

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

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 ovlašten 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 ovlašten 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 okvirnog 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 Kartice 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, uključujući 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 teretec u ukupnom iznosu vrijednosti kupnje po isteku obračunskog razdoblja u kojem je PBZ Card zaprimio teretećenje 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 teretec mjesečno u ratama, do isplate u cijelosti, počevši od isteka obračunskog razdoblja u kojem je PBZ Card zaprimio teretećenje 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 ponuden 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 teretec 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 identifikira 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 teretećenje

Izravno teretećenje je Funkcionalnost Kartice, odnosno platna usluga koja Korisniku omogućava da Karticom podmiruje odnosno plaća obveze nastale korištenjem usluga Primatelja plaćanja s kojima je PBZ Card ugovorio prihvat Kartica radi izvršenja izravnih teretećenja (primjerice: komunalne usluge, telekomunikacijske usluge, HRT preplata, 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 teretećenja. Radi izvršenja izravnog teretećenja, Kartica Korisnika tereti se po isteku obračunskog razdoblja u kojem je PBZ Card zaprimio takvo teretećenje od Primatelja plaćanja. Sva dugovanja prema Primatelju plaćanja nastala prije aktivacije ove Funkcionalnosti, odnosno nakon opoziva suglasnosti nisu predmet aktivirane Funkcionalnosti.

Suglasnost za izravno teretećenje važeća je do trenutka opoziva od strane Korisnika odnosno najduže do prestanka Okvirnog ugovora. PBZ Card ima pravo odbiti izvršenje izravnog teretećenja 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 elektronskih 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 obvezama o kojima će Korisnik biti obaviješten prije aktivacije ove Funkcionalnosti. Zahtjev za aktivaciju ove Funkcionalnosti dostavlja se PBZ Cardu neposredno u poslovnicu, putem pošte, elektroničke pošte ili faksa te putem poslovnica Privredne 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

Upisnu 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 plaćenu na ime članarine razmjernu 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 raspolaze.

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, razloga 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 podmirjenje 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 prinosećenjem Kartice samoposlužnom uređaju, odnosno postupanjem s Karticom na način kojim samoposlužni uređaj uvjetuje autorizaciju.
- potpisom suglasnosti za izravno teretećenje Kartice.

U svakom slučaju smatra se da je Korisnik dao suglasnost za izvršenje transakcije plaćanja 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 provedu 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 teretećenje.

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

