



Opći uvjeti poslovanja s kreditnom karticom za poslovne subjekte

2025.

Kent Bank	Opći uvjeti poslovanja s kreditnom karticom za poslovne subjekte	Verzija: 3.0
------------------	---	------------------------

Sadržaj:

1.	UVODNE ODREDBE	3
2.	DEFINICIJA POJMOVA	3
3.	IZDAVANJE KARTICE, PIN-A I AKTIVACIJA KARTICE	8
4.	ODOBRAVANJE I KORIŠTENJE KREDITNOG LIMITA.....	10
5.	KORIŠTENJE KARTICE	10
5.1	BESKONTAKTNO PLAĆANJE.....	11
6.	OBNAVLJANJE KARTICE	12
7.	PLAĆANJE TROŠKOVA	12
8.	UPISNINA, ČLANARINA, KAMATE I NAKNADE	14
9.	INSTRUMENTI OSIGURANJA	14
10.	IZGUBLJENA I UKRADENA KARTICA	15
11.	BLOKADA KARTICE I PRESTANAK OKVIRNOG UGOVORA	15
12.	OBAVJEŠTAVANJE, REKLAMACIJE I PRIGOVORI	18
13.	ODGOVORNOSTI KLIJENTA I KORISNIKA KARTICE	20
14.	BANKOVNA TAJNA I ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA	22
15.	IZMJENE UGOVORA	22
16.	ZAVRŠNE ODREDBE	23

Kent Bank	Opći uvjeti poslovanja s kreditnom karticom za poslovne subjekte	Verzija: 3.0
------------------	---	------------------------

1. UVODNE ODREDBE

Ovim Općim uvjetima poslovanja s kreditnom karticom za poslovne subjekte (dalje u tekstu: Opći uvjeti) uređuju se prava i obveze Klijenta i Korisnika kartice u korištenju kartice te prava i obveze KentBank d.d. (u daljnjem tekstu: Banke) u pružanju usluga vezanih uz karticu. Sve osobe navedene na Pristupnici/Zahtjevu potpisom izjavljuju da su pročitale ove Opće uvjete, da pristaju na njihovu primjenu i da prihvaćaju sva prava i obveze koje iz istih proizlaze.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima izdavanja i korištenja digitalnog novčanika za korisnike Visa debitne i kreditne kartice poslovnih subjekata, Općim uvjetima poslovanja KentBank d.d. po transakcijskim računima i obavljanje platnih i ostalih usluga za poslovne subjekte, Općim uvjetima poslovanja u kreditnom i depozitnom poslovanju s poslovnim subjektima, Odlukom o naknadama za poslovne subjekte i stambene zgrade, Odlukom o kamatnim stopama za poslovne subjekte i stambene zgrade i dokumentom „Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje“.

U odnosu na navedene opće uvjete, ovi Opći uvjeti smatraju se posebnim općim uvjetima, te u slučaju međusobnog neslaganja imaju prednost u primjeni.

U dijelu koji nije uređen ovim Općim uvjetima i Aktima Banke primjenjuju se pozitivni zakonski i podzakonski propisi Republike Hrvatske.

2. DEFINICIJA POJMOVA

U smislu ovih Općih uvjeta pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

Akti Banke - jesu svi dokumenti i odluke što ih po propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke, a uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta, Klijentova opunomoćenika te svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze za Klijenta prema Banci kao i Banke same (npr. Opći uvjeti, Odluke o naknadama, i sl.).

ANI (Account Name Inquiry) - je sigurnosna mjera kojom se, prilikom autorizacije kartičnih transakcija na daljinu, provjerava podudara li se ime i prezime Korisnika kartice, koje je Korisnik kartice naveo pri kupnji, s imenom i prezimenom registriranim u sustavu Banke i navedenim na kartici.

AVS (Address Verification Service) - je sigurnosna mjera kojom se, prilikom autorizacije kartičnih transakcija na daljinu, provjerava podudara li se poštanski broj Korisnika kartice, koji je Korisnik kartice naveo pri kupnji, s adresom za dostavu pošte Korisniku kartice registriranom u sustavu Banke.

Banka – KentBank d.d. Zagreb, Gundulićeva 1, Zagreb, Republika Hrvatska

Registrirana kod Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080129579, OIB: 73656725926

Tel: +385 1 4981 900 Fax: +385 1 4981 910

Kent Bank	Opći uvjeti poslovanja s kreditnom karticom za poslovne subjekte	Verzija: 3.0
------------------	---	------------------------

E-mail: kentbank@kentbank.hr

Internet stranica: www.kentbank.hr

SWIFT: KENBHR22

IBAN: HR5741240031011111116

Banka posluje temeljem odobrenja za rad izdanog od strane Hrvatske narodne banke (dalje u tekstu: HNB) koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke.

Bankomat – elektromehanički uređaj koji omogućava Korisnicima kartica isplatu i/ili uplatu gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga koje Banka omogućava korištenjem ovog uređaja.

Biometrijska autentifikacija - postupak provjere identiteta prilikom pristupa Korisnika mobilnom tokenu ili mobilnom bankarstvu, a temelji se na korištenju dva međusobno nezavisna elementa, od kojih jedan element predstavlja svojstvo Korisnika (npr. otisak prsta ili prepoznavanje lica) dok drugi element predstavlja sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju koje je Banka dodijelila Korisniku (npr. token/m-Token). Autentifikacija otiskom prsta (eng. "Touch ID") predstavlja metodu biometrijske autentifikacije pomoću otiska prsta kojeg je Korisnik pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup mobilnom tokenu ili mobilnom bankarstvu i/ili pri provođenju platne transakcije. Autentifikacija prepoznavanjem lica (eng. "Face recognition") predstavlja metodu biometrijske autentifikacije koja se temelji na prepoznavanju lica čije je biometrijske karakteristike Korisnik pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup mobilnom tokenu ili mobilnom bankarstvu i/ili pri provođenju platne transakcije.

Charge business kreditna kartica – je instrument bezgotovinskog plaćanja kojeg Banka izdaje Korisniku kartice na zahtjev Klijenta, a čijim se korištenjem svi troškovi nastali terećenjem iznosa potrošnje na prodajnim mjestima ili bankomatima, u Hrvatskoj ili inozemstvu, tijekom tekućeg obračunskog razdoblja, dospijevaju u cijelosti na naplatu u idućem obračunskom razdoblju, pri čemu je obračunsko razdoblje jedan mjesec.

Datum dospijea računa – je datum kada dospijeva obveza plaćanja temeljem Obavijesti o učinjenim transakcijama za sve troškove učinjene karticom u obračunskom razdoblju na koje se obavijest odnosi.

Digitalne usluge banke - usluge Banke koje su dostupne Klijentima putem Digitalnih kanala.

Digitalni novčanik – aplikacija na mobilnom uređaju putem koje Pružatelj usluge omogućava Korisniku kartice dodavanje Kartice unutar mobilne aplikacije Pružatelja usluge u svrhu iniciranja plaćanja i provođenja platnih transakcija Kartice mobilnim uređajem na bankomatima i prodajnim mjestima koja prihvaćaju Digitaliziranu karticu kao platni instrument ili podržavaju beskontaktno plaćanje. Pružatelj

Kent Bank	Opći uvjeti poslovanja s kreditnom karticom za poslovne subjekte	Verzija: 3.0
------------------	---	------------------------

usluge ujedno određuje vrstu i karakteristike mobilnog uređaja na kojem je moguće ugovoriti i instalirati aplikaciju.

Digitalizirana kartica – tokenizirana, uređajno-specifična verzija fizičke kartice koju je Banka izdala korisniku kartice a služi kao sredstvo plaćanja i podizanja gotovine. Digitalizirana kartica predstavlja platni instrument, a koristiti se za iniciranje i izvršavanje platnih transakcija na prihvatnom uređaju ili na daljinu gdje je omogućeno korištenje ovakvog oblika platnog instrumenta. Uvjeti izdavanja i korištenja Visa debitne i kreditne kartice poslovnih subjekata između Banke i Korisnika primjenjuju se i na Digitaliziranu karticu, osim ako nije drugačije navedeno u ovim Općim uvjetima. Izdavalac Digitalizirane kartice kreirane unutar Digitalnog novčanika je Banka.

Dnevni limit – maksimalan broj transakcija i maksimalan iznos koji određuje Banka, a do kojeg Korisnik kartice može upotrebljavati Karticu u jednom kalendarskom danu za podizanje gotovog novca na bankomatima i/ili za plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima i Internetskim prodajnim mjestima u Republici Hrvatskoj i/ili inozemstvu. Navedeni limit odnosi se i na beskontaktnu platnu transakciju..

EFT-POS uređaj (Electronic Fund Transfer/Point of Sale) – terminal na prodajnom mjestu namijenjen bezgotovinskom plaćanju pomoću kojeg se transakcije provode elektroničkim putem.

Elektronička platna transakcija - platne i ostale bankarske transakcije i usluge koje se mogu zadati putem Digitalnih usluga. Sve transakcije zadane Digitalnim kanalima izjednačene su onima potpisanim vlastoručnim potpisom.

Internetsko prodajno mjesto – mjesto prodaje robe i/ili usluga primatelja (fizička ili pravna osoba) plaćanja na internetu koje prihvaća Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja.

Ispitanik - pojedinac čiji se identitet može utvrditi; osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su ime, identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca; U smislu ovog dokumenta Ispitanik predstavlja Klijenta Banke.

Kartica – platna kartica je sredstvo koje omogućuje svojem imatelju izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja bilo na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotova novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samouslužnom uređaju, te prijenos novčanih sredstava, a koje omogućuje iniciranje platne transakcije i njezino izvršavanje u okviru kartične platne sheme. Može biti u obliku plastične kartice ili u nekom drugom obliku.

Kartična platna shema - kartična platna shema je sustav pravila, procedura i procesa koje definira kartična kuća Visa ili Mastercard za izvršavanje transakcija platnim karticama i podizanje gotovine.

Kent Bank	Opći uvjeti poslovanja s kreditnom karticom za poslovne subjekte	Verzija: 3.0
------------------	---	------------------------

Obuhvaća sve funkcije, postupke i propise potrebne da bi se omogućila platna transakcija između imatelja kartice i pružatelja usluga.

Klijent – Poslovni subjekt koji je u poslovnom odnosu s Bankom i kojem je takav status priznat na temelju propisa Republike Hrvatske

Korisnik kartice – fizička osoba koju je podnositelj zahtjeva ovlastio za korištenje kartice sukladno Zahtjevu za izdavanje kartice za poslovne subjekte i čije je ime otisnuto na kartici.

Kreditna kartica - označava personalizirani platni instrument, međunarodno prihvaćenu charge/revolving kreditnu karticu (Visa Classic business charge kreditna kartica i/ili Visa Classic business revolving kreditna kartica), koju Banka izdaje Korisniku kartice, a koja se koristi za plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima, podizanje gotovine te za druge odobrene svrhe.

Kreditni Limit – ukupni limit koji Banka odobrava Klijentu za korištenje svih izdanih kartica koje Korisnici kartice mogu koristiti za podizanje gotovine i plaćanje roba i/ili usluga.

Mobilni token (u daljnjem tekstu: **m-Token**) - kriptografski uređaj kojeg Korisnik digitalnih usluga instalira na mobilni uređaj u sklopu m-Kent aplikacije, a kojim se isti koristi za autentifikaciju i/ili autorizaciju elektroničkih transakcija

Mobilni uređaj – Mobilnim uređajem se za potrebe ovih Općih uvjeta smatra prijenosni elektronički uređaj za komunikaciju (mobilni pametni telefon, tablet, pametni sat) na koji je moguće instalirati mobilne aplikacije.

Obavijest o učinjenim transakcijama po kreditnim karticama – označava obavijest Klijentu, koja sadrži podatke: o izvršenim platnim transakcijama, odnosno troškovima učinjenima korištenjem kartica, naknadama, članarinama, kamatama koje pripadaju Banci, podatke o najmanjem iznosu otplate nastalih troškova (postotku terećenja).

Obračunsko razdoblje – razdoblje između formiranja dviju Obavijesti o učinjenim transakcijama po kreditnim karticama koje se računa od dana nakon formiranja prethodne Obavijesti o učinjenim transakcijama po kreditnim karticama do dana formiranja sljedeće Obavijesti o učinjenim transakcijama po kreditnim karticama.

Okvirni Ugovor (u daljnjem tekstu: Ugovor) – ugovor kojeg Banka sklapa s Klijentom i kojim se reguliraju međusobna prava i obveze o otvaranju, vođenju i zatvaranju Transakcijskog računa u Banci, te obavljanju platnih usluga, a sastoji se od:

- Općih uvjeta poslovanja po transakcijskim računima za poslovne subjekte,
- Ugovora o otvaranju i vođenju transakcijskog računa te obavljanju platnih usluga,

Kent Bank	Opći uvjeti poslovanja s kreditnom karticom za poslovne subjekte	Verzija: 3.0
------------------	---	------------------------

- Posebnog zahtjeva i/ili ugovora o drugim platnim i/ili ostalim uslugama ako je takav podnesen i/ili zaključen zajedno s pripadajućim posebnim Općim uvjetima (npr. zahtjev za ugovaranjem kartice, zahtjev za ugovaranje paketa, ugovor koji regulira poslovanje s internetskim uslugama i karticama i drugo)
- Upitnik i zahtjev za otvaranje transakcijskog računa za poslovne subjekte,
- Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje,
- Odluke o naknadama za poslovne subjekte i stambene zgrade
- Odluka o kamatnim stopama za poslovne subjekte i stambene zgrade

Osobni podatak - predstavlja svaki podatak koji se odnosi na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, a koji pojedinac je Ispitanik..

Personalizirana sigurnosna vjerodajnica – personalizirana obilježja koje Banka daje Korisniku u svrhu autentifikacije i autorizacije transakcija a mogu biti korisničko ime, zaporka, identifikacijski kod, SMS kod, PIN.

PIN (PERSONAL IDENTIFICATION NUMBER) – osobni, strogo povjerljiv i tajni identifikacijski broj poznat isključivo Korisniku koji ga koristi za autorizaciju platnih transakcija i/ili služi za autentifikaciju Korisnika te kao zaštita od neovlaštenog pristupa Digitalnim kanalima Banke

Podnositelj zahtjeva - je fizička osoba, zakonski zastupnik koji za Klijenta predaje potpisanu Pristupnicu i/ili Zahtjev za otkazivanje (deaktivaciju) i/ili bilo koju drugu izmjenu po ugovorenim Digitalnim uslugama.

Poslovni subjekt – svaka pravna ili fizička osoba koja djeluje unutar područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja te ostali nepotrošači, koji mogu imati status rezidenta ili nerezidenta.

Pouzdana autentifikacija - je autentifikacija na temelju uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posjedovanja (nešto što samo korisnik posjeduje) i svojstvenosti (nešto što korisnik jest) koji su međusobno neovisni, što znači da povreda jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost podataka o autentifikaciji, pri čemu najmanje dva od navedenih elemenata moraju pripadati različitoj kategoriji.

Pouzdana autorizacija – suglasnost Korisnika na izvršenje platne transakcije odnosno naloga za plaćanje koja uključuje elemente koji transakciju na dinamičan način povezuju s iznosom i primateljem plaćanja.

Pristupnica –Zahtjev za korištenje i/ili drugi obrazac Banke kojim se ugovara korištenje usluga Banka kao što su Digitalne usluge banke ili Kartica.

Referentni tečaj – tečaj koji se primjenjuje kao osnovica za preračunavanje valute, a koji čini dostupnim pružatelj platnih usluga ili koji potječe iz izvora dostupnog javnosti.

Revolving business kreditna kartica – je Kreditna kartica čijim korištenjem svi troškovi nastali njenim terećenjem na prodajnim mjestima i bankomatima tijekom tekućeg obračunskog razdoblja, dospijevaju

Kent Bank	Opći uvjeti poslovanja s kreditnom karticom za poslovne subjekte	Verzija: 3.0
------------------	---	------------------------

na naplatu u idućem obračunskom razdoblju u ugovorenom postotku a pri čemu je obračunsko razdoblje jedan mjesec.

Transakcijski račun - je svaki multivalutni račun koji za poslovne namjene poslovnog subjekta otvara i vodi Banka (dalje u tekstu: Račun) i koji se koristi za izvršavanje i evidentiranje platnih transakcija, u nacionalnoj valuti RH i drugim valutama koje se nalaze na tečajnoj listi Banke.

Voditelj obrade - fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo koje samo ili zajedno s drugima određuje svrhe i sredstva obrade osobnih podataka; kada su svrhe i sredstva takve obrade utvrđeni pravom Unije ili pravom države članice, voditelj obrade ili posebni kriteriji za njegovo imenovanje mogu se predvidjeti pravom Unije ili pravom države članice. U smislu ovog dokumenta Voditelj obrade je Banka.

Zahtjev – je svaki obrazac u formi i sadržaju prihvatljivom Banci koji Klijent podnosi Banci za ugovaranje bilo kojeg proizvoda ili usluge Banke odnosno za izmjenu i/ili otkazivanje ugovorenih proizvoda ili usluga.

3D Secure usluga (3DS) – omogućava pouzdanu autentifikaciju i sigurnu kupnju ovlaštenom korisniku kartice prilikom plaćanja debitnim i kreditnim karticama Banke na svim internetskim prodajnim mjestima koja podržavaju 3D protokol (Visa Secure, Mastercard Identity Check). Preduvjeti za korištenje 3DS usluge karticama Banke su važeća Kartica i m-Token Banke.

3. IZDAVANJE KARTICE, PIN-A I AKTIVACIJA KARTICE

Pristupnicu za izdavanje Kartice podnosi osoba ovlaštena za zastupanje u ime i za račun Klijenta. Preduvjet za izdavanje Kartice je otvoren transakcijski račun Klijenta u Banci. U zahtjevu Klijent određuje jednog ili više Korisnika kartice (fizička osoba). Pristupnica mora biti potpisana od strane ovlaštene osobe za zastupanje Klijenta, od strane Korisnika Kartice i ovjerena pečatom Klijenta (ukoliko je Klijent prijavio korištenje pečata u poslovanju).

Sve osobe navedene na Pristupnici potpisom potvrđuju istinitost i točnost navedenih podataka. Klijent dozvoljava Banci da provjeri sve podatke navedene u Pristupnici, kao i da prikupi dodatne informacije koje Banka ocijeni potrebnima za donošenje odluke o izdavanju Kartice.

Banka zadržava pravo odbiti zahtjev Klijenta odnosno odlučiti o odobrenju ili odbijanju izdavanja/obnavljanja Kartice bez obaveze da Klijentu obrazloži svoju odluku u kojem slučaju Banka ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koju bi Klijent zbog toga mogao pretrpjeti.

Ukoliko Banka odluči da Klijent udovoljava uvjetima za izdavanjem Kartice, Klijentu će se odobriti kreditni limit te otvoriti račun za charge/revolving karticu. U svrhu osiguranja plaćanja svih troškova nastalih korištenjem kartice Klijent je obavezan Banci dostaviti instrumente osiguranja.

Kent Bank	Opći uvjeti poslovanja s kreditnom karticom za poslovne subjekte	Verzija: 3.0
------------------	---	------------------------

Banka izdaje kartice s beskontaktnom funkcionalnosti te takve kartice imaju otisnutu pripadajuću oznaku beskontaktnog plaćanja. Ukoliko Korisnik kartice ne želi koristiti Karticu s beskontaktnom funkcionalnosti, može prije izdavanja nove kartice, od Banke zatražiti izdavanje Kartice s isključenom beskontaktnom funkcionalnosti. Kartica izdana na osnovu takvog zahtjeva neće podržavati beskontaktnu funkcionalnost, iako će oznaka beskontaktnog plaćanja biti otisnuta na Kartici.

Klijent će preuzeti Karticu u Poslovnici/Poslovnom centru Banke gdje je predao Pristupnicu za izdavanje Kartice. Banka će Korisniku kartice dostaviti PIN na adresu koja je navedena u Pristupnici za izdavanje Kartice.

Izdana kartica glasi na ime Klijenta i Korisnika kartice, neprenosiva je i smije ju koristiti isključivo Korisnik kartice na kojeg glasi.

Kartica se izdaje s maksimalnim rokom važenja od tri godine i vrijedi do posljednjeg dana mjeseca upisanog na Kartici.

Kartica se automatski obnavlja maksimalno na rok važenja od tri godine ukoliko Korisnik nije zatvorio transakcijski račun u Banci, redovno ispunjava svoje obveze sukladno ovim Općim uvjetima i drugim Aktima Banke i pisanim putem ne otkáže karticu 45 dana prije isteka.

Aktivacija m-Tokena provodi se na način opisan u Uputi za korištenje Internetskog bankarstva (on-line bankarstvo) e-Kent.

Korisnik može koristiti biometrijsku autentifikaciju na m-Tokenu. Banka nema pristup podacima niti kontrolu nad podacima koje je Korisnik u svrhu biometrijske autentifikacije pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup m-Tokenu. Aktiviranjem i svakim korištenjem opcije biometrijske autentifikacije Korisnik potvrđuje i jamči da je u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup m-Tokenu pohranio isključivo biometrijske karakteristike svog lica odnosno otisak svog prsta. Korisnik je upoznat s time te prihvaća da se u svrhu njegove biometrijske autentifikacije prilikom pristupa m-Tokenu mogu koristiti svi biometrijski podaci koji su pohranjeni u mobilnom uređaju kojeg Korisnik koristi za pristup m-Tokenu, neovisno o tome odnose li se tako pohranjeni biometrijski podaci na Korisnika ili na neku drugu osobu.

Aktiviranjem i korištenjem opcije biometrijske autentifikacije Korisnik potvrđuje da je upoznat i suglasan s time da Banka ne pruža uslugu biometrijske autentifikacije, već da koristi biometrijsku autentifikaciju koju omogućava mobilni uređaj te da stoga Banka ne odgovara za nemogućnost ili ograničenu mogućnost korištenja biometrijske autentifikacije, niti za rezultat takve biometrijske autentifikacije, neovisno o tome odgovara li otisak prsta ili biometrijske karakteristike lica pomoću kojih se Korisnik identificira prilikom pristupa m-Tokenu otiskom prsta ili biometrijskim karakteristikama lica koje je Korisnik prethodno pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup m-Tokenu.

Kent Bank	Opći uvjeti poslovanja s kreditnom karticom za poslovne subjekte	Verzija: 3.0
------------------	---	------------------------

4. ODOBRAVANJE I KORIŠTENJE KREDITNOG LIMITA

Banka na osnovu procjene kreditne sposobnosti, a temeljem dostavljene financijske dokumentacije odobrava Klijentu kreditni limit. Kreditni limit je odobreni limit potrošnje za plaćanje roba i usluga te podizanje gotovine za sve Korisnike kartica pojedinog Klijenta.

Visina kreditnog limita je promjenjiva i ovisno o odluci Banke može se naknadno smanjiti ili povećati ukoliko se promijene okolnosti koje utječu na donošenje odluke o visini limita potrošnje, kao što su npr. sposobnost Klijenta da uredno podmiruje obveze po kartici, urednost poslovanja Klijenta i dr. O povećanju ili smanjenju kreditnog limita Banka će obavijestiti Klijenta u pisanoj Obavijesti o učinjenim transakcijama po karticama, putem maila, poštom ili na drugi ugovoreni način.

Ukupni kreditni limit umanjuje se za sve troškove nastale korištenjem Kartice u obračunskom razdoblju. Podmirenjem obveza po Kartici proporcionalno se obnavlja ukupni kreditni limit.

Klijent i Korisnik kartice su dužni voditi evidenciju troškova kako ne bi došlo do prekoračenja odobrenog kreditnog limita. U slučaju prekoračenja odobrenog kreditnog limita iznos prekoračenja dospijeva na naplatu u cijelosti sa sljedećim datumom dospijeća.

5. KORIŠTENJE KARTICE

Business kreditna kartica se koristi kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja na prodajnim mjestima s oznakom referentne kartične kuće (Visa) u zemlji i inozemstvu te za isplatu gotovine na bankomatima i isplatom mjestima odnosno realizaciju i drugih usluga koje su dio funkcionalnosti izdane kartice.

Korisnik kartice, unosom PIN-a ili vlastoručnim potpisom potvrđuje svoj identitet, autorizira odnosno daje suglasnost za izvršenje kartične platne ili druge transakcije na jedan od sljedećih načina:

- umetanjem ili prinošenjem i korištenjem Kartice na bankomatu, uz unos PIN-a ili otključavanjem Mobilnog uređaja prilikom korištenja Digitalnog novčanika;
- umetanjem ili prinošenjem i korištenjem Kartice na EFT-POS uređaju te ovisno o sustavu potvrda transakcije bez ili s unosom PIN-a Kartice, Potpisom ili otključavanjem Mobilnog uređaja prilikom korištenja Digitalnog novčanika;
- unosom i/ili davanjem Personalizirane sigurnosne vjerodajnice, izuzev PIN-a, na zahtjev trgovca pri plaćanju internetom, preko kataloške ili telefonske prodaje.
- unosom i davanjem podataka (na internetskom prodajnom mjestu) o broju kartice, datumu isteka kartice te troznamenastom broju na poledini kartice – za plaćanje internetom ili kod telefonske i druge slične prodaje (na daljinu)

Kent Bank	Opći uvjeti poslovanja s kreditnom karticom za poslovne subjekte	Verzija: 3.0
------------------	---	------------------------

Smatra se da je Korisnik kartice dao suglasnost za izvršenje transakcije, ako je korištenje Kartice uredno zabilježeno i proknjiženo u sustavu Banke, ako prethodno nije prijavljen gubitak ili krađa Kartice. Klijent niti Korisnik kartice ne mogu opozvati izvršenje platne transakcije Karticom nakon što je ista autorizirana.

Korisnik kartice je dužan potpisati potvrdu o transakciji na isti način kao što se potpisao na poledini Kartice.

Korisnik kartice dužan je sačuvati potvrdu o transakciji prilikom kupovine roba, usluga ili potvrdu o izvršenoj isplati gotovog novca.

Nepoštivanje svih sigurnosnih pravila oslobađa Banku svake odgovornosti zbog zlouporabe korištenja Kartice.

Radi smanjenja rizika od zloupotrebe kartica kod plaćanja na internetu i drugih transakcija kada kartica nije fizički prisutna, Banka prilikom autorizacije provodi dodatne sigurnosne provjere primjenom usluga AVS (provjera adrese) i ANI (provjera imena vlasnika računa).

5.1 Beskontaktno plaćanje

Korisnik kartice na prodajnom mjestu ima mogućnost odabira plaćanja karticom kontaktno (umetanjem ili provlačenjem Kartice na POS uređaju) ili beskontaktno (prinošenjem Kartice/Mobilnog uređaja na EFT-POS uređaj). Maksimalan iznos transakcije koja nastane beskontaktnim plaćanjem Karticom Banke, a za koju nije potreban potpis ili potvrda PIN-om ovisi o zemlji terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće. Na terminalima u Republici Hrvatskoj maksimalni iznos beskontaktnog plaćanja iznosi 40,00 EUR te suglasnost za izvršenje platne transakcije Korisnik kartice daje samim prinošenjem Kartice na terminalu prodajnog mjesta koji podržava beskontaktno plaćanje. Za transakcije Karticom Banke iznad 40,00 EUR na terminalima u Republici Hrvatskoj odnosno iznad maksimalno definiranog iznosa beskontaktnih transakcija, ovisno o zemlji terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane kartične kuće ili ovisno o odluci banke vlasnika terminala prodajnog mjesta o maksimalnom definiranom iznosu beskontaktnih platnih transakcija, suglasnost za izvršenje takve beskontaktnih platnih transakcija Korisnik kartice daje potpisom ili unosom i potvrdom PIN-a ili otključavanjem Mobilnog uređaja prilikom korištenja Digitalnog novčanika.

Banka zadržava pravo, u svrhu kontrole rizika, kao i u drugim slučajevima kada smatra da je to potrebno, od Korisnika Kartice, a prije izvršenja određenih beskontaktnih platnih transakcija, zatražiti autorizaciju određene beskontaktnih platnih transakcija.

Nakon realizacije beskontaktnih platnih transakcija, autoriziranih na terminalima prodajnih mjesta, a zbog brzine provedbe platnih transakcija ili tehnoloških preduvjeta, od strane kartičnih kuća, propisano je da

Kent Bank	Opći uvjeti poslovanja s kreditnom karticom za poslovne subjekte	Verzija: 3.0
------------------	---	------------------------

ne postoji obveza prodajnog mjesta da izda i uruči potvrdu (slip) o realiziranoj beskontaktnoj platnoj transakciji Korisniku kartice. No, ako Korisnik kartice inzistira da dobije potvrdu (slip) o izvršenoj beskontaktnoj platnoj transakciji, može od prodajnog mjesta zatražiti izdavanje predmetne potvrde (slipa). Korisnik kartice s beskontaktnom funkcionalnošću prima na znanje da, kod obrade beskontaktnih platnih transakcija, datum valute terećenja Računa može biti različit od datuma nastanka beskontaktna transakcije te je dužan redovito pratiti transakcije nastale karticom i stanje po pripadajućem računu. Korisnik kartice s beskontaktnom funkcionalnošću dužan je postupati s tom karticom/Digitaliziranom karticom pažnjom dobrog gospodara, onemogućiti ustupanje iste trećim osobama, brinuti da se svi postupci s karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom.

6. OBNAVLJANJE KARTICE

Rok važenja Kartice određuje Banka, a Kartica se izdaje s maksimalnim rokom važenja od tri godine i vrijedi do posljednjeg dana mjeseca upisanog na Kartici.

Po isteku navedenog roka Banka može obnoviti rok važenja Kartice ako Korisnik kartice uredno podmiruje obveze po Kartici, ako Kljent nije zatvorio transakcijski račun, te redovno ispunjava svoje obveze sukladno ovim Općim uvjetima i drugim Aktima Banke i da pisanim putem ne otkaže Karticu 45 dana prije isteka roka važenja kartice. Banka zadržava pravo ne obnoviti karticu Kljentu bez obaveze da Kljentu daje obrazloženje o svojoj odluci pri čemu ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koju bi Kljent zbog toga mogao pretrpjeti.

Na ovakav način kartica se može obnavljati sve dok Ugovor ne prestane važiti.

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

7. PLAĆANJE TROŠKOVA

Transakcije učinjene Karticom umanjuju odobreni limit na kreditnom računu charge/revolving kartice Kljenta po izvršenju transakcije.

Naplata svih učinjenih transakcija kao i svih pripadajućih naknada obračunava se i naplaćuje u nacionalnoj valuti.

Za sve nastale troškove kartičnih transakcija izvršenih u inozemstvu, vrši se konverzija iz izvorne valute u obračunsku valutu te naplaćuje u nacionalnoj valuti. Za sve nastale troškove kartičnih transakcija izvršenih u inozemstvu u valuti koja se ne nalazi na tečajnoj listi Banke, vrši se konverzija valute u obračunsku valutu te naplaćuje u nacionalnoj valuti, koristeći prodajni tečaj Banke za devize, važeći na dan knjiženja

Kent Bank	Opći uvjeti poslovanja s kreditnom karticom za poslovne subjekte	Verzija: 3.0
------------------	---	------------------------

transakcije. Konverzija originalne valute transakcije koja se ne nalazi na tečajnoj listi Banke u obračunsku valutu izvršit će se od strane Visa kartične platne sheme za transakciju učinjenu Visa Classic business revolving ili charge kreditnom karticom primjenom Visa tečaja na dan obrade transakcije u sustavu kartične platne sheme.

Referentna tečajna lista, koju primjenjuje Visa kartična platna shema, odnosno tečajna lista Banke, dostupna je na Internet stranicama:

- <https://www.visa.co.uk/support/consumer/travel-support/exchange-rate-calculator.html>
- www.kentbank.hr

Banka jednom mjesečno, putem Obavijesti u učinjenim transakcijama izvještava Klijenta o prometu koji je nastao korištenjem Kartice, o visini odobrenog kreditnog limita, iznosu kamate i kamatnoj stopi na revolving kredit, minimalnom iznosu otplate, odnosno ukupnom dugovanju i dospijeću plaćanja.

Obavijesti o učinjenim transakcijama dostavljaju se Klijentu (kontakt osobi iz pristupnice) poštom ili elektroničkom poštom na e-mail adresu koju odredi Klijent u pristupnici ili se može preuzeti putem Internet bankarstva e-Kent.

Ukoliko je Klijent ugovorio trajni nalog, dužan je osigurati novčana sredstva na svom transakcijskom računu na dan dospijeća plaćanja. Banka će naplatiti minimalni iznos mjesečne otplate ili ukupni dospjeli iznos, ovisno o vrsti kartice, putem trajnog naloga, na način da prvo terete nacionalnu valutu a potom devize, za dospjelu obvezu na dan dospijeća. Ukoliko Klijent nema dovoljno sredstava na transakcijskom računu, Banka će teretiti račun u okviru raspoloživog salda a ostatak sredstava će biti rezerviran i naplaćen s prvim priljevom sredstava na transakcijski račun.

U slučaju Charge Kartice učinjeni troškovi u jednom obračunskom ciklusu dospijevaju u cijelosti na naplatu.

U slučaju Revolving Kartice, Klijentu će dospjeti na naplatu obvezni minimalni iznos mjesečne otplate iskorištenog revolving kredita koji se određuje u postotku od iznosa iskorištenog revolving kredita odnosno minimalnom fiksnom iznosu, kamatu, naknadu i eventualne neplaćene minimalne iznose iz prethodnih razdoblja. Klijent može uplatiti i veći iznos od onog navedenog u Obavijesti o učinjenim transakcijama i to direktno na Kreditni račun charge/revolving kartice prije datuma dospijeća. Učinjeni troškovi na charge/revolving kartici dospijevaju na dan koji je naznačen kao datum dospijeća na Obavijesti o učinjenim transakcijama.

Ukoliko Klijent nije ugovorio trajni nalog dužan je dospjelu obvezu uplatiti direktno na kreditni račun sukladno Obavijesti o učinjenim transakcijama.

Kent Bank	Opći uvjeti poslovanja s kreditnom karticom za poslovne subjekte	Verzija: 3.0
------------------	---	------------------------

U svrhu naplate dospjelih, nepodmirenih obveza Banka može aktivirati instrumente osiguranja u skladu s Ugovorom.

Za sve troškove nastale korištenjem Kartice, odgovoran je Klijent, a Korisnik Kartice je solidarno odgovoran zajedno s Klijentom za sve troškove nastale korištenjem Kartice koja glasi na njegovo ime.

8. UPISNINA, ČLANARINA, KAMATE I NAKNADE

Banka će Klijentu za izdavanje Kartice za svakog Korisnika Kartice naplatiti upisninu i članarinu. Upisnina se naplaćuje jednokratno po Korisniku kartice, a članarina mjesečno po Korisniku Kartice. Iznos upisnine i članarine kao i ostalih naknada reguliran je Odlukom o naknadama za usluge poslovnim subjektima i stambenim zgradama.

Kamatna stopa po revolving kartici je fiksna i naplaćuje se sukladno Odluci o kamatnim stopama za poslovne subjekte i stambene zgrade.

Kamata se obračunava na iznos preostalog duga iz prethodnog obračunskog razdoblja do konačne otplate, a plaća se mjesečno na dan dospijeca prema Obavijesti o učinjenim transakcijama.

U slučaju da se na revolving račun uplati veći iznos od minimalnog iznosa uplate, kamata će se obračunati na iskorišteni iznos umanjen za iznos uplate. Ukoliko je Klijent podmirio cjelokupan dug – ukupne troškove korištenja Kartice do dana dospijeca plaćanja navedenog u Obavijesti o učinjenim transakcijama, Banka neće obračunati i naplatiti ugovornu kamatu.

U slučaju da potraživanje po troškovima učinjenim karticom nije podmireno Banka će obračunati i naplatiti zateznu kamatu po stopi zakonske zatezne kamate koja je promjenjiva sukladno zakonskim propisima.

9. INSTRUMENTI OSIGURANJA

U svrhu osiguranja plaćanja svih troškova nastalih korištenjem kartice, Klijent je Banci dužan dostaviti dogovorene instrumente osiguranja sukladno zahtjevu Banke. Banka može zatražiti i dodatna osiguranja ukoliko se promijeni kreditna sposobnost Klijenta ili pogorša kvaliteta postojećih instrumenata osiguranja.

Banka će u slučaju da nisu podmirene dospjele obveze i/ili nakon raskida/otkaza Ugovora, pokrenuti postupak prisilne naplate aktiviranjem instrumenata osiguranja.

Kent Bank	Opći uvjeti poslovanja s kreditnom karticom za poslovne subjekte	Verzija: 3.0
------------------	---	------------------------

10. IZGUBLJENA I UKRADENA KARTICA

Gubitak, krađu, zlouporabu, ili neovlašteno korištenje Kartice, Korisnik kartice je dužan odmah prijaviti Banci, bez odgađanja radi sprečavanja zlouporabe.

Obavijest odnosno prijava se podnosi izravno u Poslovnici / Poslovnom centru Banke za vrijeme radnog vremena ili telefonskim kontaktom na sljedeće brojeve telefona:

0800 0006 KentBank d.d.

+385 01 3078 699 EGCP kontakt centar

Telefonsku prijavu je Klijent dužan bez odgađanja potvrditi Banci u pisanom obliku, osobno u najbližoj Poslovnici/Poslovnom centru Banke te iznimno u dogovoru s Bankom poštom ili elektroničkom poštom prvog sljedećeg radnog dana.

Dojava o gubitku, krađi i zlouporabi se može obaviti u vremenu 0-24.

Nakon primitka dojava o gubitku ili krađi Kartice, Banka će Karticu blokirati. Banka će izdati novu Karticu i novi PIN ukoliko to Klijent zatraži potpisanim Zahtjevom za promjenom statusa i uvjeta.

Klijent putem Digitalnih usluga (e-Kent, m-Kent

) može blokirati izgubljenju karticu. Odabirom ove opcije Klijent karticu blokira trajno. Banka će izdati novu karticu i novi PIN ukoliko to Klijent zatraži potpisanim Zahtjevom za promjenom statusa i uvjeta.

Klijent putem Digitalnih usluga (e-Kent, m-Kent) može izabrati i opciju Privremena blokada kanala, te na taj način Klijent može blokirati korištenje kartice na POS uređaju, bankomatu ili Internetskoj kupovini.

Klijent i Korisnik kartice snose svu materijalnu i kaznenu odgovornost za neovlašteno korištenje Kartice do trenutka prijave Banci o njezinom gubitku ili krađi.

Ako Korisnik kartice nakon prijave nestanka pronađe karticu, ne smije ju koristiti već ju je dužan odmah na više mjesta prerezati preko čipa i magnetske trake i o tome obavijestiti Banku.

Trošak izdavanja nove Kartice naplaćuje se u skladu s važećom Odlukom o naknadama za poslovne subjekte i stambene zgrade.

11. BLOKADA KARTICE I PRESTANAK OKVIRNOG UGOVORA

Banka ima pravo u svako doba blokirati Karticu, a posebno:

- u slučaju sumnje na neovlašteno korištenje Kartice,
- u slučaju narušavanja sigurnosti Kartice, odnosno korištenja Kartice radnjama koje ukazuju na moguća kaznena djela ili njihov pokušaj - posebice kaznena djela povezana sa pranjem novca, terorizmom ili organiziranim kriminalom,

Kent Bank	Opći uvjeti poslovanja s kreditnom karticom za poslovne subjekte	Verzija: 3.0
------------------	---	------------------------

- ukoliko se Klijent/Korisnik kartice ne pridržava odredbi zaključenog Ugovora, ovih Općih uvjeta i pozitivnih propisa,
- u slučaju da Klijent na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje stvarnih vlasnika Klijenta sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma,
- u slučaju smrti Korisnika kartice ili prestanka postojanja Klijenta,
- u slučaju prijave krađe ili gubitka Kartice,
- ako je transakcijski račun Klijenta blokiran,
- ako je kreditni račun Klijenta po kojemu je izdana Kartica u nedozvoljenom prekoračenju,
- u slučaju korištenja Kartice s namjerom prijevare,
- ako Klijent ne ispunjava redovno svoje obveze prema Banci nastale korištenjem kartice,
- u slučaju značajnog pogoršanja financijskog položaja Klijenta i procjene Banke da isti neće moći ispuniti svoje obveze prema Banci,
- u ostalim situacijama, a koje se odnose na sigurnost kartice, odnosno u situacijama značajnim za sigurnost Banke ili za isključenje rizika ugovornih strana.

Klijent će biti u razumnom roku unaprijed obaviješten o namjeri blokiranja pojedine Kartice ili svih Kartica telefonski i/ili pisanim putem ili na drugi prikladan način, osim ako zatečene okolnosti to unaprijed ne dopuštaju; Banka će tada o navedenom obavijestiti Klijenta odmah nakon izvršene blokade Kartice, telefonski i/ili pisanim putem ili na drugi prikladan način. Banka neće o blokadi obavještavati Klijenta ukoliko bi to bilo suprotno važećim zakonskim propisima ili drugim objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima (npr. onim o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma, organiziranom kriminalu, drugim kaznenim djelima i sl.).

Ukoliko Korisnik kartice tri puta uzastopno unese pogrešan PIN na bankomatu, kartica će biti privremeno blokirana. Daljnja upotreba kartice bit će moguća 24 sata nakon blokade ili ranije od navedenog ukoliko se korisnik kartice za to obrati banci. U slučaju unosa tri uzastopna pogrešna PIN-a na POS uređaju, kartica će se privremeno blokirati. Kartica se može deblokirati na bankomatu bilo koje banke korištenjem usluge provjere stanja računa ili isplate gotovine, uz uvjet da korisnik kartice prilikom autentifikacije unese ispravan PIN. Ukoliko nakon navedenih radnji korištenje kartice i dalje nije moguće, potrebno se obratiti banci. Banka neće Klijentu dostaviti obavijest u slučaju privremene blokade radi pogrešnog unosa PIN-a.

Kent Bank	Opći uvjeti poslovanja s kreditnom karticom za poslovne subjekte	Verzija: 3.0
------------------	---	------------------------

Ukoliko Korisnik kartice neispravno potvrđuje pripadajuće Personalizirane sigurnosne vjerodajnice, Banka zadržava pravo privremeno onemogućiti korištenje kartice.

Banka može blokirati Karticu za određeno ili neodređeno vrijeme, odnosno sve dok postoje okolnosti koje su istu izazvale.

Klijent može u svako doba otkazati Ugovor dostavom pisane izjave Banci i vraćanjem Kartica svih Korisnika Banci. Otkazni rok je mjesec dana a počinje teći danom dostave pisane izjave Banci.

Klijent može u svako doba dostavom Zahtjeva za promjenu statusa ukinuti korištenje Kartice pojedinom ili svim Korisnicima Kartice. Banka će Karticu deaktivirati danom dostave Zahtjeva za promjenu statusa i Kartice u Banku. Banka može Karticu deaktivirati i ukoliko Klijent iz opravdanih razloga nije dostavio Karticu već samo Zahtjev za promjenu statusa.

Banka može otkazati Ugovor bez navođenja razloga o čemu je dužna obavijestiti Klijenta najmanje 8 dana unaprijed u pisanom obliku. Otkazni rok počinje teći s danom slanja obavijesti o otkazu.

Banka može raskinuti Ugovor i bez otkaznog roka osobito u slučajevima:

- ako je Klijent prilikom zaključenja Ugovora dostavio Banci neistinite ili pogrešne podatke relevantne za zaključenje Ugovora,
- ukoliko se Klijent/Korisnik kartice ne pridržava odredbi zaključenog Ugovora, ovih Općih uvjeta i pozitivnih propisa,
- u slučaju prestanka postojanja Klijenta,
- ako je transakcijski račun Klijenta u blokadi,
- ako je kreditni račun Klijenta po kome je izdana Kartica u nedozvoljenom prekoračenju,
- u slučaju korištenja Kartice s namjerom prijevare,
- u slučaju značajnog pogoršanja financijskog položaja Klijenta i procjene Banke da isti neće moći ispuniti svoje obveze prema Banci,
- ako Klijent nije dostavio dokumentaciju koja je propisana pozitivnim zakonskim propisima te ne izvijesti Banku o svim promjenama podataka kojima Banka mora raspolagati sukladno pozitivnim zakonskim propisima
- u ostalim situacijama značajnim za sigurnost Banke ili za isključenje rizika ugovornih strana, bez upozorenja.

U navedenim slučajevima Ugovor prestaje važiti danom slanja pisane obavijesti o otkazu na adresu sjedišta Klijenta prijavljenu u Banci. Danom prestanka Ugovora prestaje i pravo korištenja po svim Karticama. Klijent je obavezan sve Kartice bez odgode vratiti prerezane u Banku.

Kent Bank	Opći uvjeti poslovanja s kreditnom karticom za poslovne subjekte	Verzija: 3.0
------------------	---	------------------------

Nepoštivanje obveza definiranih drugim ugovorima temeljem kojeg/kojih se Banka nalazi u poslovnom odnosu s poslovnim subjektom i/ ili korisnikom ili osobama s kojima su ovlaštena osoba poslovnog subjekta i/ili korisnik vlasnički ili ugovorno povezani, a koje nepoštivanje obveza Banci daje pravo raskinuti taj drugi ugovor, daje pravo Banci raskinuti i ovaj Ugovor. Banka zadržava pravo u svrhu naplate svojih dospjelih potraživanja sama i/ili preko trećih osoba koje je ovlastila za poduzimanje radnji naplate, stupiti u telefonski kontakt s poslovnim subjektom i/ili korisnikom radi dogovora oko podmirenja duga te slati obavijest i opomene pozivajući poslovni subjekt i/ili korisnika na ispunjenje obveza iz Ugovora. Banka ima pravo obavijesti i opomene naplaćivati sukladno Odluci o naknadama za poslovne subjekte i stambene zgrade. Ako poslovni subjekt odnosno korisnik ne ispunji svoje dospjele obveze Banka ima pravo nakon otkaza/raskida ugovora pokrenuti postupak naplate sukladno propisima.

Prestankom Ugovora, neplaćeni iznos troškova nastalih uporabom Kartice, sa pripadajućim nenaplaćenim kamatama i naknadama, dospijevaju odmah na naplatu u potpunosti – danom isteka otkaznog roka. Kod prestanka Ugovora, Klijent i svaki Korisnik kartice je obavezan, bez odgode podmiriti sve novčane obveze nastale korištenje Kartice.

Klijent je obavezan bez odgađanja obavijestiti Banku o prestanku obavljanja registrirane djelatnosti odnosno brisanju iz odgovarajućeg registra u kojem slučaju se Ugovor raskida s danom brisanja Klijenta iz službenog registra te Klijent više ne smije koristiti Karticu i dužan ju je odmah prerezati preko magnetske trake i čipa te dostaviti u Banku. Prestanak postojanja Klijenta ne oslobađa Korisnika kartice od plaćanja obveza po Kartici s osnova solidarne odgovornosti.

12. OBAVJEŠTAVANJE, REKLAMACIJE I PRIGOVORI

Banka obavještava Klijenta o transakcijama izvršenim po svim Karticama, putem Obavijesti o učinjenim transakcijama. Obavijesti o učinjenim transakcijama dostavljaju se Klijentu (kontakt osobi iz pristupnice) poštom ili elektroničkom poštom na e-mail adresu koju odredi Klijent u pristupnici ili se može preuzeti putem Internet bankarstva e-Kent.

Klijent je dužan obavijestiti Banku o svim statusnim i financijskim promjenama, kao i o promjenama osobnih podataka Korisnika kartice koje mogu biti od utjecaja na uredno ispunjenje obveza nastalih korištenjem Kartica.

Klijent je dužan provjeriti točnost i potpunost svih podataka o transakcijama naznačenim u Obavijesti o učinjenim transakcijama.

Reklamaciju po kartičnoj transakciji Klijent može pisanim putem uložiti bez odgađanja a najkasnije u roku od 30 dana od dana terećenja računa.

Kent Bank	Opći uvjeti poslovanja s kreditnom karticom za poslovne subjekte	Verzija: 3.0
------------------	---	------------------------

Reklamacije u vezi s Karticom se podnose na jedan od slijedećih načina:

- poštom na adresu: KentBank d.d., 10000 Zagreb, Gundulićeva ulica 1,
- telefon: 0800 0006
- e-mail: prigovori@kentbank.hr

Ako se radi o rješavanju zahtjeva ili prigovora Klijenta/Ispitanika na obradu osobnih podataka, te ostvarivanje prava klijenata vezanih na obradu osobnih podataka, primjenjuje se postupak prigovora i rokovi iz Opće uredbe o zaštiti podataka i "Zaštite osobnih podataka" iz ovih Općih uvjeta.

Reklamacija kartične transakcije ne oslobađa Klijenta obveze plaćanja troška sporne transakcije.

U slučaju opravdanosti reklamacije, Banka će postupati u skladu sa zahtjevom Klijenta, te u slučaju nepravilno izvršene transakcije ili u slučaju izvršenja neodobrene transakcije, Klijentu će se vratiti iznos nepravilno izvršene transakcije ili neodobrene transakcije. U slučaju izvršenja neodobrene transakcije s računa Klijenta, Banka će terećeni račun dovesti u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neodobrena transakcija nije bila izvršena.

Sve troškove neopravdanog reklamacijskog postupka snosi Klijent, a sukladno aktu Banke Odluke o naknadama za poslovne subjekte i stambene zgrade.

Banka ne preuzima odgovornost za iznos neizvršene, nepravilno izvršene ili neautorizirane kartične transakcije te za naknade, kamate i štete koje iz toga proizlaze:

- ako je izvršenje neautorizirane kartične transakcije, odnosno neizvršenje ili nepravilno izvršenje kartične transakcije posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka ne može utjecati,
- ako je izvršenje neautorizirane kartične transakcije, odnosno neizvršenje ili nepravilno izvršenje kartične transakcije posljedica obveze koja za Banku proizlazi iz drugih obvezujućih propisa,
- ako je izvršenje neautorizirane kartične transakcije, odnosno neizvršenje ili nepravilno izvršenje kartične transakcije posljedica prijave Korisnika kartice,
- ako Klijent nije odmah bez odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana terećenja računa obavijestio Banku o neizvršenju, nepravilnom izvršenju ili izvršenju neautorizirane kartične transakcije.

Banka ne preuzima odgovornost za robu i usluge kupljene Karticom, valjanost pruženih informacija ili odbijanje primitka Kartice od strane prodajnog mjesta. Reklamacije vezane uz kvalitetu kupljenih roba i usluga Korisnik Kartice rješava s prodajnim mjestom.

Klijent snosi štetu nastalu neovlaštenim i nepravilnim korištenjem svih Kartica vezanih uz račun.

Kent Bank	Opći uvjeti poslovanja s kreditnom karticom za poslovne subjekte	Verzija: 3.0
------------------	---	------------------------

Banka ne snosi odgovornost za nedostupnost 3D usluga sigurnog plaćanja, nastalu zbog tehničkih problema na računalnoj opremi Klijenta/Korisnika, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava, problema na strani Internet prodajnog mjesta ili kao posljedicu više sile.

Ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba Okvirnog ugovora ili zakona kojim se uređuje platni promet i platne usluge, Klijent može uputiti Banci pisani prigovor.

Prigovori se podnose na jedan od slijedećih načina:

- poštom na adresu: KentBank d.d., 10000 Zagreb, Gundulićeva 1,
- telefaks: 385 1 4981 910
- e-mail: prigovori@kentbank.hr
- neposredno u svim Poslovnicama/Poslovnim centrima Banke.

Banka će odgovoriti na prigovor u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora. Iznimno, u slučaju kada je za rješavanje prigovora potrebno više vremena (npr. u slučaju kada je rješavanje prigovora izvan kontrole Banke), Banka će odgovoriti na prigovor u roku od 35 dana od dana zaprimanja prigovora, te će u tom slučaju, u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora, Banka poslati privremeni odgovor u kojem se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor.

Za sve sporove koji proizlaze iz korištenja Kartice, Klijent, Korisnik kartice i Banka će pokušati riješiti mirnim putem, a ukoliko u tome ne uspiju, ugovara se nadležnost suda u Zagrebu.

13. ODGOVORNOSTI KLIJENTA I KORISNIKA KARTICE

Klijent se obvezuje izvijestiti Banku pisano o svim svojim statusnim promjenama, kao i promjeni adrese i podataka za kontakt (uključujući, a ne ograničavajući se na adresu koju je posljednju dostavio Banci, broj telefona, broj mobilnog telefona i sl.), te jamči za potpunost i točnost svih dostavljenih podataka za kontakt. U protivnom snosi odgovornost za svaku štetu koja bi Banci ili Korisniku kartice mogla nastati propuštanjem izvještavanja Banke te je obvezan Banci nadoknaditi svaku štetu, gubitak ili trošak koji bi nastao kao posljedica dostave neistinitih i/ili nepotpunih podataka. Klijent je obvezan najkasnije u roku od osam dana od nastanka promjene obavijestiti Banku.

U svrhu sigurnosti, Korisnik kartice je dužan postupati s karticom i PIN-om s pažnjom dobrog gospodara te je obvezan:

- ne omogućiti trećim osobama korištenje Kartice,
- obavijestiti odmah Banku/EGCP o gubitku, krađi, zlouporabi ili neovlaštenom korištenju Kartice,

Kent Bank	Opći uvjeti poslovanja s kreditnom karticom za poslovne subjekte	Verzija: 3.0
------------------	---	------------------------

- čuvati tajnost svog PIN-a. PIN se ne smije priopćiti trećim osobama, niti zapisivati ili čuvati u bilo kojem obliku zajedno s Karticom,
- prilikom unosa PIN-a paziti da nitko ne vidi utipkani tajni broj. U slučaju da posumnja da je netko upoznat s PIN-om, izmijeniti PIN na bankomatu s raspoloživom uslugom promjene PIN-a. U slučaju sumnje na korištenje Kartice s tako kompromitiranim PIN-om, odmah obavijestiti Banku, kako bi se Kartica pravovremeno blokirala,
- brinuti da se svi postupci s Karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom,
- poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja kartice, i ne davati podatke o Kartici, osim u slučaju korištenja Kartice sukladno ovim Općim uvjetima,
- 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 samouslužnom uređaju,
- izbjegavati provođenje kartične transakcije putem neprovjerenih internetskih stranica te voditi računa da se plaćanje obavlja isključivo preko računala s adekvatnom zaštitom od virusa ili drugih programa malicioznoga koda
- uvijek držati Karticu na sigurnom mjestu, zaštićenu od mehaničkih oštećenja i magnetskih polja (mobilnih telefona, daljinskih upravljača, zvučnika),
- ne davati svoje osobne podatke, a osobito broj osobne iskaznice, OIB, broj putovnice i sl. kao ni podatke o Kartici (broj kartice, datum važenja, kontrolni broj i druga sigurnosna obilježja kao što je npr. kontrolni broj) neprovjerenim web preglednicima, nepoznatim osobama putem telefonskog razgovora ili SMS-a, te u odgovorima na neprovjerene poruke elektroničkom poštom ili drugim kanalima komunikacije. Korisnik je dužan provjeriti legitimnost svake komunikacije kontaktirajući Banku isključivo putem službenih kanala. Banka nikada neće tražiti da se šalju sigurnosni podaci o Karticama putem e-pošte, društvenih mreža ili drugih neprovjerenih kanala, niti će ikada tražiti kodove generirane putem tokena,
- na zahtjev prodajnog mjesta identificirati se na prodajnom mjestu valjanom identifikacijskom ispravom,
- po prestanku svih ovlaštenja u korištenju s Karticom. Karticu prerezanu vratiti Banci.

Kent Bank	Opći uvjeti poslovanja s kreditnom karticom za poslovne subjekte	Verzija: 3.0
------------------	---	------------------------

Odgovornost za štete nastale nepažljivim, neovlaštenim ili nepravilnim korištenjem svih Kartica ili nepridržavanjem odredbi ovih Općih uvjeta kao i svi troškovi koji iz toga proizlaze terete Klijenta. Sav rizik zloupotrebe PIN-a pada isključivo na teret Klijenta.

Klijent i Korisnik kartice se obvezuje da Karticu neće koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući kupnju proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se Korisnik kartice nalazi u trenutku transakcije. Klijent i Korisnik kartice prihvaćanjem ovih Općih uvjeta preuzimaju svu odgovornost za slučaj nezakonite kupnje Karticama koje su predmetom ovih Općih uvjeta.

Ako Korisnik ne dostavi Banci broj mobilnog telefona odnosno ne obavijesti Banku o svakoj promjeni broja mobilnog telefona, Banka nije odgovorna za provođenje Internet transakcije koja uključuje 3D uslugu sigurnog plaćanja. Korisnik usluge 3D plaćanja, dužan je ograničiti i onemogućiti trećim osobama pristup svom mobilnom telefonu.

14. BANKOVNA TAJNA I ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Podaci o Klijentima Banke, Zakonskim zastupnicima klijenta te drugim osobama ovlaštenim za zastupanje Klijenta Banke, kao i činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi pružanja usluga Klijentima i u obavljanju poslova s pojedinačnim Klijentom, smatraju se bankovnom tajnom, te ih Banka može otkriti samo u slučajevima koji su propisani zakonom. Informacije o pravima i obvezama Banke, koje se odnose na prikupljanje i obradu osobnih podataka, svrhe i pravne osnove obrade, te informacije o pravima i obvezama klijenata i drugih osoba čiji se osobni podaci obrađuju, o mjerama sigurnosti i zaštite osobnih podataka koji se obrađuju, kao i sve druge informacije koje je Banka kao voditelj obrade dužna pružiti Klijentu, nalaze se u Izjavi o privatnosti za plasmane dostupnoj na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr i u poslovnica Banke.

Prihvatom ovih Općih uvjeta i/ili dostavom popunjenog i potpisanog Zahtjeva Klijent potvrđuje da je kroz Opće uvjete poslovanja po transakcijskim računima i obavljanje platnih i ostalih usluga za poslovne subjekte od Banke dobio sve navedene informacije. Ova točka Općih uvjeta odnosi se i primjenjuje i na Opunomoćenike, kao i na sve druge fizičke osobe čije podatke Banka obrađuje i prikuplja vezano uz ugovaranje transakcijskih računa poslovnim subjektima.

15. IZMJENE UGOVORA

Banka zadržava pravo predlagati izmjene i dopune bilo kojeg dijela Ugovora, a prijedloge se obvezuje objaviti na svojim službenim internetskim stranicama te učiniti dostupnim na svim svojim distribucijskim kanalima.

Kent Bank	Opći uvjeti poslovanja s kreditnom karticom za poslovne subjekte	Verzija: 3.0
------------------	---	------------------------

Obavijest o izmjenama i dopunama Ugovora Banka može Klijentu dostaviti putem ugovorenog kanala obavještanja i uz Obavijest o učinjenim transakcijama za obračunsko razdoblje tijekom kojeg je nastao prijedlog izmjena.

Prijedlog izmjena i dopuna Ugovora će biti objavljen na službenim internetskim stranicama Banke te u Poslovnica Banke najmanje 15 (petnaest) dana prije stupanja na snagu. Smatrat će se da je Klijent suglasan s izmjenama i dopunama Ugovora ako do dana njihova stupanja na snagu ne obavijesti Banku pisanim putem da ih ne prihvaća. Zaprimanjem pisane obavijesti Klijenta o neprihvatanju izmjena i dopuna Ugovora smatrat će se da je Klijent otkazao Ugovor te je u tom slučaju obavezan bez odgađanja podmiriti Banci sve dospjele obveze nastale korištenjem kartice, kao i vratiti Banci Karticu. Izmjene koje su povoljnije za Klijenta Banka smije primijeniti bez prethodnog obavještanja Klijenta.

16. ZAVRŠNE ODREDBE

Opći uvjeti su objavljeni na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr i dostupni su u svim Poslovnica Banke.

Na odnose, međusobna prava i obveze Klijenta i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

Moguće sporove proizašle iz odredbi ovih Općih uvjeta, Klijent i Banka rješavat će sporazumno, a u slučaju neuspjelog dogovora za poslovni odnos Klijenta i Banke mjerodavno je pravo Republike Hrvatske.

Za rješavanje mogućih sporova proizašlih iz poslovnog odnosa Klijenta i Banke mjesno će biti nadležni stvarno nadležni sudovi u sjedištu Banke, osim ako izrijekom nije ugovoreno drugačije, odnosno, ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela. Ista mjesna nadležnost je mjerodavna i za Klijenta nerezidenta.

Ovi Opći uvjeti poslovanja s kreditnom karticom za poslovne subjekte stupaju na snagu 02.10.2025. godine.

Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. s Visa Classic business kreditnom karticom i MasterCard Business Karticom za poslovne subjekte važeći od 01.10.2023. godine.