

Opći uvjeti poslovanja za “my paysafecard” račun

Verzija: 08/2019

1. Općenito

- 1.1. my paysafecard račun je upravljani od strane Paysafe Prepaid Services Limited (dalje u tekstu „PSC“, „mi“, ili „nama“). Sjedište Paysafe Prepaid Services Limited je na adresi Grand Canal House, Grand Canal Street Upper, Dublin 4, D04 Y7R5, Irska (registarski broj 626671). PSC se može kontaktirati i putem e-maila na info.hr@paysafecard.com. PSC pruža usluge na temelju odobrenja za izdavanje elektroničkog novca dodijeljenog od strane European Communities (Electronic Money) Regulations 2011 te se nalazi pod nadzorom Centralna banka Irske (Central Bank of Ireland – CBI; registarski broj C185005).
- 1.2. Otvaranje, korištenje kao i zatvaranje računa my paysafecard, kao i sve ostalo vezano uz iskup elektroničkog novca s računa, obavlja se pod uvjetima navedenim u ovim Općim uvjetima poslovanja. Opći uvjeti poslovanja ujedno predstavljaju i ugovor između PSC-a i korisnika. Mjerodavni jezik ugovora je engleski. Registracijom usluge my paysafecard račun korisnik pristaje na primjenu Općih uvjeta poslovanja. Posljednja verzija Općih uvjeta poslovanja dostupna je na web stranici PSC-a www.paysafecard.com/hr („Web stranica PSC-a“) pod „Opći uvjeti poslovanja“.
- 1.3. Molimo Vas da pažljivo pročitate ove Opće uvjete poslovanja s obzirom da sadrže važne informacije o Vašim pravima i obvezama u vezi računa my paysafecard. Obavezni ste koristiti my paysafecard račun u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja. Na elektronički novac na Vašem računu primjenjuju se jedino ovi Opći uvjeti poslovanja, zajedno s dodatnim uvjetima koji reguliraju kartice povezane s mojim paysafecard računom (ako je primjenjivo). U slučaju bilo kakvog sukoba između dodatnih uvjeta i ovih Općih uvjeta, dodatni uvjeti će imati prednost. Elektronički novac na računu my paysafecard pripada isključivo osobi koja je otvorila račun (Vi, korisnik). Korisnik nije ovlašten prenijeti my paysafecard račun na treću osobu.

Napomena: Prvenstvena svrha računa my paysafecard je vršenje plaćanja i primanje uplata. To nije bankovni račun te korisnici nemaju pravo ni na kakvu kamatu na elektronički novac koji se nalazi na njihovom računu my paysafecard. Prihvaćanjem ovih Općih uvjeta poslovanja primete na znanje da se na my paysafecard račun ne primjenjuje Plan naknada za Irski sustav osiguranja depozita (Irish Deposit Guarantee Scheme). Molimo Vas da posjetite Web stranicu PSC-a radi daljnjih informacija o Vašem računu my paysafecard te kako biste vidjeli odgovore na često postavljena pitanja.

2. Uvjeti

- 2.1. Korisnik mora imati najmanje 16 (šesnaest) godina te mora imati prebivalište u Republici Hrvatskoj kako bi mogao otvoriti my paysafecard račun. Također, korisnik mora dostaviti službeni dokument koji potvrđuje identitet. PSC zadržava pravo da u svako doba od korisnika zatraži dokaz o životnoj dobi.
- 2.2. Korisniku je potreban pristup računalu s pristupom Internetu na kojem je u pregledniku aktiviran JavaScript, ili na koji je instaliran Flash plugin. Korisnik također treba imati e-mail program ili prikladan web klijenta. Također, korisnik mora imati mobilni telefon na kojem može primiti SMS te broj koji je dodijeljen od hrvatskog mobilnog operatera. Pružanje usluga mobilne telefonije (koje mogu biti podložne naplati) nije predmet ovog ugovora.
- 2.3. Svaki korisnik može otvoriti samo jedan my paysafecard račun. Račun mora glasiti na ime korisnika. Zabranjeno je otvoriti dodatni my paysafecard račun za istog korisnika ili drugu osobu. Ukoliko se ova odredba prekrši zadržavamo izričito pravo odmah blokirati my paysafecard račun/e te raskinuti ovaj Ugovor. Prihvaćanjem ovih Općih uvjeta poslovanja korisnik pristaje da će račun koristiti u svoje ime i na vlastiti trošak, da je korisnik stvarni vlasnik te da ne postupa za treću osobu.

3. Registracija i odobrenje

- 3.1. Postoje dvije vrste računa my paysafecard:
 - „Standardni“ my paysafecard račun
 - „Neograničeni“ my paysafecard račun
- 3.2. Registracija za „Standardni“ my paysafecard račun:
 - 3.2.1. Online registracija: za otvaranje my paysafecard računa korisnik se mora registrirati online na Web stranici PSC-a (dovoljno se registrirati jednom). Korisnik mora točno unijeti podatke. PSC zadržava pravo zatražiti dokaz identiteta te mjesto prebivališta, kao i zatražiti ostalu dokumentaciju kojom se potvrđuje točnost registriranih podataka. Tijekom registracije korisnika će se zatražiti da odabere korisničko ime i lozinku. Sukladno članku 5A,

radi zaštite osobnog interesa korisnik će te podatke čuvati tajnim pred trećim osobama (vidjeti osobito članak 9).

- 3.2.2. Zaključenje ugovora: slanjem online registracijskog obrasca korisnik podnosi zahtjev PSC-u za sklapanjem ugovora na temelju ovih Općih uvjeta poslovanja. PSC će provjeriti podatke dostavljene u registracijskom obrascu te će korisniku poslati kôd putem SMS-a na broj mobilnog telefona naveden u online registracijskom obrascu. Nakon što korisnik unese točan kôd na Web stranici PSC-a, te nakon što se potvrde svi njegovi podaci, korisnik će zaprimiti e-mail poruku kojom se prihvaća njegov zahtjev.
- 3.2.3. Aktiviranje računa my paysafecard: prihvaćanjem zahtjeva za zaključivanjem ugovora korisnik će primiti link potvrde koji može koristiti kako bi aktivirao „Standardni“ my paysafecard račun.
- 3.2.4. Ograničenja: Za račun my paysafecardsa statusom „Standard“, za nadoplate (prema Članku 4 i 6) 5.) i plaćanja (Članak 5.) vrijede transakcijski i/ili drugi limiti zasnovani na temelju procjene rizika. Poblježe informacije o pojedinim limitima korisnik će pronaći po prijavi na svojem računu my paysafecard pod pregledom računa u odjeljku „Vaše trenutne granice“. PSC je ovlašten ovaj iznos, prema vlastitom nahođenju u svako doba privremeno ili trajno povišiti ili sniziti.
- 3.3. Aktiviranje računa my paysafecard sa statusom „Neograničeno“:
 - 3.3.1. Nadogradnja: prije nego što korisnik može izvršiti transakciju čiji iznos prelazi ograničenja definirana u Članku 3.2.4 mora nadograditi svoj my paysafecard račun u status „Neograničeno“. Kako bi to učinio mora koristiti funkciju za slanje podataka na Web stranici PSC-a kako bi poslao kopiju putovnice te drugi dokument koji je izdalo državno tijelo ili neko ovlašteno trgovačko društvo (npr. račun za struju ili plin). Ovi podaci će se pohraniti te provjeriti elektronski. Detaljan opis postupka slanja te potrebnih dokumenata dostupni su na Web stranici PSC-a. Imajte u vidu da možemo promijeniti vrste dokumenata koje trebate dostaviti, a ako to učinimo, ažurirat ćemo informacije o tome na Web stranici PSC-a.
 - 3.3.2. Aktivacija: nakon što se traženi dokumenti uspješno provjere, my paysafecard račun može, prema nahođenju PSC-a, biti nadograđen u status „Neograničeno“ te će se korisnika o tome obavijestiti putem e-maila.
 - 3.3.3. Ograničenja: Za račun my paysafecard sa statusom „Neograničeno“ vrijede različita ograničenja. Ograničenja su zasnovana na temelju procjene rizika. Poblježe informacije o pojedinim limitima korisnik će pronaći po prijavi na svojem računu my paysafecard Web stranici PSC-a pod pregledom računa u odjeljku „Vaše trenutne granice“. PSC je ovlašten ovaj iznos, prema vlastitom nahođenju, u svako doba privremeno ili trajno povišiti ili sniziti.

4. Uplata na my paysafecard račun

- 4.1. Nakon uspješne aktivacije, korisnik može uplatiti novac na svoj račun my paysafecard korištenjem paysafecard PIN-a, sve do najvišeg iznosa koji je određen za tu vrstu računa (vidjeti članak 3.3.3.) u korisničkom izborniku na PSC Web stranici, unošenjem 16 znamenkastog PIN-a. Trenutna ograničenja navedena su na Web stranici PSC-a.
- 4.2. Korisnik može upotrijebiti jedino one paysafecard PIN-ove koje je kupio na prodajnim mjestima u Hrvatskoj odobrenim od strane PSC-a, kako bi uplato sredstva na my paysafecard račun. PSC zadržava pravo proširiti opcije za stavljanje novaca na my paysafecard račun te će korisnika na prikladan način obavijestiti o promjenama. Molimo Vas da pratite Web stranicu PSC-a radi daljnjih informacija o prodajnim mjestima koja su ovlaštena od strane PSC-a (tražilica prodajnih mjesta).
- 4.3. Ukoliko je stavljanje iznosa uspješno, uplaćeni iznos odmah će biti vidljiv na korisnikovom my paysafecard računu.

Napomena: Zabranjena je prodaja, trgovanje, ili kupnja paysafecarda preko neovlaštenih internet platformi. Ova zabrana se izričito odnosi na tzv. „platforme za razmjenu“, gdje se paysafecard PIN-ovi prodaju neovlašteno. PSC zadržava pravo blokiranja svih pokušaja uplate iznosa na paysafecard račune korištenjem PIN-ova koji su kupljeni nezakonito i/ili sprječavanja korištenja iznosa na računu za plaćanje do kojeg je došlo zbog korištenja nezakonito kupljenog PIN-a.

5. Vršenje plaćanja

- 5.1. Korisnik može koristiti my paysafecard račun kako bi vršio plaćanja paysafecard trgovcima koji prihvaćaju plaćanja putem my paysafecard računa do iznosa kojeg ima na računu my paysafecard. U tom slučaju primjenjuju se uvjeti trgovca za prihvaćanje plaćanja putem računa my paysafecard kako su navedeni na web stranici trgovca.
- 5.2. Plaćanja mogu biti ograničena ovisno o trgovcu, dobi korisnika (na primjer, je li osoba punoljetna), statusu računa my paysafecard te države u kojoj je registriran i korišten my paysafecard račun. PSC ne jamči da će my

paysafecard račun biti dostupan kao sredstvo plaćanja prema svim trgovcima u bilo koje vrijeme.

- 5.3. Proces plaćanja: korisnik može započeti plaćanje kod trgovca koji prihvaća plaćanje s mog paysafecard računa odabirom opcije „plaćanje paysafecardom“ na web stranici trgovca. Prozor za plaćanje paysafecardom, koji sadrži podatke o plaćanju će se otvoriti. Korisnik potvrđuje plaćanje unošenjem korisničkog imena i lozinke (i/ili postupa na drugi siguran način koji PSC može priopćiti korisniku s vremena na vrijeme ili koji trgovac može zatražiti) u prozoru za plaćanje (nalog za plaćanje). Nakon potvrde smatrati će se da je nalog za plaćanje zaprimljen. PSC će provesti plaćanje odmah po primitku naloga za plaćanje, što znači da više ne možete poništiti nalog nakon što je potvrđen.

Napomena: Molimo Vas provjerite da je prozor za plaćanje u koji želite unijeti podatke za plaćanje zaista prozor za plaćanje PSC-a, i to putem Web stranice PSC-a, korištenjem sljedećeg URL-a <https://customer.cc.at.paysafecard.com>, te provjerite da se paysafecard sigurnosni certifikat pojavio u Vašem pregledniku. Dodatne informacije te sigurnosne preporuke možete pronaći na našoj web stranici pod izbornikom „Pomoć (Help)“.

- 5.4. PSC može uvesti dodatne sigurnosne mjere (kao na primjer SMS TAN postupak) za potvrdu plaćanja, kako bi se zaštitio paysafecard račun od neovlaštenih transakcija. Korisnik mora postupati prema sigurnosnoj proceduri koju mu PSC priopći s vremena na vrijeme.
- 5.5. Odbijanje naloga za plaćanje: PSC će odbiti transakciju plaćanja ukoliko:
- provedenje transakcije znači povredu odredbi nacionalnog prava, sudskog ili službenog naloga
 - postoji osnovana sumnja da će provođenjem transakcije biti počinjen prekršaj ili je transakcija zabranjena kako bi se spriječilo pranje novca
 - podaci za pristup i/ili sigurnosni parametri nisu dostavljeni ili su dostavljeni parametri nepotpuni
 - my paysafecard račun je blokiran, ili
 - ne postoji dovoljno sredstava na računu my paysafecard kako bi se provela transakcija.
- 5.6. Ukoliko dođe do odbijanja transakcije korisnik će odmah biti obaviješten putem emaila poslanog na email adresu korisnika pohranjenu na korisnikovom my paysafecard računu. Pojednostosti odbijene transakcije prikazati će se u povijesti transakcija na korisnikovom računu my paysafecard. Detalji o odbijenoj transakciji će biti prikazati u povijesti transakcija na korisnikovom my paysafecard računu.
- 5.7. Ukoliko kasnimo s vršenjem plaćanja za koje nam je korisnik dao uputu da se izvrši, korisnik može od nas zatražiti da kontaktiramo primateljeva pružatelja usluga platnog prometa te od njega zatražimo da plaćanje bude provedeno na način kao da je uplata zaprimljena točnog dana.

5.A. Pružatelji usluga trećih strana

5.A.1 Korisnik može:

- uputiti pružatelja usluga treće strane da pristupi informacijama na svom my paysafecard računu; ili
- u slučaju da PSC pruža korisnicima mogućnost davanja platnih naloga s korisnikovih my paysafecard računa, izvršiti plaćanja sa svog my paysafecard računa, sve dok je pružatelj usluga treće strane otvoren i transparentan o svom identitetu i djeluje u skladu s relevantnim regulatornim zahtjevima (ali osim ako PSC ne priopći drugačije, korisnik ne smije davati svoje sigurnosne podatke trećoj strani). PSC će tretirati bilo koju uputu od pružatelja usluga treće strane kao da je dana od korisnika.

- 5.A.2 PSC može odbiti pružatelju usluga treće strane omogućiti pristup korisnikovom my paysafecard računu u slučaju opasnosti od neovlaštenog ili prijevargnog pristupa tog pružatelja usluga treće strane. Prije nego što PSC to učini, priopćiti će korisniku da objasni razloge za to, osim ako to bude nepraktično, u kojem će slučaju PSC odmah potom obavijestiti korisnika. U oba slučaja, PSC će to priopćiti korisniku na način koji smatra najprikladnijim u danim okolnostima. PSC neće korisniku priopćiti razloge ako bi to moglo ugroziti razumne sigurnosne mjere ili na koji drugi način biti protuzakonito. PSC može pružatelju usluga treće strane omogućiti određeni način pristupa korisnikovom my paysafecard računu. Ako to učini i ako pružatelj usluga treće strane pokuša pristupiti računu my paysafecard na drugačiji način, PSC može onemogućiti taj pristup.

- 5.A.3 Ako korisnik smatra da je plaćanje bilo pogrešno ili je neovlašteno, mora što je prije moguće o tome obavijestiti PSC, čak i kada korisnik koristi pružatelja usluga treće strane.

6. Primanje uplata

- 6.1. Trgovci mogu nuditi opciju da se plaćanje izvrši na korisnikov račun my paysafecard. Korisnik može započeti transakciju odabirom opcije plaćanja „my paysafecard“ na web stranici trgovca. U tom slučaju primjenjuju se uvjeti isplate trgovca. Čim trgovac izvrši plaćanje, plaćeni iznos će se prenijeti na korisnikov račun (umanjeno za naknade trgovca ukoliko se primjenjuju). Plaćanja primljena od trgovaca će se prikazati u povijesti

transakcija na korisnikovom računu my paysafecard zajedno s datumom primitka (datum plaćanja), naplaćene naknade i, ako je primjenjivo, korištenim tečajem. Svaka transakcija ima jedinstveni ID transakcije i prikazuje se u povijesti transakcija. Nećemo izmijeniti ili izmijeniti podatke prikazane u Vašoj online povijesti transakcija. Redovito ćete moći uskladiti dolazne uplate s vlastitom evidencijom.

- 6.2. Primanje uplate neće biti moguće ukoliko je:
- korisnikov my paysafecard račun blokiran ili nema potreban status za primanje uplata
 - prekoračen je limit za my paysafecard račun, prema trenutnom statusu ili trgovac nije ovlašten vršiti plaćanja na korisnikov my paysafecard račun.
 - Ukoliko zahtjev trgovca za uplatom bude odbijen, korisnika će se odmah o tome obavijestiti putem e-maila.

7. Informacije o Posebnim transakcijama plaćanja

- 7.1. PSC će odmah dostaviti korisniku sve raspoložive podatke o izvršenim transakcijama iz ugovornog odnosa kao i o stanju na računu, datumu primitka ili prijenosa (zaduženja ili datuma valute), naplaćene naknade i, gdje je to primjenjivo, korištenom tečaju. Da bi se to postiglo, PSC će koristiti povijest transakcija dostupnih u odjeljku Korisničkih informacija na računu my paysafecard. Svaka transakcija ima jedinstveni ID transakcije i prikazuje se u povijesti transakcija. Trebali biste navesti taj ID transakcije kada komunicirate s nama o određenoj transakciji. Trebali biste redovito provjeravati svoj saldo na mom paysafecard računu. Trebali biste prijaviti sve nepravilnosti ili razjasniti sva pitanja koja imate čim je prije moguće putem PSC službe za korisnike na adresi [info.hr@paysafecard.com]. PSC neće izmijeniti informacije prikazane u povijesti transakcija korisnika.
- 7.2. PSC će svakog mjeseca korisnicima slati e-mail obavijest podsjećajući ih da se prijave na svoj my paysafecard račun i preuzmu pdf datoteku i/ili ispišu te informacije kako bi ih mogli spremirati i reproducirati u neizmijenjenom obliku. Korisnik pristaje na pregledavanje i pozivanje na ove informacije u elektroničkom obliku.

8. Sigurnosne postavke računa my paysafecard

- 8.1. Korisnik je dužan osigurati da su podaci pohranjeni u vezi s računom my paysafecard uvijek ažurni. Korisnik će unijeti promjene kontakt podataka, osobito e-mail adresu ili broj mobilnog telefona, u korisničkom dijelu računa my paysafecard.
- 8.2. PSC je ovlašten u svako doba zatražiti od korisnika provjeru da su osobni podaci pohranjeni u korisničkom dijelu točni i ažurni i to podnošenjem prikladnog dokaza.
- 8.3. Radi održavanja sigurnosti računa my paysafecard, PSC je ovlašten kontaktirati korisnika slanjem e-mail poruke na e-mail adresu koja je pohranjena u korisničkom dijelu ili putem SMS-a na pohranjeni broj mobitela. Korisnik je dužan osigurati da su pohranjena e-mail adresa kao i broj mobilnog telefona dostupni, te je dužan odmah preuzeti i pročitati svaku poruku koju mu pošalje PSC kako bi se spriječilo neovlašteno korištenje računa my paysafecard.
- 8.4. Ako PSC smatra da postoji rizik od prijevare ili sigurnosne prijetnje za korisnikov my paysafecard račun, PSC će koristiti najbrži i najsigurniji način kontaktiranja korisnika pomoću kontaktnih podataka dobivenih od korisnika, kako bi im priopćio što trebaju učiniti kako bi pomogli u rješavanju tih rizika. Korištenje računa my paysafecard ograničeno je na iznos koji je dostupan na računu my paysafecard u trenutku kada se potvrđuje transakcija. Korisnik može umanjiti taj iznos te time i rizik povezan s korištenjem računa my paysafecard u bilo koje vrijeme na način da umanjiti iznos na računu.

9. Povjerljivost dostavljenih podataka i reakcija u slučaju zlouporabe

- 9.1. Korisnik je dužan zaštititi svoje podatke za pristup (korisničko ime i/ili lozinku) te sigurnosne parametre od neovlaštene uporabe trećih osoba. Osobito, radi zaštite interesa korisnika, lozinka i/ili korisničko ime ne smije se zapisati na način koji je čitljiv trećim osobama (sukladno članku 5.A.)
- 9.2. Kako bi se spriječila zlouporaba od strane trećih osoba, korisnik je dužan prije unošenja svog korisničkog imena i lozinke provjeriti da je prozor za plaćanje u koji unosi podatke zaista prozor za plaćanje PSC-a, na URL-u <https://customer.cc.at.paysafecard.com>, te provjeriti da se paysafecard sigurnosni certifikat pojavio u internet pregledniku. Za daljnje informacije kao i sigurnosne obavijesti molimo Vas da posjetite Često postavljana pitanja na našoj web stranici.
- 9.3. Ukoliko korisnik primijeti da su njegovi podaci za pristup ili sigurnosni parametri izgubljeni, ukradeni, zlouporabljivi ili na bilo koji način neovlašteno upotrjebljeni, dužan je bez odgode kontaktirati PSC putem telefona (korisnički broj telefona nalazi se na Web stranici PSC-a) ili online na

<https://www.paysafecard.com/en-gb/security/lock-account/> kako bi se njihov račun my paysafecard blokirao („Obavijest o blokiranju“). Svako kašnjenje u obavješćivanju PSC-a ne samo da može utjecati na sigurnost korisnikova my paysafecard računa, već može rezultirati time da korisnik bude odgovoran za sve gubitke, ako je to kašnjenje u obavješćavanju posljedica namjere ili grube nepažnje. Ako korisnik sumnja da je netko drugi pristupio njegovom računu my paysafecard, trebao bi također kontaktirati policiju i izvijestiti ih o incidentu.

9.4. Navedeno će se primijeniti i u slučaju kada korisnik posumnja da je druga osoba saznala njegove podatke za pristup i sigurnosne parametre na neovlašteni način ili da su njegovi podaci za pristup i sigurnosni parametri zlouporabljani ili korišteni na neovlašteni način.

9.5. Kontakt podaci za pružanje Obavijesti o blokiranju dostupni su u svakom trenutku na Web stranici PSC-a. Korisnik je također dužan obavijestiti i policiju o zlouporabi bez odgađanja.

Napomena: PSC osoblje neće Vas nikada tražiti lozinku putem telefona, e-maila ili na bilo koji drugi način. Korisničko ime i lozinka unose se uvijek izravno na Web stranicu PSC-a ili u prozor za plaćanje PSC-a. Ukoliko na bilo koji način sumnjate u vjerodostojnost web stranice dužni ste kontaktirati PSC-ovu službu za korisnike na info.hr@paysafecard.com prije unošenja korisničkog imena i lozinke.

10. Naknade

PSC ne naplaćuje nikakve naknade za aktivaciju, ili plaćanja u HRK, niti za provjeru stanja na računu ili podataka na PSC Web stranici. Osim navedenog, mogu se primijeniti sljedeće naknade:

Naknada za iskup: Za iskup, kako je navedeno u članku 15. ovih Općih uvjeta poslovanja, iznos od HRK 35 automatski će se odbiti od iskupljenog iznosa. Naknada se naplaćuje za svaki iskup sredstava.

Naknada za neaktivnost: U pravilu, korištenje my paysafecard računa daje se korisnicima bez naplate. No, PSC će naplatiti naknadu za neaktivnost u iznosu od HRK 35 mjesečno ukoliko korisnik nije koristio my paysafecard račun kroz razdoblje od 12 mjeseci. Ovaj iznos oduzeti će se sa korisnikovog računa my paysafecard prvog dana svakog mjeseca počevši od prvog mjeseca nakon isteka razdoblja od 12 mjeseci nekorisćenja.

Naknada za transakciju: U pravilu su transakcije plaćanja besplatne. No PSC može naplatiti naknadu za plaćanja s računa my paysafecard prema određenim trgovcima. Ove naknade bit će prikazane korisniku prije potvrde plaćanja. Pregled ugovornih partnera kao i primjenjive naknade korisnici mogu naći u tablici naknada na web adresi <https://www.paysafecard.com/en-gb/use/transaction-fee/>. Navedena tablica s prikazom naknada čini sastavni dio ovih Općih uvjeta poslovanja. Promjene naknada navedenih u tablici moguće je pod uvjetima navedenim u članku 18.

Tečajna lista i naknada za promjenu valute: Sva plaćanja za robu i usluge u nekoj drugoj valuti od one na my paysafecard računu preračunati će se u eure korištenjem tečaja koji se primjenjuje na dan transakcije. Tečaj će se temeljiti na veleprodajnom valutnom tečaju koji odredi financijska institucija. Valutni tečaj koji se primjenjuje prikazan je na Web stranici PSC-a <https://www.paysafecard.com/hr-hr/tečajni-kalkulator/>. Za svaku multivalutnu transakciju naplatit će se naknada za promjenu valute u iznosu od 2% iznosa transakcije. Tečajna lista, kao i naknada za promjenu valute dostupni su korisniku na zahtjev prije izvršenja transakcije. Za transakcije između valuta među kojima nije euro, naplatit će se naknada za promjenu valute u iznosu od 4.04 % od iznosa transakcije. Tečajna lista, kao i naknada za promjenu valute dostupni su korisniku na zahtjev prije izvršenja transakcije.

11. Blokiranje računa my paysafecard

11.1. Možemo zamrznuti korisnikov my paysafecard račun ili na drugi način ograničiti njegovu korištenje iz opravdanih razloga koji se odnose na sigurnost mog paysafecard računa ili koje od njegovih sigurnosnih značajki, ili ako opravdano posumnjamo da je došlo do neovlaštenog ili prijevarnog korištenja korisnikova my paysafecard računa, ili da je bilo koja od njegovih sigurnosnih značajki ugrožena. Obavijestit ćemo korisnika ukoliko zamrznemo my paysafecard račun te o razlozima za takvo postupanje unaprijed, a ako to nismo u mogućnosti, onda odmah nakon otklanjanja nemogućnosti, osim ako bi obavijest korisniku bila nezakonita ili bi ugrožavala naše opravdane sigurnosne interese. Odmrznut ćemo my paysafecard račun čim to bude moguće nakon što prestanu postojati razlozi za obustavu i / ili ograničavanje.

12. Neuspješno plaćanje

12.1. Ukoliko se potvrđena transakcija ne izvrši ili se izvrši netočno, korisnik može zatražiti puni povrat iznosa, te će PSC čim to bude razumno moguće vratiti stanje na my paysafecard račun na onaj iznos kakav bi bio da nije bilo netočnog plaćanja. No, ukoliko PSC dokaže kako je primatelj zaprimio iznos plaćanja na vrijeme i u potpunosti, PSC neće biti odgovoran na način kako je opisano u ovom stavku.

- 12.2. Također, korisnik ima pravo tražiti povrat naknada koje su naplaćene, ili koje su skinute s računa my paysafecard, a koje su povezane s potvrđenom transakcijom koja se nije izvršila ili se netočno izvršila.

13. Odgovornost PSC-a

- 13.1. PSC ne može jamčiti da će trgovac prihvatiti plaćanje s mog paysafecard računa ili da će PSC autorizirati određenu transakciju. To može biti zbog problema sa sustavom, nečeg izvan razumne kontrole PSC-a ili zbog toga što PSC sumnja da u zlouporabu mog paysafecard računa. Sukladno tomu, PSC neće ni u kojem slučaju biti odgovoran ako trgovac odbije prihvatiti plaćanje s mog paysafecard računa, ili ako PSC ne odobri transakciju ili ako PSC poništi ili obustavi korištenje mog paysafecard računa u mjeri koliko je dopušteno ovim Općim uvjetima i zakonom.
- 13.2. Osim ako zakonom nije drukčije propisano, PSC neće biti odgovoran za bilo kakav izravni ili neizravni gubitak ili štetu koju korisnik može pretrpjeti kao rezultat potpunog ili djelomičnog korištenja ili nemogućnosti korištenja mog paysafecard računa, ili njegova korištenja od treće strane. PSC također neće biti odgovoran za bilo kakve gubitke ili troškove nastale od strane korisnika koji proizlaze iz usklađenosti sa zakonskim i regulatornim zahtjevima PSC-a.
- 13.3. U slučaju da korisnik ne koristi my paysafecard račun u skladu s ovim Općim uvjetima ili ako PSC sazna da korisnik neovlašteno koristi my paysafecard račun, PSC ima pravo naplatiti od korisnika sve razumne troškove koje PSC ima zbog poduzimanja radnji zaustavljanja korisnika u korištenju mog paysafecard računa i povrata svih novčanih sredstava zbog aktivnosti korisnika.

14. Odgovornost korisnika

- 14.1. Korisnik će bez odgađanja obavijestiti PSC ako primijeti da je izvršeno neovlašteno ili nepotpuno plaćanje putem njegova my paysafecard računa koristeći kontakt podatke navedene na Web stranici PSC-a na adresi <https://www.paysafecard.com/en-gb/help/contact-options>. Zahtjevi i prigovori koji se odnose na neovlašteno i nepotpuno plaćanje bit će isključeni ukoliko korisnik ne obavijesti PSC u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana netočnog izvršenja plaćanja.
- 14.2. Ukoliko korisnik ima naznaku ili sumnju da je njegov paysafecard račun, pristupni podaci, lozinka ili bilo koji drugi sigurnosni parametar izgubljen, ukraden ili zlouporabljen i to sve bez njegova dopuštenja ili na drugi način, preporučamo da odmah promijenite lozinku na računu my paysafecard. Korisnik je dužan obavijestiti PSC u skladu s odredbama članka 9.3. o gubitku ili krađi pristupnih podataka te sigurnosnih parametara, zlouporabi ili neovlaštenom korištenju pristupnih podataka i sigurnosnih parametara.
- 14.3. U slučaju neovlaštene uplate ili plaćanja koja je pogrešno izvršeno zbog naše greške, PSC će, što je prije moguće, vratiti plaćeni iznos uključujući sve naknade. To se ne odnosi:
- 14.3.1 ako je neovlašteno plaćanje posljedica greške korisnika da drži svoje pristupne podatke sigurnima sukladno članku 9.1 ovih Općih uvjeta, u kojem slučaju korisnik ostaje odgovoran za prvih EUR 50 (ili odgovarajući iznos u valuti mog paysafecard računa), osim ako se ne primjenjuje članak 14.3.3.
- 14.3.2 ako korisnik ne obavijesti PSC bez odgode o svakom gubitku pristupnih podataka ili drugom događaju za koji bi se moglo opravdano očekivati da može ugroziti sigurnost korisnikova my paysafecard računa nakon što je korisnik saznao za takav događaj, u kojem slučaju korisnik ostaje odgovoran za sve gubitke sve dok nas ne obavijesti;
- 14.3.3 ako transakcija nije bila autorizirana, ali je korisnik postupao prijeporno ili ugrozio sigurnost svog paysafecard računa s namjerom ili grubom nepažnjom, u kojem je slučaju korisnik isključivo odgovoran za sve gubitke; ili
- 14.3.4 ako se korisnik ne ospori i ne upozori PSC na neovlaštenu ili pogrešno izvršenu transakciju u roku od 13 (trinaest) mjeseci od dana transakcije.
- 14.4. Osim u slučaju korisnikova prijepornog postupanja, članak 14.3.1 neće se primjenjivati na transakcije izvršene nakon što je korisnik obavijestio PSC u skladu s člankom 9.3., ako PSC nije pružio korisniku odgovarajuća sredstva za obavještanje, ili ako je PSC trebao koristiti jaka sredstva za autentifikaciju ali je to propustio učiniti, u kojem će slučaju PSC biti odgovoran i vratit će korisniku svaku neovlaštenu transakciju što je prije moguće.
- 14.5. Ne dovodeći u pitanje prethodno navedeno, od korisnika se traži da redovito i često pregledaju povijest transakcija svog paysafecard računa i odmah se obrate službi za korisnike PSC-a sa svim pitanjima ili problemima.
- 14.6. U slučaju bilo kakvih pogrešnih ili pogrešno usmjerenih plaćanja, PSC mora poduzeti razumne mjere kako bi pomogao korisniku u traženju i povratu takvih plaćanja.
- 14.7. U skladu s prethodno navedenim, PSC nije odgovoran za bilo kakav poremećaj ili oštećenje svoje usluge ili

za prekide ili oštećenja posredničkih usluga na koje se oslanjamo radi izvršavanja naših obveza prema ovom Ugovoru, pod uvjetom da je takav poremećaj ili oštećenje nastalo zbog izvanrednih i nepredvidivih okolnosti izvan naše razumne kontrole ili kontrole posrednika na koje se to odnosi.

15. Iskup

- 15.1. Korisnik može u svakom trenutku zatražiti iskup elektroničkog novca sa računa my paysafecard na način da pruži podatke o korisničkom imenu, iznosu (elektroničkog novca) na računu my paysafecard, puno ime (ime i prezime), e-mail adresu, broj telefona te detalje o osobnom bankovnom računu u Hrvatskoj (uključujući IBAN i BIC) na koji želi primiti iskupljena sredstva. Potrebno je također priložiti i čitljivu presliku putovnice ili kojeg drugog dokumenta s fotografijom. Kako bi ispunio zakonske zahtjeve, PSC može zatražiti od korisnika i dodatne informacije (kao što je paysafecard PIN) prije iskupa.
- 15.2. Nije propisan minimalni iznos čiji se iskup može zatražiti no potrebno je da elektronički novac na računu pokrije naknade koje dospijevaju kada se zatraži iskup. Naknade kako su navedene u članku 10. naplatit će se za izvršen iskup tijekom trajanja ugovora i jednu godinu nakon isteka ugovora. Svaki iskup unutar godine dana od isteka ugovora besplatan je za korisnika.
- 15.3. Prilikom iskupa, PSC će prenijeti sredstva čiji iznos odabere korisnik, umanjeno za primjenjive naknade, na račun u Hrvatskoj koji navede korisnik. Radi ispunjavanja zakonskih obveza PSC ima pravo i mora tražiti od korisnika da potvrdi identitet prije potvrđivanja zahtjeva za iskupom. U vezi s transakcijom iskupa, korisnik je suglasan da će PSC provjeriti njegov identitet prije iskupa, kako bi se spriječile prijevare te kako bi PSC postupio u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca te ostalim zakonskim propisima.
- 15.4. iskup se neće izvršiti korisniku u vezi s promidžbenom/marketinškom kampanjom, osim ukoliko se iznos u pitanju ne odnosi na elektronički novac.

Napomena: U skladu s odredbama ovih Općih uvjeta poslovanja, PSC ima pravo naplatiti naknadu za iskup i nakon prestanka ugovora.

16. Zaštita osobnih podataka

- 16.1. Korisnik izričito dopušta PSC-u pristup, obradu i zadržavanje svih podataka koje korisnik daje PSC-u, u svrhu pružanja platnih usluga korisniku. To ne utječe na odgovarajuća prava PSC-a i korisnika i zakonske obveze o zaštiti podataka. Korisnik može povući suglasnost tako što zatvori my paysafecard račun. Ako korisnik tako povuče suglasnost, PSC će prestati upotrebljavati podatke korisnika u tu svrhu, ali može nastaviti obrađivati podatke u druge svrhe za koje PSC ima druge zakonske osnove, kao što je to slučaj kada je PSC po zakonu obavezan čuvati evidencije o transakcijama.
- 16.2. Prilikom korištenja računa my paysafecard, osobni podaci korisnika prikupljaju se u onoj mjeri koja je potrebna za pružanje usluge i za potrebe sustava, te koliko je potrebno sukladno zakonskim propisima. Radi zaštite sustava i zaštite od zlouporabe, koristimo kolačiće (eng. cookies). Korištenjem usluge, korisnik prihvaća Obavijest o privatnosti koja se može dohvatiti na <https://www.paysafecard.com//data-protection/>
- 16.3. PSC će redovito obavještavati korisnike o računu my paysafecard, zaštiti te važnim događajima koji uključuju PSC. Prihvaćanjem ovih Općih uvjeta poslovanja korisnik pristaje na primanje takvih informacija putem e-maila ili SMS poruke. Nadalje, PSC će obavještavati korisnika o promotivnim kampanjama, posebnim uvjetima itd. ukoliko je korisnik pristao primiti takve informacije.

17. Trajanje i prestanak ugovora

- 17.1. Ugovor između PSC-a i korisnika o korištenju računa my paysafecard sklapa se na neodređeno vrijeme.
- 17.2. Korisnik može u svako doba otkazati ovaj ugovor slanjem e-mail poruke na info.hr@paysafecard.com. E-mail poruka mora sadržavati potpisani primjerak obavijesti o otkazu.
- 17.3. PSC je ovlašten otkazati ugovorni odnos davanjem obavijesti o tome dva (2) mjeseca unaprijed putem e-mail poruke na e-mail adresu koju je dostavio korisnik.
- 17.4. U slučaju ozbiljnog razloga PSC može u svakom trenutku raskinuti ugovorni odnos s korisnikom s trenutnim učinkom, slanjem e-mail poruke na e-mail adresu koju je korisnik dostavio, bez obzira na druge odredbe (izvanredni otkaz ugovora). Važni razlozi zbog kojih je moguće raskinuti ugovor s trenutnim učinkom bez otkaznog roka uključuju ali se ne ograničavaju na sljedeće situacije:
 - a. korisnik nije dao točnu izjavu o svom identitetu, ili je sakrio druge materijalne činjenice
 - b. korisnik je povrijedio materijalne odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja
 - c. postoji sumnja da je korisnik počinio nezakonito djelo ili povrijedio odredbe o sprječavanju pranja novca

- d. korisnik upotrebljava račun my paysafecard na nezakonit način
 - e. korisnik upotrebljava paysafecard PIN koji nije kupljen od ovlaštenog prodavača kako bi doplatio my paysafecard račun
 - f. postoji razumna sumnja kako korisnik prima paysafecard PIN kao sredstvo plaćanja
 - g. postoje sigurnosne sumnje ili
 - h. PSC je obavezan otkazati ugovor bez otkaznog roka iz zakonskih ili pravnih razloga.
- 17.5. U trenutku kada otkaz ugovora stupi na snagu korisnikov račun my paysafecard će se blokirati. PSC će isplatiti korisniku iznos koji se nalazi na korisnikovu računu my paysafecard u vrijeme blokade, umanjeno za sva dospjela plaćanja, osobito naknade, kako su navedene u članku 10. (Naknade). Stoga korisnik treba postupiti u skladu s odredbama članka 15. (Iskup) za povrat. Nakon proteka šest godina od prestanka ugovora neće biti moguće tražiti iskup elektroničkog novca s korisnikova računa my paysafecard.

18. Izmjene i dopune Općih uvjeta poslovanja

- 18.1. PSC je ovlašten izmijeniti i dopuniti ove Opće uvjete poslovanja pod uvjetom da je korisnika obavijestio o namjeravanoj izmjeni najmanje dva mjeseca prije datuma stupanja izmjena na snagu.
- 18.2. PSC će pisanim putem obavijestiti korisnika o namjeravanoj izmjeni Općih uvjeta poslovanja najmanje dva (2) mjeseca prije njihova stupanja na snagu. Obavijest će se poslati e-mailom na e-mail adresu pohranjenu na korisnikovu računu my paysafecard. Ugovorne strane su suglasne, ukoliko ne bude pisanih prigovora od strane korisnika prije datuma stupanja izmjena na snagu, kako će se smatrati da je korisnik pristao na izmjene, te će izmjene postati sastavni dio ugovora s korisnikom. Korisnik ima pravo raskinuti ugovor s PSC-om bez otkaznog roka prije datuma stupanja izmjena na snagu. U komunikaciji o izmjenama, PSC će upozoriti korisnika o posljedicama propuštanja stavljanja prigovora na izmjene, te o pravu korisnika na raskid ugovora bez naknade, te bez otkaznog roka. Za daljnje informacije o postupku raskida ugovora, molimo Vas da pročitate članak 17. (Trajanje i prestanak ugovora).
- 18.3. Naknade za promjenu valute odmah dospijevaju te bez prethodne najave pod uvjetom da se odnose na dogovoreni tečaj koje su dostupne na PSC web stranici na <https://www.paysafecard.com/hr-hr/tečajni-kalkulator/>.
- 18.4. Bilo kakvo jednostavno poboljšanje funkcionalnosti, uvođenje nove usluge ili promjena načina plaćanja odnosno trgovca, neće se smatrati izmjenom ugovora.

19. Prijenos ugovorne obveze

- 19.1. PSC je ovlašten u bilo kojem trenutku prenijeti svoja prava i obveze iz ugovora te iz ovih Općih uvjeta poslovanja na treću stranu. Takav prijenos neće utjecati na prava korisnika.
- 19.2. PSC će putem e-mail poruke na e-mail adresu pohranjenu na korisnikovu mom paysafecard računu, obavijestiti korisnika o namjeravanom prijenosu ugovora najmanje dva (dva) mjeseca unaprijed. Korisnik može raskinuti ugovor s trenutnim učinkom prije datuma planiranog prijenosa. Za daljnje informacije molimo pročitajte članak 17. (Trajanje i prestanak ugovora).

20. Nedopuštenost prijenosa

Korisnik nije ovlašten prenijeti potraživanja prema PSC-u na treću osobu, niti ih založiti, uključujući ali se ne ograničavajući na potraživanja iznosa s računa my paysafecard, bez prethodnog pisanog pristanka PSC-a.

21. Obavijesti korisnicima

PSC šalje svaku obavijest (uključujući zakonske i poslovne obavijesti) korisnicima putem kontaktnih podataka koje je korisnik dostavio PSC-u. Korisnik je dužan bez odgode obavijestiti PSC o svim promjenama u njihovoj adresi, telefonskom broju, broju mobitela ili e-mail adresi. Korisnik to može učiniti bilo promjenom podataka pod „Moji podaci“ na svom paysafecard računu na PSC Web stranici ili kontaktiranjem PSC službe za korisnike na info.hr@paysafecard.com. PSC nije odgovoran ako ga korisnik ne obavijesti o promjenama svojih kontaktnih podataka.

22. Mjerodavno pravo/pritužbe

- 22.1. Na ovaj ugovor primjenjuje se pravo Republike Hrvatske. Ukoliko je bilo koja odredba ovog ugovora ništetna, to neće utjecati na ostale odredbe ovog ugovora koje ostaju na snazi.
- 22.2. Korisnik može slati pritužbe e-mailom na info.hr@paysafecard.com. PSC će postupiti u najboljoj namjeri da na najbrži mogući način riješi sve pritužbe. Ukoliko pritužbe nisu riješene, korisnici također mogu kontaktirati Uslugu financijskog ombudsmana (Irish Financial Services i Pensions Ombudsman) na adresi u Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Irska, telefon +353 1 567 7000 ili preko e-mail info@fspo.ie. U slučaju pritužbi koje se ne mogu riješiti na drugi način, sudovi u Republici Hrvatskoj imaju neisključivu nadležnost.