

## 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](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 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](http://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.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA DEBITNOM KARTICOM POSLOVNIH SUBJEKATA

### 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 i na internet stranicama Banke [www.kaba.hr](http://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](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 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

**Platni instrument na temelju kartica** – svaki platni instrument, uključujući karticu, mobilni telefon, računalo ili bilo koji drugi tehnološki uređaj s odgovarajućom aplikacijom za plaćanje, koji platitelju omogućuje iniciranje platne transakcije na temelju kartica (primjerice: plaćanje putem EFTPOS uređaja, transakcije na bankomatima, plaćanje putem Interneta)

**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.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA DEBITNOM KARTICOM POSLOVNIH SUBJEKATA

**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

**Dnevni limiti** – maksimalni dnevno dozvoljeni iznos i broj transakcija isplate gotovine po Kartici i maksimalno dnevno dozvoljeni iznos i broj transakcija plaćanja na prodajnom mjestu po Kartici (navedeni limit odnosi se i na beskontaktno platne transakcije)

**Referentni tečaj** – tečaj koji definira kartična kuća Mastercard International, a koji se koristi u preračunu originalnog iznosa kartične transakcije u iznos u valuti 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 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

**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

**Prodajno mjesto** – mjesto na kojem je instaliran EFTPOS uređaj kod pravne ili fizičke osobe koja obavlja registriranu djelatnost, a ovlaštena je prihvaćati Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i/ili usluga

**Isplatno mjesto** – mjesto na kojem je instaliran EFTPOS uređaj kod poslovnog subjekta koji obavlja registriranu djelatnost, a ovlašten je prihvaćati Karticu za izvršenje platne transakcije isplate gotovine

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

**Mastercard Identity Check** – usluga namijenjena sigurnijem plaćanju roba ili usluga kod Internet trgovaca koji podržavaju plaćanje putem Mastercard Identity Check usluge; uvjeti ugovaranja i korištenja Mastercard Identity Check usluge uređuju se Općim uvjetima korištenja Mastercard Identity Check usluge, a koji se primjenjuju zajedno s ovim Općim uvjetima

**Elektronička platna transakcija** - platna transakcija inicirana i izvršena na način koji uključuje korištenje elektroničke platforme ili uređaja (kartično plaćanje, iniciranje plaćanja putem EFTPOS uređaja na prodajnom mjestu), a ne obuhvaća platne transakcije zadane papirnatim nalogom ili naloge zadane putem pošte ili telefona

**Platna transakcija s udaljenosti** - elektronička platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja kojim se može koristiti za komunikaciju na daljinu

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA DEBITNOM KARTICOM POSLOVNIH SUBJEKATA

**Beskontaktna platna transakcija (beskontaktna plaćanja, beskontaktno podizanje gotovog novca i druge beskontaktna transakcije)** – platna transakcija koja se provodi na prihvatnim mjestima na kojima se nalazi oznaka da prihvaćaju beskontaktnu platnu transakciju

**Osjetljivi podaci o plaćanju** - podaci kojima se može koristiti za izvršenje prijevare, uključujući personalizirane sigurnosne vjerodajnice; ime vlasnika računa i broj računa nisu osjetljivi podaci o plaćanju u odnosu na uslugu iniciranja plaćanja i uslugu informiranja o računu

**Personalizirana sigurnosna vjerodajnica** – personalizirana obilježja koja pružatelj platnih usluga daje korisniku platnih usluga u svrhu autentifikacije

**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, prigovori 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.

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 kartice. 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.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA DEBITNOM KARTICOM POSLOVNIH SUBJEKATA

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.

### 7. BESKONTAKTNA FUNKCIONALNOST KARTICE

Banka izdaje kartice s beskontaktnom funkcionalnosti te takve kartice imaju otisnutu oznaku beskontaktnog plaćanja. Korisnik kartice na prodajnom/isplatnom mjestu ima mogućnost odabira plaćanja karticom kontaktno (umetanjem/provlačenjem na EFTPOS uređaju) ili beskontaktno (prisanjanjem na EFTPOS uređaj). Maksimalni iznos plaćanja za koji nije potrebna potvrda PIN-om ovisi o zemlji EFTPOS uređaja prodajnog/isplatnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA DEBITNOM KARTICOM POSLOVNIH SUBJEKATA

Banka o limitima za beskontaktno transakcije obavještava Korisnika kartice na internetskoj stranici Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) te u poslovnica Banke.

Suglasnost za izvršenje platne transakcije Korisnik kartice daje prislanjanjem kartice na EFTPOS terminal prodajnog/isplalnog mjesta koje podržava beskontaktno plaćanje (bez potvrde PIN-om ili potpisom).

Za beskontaktno transakcije plaćanja iznad maksimalnog iznosa za koji nije potrebna potvrda PIN-om, suglasnost za izvršenje platne transakcije Korisnik kartice daje unosom i potvrdom PIN-a i/ili potpisom.

Banka zadržava pravo, u svrhu kontrole rizika, kao i drugim slučajevima kada smatra da je to potrebno, od Korisnika kartice, a prije izvršenja određenih beskontaktnih platnih transakcija, zatražiti autorizaciju određene beskontaktno platne transakcije i pripadajućim PIN-om ili potpisom.

Nakon realizacije beskontaktnih platnih transakcija, autoriziranih na EFTPOS uređajima prodajnih mjesta, a zbog brzine provedbe platnih transakcija ili tehnoloških preduvjeta, od strane kartičnih kuća propisano je da ne postoji obveza prodajnog/isplalnog mjesta da izda i uruči potvrdu (slip) o realiziranoj beskontaktno platnoj transakciji Korisniku kartice. No, ako Korisnik kartice inzistira da dobije potvrdu (slip) o izvršenoj beskontaktno platnoj transakciji, može od prodajnog/isplalnog mjesta zatražiti izdavanje predmetne potvrde (slipa).

Na bankomatu koji je označen oznakom prihvata beskontaktnih kartica, kartica se prislanja na beskontaktni čitač, a transakcija autorizira PIN-om, bez obzira na iznos transakcije.

Kod obrade beskontaktnih platnih transakcija datum valute terećenja računa može se razlikovati od datuma nastanka beskontaktno platne transakcije. Korisnik kartice je dužan redovno pratiti transakcije nastale Karticom te stanje po pripadajućem računu. Korisnik kartice s beskontaktnom funkcionalnošću je dužan postupati s tom Karticom pažnjom dobrog gospodara, onemogućiti ustupanje iste trećim osobama te se pobrinuti da se svi postupci Karticom na prodajnom/isplalnog mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom.

Ukoliko Korisnik kartice ne želi koristiti Karticu s beskontaktnom funkcionalnosti, može prije izdavanja nove kartice, od Banke zatražiti da mu se izda Kartica s isključenom beskontaktnom funkcionalnosti. Kartica izdana temeljem takvog zahtjeva neće podržavati beskontaktnu funkcionalnost, iako će oznaka beskontaktnog plaćanja biti otisnuta na Kartici.

Ako je zahtjev za izdavanje Kartice bez beskontaktno funkcionalnosti, podnesen Banci nakon što je već naručena Kartica s beskontaktnom funkcionalnosti, Korisnik će snositi trošak izdavanja obje Kartice.

### 8. 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.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA DEBITNOM KARTICOM POSLOVNIH SUBJEKATA

Banka o limitima za transakcije obavještava Korisnika kartice na internetskoj stranici Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) te u poslovnicama Banke.

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.

### 8.1. 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: uručenjem 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 poleđini Kartice, a u slučaju korištenja Mastercard Secure Code sustava, autorizacijom putem 3D Secure sustava kako je opisano u Općim uvjetima korištenja Mastercard Identity Check usluge

Korisnik kartice daje izričitu suglasnost Banci za korištenje sustava odobrenja platnih transakcija s udaljenosti.

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

### 8.2. 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 valuti EUR, kao i svih pripadajućih naknada, obračunava se i naplaćuje u nacionalnoj valuti.

Iznos kartičnih transakcija učinjenih u stranoj valuti preračunat će se u nacionalnu valutu po Referentom tečaju.

Zbog promjene Referentnog tečaja u tijeku dana, mogući su različiti tečajevi za transakcije provedene u istom danu, u istoj valuti.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA DEBITNOM KARTICOM POSLOVNIH SUBJEKATA

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

### 8.3. Potvrda raspoloživosti sredstava

Korisnik kartice daje suglasnost za provođenje kartične transakcije neposredno Banci prilikom ugovaranja korištenja Kartice čime ujedno daje suglasnost Banci za odgovaranje na upite pružatelja platnih usluga koji izdaje platni instrument na temelju kartice o raspoloživosti iznosa potrebnog za izvršenje platne transakcije na temelju kartice uz uvjet da je račun Korisnika kartice dostupan online u trenutku zaprimanja upita o raspoloživosti te da je ova suglasnost dana prije nego što je podnesen prvi upit o raspoloživosti.

Odgovor na upit sastoji se od odgovora u obliku da ili ne i ne sadrži podatak o stanju na računu.

### 8.4. Platne transakcije kod kojih iznos transakcije nije unaprijed poznat

Ako u sklopu platne transakcije na temelju kartice koju je inicirao primatelj plaćanja ili je inicirana preko primatelja plaćanja točan iznos platne transakcije nije poznat u trenutku kada Korisnik kartice daje suglasnost za izvršenje platne transakcije, Banka smije rezervirati novčana sredstva na računu za plaćanje Korisnika kartice samo ako je Korisnik kartice dao suglasnost za točan iznos novčanih sredstava koji treba rezervirati.

Banka je dužna osloboditi rezervaciju novčanih sredstava na računu Korisnika kartice bez odgađanja nakon primitka informacije o točnom iznosu platne transakcije.

### 8.5. 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

### 8.6. Opoziv kartičnih transakcija

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



## OPĆI UVJETI POSLOVANJA DEBITNOM KARTICOM POSLOVNIH SUBJEKATA

### 9. 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.

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.

### 10. 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.

### 11. 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

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA DEBITNOM KARTICOM POSLOVNIH SUBJEKATA

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.

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 dojava 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.

### 12. NAKNADE

Banka obračunava Klijentu naknade za izdavanje Kartice i kartične transakcije, 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 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](http://www.kaba.hr) i putem drugih distribucijskih kanala.

### 13. 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.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA DEBITNOM KARTICOM POSLOVNIH SUBJEKATA

### 14. 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.

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.

### 15. PRIGOVORI, PRITUŽBE I ODGOVORNOSTI

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

Prigovori 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](mailto:reklamacije@kaba.hr)

Prigovor na kartičnu transakciju ne oslobađa Klijenta obveze plaćanja tog troška.

U slučaju opravdanosti prigovora, 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 deset dana od dana njegovog 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 prema odredbama Zakona o platnom prometu.

Klijent 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.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA DEBITNOM KARTICOM POSLOVNIH SUBJEKATA

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.

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

U slučaju spora između Klijenta i Banke koji se odnosi na prava i obveze iz Uredbe (EU) br. 2015/751 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).

Prigovor/pritužba na kartičnu transakciju ne oslobađa Klijenta obveze plaćanja učinjenog troška.

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 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
- promijeniti PIN putem bankomata Banke ako sumnja da je netko treći upoznat s njegovim PIN-om
- obavijestiti odmah Banku/EGCP 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.

## OPĆI UVJETI POSLOVANJA DEBITNOM KARTICOM POSLOVNIH SUBJEKATA

### 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 prigovore 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.

Prigovore 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.

### 16. SUDSKA NADLEŽNOST I MJERODAVNO PRAVO

Nesuglasice koje nastanu u primjeni ovih Općih uvjeta i Ugovora o kartici, Banka i Poslovni subjekt pokušat će riješiti sporazumno.

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

### 17. ZAVRŠNE ODREDBE

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 1.1.2023. godine.

Danom početka primjene ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja debitnom karticom poslovnih subjekata **OU-2020/342/22 od 30.4.2020. godine.**

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

Karlovac, 9.12.2022.

Predsjednica Uprave

Željka Surač