neće biti u mogućnosti koristiti karticu za plaćanje kod Internet trgovaca koji sudjeluju u Mastercard Identity Check programu, a koji podržavaju OOB autorizaciju.

Korisnik kartice dužan je osigurati korištenje mobilnog telefona i 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 je Korisnik kartice u svojem uređaju koji koristi kao sredstvo za autentifikaciju aktivirao korištenje biometrijske autentifikacije, Korisnik kartice mora osigurati da su u svakom trenutku u istom uređaju koji se koristi kao sredstvo za autentifikaciju pohranjeni isključivo biometrijski podaci Korisnika kartice jer će se svaka prijava putem bilo koje metode biometrijske autentifikacije smatrati provedenom od strane Korisnika kartice kao i sve eventualno provedene kartične transakcije nakon takve prijave te Korisnik kartice prihvaća potpunu odgovornost za sve tako nastale obveze.

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

U slučaju da Korisnik kartice pogrešno više puta nego što je dozvoljeno pokuša autorizirati transakciju PIN-om putem aplikacije mCard, Kartica se blokira za Mastercard Identity Check uslugu.

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 Identity Check usluge
- osigurati dojavu Korisniku kartice o blokadi Mastercard Identity Check 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 Identity Check 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 prigovore Korisnika kartice prema Internet trgovcu kao što su neprihvatanje Kartice kod Internet trgovca niti za bilo kakvu štetu koja bi nastala prilikom kupnje Karticom.

Prigovore 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>

Banka je dužna sudjelovati u postupku rješavanja spora koji je Korisnik kartice pokrenuo pri 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.

### 12. ZAVRŠNE ODREDBE

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 30.6.2020. godine.

Danom početka primjene ovih Općih uvjeta, prestaju važiti Opći uvjeti korištenja Mastercard Identity Check usluge (OU-2019/306/1) od 3.10.2019. godine.

Karlovac, 30.4.2020.

Predsjednica Uprave

Željka Surač