

**OPĆI UVJETI ZA KORIŠTENJE 3-D SECURE USLUGE  
(Visa Secure usluga)**

**1. UVODNE ODREDBE**

Općim uvjetima poslovanja za korištenje 3-D Secure usluge (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se prava i obveze Croatia banke d.d., Zagreb, Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9 (u daljnjem tekstu: Banka) i fizičkih odnosno pravnih osoba klijenata Banke (u daljnjem tekstu: Korisnik) vezano za plaćanje roba/usluga putem Interneta koristeći 3-D Secure uslugu (u daljnjem tekstu: 3D usluga).

**2. ZNAČENJE POJMOVA**

Pojmovi koji se upotrebljavaju u ovim Općim uvjetima, imaju sljedeće značenje:

**Banka** - Croatia banka d.d. Zagreb, Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, SWIFT adresa Banke (BIC) je CROAHR2X IBAN: HR0324850031000009027, upisana u sudski registar kod Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080007370, OIB: 32247795989, Internet adresa: <http://www.croatiabanka.hr>, izdavatelj ovih Općih uvjeta.

**Korisnik** - fizička osoba koja koristi Visa karticu za raspolaganje sredstvima po računu kako je definirano Općim uvjetima poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane, odnosno pravna osoba koja koristi Visa Business debitnu karticu kako je definirano Općim uvjetima poslovanja Croatia banke d.d. Zagreb za izdavanje i korištenje Visa Business debitne kartice.

**Kartica** – međunarodno prihvaćena Visa kartica koju za raspolaganje sredstvima na računu Banka izdaje Korisniku.

**Internet transakcija** – transakcija učinjena Visa karticom Korisnika na Internet prodajnom mjestu.

**3D usluga** – usluga namijenjena sigurnijem plaćanju roba i/ili usluga na Internet prodajnim mjestima koji podržavaju plaćanje putem Visa Secure usluge.

**Aktivacija 3D usluge** – postupak kojim Korisnik aktivira 3D uslugu i prihvaća Opće uvjete i postaje korisnik usluge Visa Secure kod plaćanja na Internet prodajnom mjestu.

**Jednokratna zaporka** – dinamička zaporka koju Korisnik zaprima na registrirani broj mobitela u Banci i služi za autentikaciju kupnje na Internet prodajnom mjestu sa 3D Secure standardom.

**Trajna zaporka** – zaporka koju generira i Korisniku uručuje odnosno dostavlja Banka.

**mToken uređaj** - autentikacijsko sredstvo koje služi za identifikaciju korisnika i potvrdu izvršavanja transakcija.

**Biometrijska autentikacija** - postupak utvrđivanja identiteta Korisnika temeljen na metodi prepoznavanja lica ili otiska prsta pohranjenog na mobilnom uređaju.

**Uputa za korištenje 3D Secure usluge** – korisnička uputa u kojoj je opisana 3D usluga i način korištenja iste.

### 3. POSTUPAK AKTIVIRANJA 3D Secure USLUGE

U svrhu aktiviranja 3D usluge, Korisnik je dužan prihvatiti ove Opće uvjete, u protivnom neće doći do aktiviranja 3D usluge.

Ugovaranje odnosno aktiviranje 3D usluge se obavlja prilikom prve kupovine roba i/ili usluga kod Internet prodajnih mjesta koja podržavaju 3D uslugu. Ukoliko Korisnik nije aktiviran, Banka mu ponudi mogućnost aktivacije. Prilikom aktivacije 3D usluge, a radi utvrđivanja identiteta Korisnika, Banka će zatražiti, a Korisnik je dužan navesti određene podatke koje će Banka usporediti s podacima koje je Korisnik dostavio Banci. Utvrđivanje stvarnog identiteta Korisnika realizira se putem mToken uređaja, biometrijske autentikacije na mobilnom uređaju ili putem jednokratne zaporke koju Korisnik zaprima u obliku SMS poruke na svoj mobilni telefon te trajne zaporke koju je Korisnik primio od Banke. Ukoliko Banka procjeni da se navedeni osobni podaci ne slažu s osobnim podacima koje je Korisnik dostavio Banci može odbiti aktiviranje 3D usluge.

Ukoliko Banka prije nego što Korisnik potvrdi plaćanje roba i/ili usluga putem Kartice utvrdi da Korisnik nije aktivirao 3D uslugu Korisnik neće moći ostvariti kupnju robe i/ili usluge kod Internet prodajnih mjesta koji podržavaju 3D uslugu, sve dok se ista ne aktivira sukladno ovim Općim uvjetima.

### 4. PRAVA I OBVEZE UGOVORNIH STRANA

Korisnik je dužan držati u tajnosti zaporke kreirane za ovu uslugu te prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale neovlaštenim korištenjem Kartice i/ili zaporki. Gubitak ili krađu kartice Korisnik je dužan prijaviti telefonom Centru za podršku od 0-24 sata na telefonski broj **01 3078 699**, a o gubitku ili krađi zaporke i o drugim oblicima eventualne zloupotrebe 3D usluge Korisnik Banku obavještava osobno u najbližoj poslovnici Banke.

U slučaju krađe mobilnog telefona moguće je tražiti brisanje broja mobitela u poslovnicama Banke.

Banka ne preuzima odgovornost za nemogućnosti izvršenja transakcije zbog greške Korisnika, nedostupnost 3D usluge nastalu uslijed tehničkih problema na računalnoj opremi, smetnji u telekomunikacijskim kanalima ili elektroenergetskom sustavu, problema na strani Internet prodajnog mjesta ili kao posljedice više sile.

Sve nesuglasice i sporove oko cijene, kvalitete i isporuke robe Korisnik će riješiti isključivo s Internet prodajnim mjestom. Banka ne odgovara ni za kakvu štetu nastalu Korisniku kao ni za posljedice neispunjenja ugovornih obveza od strane Internet prodajnog mjesta.

### 5. NAKNADE ZA KORIŠTENJE 3D USLUGE

Za aktivaciju i korištenje 3D usluge Korisnici ne plaćaju Banci nikakvu naknadu.

Za ponovno generiranje i izdavanje trajne zaporke Banka Korisniku naplaćuje naknadu sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima odnosno Odluci o visini naknada u poslovanju s poslovnim subjektima.

### 6. PRESTANAK 3D USLUGE

3D usluga je aktivna do isteka roka važenja Kartice.

## 7. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA I POVJERLJIVIH INFORMACIJA

Banka se obvezuje u svom poslovanju radi zaštite podataka i povjerljivosti informacija pri obradi osobnih podataka postupati u skladu s Politikom obrade i zaštite osobnih podataka Croatia banke d.d. i osigurati adekvatnu razinu zaštite osobnih podataka u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 od 27. travnja 2016. godine o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća Uredba o zaštiti podataka), zakonskim i podzakonskim propisima te aktima Banke koji uređuju to područje.

Politika obrade i zaštite osobnih podataka Croatia banke d.d. je javno dostupna na Internet stranicama Banke <http://www.croatiabanka.hr>

## 8. POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA

Korisnik može podnijeti prigovor odnosno reklamaciju na funkcionalnost 3D usluge sukladno Općim uvjetima poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane ili sukladno Općim uvjetima vođenja transakcijskih računa i pružanja platnih usluga za poslovne subjekte ovisno o tome koji se od navedenih Općih uvjeta primjenjuju na Korisnika i internom aktu Banke koji regulira tu materiju i koji je dostupan na internetskim stranicama Banke i u poslovnim prostorijama Banke.

## 9. RJEŠAVANJE SPORA

Za rješavanje svih eventualnih sporova koji bi nastali na temelju ovih Općih uvjeta, a koje Korisnik i Banka ne bi uspjeli riješiti sporazumno, nadležan je stvarno nadležni sud za Banku, prema sjedištu Banke.

## 10. ZAVRŠNE ODREDBE

Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta.

U slučaju izmjene Općih uvjeta Banka će dva mjeseca prije stupanja na snagu izmjena o tome obavijestiti Korisnika fizičku osobu u smislu kako je definirano Općim uvjetima poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane, odnosno 15 dana prije stupanja na snagu izmjena o tome obavijestiti Korisnika koji je pravna osoba u smislu kako je definirano Općim uvjetima poslovanja Croatia banke d.d. Zagreb za izdavanje i korištenje Visa Business debitne kartice.

Informacije o izmjenama i dopunama Općih uvjeta bit će istaknute na vidljivom mjestu u poslovnoj mreži Banke, na web stranici Banke te će biti raspoložive u pisanom obliku na zahtjev Klijenta.

Korisnik koji ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta može otkazati uslugu do predloženog datuma stupanja izmjena na snagu. Smatrat će se da je Korisnik prihvatio navedene izmjene ako do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Općih uvjeta pisanim putem ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

Za sve što ovim Općim uvjetima nije predviđeno, primjenjuju se ostali važeći akti Banke te propisi važeći u Republici Hrvatskoj.

Ovim Općim uvjetima su izmijenjeni prijašnji Opći uvjeti samo u dijelu naziva kartice dok drugih izmjena za Korisnika/klijenta nema.



Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta stavlja se van snage Opći uvjeti za korištenje 3-D Secure usluge broj: UZ-338/21 od 05.10.2021. godine.

Opći uvjeti stupaju na snagu i počinju se primjenjivati od 01. listopada 2023. godine, a objavljeni su na internetskoj stranici Banke i dostupni u svim poslovnicama Banke.