

# Opći uvjeti poslovanja za paysafecard

Verzija: 12/2019

## 1. Opće odredbe

- 1.1. Molimo Vas da pažljivo pročitate ove Opće uvjete poslovanja budući da su ovo uvjeti pod kojima ste dužni koristiti paysafecard („paysafecard“). Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se na ugovorni odnos između Vas i nas.
- 1.2. Prepaid Services Company Limited („mi“ „nama“) sa registriranim sjedištem na adresi Part Floor 27, 25 Canada Square, Canary Wharf, London E14 5LQ, United Kingdom (matični broj: 05761861) izdaje i upravlja Vašim paysafecardom.
- 1.3. Pružamo uslugu sukladno odobrenju za izdavanje elektroničkog novca u Ujedinjenom Kraljevstvu te smo ovlašteni i nadzirani od strane Financial Conduct Authority-a (registarski broj 900021).
- 1.4. Kupovinom ili korištenjem paysafecarda prihvaćate ove Opće uvjete poslovanja. Prije korištenja paysafecarda morate prvo pročitati i prihvatiti ove Opće uvjete poslovanja.
- 1.5. Ovlašteni smo izmijeniti ove Opće uvjete poslovanja ukoliko razumno smatramo da je to potrebno. Ukoliko to namjeravamo učiniti, obavijestit ćemo Vas 2 mjeseca prije svake takve izmjene. Sve obavijesti i izmjene bit će objavljene na [www.paysafecard.com](http://www.paysafecard.com) („Web stranica“). Pozivamo Vas da redovito pregledavate Web stranicu zbog takvih obavijesti i izmjena. Ugovara se da se Vaša suglasnost s predloženim izmjenama smatra važećom ako prije predloženog stupanja izmjena na snagu ne date pismenu izjavu o odbijanju istih. Ako izmjenama ne prigovorite pismenim putem u roku od 2 (dva) mjeseca nakon njihovog objavljivanja, izmjene se smatraju prihvaćenima i postaju integralni dio našeg ugovora. Prije trenutka stupanja izmjena na snagu, imate pravo trenutnog raskida ugovora s nama. U ponuđenim izmjenama ugovora uputit ćemo Vas na posljedice Vaše šutnje, kao i na prava na besplatan i trenutčan raskid ugovora. Za više informacija o postupku vezanom uz raskid ugovora upućujemo Vas na članak 6 (Otkaz). Samo proširenje funkcionalnosti ili uvođenje novih usluga ne predstavlja izmjenu ugovora.
- 1.6. Ne dovodeći u pitanje odredbe članka 1.4, na Vaš zahtjev, naši Distribucijski centri (vidjeti Članak 3. dolje) predat će Vam primjerak Općih uvjeta poslovanja u trenutku kupovine paysafecarda. Možete također preuzeti primjerak Općih uvjeta poslovanja i s naše Web stranice u svakom trenutku.  
NAPOMENA: MOLIMO VAS DA BUDETE SVJESNI DA MOŽETE IZGUBITI VAŠ NOVAC NA PAYSAFECARD-U DJELOMIČ- NO ILI U CIJELOSTI AKO VAŠ PAYSAFECARD BUDE IZGUBLJEN ILI UKRADEN. NEĆEMO BITI U MOGUĆNOSTI PRUŽITI VAM PODRŠKU ILI NADOKNADU AKO IZGUBITE VAŠ PAYSAFECARD ILI GA UČINITE NEČITLJIVIM NA BILO KOJI NAČIN.

## 2. Naknade

- 2.1. Ne zaračunavamo naknadu za provjeru stanja na računu na Web stranici. No, sljedeće naknade se primjenjuju:
  - 2.1.1. Naknada za iskup sukladno Članak 6.: HRK 35. Za iznos Naknade za iskup izravno se umanjuje iznos Vašeg paysafecarda.
  - 2.1.2. Mjesečna Naknada za održavanje: BESPLATNO u prvih 12 mjeseci nakon kupovine a nakon toga mjesečno HRK 25. Za iznos ove naknade izravno se umanjuje iznos Vašeg paysafecarda.
  - 2.1.3. Dodatna naknada za promjenu valute sukladno Članku 7. točka 2: 2% odnosno 4,04% od obujma transakcije

## 3. Kupovanje paysafecarda

- 3.1. Paysafecard možete kupiti u brojnim Distribucijskim centrima („Distribucijski centri“) s kojima imamo ugovorni odnos. Distribucijski centar blizu Vaše lokacije možete pronaći na Web stranici.
- 3.2. Paysafecard možete kupiti samo u Distribucijskom centru nakon plaćanja novčanog iznosa ispisanog na paysafecardu („Vrijednost“). Paysafecardi su dostupni u denominacijama prikazanim na Web stranici.
- 3.3. U Distribucijskom centru možete kupiti najviše 10 paysafecarda istovremeno.
- 3.4. Svakom paysafecardu dodijeljen je jedinstveni Osobni identifikacijski broj („PIN“). Kad kupite paysafecard

osobno, u Distribucijskom centru dobit ćete papirnati vaučer na kojem će, između ostalih informacija, biti ispisan i Vaš PIN. Ukoliko je Distribucijski centar elektronsko prodajno mjesto, PIN će Vam se dostaviti u elektronskom obliku te biste ga trebali ispisati radi čuvanja. Ugovor između Vas i nas zaključen je na neodređeno vrijeme. Iz tehničkih razloga, moguće je da je na Vašem paysafecardu otisnut rok valjanosti. Navedeno, međutim, ne utječe na trajanje ugovora ili na Vrijednost pohranjenu na paysafecardu].

#### **4. Korištenje paysafecarda**

- 4.1. Paysafecard možete koristiti za kupovinu kod onih online trgovaca i pružatelja usluga koji prihvaćaju paysafecard kao sredstvo plaćanja („Web trgovine“). Nakon kupovine paysafecarda, možete ga koristiti kako biste kupovali proizvode i usluge od Web trgovinama. Za upotrebu paysafecarda potreban Vam je pristup uređaju koji se može povezati na internet i na kojem u pregledniku mora biti instaliran Java-Script.
- 4.2. Paysafecard možete koristiti koliko god puta želite za kupovinu proizvoda i usluga sve dok ne iskoristite ukupnu preostalu vrijednost na paysafecardu.
- 4.3. Možete upotrijebiti nekoliko kartica paysafecard za isto plaćanje („Transakcija“). Najveći dopušteni iznos jedne transakcije naveden je na našem mrežnom mjestu.
- 4.4. Prilikom plaćanja s Vašim paysafecardom zatražiti će se od Vas da unesete svoj PIN.
- 4.5. Nakon unosa PINa, neopozivo ovlašćujete Web trgovinu da od nas zahtjeva da umanjimo sredstva s Vašeg paysafecarda za iznos kupljenih proizvoda/usluga. Istovremeno neopozivo ovlašćujete nas da procesuiramo umanjenje paysafecarda te ovlastimo plaćanje Web trgovini. Nakon unosa PINa ne možete opozvati nalog za plaćanje.
- 4.6. Sva plaćanja putem paysafecarda biti će u hrvatskim kunama (HRK). Ukoliko plaćate proizvode i usluge u nekoj drugoj valuti, iznos koji treba platiti pretvorit će se sukladno Čanku 7.
- 4.7. Svaki pravni posao preprodaje paysafecarda bez našeg izričitog odobrenja je zabranjen. Također, svaki daljnji prijenos paysafecarda (uz naknadu ili bez naknade) koji je protivan propisima o sprječavanju pranja novca je zabranjen. Naročito je zabranjeno prodavati, preprodavati ili kupovati paysafecard na neovlaštenim Internet platformama. Navedena zabrana se naročito odnosi na mrežno dijeljenje/prodavanje datoteka (file sharing network/bourse).
- 4.8. U svakom trenutku putem Web stranice možete provjeriti stanje i povijest transakcija za svaki Vaš paysafecard.
- 4.9. Ukoliko je Vaš paysafecard oštećen, trebali biste nas odmah obavijestiti, bilo putem telefona (broj pogledati na web stranici [www.paysafecard.com](http://www.paysafecard.com)) ili putem e-maila ([info@paysafecard.com](mailto:info@paysafecard.com)). Ukoliko nije moguće popraviti oštećenje, dostavit ćemo Vam novi paysafecard. Ukoliko je Vrijednost na novoizdanom paysafecardu veća nego na oštećenom paysafecardu, dužni ste uplatiti razliku.

#### **5. Pravo iskupa**

U svakom trenutku možete zahtijevati iskup preostalog iznosa na Vašem paysafecardu po nominalnoj vrijednosti, u cijelosti ili djelomično. Kako biste to učinili, pošaljite nam e-mail na [info@paysafecard.com](mailto:info@paysafecard.com) kojim tražite iskup ili nazovite službu za korisnike na broj naveden na [www.paysafecard.com](http://www.paysafecard.com). Prije iskupa preostalog iznosa, morate nam dostaviti serijski broj paysafecarda, iznos koji je preostao, informaciju da li se zahtjeva iskup u cijelosti ili djelomično (u slučaju djelomičnog iskupa potrebno je navesti točan iznos za iskup), Vaše puno ime i prezime te kontakt telefon, presliku važećeg identifikacijskog dokumenta s fotografijom, presliku važećeg paysafecarda kao i Vaš broj računa u Republici Hrvatskoj ili Europskoj uniji na koji želite da prebacimo sredstva, zajedno s IBANom i BICom. Radi ispunjavanja naših zakonskih obveza, možemo od Vas zatražiti i druge informacije prije nego procesuiramo Vaš zahtjev za iskup. Iskup preostalog iznosa bit će izvršen bez odgađanja, po primitku zatraženih podataka. Naknada za iskup se naplaćuje u sljedećim slučajevima:

- Iskup se traži prije isteka ugovora,
- Iskup se traži nakon što prođe više od godinu dana od dana prestanka ugovora

#### **6. Otkaz**

- 6.1. Sukladno ovim Općim uvjetima poslovanja, ovlašteni ste u svakom trenutku otkazati ovaj ugovor tijekom njegova ugovora te zatražiti iskup sredstava preostalih na Vašem paysafecardu, sukladno Članku 5.

- 6.2. Ukoliko otkazete ugovor s paysafecardom, vratit ćemo Vam sva neiskorištena sredstva bez odgađanja, nakon što sredstva umanjimo za transakcijske i druge naknade u skladu sa Člankom 5.
- 6.3. Ukoliko posumnjamo na prijevaru ili zlouporabu paysafecarda, odnosno iz sigurnosnih razloga ili ako je to je potrebno zbog postupanja u skladu sa zakonom, ovlašteni smo odmah blokirati paysafecard i raskinuti ugovor s Vama. Navedeno se primjenjuje primjerice u slučaju sumnje da su paysafecardi kupljeni putem mrežnog dijeljenja/prodavanja datoteka (file sharing network/bourse) ili na sličan način, uz naknadu ili besplatno. Ukoliko nas kontaktirate i ukoliko smatramo da te okolnosti više ne postoje, dostavit ćemo Vam zamjenski paysafecard. Ukoliko je vrijednost novoizdanog paysafecarda veća od ostatka vrijednosti na blokiranom paysafecardu, dužni ste uplatiti razliku.

## **7. Valuta**

- 7.1. Paysafecard se izdaje u hrvatskim kunama (HRK). Sva plaćanja za proizvode i usluge u bilo kojoj drugoj valuti, pretvorit će se u hrvatske kune (HRK) prema tečaju koji se primjenjuje na datum transakcije. Primjenjivi tečaj će se prikazati u trenutku platne transakcije (Weblink: <https://www.paysafecard.com/hr-hr/tečajni-kalkulator/>). Tečaj koji se koristi kao i iznos za koji će se teretiti paysafecard prikazat će se također u trenutku transakcije.
- 7.2. Za svaku transakciju koja uključuje promjenu valute (gdje valuta paysafecarda nije valuta plaćanja u Web trgovini), a ukoliko je jedna od valuta uključenih u transakciju euro, primjenjuje se opća dodatna naknada za promjenu valute u iznosu od 2% iznosa transakcije. Za druge valutne transakcije gdje nije uključen euro, primjenjuje se dodatna naknada za promjenu valute od 4,04% iznosa transakcije.

## **8. Vaša dužna pažnja, sigurnost i zaštita PINa**

- 8.1. Dužni ste provjeriti da račun ili potvrda o paysafecardu sadrži PIN i serijski broj. Nakon primitka paysafecarda dužni ste poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja paysafecarda. Ukoliko ne možete pročitati PIN i serijski broj ili ukoliko smatrate da je potvrda na bilo koji način neispravna, morate nas obavijestiti telefonom na (broj pogledati na [www.paysafecard.com](http://www.paysafecard.com)) ili putem e-maila na ([info@paysafecard.com](mailto:info@paysafecard.com)) u kojem ćete navesti serijski broj paysafecarda i Vaše kontaktne detalje. U tom slučaju ćemo Vam dostaviti novi paysafecard. Ukoliko niste u mogućnosti pročitati PIN, ali možete pročitati serijski broj paysafecarda, morate nam poslati kopiju ispisa na faks (broj pogledati na [www.paysafecard.com](http://www.paysafecard.com)). Nakon potvrde, poslat ćemo Vam novi paysafecard. Morate čuvati i zaštititi Vaš paysafecardi PIN od neovlaštenog pristupa trećih osoba.
- 8.2. Sve transakcije putem Vašeg paysafecarda ili PIN-a će biti tretirane kao da su izvršene od strane Vas.
- 8.3. UKOLIKO IZGUBITE PAYSAFECARD, NEĆEMO GA ZAMIJENITI.
- 8.4. MOLIMO VAS DA BUDETE SVJESNI DA UKOLIKO IZGUBITE PAYSAFECARD ILI BUDE UKRADEN, MOŽETE IZGUBITI DIO ILI SAV IZNOS KOJI SE NALAZI NA PAYSAFECARDU. NEĆEMO BITI U MOGUĆNOSTI PRUŽITI VAM PODRŠKU ILI NADOKNADU AKO IZGUBITE VAŠ PAYSAFECARD ILI GA UČINITE NEČITLJIVIM NA BILO KOJI NAČIN.
- 8.5. Ukoliko smatrate da je bilo koja od Vaših paysafecard transakcija netočno izvršena, ili u slučaju gubitka, zlouporabe ili neovlaštene uporabe paysafecarda, morate nas o tome bez odgađanja obavijestiti, ali u svakom slučaju u roku od 13 mjeseci od dana transakcije. Ukoliko je Vaš paysafecard ukraden morate nas bez odgađanja obavijestiti. U svakom slučaju možete nas obavijestiti telefonom na (broj pogledati na [www.paysafecard.com](http://www.paysafecard.com)) putem e-maila na ([info@paysafecard.com](mailto:info@paysafecard.com)) kako bismo blokirali preostali iznos na Vašem paysafecardu. Nakon obavijesti blokirat ćemo Vaš paysafecard bez odgode. Kako bismo mogli blokirati paysafecard, potreban nam je serijski broj. Nećete biti odgovorni za platne transakcije koje su posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog paysafecarda, ili posljedica druge zlouporabe, koje su izvršene nakon Vaše obavijesti. Navedeno se ne primjenjuje u slučaju Vašeg prijevarnog postupanja.
- 8.6. Sukladno donjem članku 11, osim ukoliko imamo razloga za sumnju u prijevaru, namjerno ili nemarno ponašanje s Vaše strane te sve dok je Vaš zahtjev učinjen u vremenskom okviru kako je navedeno u Članku 8.5 gore, dostavit ćemo Vam novi paysafecard za iznos koji istražujemo.
- 8.7. Prije nego Vam dostavimo novi paysafecard, morate nam dostaviti dokaz o kupnji ukradenog/zlouporabljenoj paysafecarda. U slučaju ukradenog paysafecarda možemo od Vas tražiti da nam dostavite broj kaznenog spisa koji izdaje Policija. Bilo koja razlika u vrijednosti blokiranog i novoizdanog paysafecarda je na Vaš teret.

## 9. Pritužbe

Ukoliko ste na bilo koji način nezadovoljni s paysafecardom ili načinom na koji se vodi naša usluga, obavijestite nas na e-mail [info@paysafecard.com](mailto:info@paysafecard.com) kako bismo mogli istražiti okolnosti na koje se pozivate. Sve pritužbe riješit ćemo u roku od 10 dana od zaprimanja.

## 10. Sporovi s trgovcima

- 10.1. Ukoliko imate nesuglasica oko kupovine koju ste učinili sa svojim paysafecardom, te nesuglasice trebate riješiti s Web trgovinom. Nismo odgovorni za kvalitetu, sigurnost, zakonitost ili bilo koju drugu okolnost koja se tiče proizvoda i usluga koje kupujete paysafecardom.
- 10.2. Zapamtite da jednom kada iskoristite paysafecard za kupovinu, ne možemo više zaustaviti transakciju.

## 11. Odgovornost

- 11.1. Ukoliko ste oštećeni našom krivnjom, mi smo jedino izravno odgovorni za Vaš gubitak a najviše do iznosa preostalog na Vašem paysafecardu, te ne odgovaramo za druge gubitke (na primjer, gubitak ugleda). 11.2U slučaju da je plaćanje pogrešno izvršeno zbog naše greške, mi ćemo Vam kad to bude moguće prama našoj samostalnoj ocjeni ili (i) izdati novi PIN ili (ii) prebaciti na Vaš bankovni račun iznos plaćanja uključujući i sve naknade za koje je iznos Vašeg računa umanjen te smo ovlašteni od Vas zatražiti dokaz o kupnji paysafecarda, dokaz o identifikaciji i bankovne podatke (ako je potrebno). Navedeno se ne odnosi sljedeće na slučajeve u kojima ćete Vi biti odgovorni za sve gubitke na paysafecardu ako:
  - 11.2.1 ste postupili prijevorno ili ugrožavate sigurnost vašeg paysafecarda namjerno ili grubom nepažnjom; ili
  - 11.2.2 ste propustili osporiti i prijaviti nam pogrešno izvršenu transakciju unutar 13 mjeseci od dana transakcije.
- 11.3. U slučaju pogrešnog ili pogrešno izvršenog plaćanja poduzet ćemo razumne mjere da Vam pomognemo u praćenju i povratu sredstava.
- 11.4. Sukladno navedenom, nećemo biti odgovorni za bilo koji poremećaj ili pogoršanje naše usluge ili za poremećaje ili narušavanje posredničkih usluga na koje se oslanjaju naše obveze prema ovom Ugovoru, pod uvjetom da je takav poremećaj ili pogoršanje nastalo uslijed izvanrednih i nepredvidljivih okolnosti izvan naše razumne kontrole ili kontrole posrednika na koje se to odnosi.
- 11.5. Nećemo biti odgovorni za bilo koje neizravne ili posljedične gubitke, uključujući, ali ne ograničavajući se na, izgubljenu korist, gubitak posla i gubitak ugleda. Nećemo biti odgovorni za bilo koje gubitke koji proizlaze iz našeg postupanja prema zakonskim i regulatornim zahtjevima.
- 11.6. Ništa u ovim Općim uvjetima neće voditi k isključenju odgovornosti za smrt ili osobne ozljede zbog nepažnje ili prijave ili prijevornog pogrešnog predstavljanja, ili za bilo koju zakonsku odgovornost koja se ne može isključiti ili izmijeniti sporazumom ugovornih strana.
- 11.7. Nećemo biti odgovorni za prijavu ili plaćanje bilo kakvih poreza, pristojbi ili drugih davanja koji proizlaze iz Vaše upotrebe paysafecarda ili usluga navedenih u ovim Uvjetima korištenja.
- 11.8. Ne prihvaćamo nikakvu odgovornost ili obvezu ukoliko Web trgovina ne prihvati transakciju paysafecardom ili ukoliko propusti poništiti autorizaciju.
- 11.9. Ne odgovaramo za štetu koja nastane višom silom, pobunama, ratnim događanjima, prirodnim nepogodama ili drugim okolnostima koji su izvan naše razumne kontrole.
- 11.10. Ne jamčimo stalnu dostupnost paysafecard sustava, osobito dostupnost sustava Distribucijskih centara ili Web trgovina.
- 11.11. Sukladno članku 28. stavak 1. podstavak 2. Zakona o platnom prometu, nismo dužni dokazati da je autentifikacija platne transakcije bila provedena, da je platna transakcija bila pravilno zabilježena i proknjižena te da na izvršenje platne transakcije nije utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak. Također nismo odgovorni za izvršenje neautoriziranih platnih transakcija i naknadu iznosa neautoriziranih platnih transakcija, kao i naknada naplaćenih u vezi s izvršenim neautoriziranim platnim transakcijama, ukoliko su primjenjive. Odredbe članaka 34. i 35. Zakona o platnom prometu ne primjenjuju se Vaš ugovorni odnos s nama.

## 12. Zaštita podataka

Ovime nam izričito dajete Vaš pristanak na pristup, obradu, i zadržavanje svih podataka koje ste nam pružili u svrhu pružanja usluga platnog prometa. Navedeno ne utječe na naša prava i obveze iz propisa o zaštiti podataka. Navedeni pristanak možete povući otkazivanjem paysafecarda. Ukoliko na taj način povučete pristanak, prestat ćemo koristiti Vaše podatke u tu svrhu, ali možemo nastaviti s obradom podataka u druge svrhe za koje imamo druge zakonske osnove, kao što je to slučaj kad smo zakonski obvezni voditi evidenciju o transakcijama. Ne prikupljamo osobne podatke prilikom kupovine paysafecarda u Distribucijskom centru ili korištenja paysafecarda. Osobni podaci prikupljaju se kada ostavite osobne podatke na našoj Web stranici. U svrhu održanja sigurnosti sustava i sprečavanja zlorabe upotrebljavamo kolačiće. Prihvatanje tih kolačića predstavlja preduvjet za upotrebu naše web stranice. Svi osobni podaci koriste se u skladu s našom Obavijesti o tajnosti podataka koje možete pogledati ovdje <https://www.paysafecard.com/data-protection/>.

### **13. Prijenos ugovornog odnosa**

Ovlašteni smo prenijeti prava i obveze iz ovih Općih uvjeta poslovanja na drugo trgovačko društvo u bilo kojem trenutku, na način da Vas o tome obavijestimo najmanje 2 mjeseca unaprijed. Ukoliko to učinimo, to neće utjecati na Vaša prava. U tom slučaju, imate 2 mjeseca tijekom kojih možete uputiti prigovor te otkazati ugovor s trenutnim učinkom. Za daljnje informacije pogledajte Članak 6. (Otkaz). U tom slučaju nećemo Vam zaračunati naknadu za iskup. Vi niste ovlašteni prenijeti prava i obveze iz ovih Općih uvjeta.

### **14. Mjerodavno pravo**

Na ove opće uvjete poslovanja primjenjuje se hrvatsko pravo, a hrvatski sudovi su nadležni za bilo koji postupak između nas. Komunikacija s Vama odvijati će se na hrvatskom jeziku.