Opći uvjeti poslovanja PBZ Card d.o.o. za American Express osobne kartice (pročišćeni tekst*)

PBZ CARD
član PBZ Grupe

AMERICAN EXPRESS

1. Uvodne odredbe

Opći uvjeti poslovanja PBZ Card d.o.o. za American Express osobne kartice sastavni su dio Ugovora o korištenju American Express osobnih kartica (dalje u tekstu: Okvirni ugovor).

Odredbe Općih uvjeta koje reguliraju pojedinu Funkcionalnost American Express osobne kartice predstavljaju specifične odredbe i kao takve obvezuju Korisnika Kartice i PBZ Card d.o.o. samo u slučaju kada određena Kartica sadrži takvu Funkcionalnost.

2. Pružatelj platnih usluga

PBZ Card - PBZ Card društvo s ograničenom odgovornošću za poslovanje kreditnim karticama, putnička agencija (dalje u tekstu: PBZ Card), OIB: 28495895537, sa sjedištem u Zagrebu, Radnička cesta 44, Republika Hrvatska, adresa elektroničke pošte: info@pbzcard.hr, internetska stranica: www.pbzcard.hr. Temeljem Ugovora o licenci sklopljenog s American Express Ltd., NY, SAD, PBZ Card ovlašteni je pružatelj usluga izdavanja i prihvata American Express osobnih kartica.

PBZ Card upisan je u registar institucija za elektronički novac Hrvatske narodne banke pod brojem IEN 112, te je ovlašten izdavati i prihvaćati platne instrumente te izvršavati platne transakcije putem platnih kartica ili sličnog sredstva, a koje poslovanje podliježe nadzoru Hrvatske narodne banke sukladno Zakonu o platnom prometu (NN 133/09) i Zakonu o elektroničkom novcu (NN 139/10).

Temeljem ugovora o poslovnoj suradnji sklopljenog s Privrednom bankom Zagreb d.d. i odobrenja Ministarstva financija, sukladno Zakonu o potrošačkom kreditiranju (NN 75/09), PBZ Card ovlašteni je pružatelj usluga posredovanja u potrošačkom kreditiranju koja usluga je predmet nadzora Državnog inspektorata Republike Hrvatske.

3. Značenje pojmova

Osim ako nije drugačije navedeno u Okvirnom ugovoru, pojedini pojmovi korišteni u Okvirnom ugovoru imaju sljedeće značenje:

Kartica - American Express kartica je personalizirani platni instrument izdan od PBZ Carda na kojem je otisnut žig American Express u bilo kojem obliku, koji ovlaštenom Korisniku omogućuje plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima Primatelja plaćanja koja prihvaćaju American Express kartice te korištenje drugih funkcionalnosti sadržanih u izdanoj mu Kartici.

Kartica je vlasništvo PBZ Carda i nije prenosiva. Radi primjene ovih Općih uvjeta, Karticom se smatra i zamjenska kartica čiji se broj, iz sigurnosnih razloga, razlikuje od izgubljene, ukradene ili blokirane Kartice koju zamjenjuje.

Funkcionalnost Kartice - usluga navedena u Uvodnim informacijama iz Pristupnice, čija mogućnost odnosno nemogućnost realizacije uz korištenje Kartice definira pojedini proizvod PBZ Carda odnosno pojedinu American Express osobnu karticu.

Pristupnica - unaprijed otisnuti i formirani zahtjev za izdavanje American Express osobne kartice.

Korisnik Kartice/Korisnik - fizička osoba koja prihvaćanjem odredbi kvirnog ugovora stječe pravo koristiti osnovnu odnosno dodatnu Karticu izdanu na njeno ime.

Osnovni Korisnik - Korisnik kojemu je izdana Kartica na njegovo ime kao OSNOVNA KARTICA po kojoj on ima status glavnog dužnika za sve troškove nastale korištenjem Kartica od strane njega kao osnovnog Korisnika i svakog daljnjeg dodatnog Korisnika za kojeg je tražio izdavanje dodatnih Kartica.

Dodatni Korisnik - Korisnik kojemu je izdana Kartica na njegovo ime kao DODATNA KARTICA temeljem njegovog zahtjeva i zahtjeva osnovnog Korisnika naznačenog na pristupnici, a koju može koristiti najduže za vrijeme važenja Okvirnog ugovora Osnovnog Korisnika. Dodatni Korisnik solidarno je odgovoran za sve troškove nastale korištenjem dodatne Kartice izdane mu na njegovo ime.

Troškovi - platne transakcije nastale korištenjem Kartice te troškovi upisnine, godišnje članarine, naknada, kamate kao i svi drugi troškovi koji nastaju u vezi s korištenjem Kartice. Zbroj svih troškova čini potrošnju po Kartici.

Obračunsko razdoblje - vremensko razdoblje između izdavanja dva računa/izvatka koje u pravilu traje 30 dana, unutar kojeg se zbrajaju svi troškovi koji čine mjesečnu obvezu Korisnika Kartice.

Primatelj plaćanja - poslovni subjekt koji temeljem ugovora sklopljenog s PBZ Cardom prihvaća Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja robe i/ili usluga.

Isplatno mjesto - poslovni subjekt ovlašten prihvaćati Karticu za izvršenje platnih transakcija isplate gotovine.

Internetsko prodajno mjesto - prodajno mjesto Primatelja plaćanja umreženo na Internet koje prihvaća Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja isključivo putem Interneta.

Bankomat - elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija podizanja gotovine i drugih usluga na bankomatu korištenjem Kartice.

POS uređaj - elektronički uređaj na prodajnom mjestu namijenjen izvršenju platnih transakcija plaćanja robe i/ili usluga Karticom, odnosno podizanja gotovine.

Samoposlužni uređaj - elektronički uređaj namijenjen izvršavanju platnih transakcija plaćanja robe i/ili usluga na kojem se transakcije provode korištenjem Kartice i identifikacijom Korisnika na način uvjetovan od strane samog samoposlužnog uređaja.

Personalizirana sigurnosna obilježja - podaci na kartici ili podaci dobiveni od PBZ Carda koji Korisniku Kartice omogućavaju autorizaciju transakcije, a PBZ Cardu omogućavaju autentifikaciju platne transakcije, uključivo identifikaciju Korisnika; a osobito ime i prezime kako je napisano na Kartici, broj Kartice, kontrolni brojevi, PIN, rok važenja Kartice te potpis.

PIN - osobni tajni identifikacijski broj Korisnika koji dodjeljuje PBZ Card, poznat isključivo Korisniku Kartice i strogo povjerljiv, a koji služi za identifikaciju Korisnika Kartice i autorizaciju kod transakcija koje uvjetuju identifikaciju Korisnika i autorizaciju transakcije PIN-om.

4. Korištenje Kartice

Pravo korištenja Kartice obuhvaća pravo Korisnika da Karticu za vrijeme njena važenja koristi za plaćanje robe i usluga odnosno realizaciju i drugih usluga koje su dio Funkcionalnosti izdane Kartice. Ako se za realizaciju usluga koje su dio Funkcionalnosti izdane Kartice traži ispunjenje dodatnih uvjeta odnosno poduzimanje dodatnih radnji, Korisnik te usluge može realizirati tek po ispunjenju istih uvjeta odnosno poduzimanju istih radnji.

Pojedine Funkcionalnosti ili broj Funkcionalnosti na pojedinoj Kartici podložne su izmjenama sukladno poslovnoj politici PBZ Carda i propisima nadležnih institucija, odnosno ugovornim odnosima PBZ Carda s Privrednom bankom Zagreb d.d., drugim kreditnim i/ili financijskim institucijama te Primateljima plaćanja temeljem kojih je omogućeno postojanje pojedine Funkcionalnosti.

4.1. Jednokratno plaćanje roba i usluga

Ako Kartica ima Funkcionalnost jednokratnog plaćanja roba i usluga, Korisnik tu uslugu može koristiti za jednokratno plaćanje kupljene robe i usluga za što će biti terećen u ukupnom iznosu vrijednosti kupnje po isteku obračunskog razdoblja u kojem je PBZ Card zaprimio terećenje od Primatelja plaćanja.

4.2. Plaćanje na rate

Ako Kartica ima Funkcionalnost plaćanja na rate, Korisnik tu uslugu može koristiti za plaćanje kupljene robe i usluga na prodajnim mjestima Primatelja plaćanja s kojima je PBZ Card ugovorio mogućnost kupnje robe i usluga na rate. Korisnik će, ako koristi ovakvu uslugu plaćanja, za izvršenu kupovinu biti terećen mjesečno u ratama, do isplate u cijelosti, počevši od isteka obračunskog razdoblja u kojem je PBZ Card zaprimio terećenje od Primatelja plaćanja za prvu ratu. Broj rata Korisnik dogovara na prodajnom mjestu, najviše do broja rata koje je Primatelj plaćanja ugovorio s PBZ Cardom.

4.3. Gotovinski kredit

Gotovinski kredit je Funkcionalnost Kartice koja predstavlja mogućnost realizacije gotovinskog kredita i njegovu otplatu putem Kartice, a koji Korisniku može biti ponuđen od strane Privredne banke Zagreb d.d., kao vjerovnika, putem PBZ Carda kao kreditnog posrednika. PBZ Card za usluge posredovanja Korisniku naplaćuje naknadu sukladno Cjeniku naknada za proizvode i usluge PBZ Carda za American Express osobne kartice.

Informacije vezane za ugovor o gotovinskom kreditu Korisniku će biti dostupne kroz zaprimljenu ponudu i/ili druge promidžbene kanale Privredne banke Zagreb d.d. odnosno PBZ Carda.

4.4. Potrošački kredit

Potrošački kredit je Funkcionalnost Kartice koja omogućava Korisniku da kupljenu robu i usluge plati iz ugovorenog iznosa potrošačkog kredita, ako za to ispunjava uvjete koje određuje Privredna banka Zagreb d.d. Ugovor o potrošačkom kreditu Korisnik sklapa s Privrednom bankom Zagreb d.d., uz posredovanje PBZ Carda kao kreditnog posrednika odnosno posredovanje Primatelja plaćanja kao kreditnog posrednika u pomoćnoj ulozi. PBZ Card za usluge posredovanja Korisniku naplaćuje naknadu sukladno Cjeniku naknada za proizvode i usluge PBZ Carda za American Express osobne kartice.

Informacije vezane za Ugovor o potrošačkom kreditu Korisniku će biti dostupne kroz zaprimljenu ponudu i/ili druge promidžbene kanale Privredne banke Zagreb d.d. odnosno PBZ Carda i Primatelja plaćanja.

4.5. Revolving kredit

Revolving kredit je Funkcionalnost Kartice koja omogućava Korisniku da za troškove nastale korištenjem Kartice bude mjesečno terećen u minimalnom iznosu koji se određuje postotkom, odnosno razmjernim dijelom od iskorištenog dijela kredita. Korištenje ove funkcionalnosti omogućava PBZ Card kao kreditni posrednik, u suradnji s Privrednom bankom Zagreb d.d. koja odobrava revolving kredit Korisniku Kartice, te se na istu Funkcionalnost pored Okvirnog ugovora primjenjuju i Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d., za revolving kredite putem American Express kreditnih kartica odnosno Opći uvjeti poslovanja Privredne banke Zagreb d.d., za revolving kredite uz kreditnu karticu - PBZ American Express Shopping Card.

4.6. Podizanje gotovine

Ako Kartica ima Funkcionalnost podizanja gotovine, Korisnik tu uslugu može realizirati na svim bankomatima koji nose oznaku prihvata American Express kartice te s trećim osobama s kojima PBZ Card sklopi ugovor o prihvatu Kartica radi podizanja gotovine. Radi korištenja ove Funkcionalnosti PBZ Card Korisniku dodjeljuje PIN kojim se Korisnik identificira prilikom obavljanja takve transakcije. Najviši dopušteni iznos gotovine koji Korisnik može podići unutar 30 dana ovisi o pojedinoj vrsti American Express kartice te će o istom PBZ Card obavještavati Korisnika putem svojih distribucijskih kanala. PBZ Card nije odgovoran za rad bankomata i POS uređaja te ne odgovara za štetu koja eventualno Korisniku nastane zbog neispravnosti bankomata i POS uređaja. PBZ Card za usluge podizanja gotovine naplaćuje naknadu sukladno Cjeniku naknada za proizvode i usluge PBZ Carda za American Express osobne kartice.

4.7. Izravno terećenje

Izravno terećenje je Funkcionalnost Kartice, odnosno platna usluga koja Korisniku omogućava da Karticom podmiruje odnosno plaća obveze nastale korištenjem usluga Primatelja plaćanja s kojim je PBZ Card ugovorio prihvat Kartica radi izvršenja izravnih terećenja (primjerice: komunalne usluge, telekomunikacijske usluge, HRT pretplata, itd.).

Aktivacija ove Funkcionalnosti moguća je samo po pribavi Korisnikove suglasnosti, koju Korisnik može dati neposredno PBZ Cardu ili posredno putem Primatelja plaćanja, a obvezujuća je za PBZ Card ako je dana na unaprijed definiranom obrascu koji sadrži sve informacije te posebna prava i obveze za Korisnika kartice i PBZ Card u svezi izravnog terećenja.

Radi izvršenja izravnog terećenja, Kartica Korisnika tereti se po isteku obračunskog razdoblja u kojem je PBZ Card zaprimio takvo terećenje od Primatelja plaćanja. Sva dugovanja prema Primatelju plaćanja nastala prije aktivacije ove Funkcionalnosti, odnosno nakon opoziva suglasnosti nisu predmet aktivirane Funkcionalnosti.

Suglasnost za izravno terećenje važeća je do trenutka opoziva od strane Korisnika odnosno najduže do prestanka Okvirnog ugovora. PBZ Card ima pravo odbiti izvršenje izravnog terećenja na jednak način na koji ima pravo ograničiti korištenje Kartice sukladno odredbama ovih Općih uvjeta.

4.8. Virtualna Kartica

Funkcionalnost Kartice koja Korisniku, kao skup personaliziranih elektronski pohranjenih podataka te uz uvjet prethodne aktivacije prateće mobilne aplikacije, omogućava plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima koja prihvaćaju transakcije inicirane Virtualnom karticom putem prateće mobilne aplikacije. Aktivacija i korištenje ove Funkcionalnosti podliježe posebnim pravima i obveza o kojima će Korisnik biti obaviješten prije aktivacije ove Funkcionalnosti. Zahtjev za aktivaciju ove Funkcionalnosti dostavlja se PBZ Cardu neposredno u poslovnici, putem pošte, elektroničke pošte ili faksa te putem poslovnica Privredna banke Zagreb d.d., Zagreb. Za korištenje ove Funkcionalnosti PBZ Card naplaćuje naknadu sukladno Cjeniku naknada za proizvode i usluge PBZ Carda za American Express osobne kartice.

4.9. Membership Rewards program

Membership Rewards program je Funkcionalnost Kartice koja Korisniku omogućava sakupljanje nagradnih bodova korištenjem Kartice i urednim ispunjenjem obveza nastalih po Kartici. Bodove Korisnik može koristiti sukladno Pravilima sudjelovanja u Membership Rewards programu, a ista nisu sastavni dio Okvirnog ugovora. Za sudjelovanje u Membership Rewards programu, Korisnik plaća naknadu sukladno Cjeniku naknada za proizvode i usluge PBZ Carda za American Express osobne kartice.

4.10. My Card program

My Card program je Funkcionalnost Kartice koja Korisniku omogućava korištenje pogodnosti definiranih od strane PBZ Carda. O sadržaju i načinu korištenja pogodnosti My Card programa, PBZ Card će obavještavati Korisnika putem internetske stranice www.mycard.hr i ostalih distribucijskih kanala.

5. Upisnina, članarina i naknade

Upisninu i članarinu te sve druge naknade koje proizlaze ili su u svezi s korištenjem Kartice, PBZ Card naplaćuje sukladno Cjeniku naknada za proizvode i usluge PBZ Carda za American Express osobne kartice koji je sastavni dio ovih Općih uvjeta.

PBZ Card jednokratno naplaćuje upisninu, a godišnje naplaćuje članarinu, dok sve druge naknade naplaćuje po isteku obračunskog razdoblja u kojem su nastale.

U slučaju otkaza ovog Okvirnog ugovora, PBZ Card će Korisniku vratiti dio naknade plaćene na ime članarine razmjeran vremenu od otkaza do kraja razdoblja za koje je članarina plaćena.

6. Ograničenje korištenja Kartice

Kartica ne sadrži unaprijed definirano ograničenje potrošnje u apsolutnom iznosu (limit), osim Kartica s Funkcionalnošću revolving kredita u kojem slučaju će Korisnik biti obaviješten o limitu pisanim putem neposredno prije sklapanja Okvirnog ugovora.

Temeljem obveza upravljanja i kontrole rizika, PBZ Card zadržava pravo kontinuirano ocjenjivati rizičnost poslovanja s Korisnikom te u tu svrhu može ograničiti visinu potrošnje po Kartici ovisno o ocjeni dobivenoj bodovanjem koje je regulirano pravilima poslovanja.

U svrhu procjene odnosno dobivanja ocjene rizičnosti poslovanja s pojedinim Korisnikom, ocjenjuju se sljedeće okolnosti vezane uz Korisnika: povijest potrošnje (ukupna potrošnja po izdanim Karticama, učestalost korištenja Kartice, uobičajena visina i načini potrošnje), visina redovnih primanja prema podacima koje je Korisnik dostavio PBZ Cardu, kreditna izloženost - urednost podmirivanja obveza, ukupan iznos dospjelih, a neplaćenih te iznos nedospjelih troškova po Kartici odnosno svim Karticama, broj izdanih Kartica, status Korisnika, duljina članstva, promjene nastale u imovinskim okolnostima Korisnika te drugi podaci kojima PBZ Card raspolaže.

U svim slučajevima kada postupanje Korisnika ukaže na porast rizičnosti poslovanja, ili postoji sumnja na neovlašteno korištenje Kartice, odnosno korištenje Kartice s namjerom prijevare, ili da Korisnik neće moći ispuniti svoje obveze plaćanja po Kartici i/ili Karticama izdanim od PBZ Carda te u svim drugim slučajevima kada Korisnik ne poštuje odredbe Okvirnog ugovora, kao i iz razloga koji se odnose na sigurnost Kartice kao platnog instrumenta, PBZ Card zadržava pravo ograničiti korištenje Kartice, za koje nije nužno da postoji dospjelo nepodmireno dugovanje, na jedan ili više od sljedećih načina:

- određivanjem privremenog iznosa limita do kojeg se Korisniku omogućava potrošnja po Kartici
- odbijanjem primitka naloga za plaćanje Karticom
- privremenim ili trajnim ograničenjem, odnosno ukidanjem korištenja pojedinih Funkcionalnosti Kartice
- privremenim ili trajnim blokiranjem Kartice.

Privremeno ograničenje korištenja Kartice određuje se za razdoblje koje odgovara očekivanom trajanju okolnosti koje su dovele do ograničenja. Neposredno prije isteka razdoblja ograničenja PBZ Card zadržava pravo odrediti novo razdoblje ograničenja u slučaju da okolnosti koje su dovele do ograničenja i dalje postoje.

PBZ Card će putem komunikacijskih kanala iz točke 15. ovih Općih uvjeta, obavijestiti Korisnika o namjeri, razlozima i načinu privremenog ili trajnog ograničenja korištenja Kartice kad god je to moguće prije, odnosno odmah nakon ograničenja, osim ako bi davanje takve obavijesti bilo protivno objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili zakonu.

U slučaju povećanja procijenjene rizičnosti poslovanja s Korisnikom, PBZ Card može od Korisnika zatražiti dodatne podatke o njegovim prihodima kao i sredstva osiguranja za podmirenje obveza Korisnika prema PBZ Cardu.

7. Suglasnost i opoziv suglasnosti za izvršenje platne transakcije (Autorizacija)

Platna transakcija koju je inicirao Korisnik smatra se autoriziranom kad je Korisnik Kartice dao suglasnost za njeno izvršenje sukladno uvjetima koje je ugovorio s Primateljem plaćanja, odnosno kod Primatelja plaćanja, na jedan od sljedećih načina:

- uručenjem Kartice djelatniku Primatelja plaćanja radi plaćanja roba i/ili usluga i potpisom evidencije utroška (slipa). Na prodajnim mjestima Primatelja plaćanja na kojima nije moguće zahtijevati potpis evidencije utroška zbog tehnoloških mogućnosti ili brzine odvijanja procesa Primatelja plaćanja, transakcija se smatra autoriziranom samim uručenjem Kartice djelatniku prodajnog mjesta Primatelja plaćanja (npr. plaćanje cestarina),
- uručenjem Kartice djelatniku isplatnog mjesta radi izvršenja platnih transakcija isplate gotovine i potpisivanjem potvrde o transakciji isplate gotovine generirane iz POS uređaja na isplatnom mjestu,
- unošenjem PIN-a u bankomat,
- unošenjem podataka s Kartice, uključivo Personaliziranih sigurnosnih obilježja zahtijevanih od Primatelja plaćanja na internetskom prodajnom mjestu, putem kojeg Primatelj plaćanja prodaje svoju robu i/ili usluge, odnosno unošenjem korisničkog imena i/ili lozinke pod kojim je Kartica Korisnika registrirana kao sredstvo plaćanja za kupnju putem Interneta (PayPal, iTunes i sl.),
- davanjem Personaliziranih sigurnosnih obilježja zahtijevanih od Primatelja plaćanja putem telefona ili pisanim putem,
- umetanjem ili prinošenjem Kartice samoposlužnom uređaju, odnosno postupanjem s Karticom na način kojim samoposlužni uređaj uvjetuje autorizaciju,
- potpisom suglasnosti za izravno terećenje Kartice.

U svakom slučaju smatra se da je Korisnik dao suglasnost za izvršenje transakcije plaćanjem računa za Karticu koji sadrži iznos platne transakcije, bez da je ista prethodno osporena sukladno točki 12. ovih Općih uvjeta. Korisnik Kartice ne može opozvati izvršenje platne transakcije Karticom nakon što je ista autorizirana.

8. Primitak i izvršenje naloga za plaćanje

Vrijeme primitka naloga za plaćanje jest trenutak u kojem je Korisnik Kartice dao suglasnost za izvršenje platne transakcije, odnosno PBZ Card proveo postupak autentifikacije.

Zaprimljeni nalog PBZ Card će izvršiti uz uvjet da je od Primatelja plaćanja odnosno od drugih pružatelja platnih usluga Primatelja plaćanja zaprimio nalog za terećenje.

PBZ Card će zaprimljeni nalog izvršiti sukladno uvjetima kartične platne sheme, ali ne kasnije od 30 dana od zaprimanja takvog naloga za terećenje.

9. Pravila postupanja s Karticom

Korisnik je dužan koristiti Karticu u skladu s odredbama Okvirnog ugovora.

Korisnik Kartice je osobito dužan:

- Karticu potpisati odmah po primitku,
- poduzeti sve razumne mjere za zaštitu Personaliziranih sigurnosnih obilježja Kartice,
- ne davati Personalizirana sigurnosna obilježja Kartice, osim u slučaju korištenja Kartice sukladno ovim Općim uvjetima,
- ne omogućiti trećim osobama neovlašteno korištenje Kartice, odnosno njezinih Personaliziranih sigurnosnih obilježja i/ili korisničkog imena odnosno lozinke pod kojim je Kartica registrirana za plaćanje putem Interneta
- redovito provjeravati da je Kartica u njegovom posjedu te uzeti Karticu nakon svakog korištenja
- poduzeti sve mjere kako PIN ne bi učinio dostupnim trećim osobama te odmah uništiti primljenu obavijest o PIN-u.

Gubitak, krađu, zlouporabu ili neovlašteno korištenje Kartice Korisnik je dužan odmah i bez odgađanja prijaviti PBZ Cardu putem komunikacijskih kanala iz točke 15. ovih Općih uvjeta. U slučaju usmene prijave, PBZ Card pridržava pravo od Korisnika tražiti potvrdu prijave pisanim putem. Ako Korisnik pronađe Karticu nakon prijave gubitka ili krađe, istu ne smije koristiti, već ju je dužan odmah horizontalno prerezati preko magnetske trake i čipa te vratiti PBZ Cardu.

Kartica se može koristiti isključivo u svrhu kupnje robe i usluga na prodajnim mjestima Primatelja plaćanja uključivo internetskim prodajnim mjestima, bankomatima i samoposlužnim uređajima, odnosno realizaciju i drugih usluga koje su dio Funkcionalnosti Kartice izdane Korisniku. Svako drugo korištenje Kartice ili korištenje od strane osobe čije ime nije otisnuto na Kartici, za koje je Korisnik znao ili je morao znati, smatra se zlouporabom te ima za posljedicu trajni gubitak prava korištenja Kartice i njeno oduzimanje.

Zlouporabom prava korištenja Kartice posebno se smatra korištenje Kartice u svrhu sklapanja fiktivnih i lihvarskih ugovora, davanja garancije, osiguranja za podmirenje dugovanja, naplate dugovanja te kupnje pornografskih sadržaja, opojnih droga, prostituciju, kockanje kao i za svaku drugu svrhu koja je svojom prirodom i ciljem suprotna moralu i pozitivnim propisima Republike Hrvatske.

Karticu smije koristiti isključivo osoba na čije ime Kartica glasi, do isteka roka valjanosti Kartice označenog na Kartici. U slučaju trajnog blokiranja Kartice do kojeg nije došlo krivnjom Korisnika, odnosno na osnovu prijave Korisnika o gubitku, krađi, zlouporabi ili neovlaštenom korištenju Kartice, PBZ Card će Korisniku izdati zamjensku Karticu.

10. Odgovornost Korisnika za neautorizirane platne transakcije

Korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa od 1.125,00 kuna po pojedinoj Kartici ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljene ili ukradene Kartice ili posljedica druge zlouporabe Kartice ako Korisnik nije čuvao Personalizirana sigurnosna obilježja, odnosno u punom iznosu ako je Korisnik postupao prijevarno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza iz točke 9. ovih Općih uvjeta.

Ako je izvršenje platne transakcije posljedica korištenja izgubljene ili ukradene Kartice ili posljedica druge zlouporabe Kartice, Korisnik ne odgovara za neautorizirane platne transakcije koje su izvršene nakon što je izvršio prijavu sukladno točki 9. ovih Općih uvjeta, osim ako je postupao prijevarno.

11. Podmirenje obveza po Kartici

Po isteku obračunskog razdoblja, PBZ Card će osnovnom Korisniku izdati račun odnosno izvadak sa svim specificiranim Troškovima za koje je PBZ Card zaprimio terećenje od Primatelja plaćanja i koji dospijevaju na naplatu u roku naznačenom na računu/izvatku, a koji ne može biti kraći od 7 dana od isteka obračunskog razdoblja.

U slučaju da Korisnik koji je imao Troškove u obračunskom razdoblju, ne zatraži od PBZ Carda dostavu računa/izvatka u roku 8 dana od proteka obračunskog razdoblja, odnosno dana u tekućem kalendarskom mjesecu koje je izabrao kao datum plaćanja računa, smatrat će se da je zaprimio račun/izvadak.

Obračun svih troškova iz inozemstva vrši se u obračunskom centru American Expressa prema referentnoj tečajnoj listi objavljenoj na www.americanexpress.hr i dostavlja PBZ Cardu u eurima (EUR). Troškovi čija originalna valuta nije euro (EUR) bit će na dan obrade u American Expressu obračunati prvo u američke dolare (USD), a nakon toga u eure (EUR) uz naknadu od 1,5%, koju zadržava American Express. Sve troškove iz inozemstva PBZ Card će fakturirati u kunama (KN) po prodajnom tečaju za devize Privredne banke Zagreb d.d. važećem na dan fakturiranja, prema tečajnoj listi objavljenoj na www.pbz.hr i dostupnoj u poslovnicama Privredne banke Zagreb d.d. i na kontakt telefonima Privredne banke Zagreb d.d. odnosno PBZ Carda.

Na isti način bit će obračunati i troškovi podizanja gotovine u inozemstvu, s time da se obračun u eure (EUR) vrši na dan autorizacije Troška. Osnovni Korisnik Kartice obvezuje se na dan dospijeća plaćanja podmiriti sve dospjele obveze nastale po osnovnoj Kartici i svim dodatnim Karticama.

Za sve Troškove nastale korištenjem osnovne i svih dodatnih Kartica, uključivo zamjenskih Kartica, odgovoran je osnovni Korisnik, a dodatni Korisnik je solidarno odgovoran zajedno s osnovnim Korisnikom za sve troškove učinjene Karticom koja glasi na njegovo ime, uključivo i zamjenskom karticom.

PBZ Card na dospjele, a nepodmirene obveze iz Okvirnog ugovora, osim u mjeri u kojoj je to zapriječeno mjerodavnim propisima, obračunava i naplaćuje zakonsku zateznu kamatu za razdoblje zakašnjenja, koja je promjenjiva u skladu s propisima. Stopa zateznih kamata određuje se za svako polugodište, uvećanjem eskontne stope HNB koja je vrijedila zadnjeg dana polugodišta koje je prethodilo tekućem polugodištu, za pet postotnih poena.

12. Rješavanje prigovora i sporova

Prigovori Korisnika vezani uz Troškove učinjene Karticom te svaki slučaj za koji Korisnik smatra da je PBZ Card prekršio ili ne postupa u skladu s odredbama Okvirnog ugovora, odnosno da PBZ Card ne posluje u skladu s Glavom II i III Zakona o platnom prometu ili s odredbama Uredbe Europskog parlamenta i Vijeća (EU) br. 2015/751 o međubankovnim naknadama za platne transakcije na temelju kartica, prijavljuju se PBZ Cardu putem kanala navedenih u točki 15. ovih Općih uvjeta.

Korisnik je dužan podnijeti prigovor PBZ Cardu odmah po saznanju za izvršenu neautoriziranu i/ili neuredno izvršenu platnu transakciju, odnosno u roku 8 dana od primitka računa za Karticu, a najkasnije u roku 13 mjeseci od dana terećenja Kartice te u protivnom gubi prava koja mu po tim osnovama pripadaju. U slučaju usmenog prigovora, PBZ Card pridržava pravo od Korisnika tražiti potvrdu prigovora pisanim putem.

PBZ Card će na prigovor Korisnika odgovoriti u roku 7 radnih dana od zaprimanja prigovora, odnosno u roku od 10 dana u slučaju prigovora na postupanje protivno Uredbi (EU) br. 2015/751.

Ako ovim Općim uvjetima nije što drugo određeno, podnošenje prigovora ne oslobađa Korisnika od obveze plaćanja Troška koji je predmet prigovora.

Ako prigovor nije moguće riješiti u roku 7 radnih dana zbog sudjelovanja, odnosno pribave dokumentacije od Primatelja plaćanja i/ili drugih sudionika izvršenja transakcije, PBZ Card će obavijestiti Korisnika o tijeku postupka rješavanja prigovora i privremeno ga osloboditi plaćanja o dospijeću Troška koji je predmet prigovora, do konačne odluke o prigovoru.

U slučaju da se prigovor ocijeni osnovanim, a nije utvrđena odgovornost Korisnika sukladno točki 10. ovih Općih uvjeta, oslobođenje od plaćanja će biti konačno i smatrat će se povratom sredstava, odnosno ako je takav trošak prethodno plaćen, Korisniku koji je platio će se bez odgađanja izvršiti povrat sredstava na njegov bankovni račun pod uvjetom da odmah po saznanju o osnovanosti prigovora dostavi podatke potrebne za izvršenje povrata. U protivnom će povrat biti izvršen na način da će se sljedeća Korisnikova obveza plaćanja umanjiti za taj iznos.

PBZ Card ne preuzima odgovornost za isporuku roba i usluga plaćenih Karticom, materijalne i pravne nedostatke kupljene robe i usluga, valjanost pruženih informacija koje Korisnik dobije od trećih osoba s kojima je PBZ Card sklopio ugovor radi izvršenja pojedinih funkcionalnosti, odbijanje primitka Kartice od strane prodajnog mjesta Primatelja plaćanja te odbijanja primitka naloga za plaćanje, kao i u drugim slučajevima ograničenja korištenja Kartice sukladno ovim Općim uvjetima.

Sva sporna pitanja proizašla iz primjene Okvirnog ugovora Korisnik i PBZ Card će pokušati riješiti mirnim putem. U slučaju nepostizanja mirnog rješenja, ugovara se nadležnost suda u Zagrebu.

Za sve sporove koji bi eventualno proizašli iz ili se odnose na Okvirni ugovor biti će mjerodavno hrvatsko pravo.

Osim prethodno navedenog načina rješavanja spora, u svim sporovima između Korisnika i PBZ Carda koji nastanu u primjeni Okvirnog ugovora, odredbi Zakona o platnom prometu i/ili Uredbe (EU) 2015/751, može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, mirenje@hgk.hr, www.hgk.hr.

Ako Korisnik smatra da je PBZ Card prekršio ili ne postupa u skladu s odredbama Okvirnog ugovora, odnosno da PBZ Card ne posluje u skladu s Glavom II i III Zakona o platnom prometu ili odredbama Uredbe (EU) br. 2015/751, osim PBZ Cardu pritužbu ima pravo uputiti i Hrvatskoj narodnoj banci, kao tijelu nadležnom za nadzor poslovanja institucija za elektronički novac, odnosno institucija za platni promet.

13. Trajanje Okvirnog ugovora, obnavljanje Kartice

Kartica se izdaje i glasi na ime Korisnika, s rokom valjanosti naznačenim na prednjoj strani Kartice. Kartica je valjana do zadnjeg dana mjeseca naznačenog na Kartici.

Prije isteka roka valjanosti postojeće Kartice, PBZ Card će izdati novu Karticu s novim rokom valjanosti.

Na ovaj način Kartica će se obnavljati sve dok Okvirni ugovor ne prestane važiti na način opisan u točki 14. ovih Općih uvjeta.

Karticu kojoj je istekao rok valjanosti Korisnik ne smije koristiti te je istu obvezan horizontalno prerezati preko magnetske trake i čipa te vratiti PBZ Cardu.

14. Prestanak Okvirnog ugovora

Korisnik i PBZ Card mogu u bilo kojem trenutku sporazumno u pisanoj formi raskinuti Okvirni ugovor s trenutnim učinkom.

Korisnik može otkazati Okvirni ugovor bez naknade, u bilo kojem trenutku, dostavom pisane izjave na adresu PBZ Carda ili neposredno u poslovnim prostorijama PBZ Carda, uz povrat prethodno prerezane svoje, odnosno i svih izdanih dodatnih Kartica, ako otkazuje osnovni Korisnik.

PBZ Card može otkazati Okvirni ugovor najmanje dva mjeseca unaprijed i o tome će u pisanom obliku, na papiru ili na nekom drugom trajnom mediju obavijestiti Korisnika. Otkazni rok počinje teći s danom slanja obavijesti o otkazu.

PBZ Card može raskinuti Okvirni ugovor osobito u sljedećim slučajevima:

- ako Korisnik krši odredbe Okvirnog ugovora,
- ako je Korisnik pri sklapanju i/ili za vrijeme važenja Okvirnog ugovora dostavio pogrešne ili neistinite osobne podatke ili druge podatke odlučne za pravilno i zakonito korištenje Kartice,
- ako Korisnik u izvršavanju Okvirnog ugovora postupa protivno važećim propisima, uobičajenim normama ponašanja ili moralu.

Nepoštivanje obveza definiranih drugim ugovorima temeljem kojeg/ih se PBZ Card nalazi u poslovnom odnosu s Korisnikom ili osobama s kojima je Korisnik vlasnički ili ugovorno povezan, a koje nepoštivanje obveza PBZ Cardu daje pravo raskinuti taj drugi ugovor, daju pravo PBZ Cardu raskinuti i ovaj Okvirni ugovor.

PBZ Card zadržava pravo u svrhu naplate svojih dospjelih potraživanja sam i/ili preko trećih osoba koje je ovlastio za poduzimanje radnji naplate, stupiti u telefonski kontakt s Korisnikom radi dogovora oko podmirenja duga te slati obavijesti i opomene pozivajući Korisnika na ispunjenje obveza iz Okvirnog ugovora.

Ako Korisnik ne ispuni svoje dospjele obveze, PBZ Card ima pravo nakon otkaza/raskida Okvirnog ugovora pokrenuti postupak prisilne naplate sukladno propisima.

U slučaju prestanka Okvirnog ugovora iz bilo kojeg razloga, sve tražbine PBZ Carda prema Korisniku dospijevaju na naplatu u cijelosti, uključivo, ali ne ograničavajuće i obveze proizašle iz ugovora o potrošačkom, gotovinskom ili revolving kreditu te rate iz obročne otplate, za koje će Korisnik biti terećen po isteku obračunskog razdoblja tijekom kojeg je Okvirni ugovor prestao važiti. Ova odredba neće se primijeniti ako postoji važeći Okvirni ugovor za drugu osobnu Karticu te se Korisnik i PBZ Card usuglase da se troškovi nastali, a nedospjeli u trenutku prestanka ovog Okvirnog ugovora te suglasnosti za izravna terećenja, prenesu na drugi važeći Okvirni ugovor odnosno Karticu.

U slučaju prestanka važenja Okvirnog ugovora iz bilo kojeg razloga, Korisnik je dužan svoju, kao i Karticu svakog dodatnog Korisnika odmah horizontalno prerezati preko magnetske trake i čipa te vratiti PBZ Cardu. U slučaju smrti osnovnog Korisnika, Okvirni ugovor prestaje i za sve dodatne Korisnike, koji su dužni u razumnom roku obavijestiti PBZ Card o smrti osnovnog Korisnika i vratiti prethodno prerezane Kartice.

Korisnik prihvaća da u slučaju prestanka prava korištenja Kartice i raskida/otkaza Okvirnog ugovora ili ograničenja korištenja Kartice sukladno ovim Općim uvjetima, ne prestaju obveze nastale korištenjem Kartice tese osnovni Korisnik obvezuje podmiriti sve obveze nastale korištenjem svoje i svih dodatnih Kartica, a dodatni Korisnik se kao solidarni dužnik obvezuje podmiriti sve obveze nastale korištenjem Kartice koja glasi na njegovo ime. PBZ Card će na pisani zahtjev osnovnog Korisnika, bez odgađanja, ograničiti korištenje Kartice dodatnog Korisnika u smislu čl. 6. ovih Općih uvjeta.

15. Komunikacija, obavještavanje

Sva komunikacija između Korisnika i PBZ Carda odvija se na hrvatskom jeziku i to telefonskim ili pisanim putem u elektroničkom ili papirnatom obliku te neposredno u poslovnim prostorima PBZ Carda.

Kontakt podaci PBZ Carda:

PBZ Card d.o.o., 10 000 Zagreb, Radnička cesta 44
adresa elektroničke pošte: info@pbzcard.hr
telefon: 01/ 612 44 22
faks: 01/ 611 93 51

U svrhu ispunjenja prava i obveza iz Okvirnog ugovora, PBZ Card zadržava pravo kontaktirati Korisnika putem kontakt podataka koje je Korisnik dostavio PBZ Cardu ili su dostupni putem javnih izvora.

U slučaju telefonske komunikacije, PBZ Card zadržava pravo snimanja razgovora o čemu će prethodno obavijestiti Korisnika.

Tijekom važenja Okvirnog ugovora PBZ Card će bez odgađanja Korisniku na njegov zahtjev dostaviti primjerak Okvirnog ugovora u papirnatom ili elektroničkom obliku.

O iznosu Troškova koje je potrebno podmiriti do datuma dospijeća, datumu dospijeća plaćanja, iznosu i visini zatezne kamate i naknadama kao i o svim drugim važnim informacijama vezanim uz korištenje Kartice, PBZ Card će obavještavati Osnovnog Korisnika Kartice pisanim putem u papirnatom obliku ili elektroničkim putem najmanje jednom mjesečno, ovisno o načinu dostave koji je Korisnik odabrao, pod uvjetom da je bilo promjena po Kartici u prethodnom obračunskom razdoblju.

U slučaju obavještavanja elektroničkim putem, Osnovni Korisnik ima pravo zatražiti da mu obavijest o svim prethodno navedenim informacijama bude jednom mjesečno dostavljena i u papirnatom obliku običnom poštom, bez naplate naknade.

Korisnik je dužan bez odgode obavijestiti PBZ Card o svim promjenama koje mogu utjecati na pravo korištenja Kartice, a posebice o promjeni osobnih podataka (primjerice, imenu, prezimenu, adresi, osobnoj e-mail adresi) i financijskih podataka (zaposlenju, promjeni redovnih prihoda i sl.).

Slanjem obavijesti na adresu osnovnog Korisnika (uključivo i adresu elektroničke pošte), smatra se da je PBZ Card obavijestio i dodatnog Korisnika. Adresa iz pristupnice koju je Korisnik označio kao adresu zaprimanja računa/izvatka, smatrat će se urednom za dostavu računa/izvatka i svih drugih obavijesti sve do zaprimanja obavijesti Korisnika o promjeni adrese zaprimanja računa/izvatka.

16. Osobni podaci Korisnika

PBZ Card može osobne podatke Korisnika, koje mu Korisnik dostavi radi donošenja odluke glede izdavanja Kartice prije nastanka ugovornog odnosa, odnosno u bilo koje doba za trajanja ugovornog odnosa, uključivo i OIB, provjeriti kod Korisnikovog poslodavca i drugih ustanova te može u svako doba zatražiti dodatne podatke i/ili dokumente nužne za izvršenje Okvirnog ugovora, odnosno ispunjenje zakonskih obveza PBZ Carda.

Korisnik ima pravo zatražiti informaciju o podacima koji se na njega odnosne te tražiti ispravak istih podataka.

Korisnik je suglasan da PBZ Card i njegovi izvršitelji obrade registrirani pri Agenciji za zaštitu osobnih podatka, koje u svako doba može utvrditi upitom Agenciji, odnosno uvidom u internetske stranice www.azop.hr, Privredna banka Zagreb d.d., (dalje u tekstu: Izvršitelji obrade), kao i treće osobe s kojima je PBZ Card vlasnički i/ili ugovorno povezan odnosno udruženja kreditnih i/ili financijskih institucija kojih je član, mogu poduzimati sve potrebne radnje vezane uz čuvanje, obradu, korištenje i razmjenu osobnih podataka koje je na bilo koji način dostavio PBZ Cardu i/ili su nastali u izvršenju prava i obveza povezanih s Okvirnim ugovorom, a u svrhu (i) donošenja odluke o izdavanju Kartice, (ii) izvršenja ugovornih obveza, (iii) upravljanja rizicima, uključivo (iv) naplatu potraživanja nastalih korištenjem Kartice, (v) ispunjenja zakonskih obveza PBZ Carda, osobito propisanih Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Zakonom o potrošačkom kreditiranju i Zakonom o platnom prometu te (vi) omogućavanja sudjelovanja u programima nagrađivanja, i to u vremenskom periodu u kojem se poduzimaju aktivnosti neophodno potrebne radi izdavanja i korištenja Kartice te naplate potraživanja nastalih korištenjem Kartice, odnosno dok postoji obveza PBZ Carda da upravlja rizicima ili u vremenskom periodu propisanom pojedinim zakonom.

PBZ Card može prikupljati, obrađivati i koristiti Korisnikove osobne podatke za potrebe istraživanja o zadovoljstvu Korisnika upotrebom Kartice kao i u svrhe marketinga, sve dok se Korisnik tome ne usprotivi slanjem izjave PBZ Cardu na kontakt podatke iz članka 15. ovih Općih uvjeta. PBZ Card i ovlaštene osobe obrade obvezuju se čuvati osobne podatke uz obvezu spremanja istih na sigurni medij kojim su ti podaci u najvećoj mogućoj mjeri zaštićeni od neovlaštenog otkrivanja i upotrebe te se obvezuju kontinuirano provoditi odgovarajuće tehničke, organizacijske i kadrovske mjere zaštite osobnih podataka kao i poduzeti sve druge mjere, odnosno ispuniti sve druge obveze sukladno odredbama važećih propisa, osobito Zakona o zaštiti osobnih podataka.

17. Izmjene Okvirnog ugovora

PBZ Card zadržava pravo predlagati izmjene i dopune bilo kojeg dijela Okvirnog ugovora. O prijedlogu izmjene Okvirnog ugovora, PBZ Card je dužan izvijestiti Korisnika najkasnije dva mjeseca prije namjeravanog početka primjene izmjena, dostavljanjem prijedloga izmjena okvirnog ugovora na papiru, elektroničkom poštom ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka. PBZ Card se obvezuje prijedloge izmjena Okvirnog ugovora objaviti na svojim službenim internetskim stranicama te učiniti dostupnim na svim svojim distribucijskim kanalima.

Ako Korisnik nije suglasan s predloženim izmjenama i dopunama Okvirnog ugovora, može bez otkaznog roka i plaćanja naknade otkazati Okvirni ugovor, najkasnije jedan dan prije dana koji je određen za početak važenja izmjene, a u protivnom se smatra da je prihvatio predložene izmjene i dopune Okvirnog ugovora.

Izmjena kamatnih stopa ili tečaja koje proizlaze iz referentnih kamatnih stopa ili referentnog tečaja ne predstavlja izmjenu Okvirnog ugovora i PBZ Card može provesti takvu izmjenu bez prethodnog obavještavanja Korisnika.

18. Prijelazne i završne odredbe

Usluga izdavanja i prihvaćanja American Express osobnih Kartica kao platna usluga regulirana je Zakonom o platnom prometu.

Ako pojedine odredbe Okvirnog ugovora neko područje koje je regulirano i ovim Općim uvjetima reguliraju različito od ovih Općih uvjeta odnosno na način da reguliraju specifičnosti koje su karakteristične samo za pojedinu Karticu, na poslovni odnos između PBZ Carda i Korisnika primjenjivat će se te specifične odredbe.

Ako nakon donošenja ovih Općih uvjeta zakonskim ili podzakonskim propisima neko pitanje koje je regulirano Okvirnim ugovorom bude riješeno na drugačiji način, primjenjivat će se odredbe relevantnog propisa, sve do stupanja na snagu odgovarajućih izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta.Ako bi za neku od odredbi Okvirnog ugovora naknadno bilo utvrđenoda je ništavna, to neće imati učinka na valjanost ostalih odredbi, s timeda će ugovorne strane ništavnu odredbu zamijeniti valjanom koja će u najvećoj mogućoj mjeri omogućiti ostvarivanje cilja koji se htio postići odredbom za koju je ustanovljeno da je ništavna.

Za sve što izričito nije utvrđeno Okvirnim ugovorom primjenjivat će se zakonski i podzakonski propisi.

19. Stupanje na snagu

Za sve Korisnike koji Okvirni ugovor sklope nakon 21. listopada 2013. godine, ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom sklapanja Okvirnog ugovora, a za Korisnike koji su Okvirni ugovor sklopili do 21. listopada 2013. godine ovi Opći uvjeti predstavljaju prijedlog izmjene postojećeg Okvirnog ugovora, koji Korisnik može prihvatiti ili odbiti sukladno točki 17. ovih Općih uvjeta te stupaju na snagu 1. veljače 2014. godine.

Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta stavljaju se van snage Opći uvjeti poslovanja PBZ Card d.o.o. za American Express osobne kartice od 31. ožujka 2011. godine.

U Zagrebu, 18. listopada 2013.

** Pročišćeni tekst uključuje Opće uvjete poslovanja PBZ Card d.o.o. za American Express osobne kartice od 18. listopada 2013. te Dopune istih uvjeta od 1. travnja 2015. i 1. srpnja 2016.*

PBZ CARD
član PBZ Grupe

AMERICAN EXPRESS

PBZ Card d.o.o., Radnička cesta 44, 10000 Zagreb, telefon 01/612 44 22, faks 01/611 93 51, e-mail: info@pbzcard.hr, www.pbzcard.hr, OIB 28495895537