

# Opći uvjeti poslovanja za INA kartice

Opći uvjeti poslovanja za INA kartice (dalje u tekstu: Opći uvjeti) zajedno sa Ugovorom o korištenju INA kartice (dalje u tekstu: Ugovor) uređuju međusobne odnose Korisnika INA kartice (dalje u tekstu: Korisnik) i INA d.d., Avenija Većeslava Holjevca 10, Zagreb, OIB: 27759560625 (dalje u tekstu: INA) kao vlasnika i izdatelja INA kartice. INA kartica omogućuje Korisniku kupovinu roba i usluga na prodajnim mjestima INA-e i na drugim prodajnim mjestima označenim vidljivim natpisom INA kartice. Korisnik INA kartice može biti fizička osoba, fizička osoba koja ima registrirani obrt ili pravna osoba registrirana sukladno propisima Republike Hrvatske, kojem se INA kartica izdaje na pisani Zahtjev na INA-inom obrascu, te glasi ili na ime i prezime, ili registraciju vozila, ili na donositelja, a kako je to regulirano u nastavku ovih uvjeta.

O svakoj promjeni ovih uvjeta, u skladu s poslovnom politikom INA-e, Korisnik će biti obaviješten u pisanom obliku, putem web stranice INA-e te putem pošte slanjem na adresu navedenu u Zahtjevu za izdavanje INA kartice ili drugu naknadno dostavljenu adresu za međusobnu korespondenciju.

## NASTANAK UGOVORNE OBVEZE

Zahtjev za izdavanje INA kartice(-a) podnosi se na obrascima INA-e (dalje u tekstu: Zahtjev) dostupnima na svakom maloprodajnom mjestu INA-e i na web stranici [www.ina.hr](http://www.ina.hr) te po potpisu Ugovora čini njegov sastavni dio. Zahtjev se popunjava čitko i ovjerava potpisom i žigom ovlaštene osobe Korisnika te dostavlja INA-i uz ostalu, u obrascu navedenu, dokumentaciju. Zahtjev za izdavanje INA kartice se može dostaviti osobno ili na e-poštu: [inakartica@ina.hr](mailto:inakartica@ina.hr) ili putem pošte ili na telefaks 01/6452 531. Svaki dostavljeni i potpisani Zahtjev, koji je ovjeren pečatom Korisnika, ima se smatrati potpisanim od strane ovlaštene osobe. Potpisom Zahtjeva Korisnik prihvaća Opće uvjete. Korisnik Zahtjev može predati i elektroničkim putem (e-Zahtjev), ispunjavanjem online obrasca na službenoj stranici INA-e te prethodno slanju e-Zahtjeva potvrđuje prihvatanje Općih uvjeta. Sve obveze koje za Korisnika nastaju popunjavanjem i slanjem Zahtjeva u papirnoj formi na istovjetan se način primjenjuju i na e-Zahtjev.

INA zadržava pravo odluke o primanju u članstvo, kao i pravo odbijanja članstva bez obrazloženja. INA kartica je vlasništvo INA-e te je Korisnik na zahtjev INA-e istu(-e) dužan vratiti odmah po pozivu. INA također zadržava pravo uskrate korištenja izdanih INA kartica, bez obrazloženja, koja može biti privremena ili trajna. Korisnik je kod trajne uskrate dužan odmah, a najkasnije u roku od 48 sati, vratiti INA karticu(e). Korisnik također prihvaća da je u slučaju uskrate korištenja INA kartice(-a) obvezan podmiriti sve troškove nastale do trenutka preuzimanja INA kartice(-a) od strane INA-e.

Po potpisu Ugovora Korisnik pristaje na korištenje INA kartice pod uvjetima iz Ugovora i ovih Općih uvjeta te od tog trenutka nastaje ugovorni odnos između INA-e i Korisnika. Prilikom potpisivanja Ugovora Korisnik je dužan predati INA-i traženi instrument osiguranja plaćanja.

Korisnik potpisom Ugovora prihvaća da INA ima pravo odobriti maksimalni iznos (limit) potrošnje za sve INA kartice koje su mu izdane. Visina odobrenog limita promjenjiva je i može se naknadno smanjiti ili povećati. Korisnik je ovlašten, do iznosa tako odobrenog limita, definirati dnevne i/ili mjesečne limit(e) za svaku pojedinačnu INA karticu ovisno o svojim potrebama, i to putem Web usluge INA kartice (<https://kartica.ina.hr>).

## KORIŠTENJE INA kartice

INA kartica se može koristiti na prodajnim mjestima INA-e te na drugim prodajnim mjestima koje imaju takvu mogućnost plaćanja, a označene su vidljivim natpisom "INA kartica". INA kartica također omogućuje plaćanja cestarina na naplatnim kućicama u Republici Hrvatskoj označenim znakom „INA kartica“. INA ne odgovara za kakvoću i količine roba isporučenih izvan njenih maloprodajnih mjesta, što također vrijedi i za obavljene usluge.

INA karticu koja je izdana na poslovni subjekt i ime i prezime može koristiti samo osoba na čije je ime i prezime kartica izdana. INA karticu na ime i prezime navedena osoba treba potpisati kemijskom olovkom na potpisnoj traci na poleđini odmah nakon primitka INA kartice.

INA kartica koja je izdana na poslovni subjekt i registarsku oznaku vozila ne može se prenositi na drugo vozilo i može se koristiti za točenje goriva u spremnik vozila čije su registarske oznake naznačene na kartici. INA kartica koja glasi na registarsku oznaku vozila ne potpisuje se. Ako je vozilo promijenilo registarsku oznaku, Korisnik je dužan INA karticu vratiti INA-i na zamjenu s podacima o novoj registarskoj oznaci.

Garažna INA kartica koja je izdana na poslovni subjekt i koja glasi na donositelja može se koristiti za točenje goriva u spremnik bilo kojeg vozila.

Kanistar INA kartica koja je izdana na poslovni subjekt i koja glasi na donositelja može se koristiti za točenje goriva u bilo koji spremnik za gorivo i/ili vozilo. Garažna i Kanistar INA kartica se ne potpisuju.

INA kartica se izdaje sa rokom valjanosti naznačenim na prednjoj strani kartice i važeća je do godine i isteka zadnjeg dana mjeseca navedenog na kartici. Nakon isteka naznačenog roka INA kartica se automatski obnavlja s novim rokom valjanosti i dostavlja na adresu Korisnika iz evidencije INA-e. S obzirom na navedeno, Korisnik se obvezuje najkasnije 45 (četrdesetpet) dana prije isteka valjanosti INA kartice(-a) obavijestiti INA-u o svim promjenama koje se odnose na izdavanje nove kartice(-a) za iduće razdoblje. U slučaju zakašnjenja s dostavom takve obavijesti, Korisnik se obvezuje podmiriti troškove izdavanja nove(-ih) INA kartice(-a).

Ukoliko nije riječ o kartici kojoj ističe rok valjanosti, već Korisnik istu više ne želi koristiti, dužan je o tome odmah pisano obavijestiti INA-u na faks broj 01/6452 308 ili na adresu INA d.d., INA kartica, A. V. Holjevca 10, 10020 Zagreb te odmah vratiti INA-i takvu(-e) karticu(-e).

Ako Korisnik obavijesti INA-u da po proteku valjanosti kartica nije potrebno izdavanje niti jedne nove kartice, ili sam, odnosno na zahtjev INE u slučaju trajne uskrate korištenja, vrati sve kartice koje su mu bile izdane, ugovorni odnos se raskida. Po podmiranju svih obveza Korisniku se vraća instrument osiguranja plaćanja.

Ukoliko se pak vraćaju samo neke, ali ne i sve kartice koje su Korisniku bile izdane, u odnosu na kartice koje nisu vraćene ugovorni odnos se neometano nastavlja sukladno ranije ugovorenim uvjetima.

Ako prodavač na prodajnom mjestu utvrdi da je INA kartici istekao rok valjanosti i/ili se nalazi na listi nevažećih kartica, ovlašten je oduzeti je i vratiti INA-i.

Korisnik snosi sve troškove nastale neovlaštenim korištenjem istekle i/ili nevažeće INA kartice. U svim slučajevima u kojima na strani Korisnika leži obveza da obavijesti INA-u o promjenama podataka koji se odnose na izdanu karticu ili o prestanku korištenja kartice, ili da na zahtjev INE odnosno u drugim slučajevima predviđenima ovim Općim uvjetima vrati izdanu karticu, odgovornost Korisnika za troškove evidentirane po takvoj kartici prestaje nakon što INA zaprimi karticu na koju se odnosi dostavljena obavijest odnosno za koju postoji obveza vraćanja.

Korisnik je ovlašten koristiti INA karticu za kupnju one vrste roba i usluga za koju je INA kartica izdana sukladno Zahtjevu. Korištenje INA kartice vrši se na terminalu na prodajnom mjestu tako da Korisnik ili prodavač provlači INA karticu kroz čitač magnetnog zapisa na terminalu te slijedi upute ispisane na prikazu uređaja. Ukoliko to terminal zahtijeva, Korisnik, ili po njemu ovlašteni donositelj INA kartice, upisuje svoj PIN vodeći pritom računa o tome da prilikom utipkavanja istog zakloni tastaturu kako bi se sačuvala tajnost PIN-a. Ukoliko terminal prihvati uneseni PIN kod isto se smatra isključivom i nedvojbenom potvrdom transakcije učinjene od strane Korisnika. Korisnik se obvezuje potpisati kopiju računa te istu ostaviti na prodajnom mjestu. Za iznos troškova na INA karticu, iznad autorizacijskog limita prodajnog mjesta, terminal autorizira prodaju. Ako se autorizacija ne može obaviti putem terminala, prodaja će se izvršiti korištenjem imprinteru, tako da će prodavač obaviti glasovnu autorizaciju i otisnuti podatke INA kartice na slip te rukom upisati potrebne podatke.

Korisnik će nakon provjere potpisati slip te zadržati izvornik slipa. Svaki račun i slip s otisnutim podacima prodajnog mjesta i Korisnikove INA kartice naplativ je na teret Korisnika bez obzira na čitljivost ili potpis. Korisnik se obvezuje čuvati svoj primjerak računa ili slipa.

Korisnik može INA-i uputiti reklamaciju na račun-slip u pisanoj formi, koja mora biti dokumentirana izjavom - obrazloženjem te preslikom spornog računa-slipa.

INA je dužna u roku od najkasnije 15 dana od dana zaprimanja reklamacije pisano odgovoriti Korisniku o rješenju reklamacije. Reklamacija računa ne oslobađa Korisnika od obveze plaćanja računa.

Korisnik se obvezuje koristiti izdane INA kartice u skladu s ugovornim uvjetima i odredbama ovih Općih uvjeta te se obvezuje nadzirati način i opseg korištenja svih INA kartica koje su mu izdane. Korisnik je odgovoran za sve troškove evidentirane po izdanim INA karticama, uključujući i one troškove nastale uslijed neovlaštene uporabe i/ili uporabe INA kartice protivno ugovorenim uvjetima.

## UPUTA ZA ČUVANJE I ZAŠTITU INA kartice

INA kartica sadrži mogućnost korištenja zaštite u obliku PIN-a, identifikacijskog broja. PIN INA kartice Korisniku će biti dostavljen naknadno. Korisnik se obvezuje zapamtiti svoj PIN. Korisnik se radi sigurnosti obvezuje ne zapisivati PIN uz karticu ili druge dokumente, niti isti ostavljati na vidljivim, dostupnim mjestima kao što je automobil, hotelska soba, garderoba i slično. Korisnik se obvezuje čuvati karticu dalje od izvora topline i magnetnog polja te nakon svake kupnje provjeriti je li vraćena INA kartica doista njegova. Korisnik se obvezuje čuvati INA kontakt podatke radi pravovremene dojava gubitka INA kartice. Svako izdavanje nove INA kartice, koje je posljedica nepridržavanja ovih Uputa od strane Korisnika, ide na teret Korisnika.

## GUBITAK ili OTUĐENJE INA kartice

Korisnik snosi svu odgovornost i rizik neovlaštenog korištenja INA kartice izdane na njegov zahtjev. Gubitak ili otuđenje INA kartice potrebno je odmah dojaviti INA-i na broj telefona **01/6451 308** i pisano potvrditi na faks **01/6452 308** ili na adresu INA d.d., INA kartica, A. V. Holjevca 10, 10020 Zagreb. Odgovornost Korisnika uslijed gubitka/otuđenja INA kartice prestaje nakon prispjeća pisane potvrde, potpisane i ovjerene od strane ovlaštene osobe Korisnika. Svaka dostavljena i potpisana pisana potvrda, koja je ovjerena pečatom Korisnika, ima se smatrati potpisanom od strane ovlaštene osobe. Na osnovi takve pisane potvrde Korisniku se izdaje nova, zamjenska kartica. Naknadno pronađenu INA karticu Korisnik je dužan vratiti INA-i te istu ne smije koristiti.

## OBRADA PODATAKA

INA kao voditelj obrade osobnih podataka štiti privatnost Korisnika odnosno fizičkih osoba na čije se ime izdaje INA kartica te obrađuje samo one osobne podatke koji su nužni u svrhu procjene rizika, donošenja odluke o zaključenju Ugovora, izdavanja i korištenja INA kartice, te izvršenja obveza iz zaključenog Ugovora. INA prikuplja i obrađuje sljedeće osobne podatke: ime, prezime, OIB, adresa, telefonski broj, e-mail.

Osobne podatke INA obrađuje pošteno, zakonito i transparentno te brine o njihovoj točnosti, potpunosti, ažurnosti i sigurnosti.

U slučaju uskrate davanja traženih podataka INA neće biti u mogućnosti sklopiti Ugovor odnosno ispuniti svoje zakonske i ugovorne obveze.

Korisnik potpisom Zahtjeva jamči da su podaci navedeni u Zahtjevu točni, istiniti i potpuni, dozvoljava njihovu provjeru kod nadležnih institucija te potpisom Zahtjeva odnosno Ugovora potvrđuje da je primio na znanje da će INA vršiti obradu svih podataka navedenih na Zahtjevu, uključujući i osobne podatke, kao i za sve daljnje obrade vezane uz izdanu karticu, što obuhvaća pravo INA-e na prikupljanje, bilježenje, organiziranje, strukturiranje, pohranu, prilagodbu ili izmjenu, pronalaženje, obavljanje uvida, uporabu, otkrivanje prijenosom, širenje ili stavljanje na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombiniranje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje podataka.

INA će podatke vezane za Ugovor čuvati za vrijeme trajanja i nakon prestanka ugovornog odnosa sve dok postoji obveza odnosno opravdani interes INA-e na čuvanje Ugovora i druge dokumentacije.

INA se obvezuje čuvati osobne podatke i neće ih priopćavati odnosno učiniti dostupnima trećim osobama osim:

- nadležnim tijelima u svrhu ispunjavanja poslova iz njihove nadležnosti,
- kada su ti podaci potrebni sudu ili nadležnom državnom odvjetništvu, odnosno drugim tijelima u jednakovrijednim pravnim postupcima, a predočenje tih podataka zahtijeva pisanim putem,
- kada je INA dužna te podatke dostavljati temeljem zakona odnosno u svrhu uspostave, obrane ili ostvarivanja svojih zakonskih prava.

Korisnik također prihvaća obvezu da po pozivu INA-e dostavi istoj i druge zatražene podatke u vezi s izvršenjem zaključenog Ugovora.

Potpisom Zahtjeva Korisnik ujedno prihvaća da ga INA putem dostupnih sredstava priopćavanja obavještava o proizvodima i uslugama u okviru svoje poslovne djelatnosti.

Korisnik se obvezuje promjenu bilo kojeg matičnog podatka, kao što su npr. promjena adrese, naziva pravne osobe, ovlaštenog zastupnika Korisnika, promjena institucije platnog prometa ili promjene statusa pravne osobe, dostaviti u roku 48 (četrdesetosam) sati od nastanka promjene na e-poštu: [inakartica@ina.hr](mailto:inakartica@ina.hr) ili na faks broj 01/6452 531 ili na adresu INA d.d., INA kartica, A. V. Holjevca 10, 10020 Zagreb. Korisnik prihvaća sve posljedice, rizike i/ili troškove koji bi mogli proizaći iz propusta u ispunjenju prethodno opisane obveze, uključujući, ali ne ograničavajući se pritom na posljedicu da se smatraju uručenima svi dopisi i obavijesti koji se šalju prema Korisniku na adresu koja se nalazi u evidenciji INA-e.

Izmjene gornjih podataka se ne smatraju izmjenama Ugovora i ne zahtijevaju sklapanje aneksa Ugovoru.

Kada INA obrađuje osobne podatke, Korisnik odnosno fizička osoba na koju glasi INA kartica ima pravo:

- zatražiti pristup osobnim podacima koji se na njega odnose, ispravak ili brisanje osobnih podataka, ograničavanje obrade koje se na njega odnosi ili uložiti prigovor na obradu takvih podataka te pravo na prenosivost podataka,
- ukoliko smatra da je došlo do nepravilnosti u obradi njegovih osobnih podataka, obratiti se Službeniku za zaštitu osobnih podataka, na sljedeće kontakte;

Adresa: INA d.d., INA kartica, A. V. Holjevca 10, 10020 Zagreb

Telefon: 01/6451 304

E-mail : [szop@ina.hr](mailto:szop@ina.hr)

- na podnošenje prigovora nacionalnom nadzornom tijelu, odnosno Agenciji za zaštitu osobnih podataka (AZOP).

Korisnik koji nije fizička osoba, ali putem Zahtjeva traži izdavanje INA kartice na ime i prezime, dužan je o ovdje opisanoj obradi podataka, kao i svakoj izmjeni ovih Općih uvjeta u ovom pogledu, informirati osobu na čije ime i prezime traži izdavanje INA kartice prije podnošenja Zahtjeva te u Zahtjev unositi podatke samo onih fizičkih osoba koje su o istome informirane. Korisnik snosi svu odgovornost, uključujući no ne ograničavajući se samo na odgovornost za štetu, uslijed propusta u prijenosu ovih informacija.

## **PODMIRENJE RAČUNA ZA UTROŠKE NA TEMELJU INA kartice**

Korisnik je obveznik plaćanja svih troškova evidentiranih po svim INA karticama izdanima na njegov zahtjev. Sve utroške obračunate u računu koji INA ispostavlja Korisnik je dužan podmiriti u

roku naznačenom na računu i u punom iznosu. Korisnik je u mogućnosti račune preuzeti i putem Web usluge INA kartice (<https://kartica.ina.hr>).

Ako uplata obračunatog iznosa kasni, INA pridržava pravo aktivirati instrument osiguranja plaćanja, zaračunati Korisniku zakonske zatezne kamate te troškove naplate.

INA zadržava pravo naknadnog ispravljanja grešaka u svim računima i specifikacijama te u svako vrijeme zadržava pravo dokazivanja otpreme roba putem drugih dokaznih sredstava.

## REKLAMACIJE

Ako Korisnik ne primi račun za pojedino obračunsko razdoblje isti se obvezuje obavijestiti INA-u o navedenoj okolnosti najkasnije do 14.-tog kalendarskog dana u mjesecu koji slijedi iza mjeseca za koji se ispostavlja račun jer se u protivnom smatra da je istekom spomenutog datuma dostava računa uredno izvršena.

Prigovor na fakturirani iznos po računu Korisnik se obvezuje uputiti INA-i odmah po primitku računa, a najkasnije do datuma dospjeća pojedinog računa. Prigovor ne odgađa rok plaćanja računa. Za opravdani prigovor Korisniku će biti dostavljen ispravak obračuna.

Reklamacije/Obavijesti se u oba slučaja upućuju pisanim putem na telefaks 01/6452 531, ili na e-mail: [inakartica@ina.hr](mailto:inakartica@ina.hr).

Ukoliko Korisnik ne uputi prigovor na fakturirani iznos u prethodno definiranom roku smatra se da isti time u potpunosti prihvaća sve transakcije nastale korištenjem INA kartice te obvezu podmirjenja svih financijskih obveza po takvom računu.

Eventualne reklamacije na kvalitetu i kvantitetu robe, kao i pružane usluge, Korisnik će vršiti na samom prodajnom mjestu.

## ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 5 (pet) dana od dana njihove objave na web stranici INA-e ([www.ina.hr](http://www.ina.hr)) i važeći su do dana izdavanja novih Općih uvjeta.

Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta mijenjaju se odredbe ranije važećih Općih uvjeta.

Ukoliko Korisnik, koji se u trenutku stupanja na snagu ovih Općih uvjeta već nalazi u ugovornom odnosu s INA-om, nije suglasan s prethodno opisanim učinkom ovih Općih uvjeta ovlašten je raskinuti postojeći ugovorni odnos slanjem pisane izjave o raskidu ugovora najkasnije u roku od 15 dana od dana objave ovih Općih uvjeta. Izjava o raskidu dostavlja se na faks broj 01/6452 531 ili na adresu A. V. Holjevca 10, 10020 Zagreb. Ugovor se smatra raskinutim s danom primitka izjave o raskidu od strane INA-e. U navedenom slučaju Korisnik se obvezuje vratiti INA-i sve izdane kartice te podmiriti sve troškove nastale do trenutka vraćanja izdanih kartica INA-i.

Ukoliko u ostavljenom roku Korisnik ne izjavi da raskida ugovor smatra se da je suglasan s gore opisanim izmjenama njegovog ugovornog odnosa. Korisnik je također suglasan da se plaćanje roba i/ili usluga INA karticom unutar roka za raskid ugovora smatra pristankom Korisnika na izmijenjene ugovorne uvjete.