

# Dopuna Općih uvjeta poslovanja PBZ Card d.o.o. za American Express osobne kartice od 18. listopada 2013. godine

## 1. Uvodne odredbe

Ovom dopunom dopunjuje se točka 12. Općih uvjeta poslovanja PBZ Card d.o.o. za American Express osobne kartice od 18. listopada 2013. godine **kako slijedi**\*:

## 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 od 8 dana od primitka računa za Karticu, a najkasnije u roku od 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 od 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 od 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 dospjeću 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 bit 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](mailto:mirenje@hgk.hr), [www.hgk.hr](http://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.

## 2. Prijelazne i završne odredbe

Ostale odredbe Općih uvjeta poslovanja PBZ Card d.o.o. za American Express osobne kartice od 18. listopada 2013. godine i Dopune istih od 1. travnja 2015. godine ostaju neizmijenjene te s ovom Dopunom čine jednu jedinstvenu cjelinu.

## 3. Stupanje na snagu

Ova Dopuna Općih uvjeta poslovanja PBZ Card d.o.o. za American Express osobne kartice stupa na snagu 1. rujna 2016. godine.

U Zagrebu, 1. srpnja 2016.

*\*Dodani dijelovi teksta označeni su plavom bojom*