



OPĆI UVJETI ZA ARZ SMART KARTICU

1. DEFINICIJE

- 1.1. "ARZ" - znači Autocesta Rijeka - Zagreb d.d., društvo za građenje i gospodarenje autocestom, Širolina 4, Zagreb.
- 1.2. "Opći uvjeti" - znači Opći uvjeti poslovanja ARZ-a za ARZ SMART kartice, pretplata sa 21,74% popusta na iznos cestarine.
- 1.3. "ARZ SMART kartica" - znači kartica na donositelja koju je ARZ izdao Korisniku navedenom u pristupnici, a za kojeg ARZ vodi pretplatni račun ili pretplatne račune, a predstavlja elektronički medij za plaćanje cestarine.
- 1.4. "SMART kartica" - znači SMART kartica na donositelja koja je izdana od strane drugog upravitelja koji vodi pretplatni račun ili pretplatne račune za Korisnika i predstavlja elektronički medij za plaćanje cestarine.
- 1.5. "Pretplata cestarine" - znači unaprijed naplaćenu cestarinu koja se uplaćuje na pretplatni račun prilikom izdavanja ARZ SMART kartice kao i svaka doplata na pretplatni račun Korisnika u svrhu budućeg korištenja ARZ SMART kartice u minimalnom iznosu iz čl. 4.7. ovih uvjeta te ostvarenje popusta od 21,74 % na iznos cestarine prilikom prolaska kroz naplatne postaje. Pretplata cestarine i doplata pretplatnog računa na pretplatnom računu vodi se u iznosu bruto cestarine.
- 1.6. "Naplatno mjesto" - znači naplatna postaja za uporabu autoceste i/ili cestovnog objekta s naplatom za koje se odobrava plaćanje cestarine uporabom ARZ SMART kartice.
- 1.7. "Korisnik" - znači svaka punoljetna fizička osoba, pravna osoba ili obrtnik za koju ARZ vodi pretplatni račun ili račune na svom centralnom serveru naplate cestarine, a koji komunicira sa svim naplatnim mjestima na kojima se cestarina plaća uporabom ARZ SMART kartice.
- 1.8. "Elektronički sustav plaćanja cestarine" - znači sustav kojim ARZ za Korisnika vodi pretplatni račun na centralnom serveru naplate cestarine, a koji komunicira sa svim naplatnim mjestima na kojima se cestarina plaća uporabom ARZ SMART kartice. Na centralnom serveru evidentira se svaka uplata i potrošeni iznos prema relaciji korištenja autoceste. Svi podaci na centralnom serveru vode se u bruto iznosu bez obračunatog popusta, a sustav omogućava po svakom pretplatnom računu kreiranje izvoda transakcija.
- 1.9. "Prihvatljivo stanje računa" - znači svako stanje računa pretplate iskazano u novčanom iznosu na centralnom serveru naplate cestarine koje je više od nula.
- 1.10. "Cestarina" - znači iznos utvrđen važećom odlukom ARZ-a o visini cestarine i sustavu naplate cestarine za uporabu autocesta i cestovnih objekata s naplatom prema važećem cjeniku, kao i u odnosu na dionice autoceste i cestovne objekte s naplatom kojima upravlja drugi upravitelj, iznos utvrđen odlukom drugog upravitelja o visini cestarine i sustavu naplate cestarine za uporabu autocesta i cestovnih objekata s naplatom prema važećem cjeniku toga upravitelja. Cestarina uključuje porez na dodanu vrijednost.
- 1.11. "Interoperabilni sustav plaćanja" - znači da se ARZ SMART kartica koju je izdao ARZ prihvaća kao elektronički medij za plaćanje cestarine i na naplatnim mjestima Hrvatskih autocesta d.o.o.
- 1.12. "Donositelj" znači svaka punoljetna fizička, pravna osoba ili obrtnik koja uporabom ARZ SMART kartice plaća cestarinu na naplatnim mjestima.
- 1.13. "Pretplatni račun" - znači račun koji ARZ vodi za Korisnika na centralnom serveru naplate cestarine, a koji komunicira sa svim naplatnim mjestima na kojima se cestarina plaća uporabom ARZ SMART kartice.
- 1.14. "Kategorija vozila" - znači vozila razvrstana u jednu od pet kategorija (IA, I, II, III i IV) sukladno Odluci ARZ-a o visini cestarine i sustavu naplate cestarine za uporabu autocesta i cestovnih objekata s naplatom.
- 1.15. "Opći uvjeti ARZ SMART kartice" - znači Opći uvjeti poslovanja za ARZ SMART kartice - pretplata s 21,74% popusta na iznos cestarine.



2. IZDAVANJE ARZ SMART KARTICE

- 2.1. Korisnikom ARZ SMART kartice može postati svaka punoljetna fizička, pravna osoba ili obrtnik koja potpiše pristupnicu kojom traži izdavanje ARZ SMART kartice, te dostavi ARZ-u svu dokumentaciju navedenu u pristupnici.
- 2.2. O prihvatu Pristupnice odlučuje ARZ prema vlastitoj procjeni te ima pravo odbiti Pristupnicu, a svoju odluku nije dužan obrazložiti.
- 2.3. Ukoliko ARZ prihvati Pristupnicu, Korisniku će izdati i predati ARZ SMART karticu koja se preuzima u prodajnom uredu ARZ-a u kojem je predana pristupnica i to:
 - Prodajni ured Lučko tel: 01 6515-298/299
 - Prodajni ured Grobnik tel: 051 433-292/295
 - Prodajni ured Most Krk tel: 051 433-621/622
 - Prodajni ured Rupa tel: 051 433-684
- 2.4. Danom potpisa Pristupnice, Korisnik prihvaća prava i obveze iz Općih uvjeta i Općih uvjeta ARZ SMART kartice.
- 2.5. Korisnik postaje vlasnik ARZ SMART kartice uz naknadu čiji je iznos određen važećom odlukom ARZ-a na dan zaključenja ugovora i uplatom minimalnog iznosa pretplate cestarine (čl. 4.7.). Naknada se uplaćuje samo prilikom prve kupnje ARZ SMART kartice ili u slučaju gubitka ARZ SMART kartice kada se Korisniku izdaje nova.
- 2.6. Danom predaje ARZ SMART kartice Korisniku smatra se da je zaključen ugovor o korištenju ARZ SMART kartice kao sredstva plaćanja cestarine i od toga dana nastaje ugovorni odnos između ARZ-a i Korisnika.
- 2.7. Korisnik je dužan pisanim putem, bez odgađanja izvijestiti ARZ o svakoj promjeni podataka kod Korisnika kao i eventualnu promjenu adrese odgovorne osobe i ostalih podataka iz Pristupnice za izdavanje ARZ SMART kartice.

3. OPĆA ODGOVORNOST KORISNIKA I ARZ-a

- 3.1. Korisnik je dužan podmiriti sve troškove načinjene ARZ SMART karticom.
- 3.2. Korisnik je dužan upoznati svakog Donositelja, kojem predaje ARZ SMART karticu, s Općim uvjetima. Korisnik odgovara ARZ-u ukoliko bi Korisnik ili Donositelj ARZ SMART kartice postupio suprotno Općim uvjetima, te se obvezuje ARZ-u nadoknaditi sve tako nastale troškove.
- 3.3. U slučaju prekida rada elektroničkog sustava plaćanja cestarine, ARZ će osposobiti sustav za rad u najkraćem mogućem roku. ARZ ne odgovara za eventualnu štetu koju Korisnik može pretrpjeti zbog nemogućnosti korištenja ARZ SMART kartice u slučaju prekida rada elektroničkog sustava plaćanja cestarine. ARZ ne odgovara Korisniku za rad interoperabilnog sustava plaćanja cestarine i rad drugog upravitelja.
- 3.4. ARZ jamči Korisniku diskreciju i povjerljivost svih podataka koji se odnose na uplate i potrošeni iznos u elektroničkom sustavu plaćanja cestarine sukladno kodeksu profesionalne etike u poslovnom odnosu.
- 3.5. Korisniku se naplaćuje ugovorna kazna u visini dvostrukog iznosa cestarine za najdužu relaciju i odgovarajuću skupinu vozila od mjesta izlaza za korišteni pravac autoceste ako:
 - Na izlaz naplatne postaje dođe bez zapisa o ulazu na tranzitnom mediju. ENC uređaj, SMART kartica i magnetna kartica su tranzitni mediji koji se koriste u sustavu naplate cestarine.
 - Na izlaz naplatne postaje dođe sa zapisom na tranzitnom mediju koji je stariji od 24 sata, a nema dokaza o razlogu zadržavanja na autocesti
 - Oštetiti tranzitni medij tako da nije u funkciji naplate cestarine
 - Zamijeni tranzitni medij, odnosno ako na izlaznoj naplatnoj postaji prilikom izlaza s autoceste ne koristi isti tranzitni medij kojim je ostvario ulaz na autocestu
 - Na izlazu koristi tranzitni medij koji je već poništen (obrađen) u sustavu naplate cestarine
 - Korisnik sa vozilom prođe naplatnu stazu bez zaustavljanja, a da nije platio cestarinu (nasilan prolaz)



Sukladno Zakonu o sigurnosti prometa na cestama (NN broj 67/2008) članak 140. stavak 3. zabranjeno je polukružno okretanje na autocesti. U slučaju da vozilo izlazi na naplatnoj postaji na kojoj je i ušlo, bez obzira na vrijeme okreta i relaciju korištenja autoceste, plaća najdužu relaciju od mjesta izlaza za odgovarajuću skupinu vozila na tom pravcu autoceste.

4. KORIŠTENJE ARZ SMART KARTICE I PRETPLATA

- 4.1. Korisnik je ovlašten koristiti ARZ SMART karticu za naplatu cestarine bez vremenskog ograničenja.
- 4.2. ARZ ima pravo vremenski ograničiti ili onemogućiti uporabu ARZ SMART kartice, a svoju odluku nije dužan obrazložiti.
- 4.3. Korisnik može otkazati korištenje ARZ SMART kartice, putem pisane obavijesti bez obrazloženja. U navedenom slučaju iznos neiskorištene pretplate umanjen za troškove za koje odgovara Korisnik do dana otkaza, ARZ je dužan vratiti Korisniku u roku od 30 dana od dana primitka pisane obavijesti o otkazu.
- 4.4. Korisnik ne može tražiti povrat novčanih sredstava koja su jednom uplaćena na pretplatni račun, osim u slučaju pod čl. 4.3. ovih uvjeta. Korisnik ih može i nadalje koristiti za plaćanje cestarine po istom ili drugom pretplatnom proizvodu.
- 4.5. Prilikom otkaza, isteka vremena na koje je trajanje ARZ SMART kartice ograničeno ili storniranja uporabe ARZ SMART kartice, Korisnik je dužan suzdržati se od svakog pokušaja uporabe ARZ SMART kartice. Korisnik snosi sve eventualne troškove storniranja ARZ SMART kartice.
- 4.6. ARZ SMART kartica može se koristiti kao elektronički medij za plaćanje cestarine na sljedećim autocestama: A1: Zagreb - Split – Dubrovnik; A3: Bregana - Zagreb - Lipovac; A4: Zagreb – Varaždin-Goričan; A5: Beli Manastir - Osijek - Svilaj; A6: čvor Bosiljevo - Rijeka; A7: Rupa - Rijeka; Most Krk; A10: Ploče - granica BiH - čvor Metković ; A11: Zagreb – Sisak; tunel Sveti Ilija.
- 4.7. Minimalan iznos pretplate cestarine po ARZ SMART kartici određuje ARZ i iznosi 100,00 kn (slovima: stokuna). Visina minimalnog iznosa je promjenjiva i može se naknadno smanjiti ili povećati.
- 4.8. Korisniku se za jedan pretplatni račun može izdati više ARZ SMART kartica. Svaki Korisnik, bilo da je riječ o fizičkoj osobi, pravnoj osobi ili obrtniku može imati više pretplatnih računa od kojih se za svaki može izdati jedna ili više ARZ SMART kartica.
- 4.9. Doplate pretplatnog računa moguće su u ovlaštenim prodajnim uredima ARZ-a (gotovinom, kreditnim i debitnim karticama), općom uplatnicom ili e-bankarstvom, te putem WEB shop portala enc.arz.hr. Sve informacije o pretplati cestarine dostupne su na besplatnom info telefonu 0800-0111 i na web stranici Društva, www.arz.hr.
- 4.10. Ukoliko Korisnik uđe u neprihvatljivo stanje računa, odnosno u negativan saldo na pretplatnom računu, dužan je podmiriti svoje dugovanje u roku od 15 (petnaest) dana od dana ulaska u negativan saldo. U protivnome, ARZ će naplatiti svoja potraživanja sukladno članku 4.12. te važećim zakonskim propisima.
- 4.11. Uslijed nastupanja zastare neće se odobriti isplata korisnicima pretplatnih proizvoda Društva koji zatraže povrat neiskorištenih novčanih sredstava uplaćenih na korisnički račun ako je od uplate prošlo najmanje 3 (tri) godine. Spomenuta novčana sredstva ostaju na korisničkom računu te ih Korisnik može i nadalje koristiti za plaćanje cestarine po istom ili drugom pretplatnom proizvodu (Odl.br.9-24-11/11).
- 4.12. ARZ-u se odobrava provođenje naplate novčanih potraživanja od Korisnika s bilo kojeg pretplatnog proizvoda istog korisnika koji je evidentiran u poslovnim knjigama Društva. Isto podrazumijeva provedbu terećenja u određenom novčanom iznosu korisničkog računa na kojem se nalaze novčana sredstva, a u svrhu naplate dugovanja nastalog kao posljedica evidentiranih transakcija prolazaka (Odl.br.8-24-11/11).
- 4.13. Neispravna ARZ SMART kartica zamijenit će se novom bez naknade, bez obzira na datum kupnje, samo ukoliko je Korisnik postupao u skladu s Općim uvjetima. Za vraćenu ARZ SMART karticu nije moguće izvršiti povrat novčanih sredstava.
- 4.14. ARZ Korisniku u trenutku izdavanja ARZ SMART kartice i uplate ili doplate pretplatnog računa odmah ispostavlja račun koji iskazuje iznos naknade za ARZ SMART karticu uvećan za PDV i/ili iznos nadoplate na sljedeći način: iznos nadoplate, iznos PDV-a, odnosno naknada. Korisniku se prilikom korištenja ARZ SMART kartice na naplatnom mjestu obračunava iznos cestarine umanjen za 21,74% prema relaciji korištenja autoceste i izdaje potvrda iz PC blagajne.



- 4.15. ARZ SMART kartica se može koristiti za plaćanje cestarine 30 minuta nakon izvršene nadoplate pretplatnog računa na autocestama kojima upravlja ARZ, a na dionicama kojima upravljaju Hrvatske autoceste d.o.o., u roku od dva sata odnosno nakon razmjene lista (podataka) u interoperabilnom sustavu ARZ-a i HAC-a.
- 4.16. Dužnost Korisnika, odnosno Donositelja ARZ SMART kartice je da svaku potvrdu iz PC blagajne provjeri na naplatnom mjestu. Sve eventualne neispravnosti uočene na potvrdi iz PC blagajne Korisnik, odnosno Donositelj ARZ SMART kartice rješava neposredno na naplatnom mjestu. Ukoliko Korisnik, odnosno Donositelj napusti naplatno mjesto bez reklamacije, smatra se da Korisnik nema prigovora na izdanu potvrdu iz PC blagajne. Primjerak potvrde iz PC blagajne Korisnik zadržava za sebe i služi mu kao kontrola učinjenih troškova jer uz izvod izvršenih transakcija neće biti dostavljene izdane potvrde iz PC blagajne.
- 4.17. ARZ će na zahtjev Korisnika do petnaestog dana u tekućem mjesecu Korisniku izdati izvod izvršenih transakcija po računu za prethodni mjesec.
- 4.18. Prebacivanje Smart kartice na Sezonsku Smart karticu i obrnuto moguće je samo jednom za cijelo vrijeme korištenja Smart kartice.

5. ODGOVORNOST KORISNIKA

- 5.1. Korisnik ARZ SMART kartice je dužan voditi računa da prilikom korištenja ARZ SMART kartice na pretplatnom računu postoji novčano pokriće za uporabu ARZ SMART kartice. U slučaju nepostojanja prihvatljivog stanja računa, Korisnik je suglasan da mu se cestarina naplati nekim drugim sredstvom plaćanja.
- 5.2. Korisnik je obavezan podmiriti dugovanje temeljem računa za neplaćenu cestarinu u roku od 8 (osam) dana od dana primitka računa. Ako Korisnik ne podmiri dugovanja u navedenom roku, ARZ je ovlašten naplatu izvršiti s bilo kojeg pretplatnog računa istog Korisnika koji je evidentiran u poslovnim knjigama ARZ-a sukladno članku 4.12. te važećim zakonskim propisima.
- 5.3. Korisnik odgovara za svaku neovlaštenu ili nezakonitu uporabu ARZ SMART kartice. Na zahtjev osoblja naplatnog mjesta Donositelj je dužan dati na uvid osobnu iskaznicu ili putovnicu. ARZ može, ali nije dužan utvrđivati identitet Donositelja.
- 5.4. U slučaju gubitka ili krađe ARZ SMART kartice, Korisnik je o tome dužan pisanim putem žurno obavijestiti ARZ (brzojavom, mail-om, fax-om i sl.).
- 5.5. Ukoliko dođe do gubitka ili krađe ARZ SMART kartice, ARZ će na zahtjev Korisnika blokirati karticu. Korisnik može tražiti izdavanje nove kartice prema čl. 4.8. ovih Općih uvjeta.
- 5.6. Ukoliko Korisnik ne prijavi gubitak ili krađu, ARZ nije odgovoran za bilo kakve transakcije ili štete učinjene ARZ SMART karticom nakon gubitka, odnosno krađe te ih neće nadoknaditi Korisniku.
- 5.7. Korisnik je dužan naknaditi ARZ-u sve troškove nastale uporabom ARZ SMART kartice u slučaju krađe ili gubitka ARZ SMART kartice do trenutka kada ARZ primi obavijest sukladno čl. 5.4. ovih uvjeta kao i uplatiti na pretplatni račun iznos nedozvoljenog prekoračenja u roku od 15 dana od dana prekoračenja, u protivnom ARZ dostavlja Korisniku opomenu pred tužbu i pokreće postupak naplate potraživanja. Pod pojmom nedozvoljenog prekoračenja smatra se svako stanje računa manje od prihvatljivog stanja računa. Smatra se da je dug podmiren kada je novčana uplata evidentirana na računu ARZ-a.
- 5.8. Korisnik je odgovoran za svako mehaničko oštećenje ARZ SMART kartice zbog kojeg se isti ne može koristiti u elektroničkom sustavu plaćanja cestarine i interoperabilnom sustavu plaćanja, kao i za gubitak ili krađu ARZ SMART kartice te je dužan platiti naknadu za zamjensku ARZ SMART karticu po cijeni koja je utvrđena važećom odlukom ARZ-a na dan kupnje zamjenske ARZ SMART kartice.
- 5.9. Korisnik je suglasan da se u interoperabilnom sustavu plaćanja cestarine blokira i onemogućuje korištenje ARZ SMART kartice za plaćanje cestarine na svim navedenim autocestama kada je stanje na ARZ SMART kartici ispod prihvatljivog stanja računa.



6. ZAVRŠNE ODREDBE

- 6.1. Radi zaštite svog poslovanja ili iz drugih opravdanih razloga ARZ može promijeniti Opće uvjete o čemu će Korisnik pravovremeno biti obaviješten putem web-stranice ARZ-a.
- 6.2. Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju vrijediti dosadašnji. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 01.02.2016. godine.
- 6.3. Popusti iz ovih Općih uvjeta primjenjuju se od 08.06.2012. godine.

7. REKLAMACIJE

- 7.1. Rok za podnošenje reklamacija je 6 (šest) mjeseci od datuma nastanka sporne transakcije. Reklamacije izvan naprijed navedenog roka neće biti obrađivane (Odl.Uprave br.15-06-05/11 od 07.lipnja 2011.).
- 7.2. Reklamacije na naplaćenu cestarinu podnose se na besplatni Info telefon 0800 0111 ili e-mail: reklamacije@arz.hr

8. NADLEŽNOST

- 8.1. U slučaju spora nadležan je sud u Zagrebu.