



HNB

Trg hrvatskih velikana 3, HR-10002 Zagreb • T. +385 1 4564 555 • F. + 385 1 4610 551

www.hnb.hr

Na temelju članka 43. stavka 2. točke 10. Zakona o Hrvatskoj narodnoj banci ("Narodne novine", br. 75/2008., 54/2013. i 47/2020.) i članka 10. Statuta Hrvatske narodne banke guverner Hrvatske narodne banke donosi

OPĆE UVJETE

1. UVODNE ODREDBE

1.1. Opći uvjeti primjenjuju se na ugovor o kupoprodaji numizmatike, investicijskog zlata i numizmatičkih kompleta u izdanju Hrvatske narodne banke sklopljen između Hrvatske narodne banke (u nastavku teksta: HNB) i kupca te čine njegov sastavni dio (u nastavku teksta: Opći uvjeti).

1.2. U ovim Općim uvjetima pojam "kupac" odnosi se na potrošača kako je definiran zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača.

1.3. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se, u skladu i na način propisan u točki 9. Općih uvjeta, i na ugovor o zamjeni prigodnoga optjecajnoga kovanog novca te prigodnoga kovanog novca sklopljen između HNB-a i fizičke ili pravne osobe koja želi zamijeniti navedene artikle.

1.4. Numizmatika, investicijsko zlato i numizmatički kompleti u smislu Općih uvjeta obuhvaćaju:

- prigodni kovani novac izrađen od zlata, srebra te od nekoga drugoga plemenitog metala ili drugoga odgovarajućeg metala, komplete prigodnoga kovanog novca te zlatni suvenirni kovani novac (u nastavku teksta: prigodni kovani novac)
 - zlatne dukate i
 - komplete novčanica hrvatskog dinara, komplete novčanica kune, komplete optjecajnoga kovanog novca kune i lipe, komplete prigodnih optjecajnih novčanica kune te komplete prigodnoga optjecajnoga kovanog novca kune i lipe (u nastavku teksta: komplet novčanica i kovanog novca)
- (sve gore navedeno u nastavku teksta: numizmatički artikl).

Naznaka da je pojedini numizmatički artikl investicijsko zlato u smislu odredbi propisa kojima se uređuje porez na dodanu vrijednost sadržana je u cjeniku Hrvatske narodne banke kojim se određuju cijene za izdani prigodni zlatni i srebrni kovani novac i numizmatičke komplete (u nastavku teksta: Cjenik).

1.5. Podaci o prodavatelju:

HRVATSKA NARODNA BANKA

Trg hrvatskih velikana 3

10000 Zagreb

Republika Hrvatska

Telefon: [+385 1 45 64 555](tel:+38514564555)

e-adresa: info@hnb.hr

2. *PRODAJA NUMIZMATIČKIH ARTIKALA*

2.1. Cijena i obilježja pojedinačnoga numizmatičkog artikla istaknuti su u Cjeniku. Cijena se odnosi na numizmatički artikl zajedno s ambalažom.

2.2. Troškovi dostave numizmatičkih artikala nisu uključeni u cijenu naznačenu u Cjeniku. U slučajevima u kojima kupac odabere isporuku numizmatičkih artikala dostavom, troškovi dostave uključuju poštarinu te ovise o količini (težini) i vrijednosti naručenih numizmatičkih artikala te načinu i mjestu dostave. Ako je način dostave paketom, osim troškova poštarine, plaćaju se i troškovi osiguranja. Za dostavu u države izvan područja Europske unije dodatno se plaćaju i špediterski troškovi. HNB će točan iznos troškova dostave, uključujući troškove osiguranja i špediterske troškove ako je primjenjivo, navesti u predračunu iz točke 4.3. Općih uvjeta.

2.3. HNB objavljuje važeći Cjenik na mrežnoj stranici i na prodajnom mjestu iz točke 3. Općih uvjeta. HNB prodaje numizmatički artikl prema cijeni navedenoj u Cjeniku.

3. *PRODAJA NA PRODAJNOM MJESTU HNB-a*

3.1. HNB prodaje numizmatičke artikle na blagajni, tj. prodajnom mjestu na adresi:

Hrvatska narodna banka

Franje Račkog 5

10000 Zagreb (u nastavku teksta: prodajno mjesto).

Radno je vrijeme prodajnog mjesta od ponedjeljka do petka od 9 do 13 sati.

3.2. HNB na prodajnom mjestu prihvaća isključivo plaćanje gotovim novcem.

4. *PRODAJA PUTEM SREDSTAVA DALJINSKE KOMUNIKACIJE*

4.1. Kupac može HNB-u uputiti narudžbu za numizmatičke artikle:

a. poštom na adresu

Hrvatska narodna banka

Direkcija za pohranu, obradu i opskrbu gotovim novcem

Trg hrvatskih velikana 3

10000 Zagreb

b. telefaksom na broj:

faks: 01/46 10 549

c. elektroničkom poštom na adresu:

e-adresa: numizmatika@hnb.hr

(u nastavku teksta: narudžba).

4.2. Narudžba vrijedi kao obvezujuća ponuda kupca upućena HNB-u za sklapanje ugovora o kupnji. Kupac je u narudžbi dužan minimalno dostaviti sljedeće podatke:

- ime i prezime
- adresu prebivališta/boravišta
- OIB ili VAT broj (za inozemne kupce), ako je predmet kupnje investicijsko zlato
- e-adresu (ako ima)
- količinu i naziv numizmatičkog artikla koji želi kupiti
- željeni način isporuke numizmatičkog artikla (dostava poštom ili preuzimanje u HNB-u na adresi iz točke 4.1.a Općih uvjeta). Ako kupac, u slučajevima dostave poštom, želi dostavu na adresu različitu od navedene, dužan je navesti i adresu za dostavu.

Narudžba koja ne sadržava navedene podatke smatra se nepotpunom te je HNB neće razmatrati.

4.3. HNB će po primitku potpune narudžbe u što kraćem roku, ali ne kasnije od deset dana od primitka narudžbe uputiti kupcu potvrdu o prihvatu narudžbe zajedno s predračunom na kojem će naznačiti:

- količinu i pojedinačnu cijenu za jedan ili više naručenih numizmatičkih artikala
- iznos troškova dostave, uključujući troškove osiguranja i špediterske troškove ako je primjenjivo, u skladu s točkom 2.2. Općih uvjeta za slučajeve u kojima je odabran takav način isporuke i
- ukupni iznos koji je kupac dužan platiti na ime cijene i, ako je primjenjivo, troškova dostave, troškova osiguranja i špediterskih troškova.

Ugovor o kupoprodaji smatra se sklopljenim u trenutku kada kupac primi HNB-ovu potvrdu o prihvatu narudžbe zajedno s predračunom (u nastavku teksta: ugovor na daljinu).

4.4. Kupac je dužan uplatiti ukupni iznos na ime cijene i (ako je primjenjivo) troškova dostave, troškova osiguranja i špediterskih troškova na račun HNB-a prema podacima naznačenim na izdanom predračunu u roku od deset dana od datuma izdavanja predračuna, u suprotnom se ugovor na daljinu smatra raskinutim. HNB će, u slučajevima u kojima je kupac uplatio djelomičan iznos iz predračuna, zatražiti od kupca podatak o broju računa (IBAN) kako bi izvršio povrat zaprimljenog iznosa, umanjen za transakcijske troškove.

4.5. Nakon što zaprimi uplatu kupca iz točke 4.4. Općih uvjeta, HNB će započeti s pripremom isporuke te će najkasnije u roku od deset dana od primitka uplate, ovisno o načinu isporuke odabranom u narudžbi:

- a. poslati pošiljku na adresu naznačenu u narudžbi poštom, o čemu će bez odgode obavijestiti kupca
ili
- b. obavijestiti kupca da je numizmatički artikl spreman za preuzimanje u HNB-u na adresi iz točke 4.1.a. Općih uvjeta. Pri preuzimanju numizmatičkog artikla u HNB-u kupac je obavezan potpisati potvrdu o primitku uručenu od ovlaštene osobe HNB-a kojom potvrđuje datum preuzimanja numizmatičkog artikla. Ako kupac ne preuzme numizmatički artikl po isteku 30 dana od obavijesti da je numizmatički artikl spreman za preuzimanje, ugovor na daljinu smatra se raskinutim, pri čemu se na odgovarajući način primjenjuje odredba druge rečenice točke 4.4. Općih uvjeta.

4.6. HNB se za dostavu numizmatičkog artikla koristi poštanskim uslugama HP-Hrvatske pošte d.d. te se isporuka odvija pod uvjetima propisanim mjerodavnim pravilima HP-Hrvatske pošte d.d.

4.7. Ako u slučajevima iz točke 4.5.a Općih uvjeta kupac odbije primiti pošiljku ili se pošiljka vrati HNB-u s naznakom da je dostava pokušana, ali nije uspjela, odnosno da je kupac obaviješten, ali nije preuzeo pošiljku, HNB će o tome obavijestiti kupca te ga upozoriti da je obvezan snositi troškove neuspjele dostave. HNB će dostaviti kupcu novi predračun s naznakom iznosa troškova ponovljene dostave te će ga obavijestiti da će ponoviti dostavu tek nakon što kupac uplati troškove ponovne dostave. Ako dostava predračuna kupcu bude bezuspješna ili ako kupac unutar četrnaest dana od izdavanja (novog) predračuna za troškove ponovne dostave ove troškove ne uplati, ugovor na daljinu smatra se raskinutim, pri čemu se na odgovarajući način primjenjuje odredba druge rečenice točke 4.4. Općih uvjeta.

4.8. S obzirom na ograničene količine izdanja numizmatičkih artikala, HNB pridržava pravo odbiti narudžbu, tj. sklapanje ugovora o kupoprodaji ako na zalihama ne raspolaže dovoljnom količinom numizmatičkih artikala. U tom će slučaju HNB bez odgode obavijestiti kupca o odbijanju narudžbe i istodobno mu ponuditi drugi (slični) numizmatički artikl ili manju količinu numizmatičkih artikala. Ako kupac prihvati ponudu HNB-a, HNB će poduzeti daljnje korake prema točki 4.3. Općih uvjeta.

4.9. HNB zbog razloga navedenih u točki 4.8. Općih uvjeta pridržava pravo ograničiti broj numizmatičkih artikala koje pojedini kupac može naručiti odnosno kupiti. Maksimalna količina numizmatičkog artikla koju pojedini kupac može naručiti odnosno kupiti naznačena je na prodajnom mjestu i na mrežnoj stranici HNB-a.

5. Odgovornost HNB-a za izvršenje ugovora

5.1. HNB odgovara za materijalne nedostatke numizmatičkog artikla u skladu sa zakonom kojim se uređuju obvezni odnosi.

5.2. S iznimkom propisanom u točki 5.1. Općih uvjeta, odgovornost HNB-a za štetu koja bi kupcu mogla nastati kao posljedica kršenja ugovora o kupoprodaji, ograničena je na iznos cijene jednog ili više numizmatičkih artikla koji su predmet pojedinog ugovora o kupoprodaji, osim ako je šteta nastala namjernim postupanjem HNB-a ili postupanjem HNB-a s krajnjom nepažnjom.

6. PODNOŠENJE PISANOG PRIGOVORA I RJEŠAVANJE SPOROVA

6.1. Kupac može HNB-u podnijeti pisani prigovor (u nastavku teksta: prigovor) u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača.

6.2. Ako kupac i HNB ne uspiju sporazumno riješiti spor iz prigovora, kupac je ovlašten pokrenuti postupak alternativnog rješavanja sporova pred tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Popis tijela koja je nadležno ministarstvo odredilo za provedbu alternativnog rješavanja potrošačkih sporova u Republici Hrvatskoj i notificiralo Europskoj komisiji nalazi se na mrežnoj stranici Europske komisije <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>.

7. PRAVO NA JEDNOSTRANI RASKID UGOVORA NA DALJINU

7.1. Kupac ima pravo jednostrano raskinuti ugovor na daljinu čiji je predmet kupnja kompleta novčanica i kovanog novca, bez navođenja razloga, u roku od 14 dana od dana primitka kompleta novčanica i kovanog novca u posjed (tj. od dana preuzimanja u HNB-u na adresi iz točke 4.1.a. Općih uvjeta ili dana dostave poštom). U slučaju kupnje različitih vrsta numizmatičkih artikala, uključujući komplet novčanica i kovanog novca, kupac ima pravo jednostrano raskinuti ugovor na daljinu samo u odnosu na komplet novčanica i kovanog novca.

7.2. Kupac nema pravo na jednostrani raskid ugovora na daljinu čiji je predmet kupnja prigodnoga kovanog novca i zlatnih dukata jer njihova cijena ovisi o promjenama na financijskom tržištu koje su izvan utjecaja HNB-a, a koje se mogu pojaviti za vrijeme trajanja prava kupca na jednostrani raskid ugovora.

7.3. Kupac je dužan obavijestiti HNB da jednostrano raskida ugovor na daljinu iz točke 7.1. Općih uvjeta preko HNB-ova obrasca izjave o jednostranom raskidu (dostupan na mrežnoj stranici HNB-a) ili slanjem pisane obavijesti u drugom obliku koja mora sadržavati:

- nedvosmislenu izjavu volje kojom kupac raskida ugovor
- količinu, naziv, datum narudžbe i datum isporuke kupljenoga kompleta novčanica i kovanog novca u odnosu na koji raskida ugovor
- ime i prezime, adresu, broj telefona te e-adresu ako ju kupac ima i
- broj računa (IBAN) na koji će HNB izvršiti povrat uplaćene cijene (u nastavku teksta: izjava o raskidu).

7.4. Kupac je dužan poslati HNB-u izjavu o raskidu poštom ili elektroničkom poštom na adresu navedenu u točki 4.1.a. odnosno 4.1.c. Općih uvjeta prije isteka roka od 14 dana od dana primitka kompleta novčanica i kovanog novca.

7.5. Nakon što HNB zaprimi izjavu o raskidu, obavijestit će kupca o primitku izjave o raskidu i o načinu na koji kupac može vratiti komplet novčanica i kovanog novca: predajom u HNB na adresu iz točke 4.1.a. Općih uvjeta ili slanjem preporučene pošiljke s naznakom „Povrat kompleta“ na adresu iz točke 4.1.a. Općih uvjeta. Kupac je dužan vratiti komplet novčanica i kovanog novca

bez odgode, a najkasnije u roku od sedam dana od dana primitka obavijesti o načinu povrata. Troškove povrata snosi kupac.

7.6. Kupac je odgovoran za svako umanjenje vrijednosti kompleta novčanica i kovanog novca koje je rezultat rukovanja tim kompletom, osim onog koje je bilo potrebno za utvrđivanje njegove prirode, obilježja i funkcionalnosti.

7.7. HNB će vratiti kupcu novac koji je primio na ime prodanoga kompleta novčanica i kovanog novca nakon što zaprimi vraćeni, neoštećeni komplet novčanica i kovanog novca. HNB će kupcu uplatiti iznos koji je primio na ime cijene na račun koji je kupac naveo u izjavi o jednostranom raskidu iz točke 7.3. Općih uvjeta. Ako kupac vrati oštećeni komplet novčanica i kovanog novca, a iz prirode i opsega oštećenja proizlazi da oštećenje nije nastalo zbog rukovanja koje je nužno za utvrđivanje prirode, obilježja i funkcionalnosti toga kompleta novčanica i kovanog novca, HNB će vratiti kupcu iznos koji je primio na ime prodanoga kompleta umanjen za iznos koji odgovara postotku oštećenja kompleta preračunatom u odnosu na cijenu kompleta. Ako kupac vrati uništeni komplet novčanica i kovanog novca, HNB neće vratiti kupcu novac koji je primio na ime toga prodanoga kompleta. O izvršenim kompenzacijama u skladu s ovom točkom HNB će prethodno obavijestiti kupca.

8. *PLATFORMA ZA ONLINE RJEŠAVANJA SPOROVA*

8.1. Za alternativno rješavanje sporova koji proizlaze iz ugovora na daljinu sklopljenih u povodu narudžbe poslane elektroničkom poštom kupac se može koristiti platformom za *online* rješavanje potrošačkih sporova, dostupnom na poveznici:
<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>.

9. *POSEBNE ODREDBE ZA ZAMJENU*

9.1. HNB zamjenjuje prigodni optjecajni kovani novac po nominalnoj vrijednosti s fizičkom ili pravnom osobom koja ga želi zamijeniti i zaprima prigodni kovani novac u zamjenu po njegovoj nominalnoj vrijednosti od fizičke ili pravne osobe koja mu ga ponudi u skladu s odredbama točke 9. Općih uvjeta.

9.2. U smislu točke 9. Općih uvjeta:

- prigodni optjecajni kovani novac jest optjecajni kovani novac koji je HNB izdao u svrhu obilježavanja povijesnih, političkih, znanstvenih, kulturnih, sportskih i drugih događaja koji

su povezani s Republikom Hrvatskom i svijetom (u nastavku teksta: prigodni optjecajni kovani novac)

- prigodni kovani novac jest kovani novac izrađen od zlata, srebra te od nekoga drugoga plemenitog metala ili drugoga odgovarajućeg metala koji je označen određenim apoenom, a primarno nije namijenjen za upotrebu u optjecaju (u nastavku teksta: prigodni kovani novac).

9.3. Prigodni optjecajni kovani novac zamjenjuje se po nominalnoj vrijednosti na prodajnom mjestu HNB-a ili se naručuje u zamjenu za nominalnu vrijednost putem jednog od sredstava daljinske komunikacije iz točke 4.1. Općih uvjeta. Ako odredbama točaka 9.3. i 9.4. Općih uvjeta nije drugačije određeno, na narudžbu prigodnoga optjecajnoga kovanog novca putem sredstava daljinske komunikacije na odgovarajući se način primjenjuju odredbe točaka 4.2. do 4.8. Općih uvjeta.

9.4. S obzirom na ograničene količine izdanja prigodnoga optjecajnoga kovanog novca, HNB pridržava pravo ograničiti broj prigodnoga optjecajnoga kovanog novca koji pojedina osoba može zamijeniti. Maksimalna količina prigodnoga optjecajnoga kovanog novca pojedinog izdanja koju pojedina osoba može zamijeniti naznačena je na prodajnom mjestu i na mrežnim stranicama HNB-a.

9.5. HNB kao isključivi izdavatelj kovanog novca u Republici Hrvatskoj zaprima prigodni kovani novac od osoba koje mu ga ponude na zamjenu po nominalnoj vrijednosti (apoenu) ponuđenoga prigodnoga kovanog novca. HNB će po primitku prigodnoga kovanog novca (na prodajnom mjestu ili poštom) pregledati prigodni kovani novac i u slučaju utvrđenoga većeg oštećenja pridržava pravo odbiti zamjenu prigodnoga kovanog novca. Prigodni kovani novac mora se predočiti cijeli te mora biti prepoznatljiv s lica i naličja.

9.6. U slučaju sumnje u autentičnost ponuđenoga prigodnoga kovanog novca HNB pridržava pravo zadržati prigodni kovani novac u svrhu utvrđenja autentičnosti provedbom tehničke analize i odbiti zamjenu prigodnoga kovanog novca čija autentičnost nije utvrđena. Ako tehničkom analizom HNB utvrdi da je riječ o krivotvorini, HNB će u skladu s propisima, a na temelju ovlasti za zaštitu kovanog novca koji glasi na kune i lipe od krivotvorenja propisane u članku 76. Zakona o Hrvatskoj narodnoj banci, zadržati ponuđeni prigodni kovani novac u svrhu poduzimanja daljnjih potrebnih radnji.

9.7. Ako osoba zamjenjuje prigodni kovani novac na prodajnom mjestu, HNB će isplatiti toj osobi iznos nominalne vrijednosti zamijenjenoga prigodnoga kovanog novca u gotovom novcu nakon što zaprimi prigodni kovani novac u posjed.

9.8. Ako osoba zamjenjuje prigodni kovani novac slanjem pošiljke poštom na adresu iz točke 4.1.a. Općih uvjeta, pri dostavi je dužna obavijestiti HNB o sljedećim podacima kako bi joj HNB mogao uplatiti iznos nominalne vrijednosti vraćenoga prigodnoga kovanog novca:

- ime i prezime
- adresu i
- broj računa (IBAN) na koji želi primiti uplatu.

Nakon zaprimanja prigodnoga kovanog novca, ako ne postoje uvjeti za odbijanje zamjene ili zadržavanje novca radi daljnje analize propisani u člancima 9.5. i 9.6. Općih uvjeta, HNB će bez odgode, ali najkasnije u roku od deset radnih dana po zaprimanju, uplatiti iznos nominalne vrijednosti prigodnoga kovanog novca na naznačeni broj računa.

9.9. U svrhu uklanjanja svake dvojbe, na ugovore sklopljene u skladu s odredbama točke 9. Općih uvjeta ne primjenjuju se odredbe točaka 5. do 8. Općih uvjeta.

10. OBRADA OSOBNIH PODATAKA

10.1. HNB će obrađivati osobne podatke koje prikupi u vezi s kupoprodajom numizmatičkog artikla ili zamjenom prigodnoga kovanog novca te prigodnoga optjecajnoga kovanog novca u svrhu ispunjenja prava i obveza iz tog ugovora (npr. u svrhu isporuke numizmatičkog artikla kupcu, ostvarenja prava kupca na jednostrani raskid ugovora na daljinu itd.).

10.2. Osobni podaci bit će dostupni samo onim zaposlenicima HNB-a kod kojih postoji potreba saznanja (tzv. *need to know*) osobnih podataka. HNB će osobne podatke nužne za isporuku kupljenoga numizmatičkog artikla ili naručenoga prigodnoga optjecajnoga kovanog novca otkriti davatelju poštanskih usluga te davatelju usluga osiguranja i špediterskih usluga, ako je primjenjivo, u onim slučajevima u kojima je odabran takav način isporuke.

10.3. HNB će osobne podatke prikupljene u vezi s izvršavanjem ugovora na koje se primjenjuju Opći uvjeti čuvati jedanaest godina od završetka poslovne godine na koju se odnose poslovne knjige u koje su isprave unesene (godine u kojoj je ugovor sklopljen) u skladu sa zakonom propisanim rokovima čuvanja knjigovodstvenih isprava, nakon čega će ih brisati, tj. uništiti. Više informacija o obradi osobnih podataka i pravima koje kupci imaju u vezi s obradom osobnih podataka dostupno je na poveznici <https://www.hnb.hr/zastita-osobnih-podataka>.

11. ZAVRŠNE ODREDBE

11.1. Na ugovor o kupoprodaji numizmatičkog artikla i ugovor o zamjeni prigodnoga kovanog novca te prigodnoga optjecajnoga kovanog novca sklopljen između HNB-a i kupca primjenjuju se Opći uvjeti koji su bili na snazi na dan sklapanja ugovora.

11.2. Izmjene i dopune Općih uvjeta bit će učinjene u pisanom obliku. HNB će objaviti izmjene i dopune Općih uvjeta na internim oglasnim pločama, na prodajnom mjestu i na mrežnoj stranici najkasnije osam dana prije nego što one stupe na snagu.

11.3. Opći uvjeti stupaju na snagu osmog dana od dana objave na internim oglasnim pločama Hrvatske narodne banke.