

## 1. Opće odredbe

- American Express Gold Card (u daljnjem tekstu: kartica) je bezgotovinsko sredstvo plaćanja. Može se izdati svakoj punoljetnoj osobi sa stalnim boravištem u Republici Hrvatskoj uz uvjet pružanja dokaza da može sigurno i na vrijeme podmiriti sve troškove i obveze nastale korištenjem kartice te uz uvjet da posjeduje tekući račun u Banci po kojem ostvaruje redoviti mjesečni priliv.
- O izdavanju kartice odlučuje komisija PBZ Carda d.o.o. (u daljnjem tekstu: izdavač) po posebnom pravilniku i vlastitoj ocjeni - bez obveze da podnosiocu pristupnice daje obrazloženje o zauzetom stavu i svojoj odluci.
- Osobi koja ispunjava uvjete, izdaje se kartica koja joj se dostavlja zajedno s tekstom ovog Ugovora. Potpisom i/ili korištenjem kartice korisnik potvrđuje primitak i prihvaća uvjete iz ovog Ugovora. Kartica je neprenosiva i izdaje se s rokom važenja od tri godine te se automatski obnavlja, ako korisnik redovito ispunjava svoje obaveze.

## 2. Objašnjenje naziva

- Riječ "kartica" označava American Express Gold Card bez obzira na to radi li se o osnovnoj ili dodatnoj kartici.
- Kartica koja se posebno izdaje u slučaju zamjene za izgubljenu, ukradenu ili uništenu karticu, zove se "zamjenska kartica".
- Riječ VI i VAŠ u ovom Ugovoru označava osnovnog ili dodatnog korisnika čije je ime otisnuto na kartici. Riječ MI, NAŠ ili NAS označava izdavača.
- Ako ste zatražili da VAM se izda jedna ili više kartica, tada ste VI OSNOVNI KORISNIK koji kod NAS ima svoj broj računa, izdana VAM je OSNOVNA KARTICA.
- Ako ste karticu dobili na zahtjev osnovnog korisnika, uz mogućnost da je koristite preko njegovog broja računa, tada ste VI DODATNI KORISNIK, izdana VAM je DODATNA KARTICA.
- Sve iznose za koje VAS teretimo na temelju VAŠEG broja računa, uključujući upisninu, godišnju članarinu za osnovnu ili dodatnu karticu, naknade i anuitete koji sadrže kamate po kreditima, eventualne kamate ili troškove naplate/opomene, nazivamo UTROŠCI.
- Pravne i fizičke osobe koje prihvaćaju karticu kao sredstvo plaćanja pri prodaji svoje robe ili usluga, nazivamo PRODAJNA MJESTA.

## 3. Suglasnost s Ugovorom

- Prije nego što potpišete i/ili koristite karticu molimo da pažljivo pročitate ovaj Ugovor.
- Čim potpišete i/ili koristite karticu VI ste prihvatili sve uvjete iz ovog Ugovora i dužni ste ih se pridržavati.
- Odredbе ovog Ugovora odnose se jednako na osnovnog, kao i na svakog dodatnog korisnika koji koristi broj računa osnovnog korisnika, a odgovorni su za sve utroške i dugovanja prema navodima članka 4b.
- Ako ste suglasni s Ugovorom, molimo da karticu ODMAH potpišete. Karticu možete koristiti samo u razdoblju koje je naznačeno na njevoj prednjoj strani.
- Ako niste suglasni s Ugovorom, molimo VAS da karticu prerežete po sredini i vratite na NAŠU adresu.

## 4. Korištenje kartice

- Koristiti se karticom koja je izdana na VAŠE ime možete samo VI isključivo za plaćanje roba i usluga sukladno VAŠIM finansijskim mogućnostima. Svako drugo korištenje kartice smatrat će se zlouporabom i ima za posljedicu prestanak prava korištenja i oduzimanje kartice. Gubitak poslovne sposobnosti, neprijavlivanje promjene podataka, neispunjavanje obveza iz ovog Ugovora ima za posljedicu oduzimanje kartice.
- Osnovni je korisnik odgovoran za sve utroške učinjene na osnovnu karticu, kao i za one učinjene na dodatnu karticu koja je izdana na temelju njegove osnovne kartice. Dodatni je korisnik solidarno odgovoran s osnovnim korisnikom za sve utroške učinjene na dodatnu karticu koja glasi na njegovo ime.
- Robu i/ili usluge kupljene karticom ne možete prodati ili vratiti uz gotovinsku naknadu. Ako prodajno mjesto na temelju opravdane reklamacije prihvati povrat kupljene robe i/ili usluge, bit će VAM za njenu protuvrijednost odobren jedan od VAŠIH sljedećih računa/izvadaka, a po pozitivno riješenom postupku reklamacije.
- Korištenje kartice kao sredstvo osiguranja podmirjenja duga nije dozvoljeno kao ni korištenje kartice za kockanje, kupnju pornografskih sadržaja, prostituciju, trgovinu drogom i opojnim sredstvima, kao i za druge nezakonite radnje.
- Korisnik kartice dužan je odmah javiti svaku promjenu adrese (stanovanja i/ili adrese na koju prima račune/izvatke i ostale obavijesti), zaposlenja, poslovnih djelatnosti ili drugih elemenata koji mogu utjecati na korištenje kartice.
- VI NAS ovlaštujete da prilikom korištenja kartice provjerimo VAŠ identitet na način da NAM posredstvom prodajnog mjesta date uvid u podatke s osobne iskaznice.
- Pridržavamo pravo odbiti VAM daljnju potrošnju, ako postoje dospjele, a nepodmirene obveze po drugoj/im American Express kartici/ama koje koristite.

## 5. Podizanje gotovine

- U svrhu podizanja gotovine na bankomatima MI VAM dodjeljujemo PIN koji je poznat jedino i isključivo VAMA, a vezan je uz VAŠ broj računa kod NAS. S PIN-om treba postupiti strogo povjerljivo i on ne smije biti dostupan trećim osobama. PIN se ne smije zapisati na karticu i nikakav pisani trag o PIN-u ne smije biti doveden u vezu s American Express karticom. Obavijest o PIN-u po primitku uništite. Svaki gubitak PIN-a obavezi ste NAM odmah prijaviti.
- Za uslugu podizanja gotovine određena su ograničenja na način da se ista odnose na iznose, na naknade i vremenski razmak u kojem se može koristiti usluga. Ograničenja su podložna promjenama o čemu smo VAS dužni pravovremeno obavijestiti.
- Za korištenje usluge zaračunavamo naknadu od 4.5% podignutog iznosa ili najmanje 30 kuna (70 kuna u uređima American Expressa). Za zaračunatu naknadu i podignuti iznos bit će terećeni u redovnom računu/izvatku. Usluga korištenja u inozemstvu bit će preračunata u kune shodno odredbama točke 7. ovog ugovora.
- MI ne preuzimamo obvezu održavanja samoposluznih uređaja. MI ne odgovaramo za neispravnost uređaja, računalnog sustava poslužitelja i njegove veze s računalom. MI ne odgovaramo za opskrbu gotovinom samoposluznog uređaja te moguće, u cijelosti ili djelomično nepotpune isplate.
- Izdavač zadržava pravo, a bez prethodne obavijesti, uskratiti VAM pravo korištenja PIN-a i podizanja gotovine ako ne postupate u skladu s ovim Ugovorom trajno ili na određeno vrijeme.

## 6. Fakturiranje

- Svaki osnovni korisnik prima od NAS NAŠ račun/izvadak, jedanput mjesečno, ako je tijekom obračunskog razdoblja bilo promjena na njegovom računu (novi utrošci, pripisuje uplate). U račun/izvadak osnovnog korisnika uključeni su i utrošci dodatnog/ih korisnika.
- Bez obzira što se račun/izvadak šalje osnovnom korisniku, osnovni i dodatni korisnik solidarno su odgovorni za učinjene utroške, kako je navedeno u čl. 4b.
- Svi računi/izvaci dostavljaju se osnovnom korisniku običnom poštom prema unaprijed utvrđenim datumima. Ako ne primi račun/izvadak, korisnik osnovne i/ili dodatne kartice može telefonskom provjerom ili putem NAŠE internet stranice www.americanexpress.hr dobiti informaciju o stanju svog računa.
- Korisnicima koji poštu (račune/izvatke i ostalo) po osobnom zahtjevu primaju na adresu izvan Republike Hrvatske, pridržavamo pravo zaračunati dvostruku godišnju članarinu.

## 7. Utroci u stranoj valuti

- Obračun svih utrošaka iz inozemstva vrši se u obračunskom centru American Express Services Europe Limited i dostavlja se u PBZ Card d.o.o. u jedinstvenoj valuti EUR. Utrošci čija originalna valuta nije EUR bit će, na dan obrade u obračunskom centru, obračunati prvo u USD, a tek nakon toga u EUR, uz naknadu od 1.5% koju zadržava obračunski centar American Express Services Europe Limited. Sve troškove iz inozemstva koje dobijemo u EUR MI ćemo VAM fakturirati u kunama (kn) po prodajnom tečaju za devize Privredne banke Zagreb d.d. na dan fakturiranja. Na isti način bit će obračunati i troškovi podizanja gotovine u inozemstvu. Iznimka su utrošci učinjeni u originalnoj valuti BAM koje PBZ Card preračunava iz originalne valute u EUR na dan zaprimanja troška u PBZ Card d.o.o., a iz EUR u kune na dan fakturiranja koristeći prodajni tečaj Privredne banke Zagreb d.d.

## 8. Plaćanje

- Sve ste utroške u punom iznosu dužni platiti po primitku svakog računa/izvatka, doznakom, čekom ili gotovinom. Korisnik kartice se obvezuje, pri kupnji robe ili usluge, potpisati i preuzeti jedan primjerak evidencije utroška, a kod pisanih ili telefonskih narudžbi, sačuvati kopiju narudžbenice odnosno broj narudžbe. Tako kupljenu robu ili usluge VI se obvezujete platiti u roku od najviše 45 dana od kupnje/narudžbe, ako ne primite NAŠ redoviti račun/izvadak.
- Ako uplatu dužnog iznosa ne izvršite u roku dospjeća označenog na računu pridržavamo pravo zaračunati VAM troškove opomene i kamate u sljedećem računu/izvatku. Zatezna kamata obračunat će VAM se u visini stope ugovorne kamate koja je propisana aktima PBZ Carda. Visina važeće kamatne stope navedena je na svakom računu/izvatku, a promijeni li se stopa do trenutka plaćanja primijenit će se važeća stopa za cijelo razdoblje od dospjeća do dana uplate.
- Ako NAM bilo koja isprava, koju smo primili od VAS radi osiguranja naplate ili naplate VAŠEG duga, bude vraćena iz bilo kojeg razloga kao nenaplativa, pridržavamo pravo, pored visine osnovnog duga, zaračunati VAM sve troškove vezane uz naplatu.

## 9. Reklamacije

- Ako imate bilo kakvu reklamaciju ili pitanje vezano uz stanje VAŠEG računa, molimo da NAM se za razjašnjenje odmah javite osobno, pisanim putem ili telefonom. Iznos VAŠEG računa/izvatka dužni ste, bez obzira na VAŠU reklamaciju, podmiriti u punom iznosu, a ako MI utvrdimo da je reklamacija opravdana, odobrit ćemo VAŠ račun kod NAS. Ako reklamaciju ne potvrdite u roku od 8 dana od datuma računa/izvatka pisanim putem, smatrat ćemo da ste suglasni sa svim utrošcima, da ste račun prihvatili u cijelosti te da reklamacija nije ni izvršena.
- MI ne preuzimamo odgovornost za kvalitetu robe ili usluga kupljenih karticom. Sve pritužbe i reklamacije temeljem kvalitete morate riješiti izravno s prodajnim mjestom a NAMA ste dužni u roku dospjeća platiti ukupan novčani iznos naznačen na VAŠEM računu/izvatku.
- MI ne preuzimamo odgovornost za eventualne krive informacije ili neprihvaćanje kartice od strane prodajnog mjesta, ni za bilo kakvu štetu koja bi se mogla dogoditi prilikom kupnje karticom ili transporta kupljene robe.
- Pri plaćanju karticom dužni ste odgovarajući dokument evidencije utroška potpisati na isti način na koji je potpisana i kartica. Ako evidenciju utroška potpišete na drugi način, ili se uopće ne potpišete, VAŠA obveza da u punom iznosu podmirete učinjene utroške, nije isključena.
- Ako prodajno mjesto ne prihvati reklamaciju koju smo MI pokrenuli u VAŠE ime, VI se obvezujete rješavati je izravno s prodajnim mjestom.
- Sve reklamacije vezane na PRAVNE I MATERIJALNE nedostatke kupljene robe/usluge rješavate direktno s prodajnim mjestom u skladu s postojećim propisima. U slučaju VAŠEG spora s prodajnim mjestom vezanim na to da li ste ispravno postupili prilikom eventualnog odustanka od kupoprodajnog ugovora, takav spor rješavate direktno s prodajnim mjestom, a MI neovisno o sporu plaćamo prodajnom mjestu svaki promet robe/usluge prema pravilima zakona o obveznim odnosima, uz NAŠE pravo na arbitriranje za slučaj reklamacije. Ako neosnovano odbijate preuzeti kupljenu robu/uslugu, od dana kada VAM je prodajno mjesto na adresu iz kupoprodajnog ugovora poslalo preporučenu poštom pošiljku, kojom VAS poziva na preuzimanje kupljene robe/usluge, smatra se da VAM je preuzimanje kupljene robe/usluge omogućeno te da je s tim danom realiziran promet kupljene robe/usluge.

## 10. Izgubljena kartica

- Ako se dogodi da karticu ili PIN izgubite ili VAM bude ukradena, uništena ili je od NAS niste na vrijeme primili, dužni ste NAS odmah obavijestiti. Isto tako dužni ste NAS obavijestiti ako smatrate da se dodatna kartica, izdana na temelju VAŠE osnovne, koristi bez VAŠE suglasnosti.
- VI snosite svu zakonsku odgovornost za eventualno neovlašteno korištenje kartice koja je izdana na VAŠE ime.
- VI ne odgovarate za utroške nastale neovlaštenim korištenjem kartice u prodajnim mjestima nakon prijave gubitka, krađe i sl., a za utroške nastale prije prijave, možemo VAS teretiti do iznosa od 100 EUR odnosno za protuvrijednost iznosa u kunama (kn). Za isti iznos VAS također možemo teretiti u slučaju neovlaštenog podizanja gotovine na bankomatima, a bez obzira na vrijeme prijave.
- Ako u međuvremenu pronađete izgubljenu karticu, ne smijete je ni u kojem slučaju koristiti. Koristite se novoizdanim zamjenskom karticom. Međutim, dužni ste NAS o tome obavijestiti te nadenu karticu prerezati i poslati na NAŠU adresu.

## 11. Obnavljanje

- VI NAS ovlaštujete da VAM neposredno prije isteka valjanosti postojeće kartice izdamo novu. Trošak članarine zaračunat ćemo VAM u sljedećem računu/izvatku.
- MI ćemo VAM i nadalje obnavljati karticu na ovaj način, sve dok VI to budete željeli, odnosno, dok NAS osnovni ili dodatni korisnik izričito ne obavijeste da više ne žele koristiti karticu, ili ako se ne pridržavate uvjeta iz točke 8 ovog Ugovora.

## 12. Prestanak prava korištenja kartice

- Pravo korištenja kartice prestaje na VAŠ zahtjev. Svaka ugovorna strana ima za pravo u svako doba bez posebnog razloga i obrazloženja odustati od daljnje primjene Ugovora.
- Kartica je NAŠE vlasništvo i na NAŠ zahtjev dužni ste je odmah vratiti. MI VAM možemo uskratiti pravo korištenja kartice trajno ili samo za određeni slučaj i to po NAŠOJ vlastitoj ocjeni i bez prethodne obavijesti.
- Ako VAM uskratimo pravo daljnjeg korištenja kartice, a da VI niste prekršili odredbe ovog Ugovora, MI ćemo VAM nadoknaditi odgovarajući iznos godišnje članarine.
- Brojevi poništenih i nevažećih kartica objavljuju se u NAŠOJ Listi poništenih kartica i o njima se obavještavaju prodajna mjesta. Ako prodajno mjesto od VAS zatraži da mu predate poništeni karticu ili karticu kojoj je važnost istekla, VI ste mu dužni uručiti.
- Dodatna kartica može biti poništena bilo na zahtjev osnovnog ili dodatnog korisnika.
- Karticu čija je važnost istekla ili je iz bilo kojeg razloga poništena ni u kom slučaju ne smijete koristiti.

## 13. Izmjene odredbi Ugovora

- Pridržavamo pravo prijedloga izmjene odredbi ovog Ugovora o čemu ćete biti obaviješteni. Ako po primitku NAŠEG prijedloga izmjena i dalje zadržite i koristite karticu, smatrat ćemo da ste izmjene prihvatili.
- Ako se s predloženim izmjenama ne slažete, molimo da nam se odmah javite na broj telefona službe informacija.
- Ako karticu iz bilo kojeg razloga prerežete po sredini i odmah NAM je vratite bez pisanog obrazloženja time je postojeći Ugovor među NAMA raskinut. VI ostajete odgovorni za sve utroške (uključujući članarinu) učinjene do dana raskida Ugovora, a MI smo VAM dužni nadoknaditi odgovarajući iznos članarine.

## 14. Povjerljivost i zakonska nadležnost

- Obavijest o VAŠEM broju računa kod NAS može se, kao vrlo povjerljiva informacija, dostaviti regionalnim centrima American Express Company u svijetu, kako bi se tako osigurala valjanost kartice i njezino korištenje.
- VAŠI osobni podaci kao i podaci o VAŠEM računu kod NAS mogu se dostaviti u PBZ d.d. radi odobravanja i obrade kredita.
- Sklopanjem ovog Ugovora VI dajete izričitu suglasnost NAMA da poduzimamo sve radnje vezane uz obradu svih osobnih podataka koje ste NAM na bilo koji način dostavili, što obuhvaća pravo na prikupljanje, spremanje, snimanje, organiziranje, uvid, korištenje i prijenos svih osobnih podataka sa svrhom obavljanja poslova vezanih na korištenje kartice, kao i naplate dospjelih potraživanja po kartici, te potvrđujete da ste obaviješteni o namjeri korištenja osobnih podataka, uključujući e-mail adresu, i u svrhu izravnog marketinga i o pravu da se takvoj obradi suprotstavite te dajete suglasnost na takvu obradu.
- Odredbе ovog Ugovora i njihovo provođenje podliježu važećim zakonskim propisima Republike Hrvatske.
- U slučaju spora prihvaćate nadležnost suda u Zagrebu.