

# OPŠTI USLOVI IZDAVANJA I KORIŠĆENJA PREPAID KARTICA

---

## I OPŠTE ODREDBE I PODRUČJE PRIMENE

### Član 1.

Opštim uslovima izdavanja i korišćenja PrePaid kartica (u daljem tekstu: Opšti uslovi) utvrđuju se prava i obaveze Komercijalne banke AD Beograd (u daljem tekstu: Banka) i potrošača (u daljem tekstu: Korisnik) po osnovu izdavanja, prihvatanja i korišćenja PrePaid kartice (u daljem tekstu: Kartica) koju Korisnik upotrebljava za izvršavanje platnih transakcija, odgovornost, zaštitne i druge mere u vezi sa izvršavanjem transakcija Karticom, način ostvarivanja zaštite prava Korisnika, način i sredstva komunikacije, kao i uslovi za izmene i dopune odnosno prestanak ugovornog odnosa. Odredbe ovih Opštih uslova se odnose na izvršavanje transakcija korišćenjem Kartice, koje za predmet imaju domaće transakcije koje se izvršavaju u dinarima i međunarodne transakcije bez obzira na valutu plaćanja.

## II POJMOVI

### Član 2.

Pojedini pojmovi u smislu ovih Opštih uslova imaju sledeće značenje:

#### **Banka**

Komercijalna banka AD Beograd  
11000 Beograd, ul. Sv. Save br. 14  
PIB: SR 100001931  
Matični broj: 07737068  
Šifra delatnosti: 6419  
Broj računa: 908-20501-70

BIC (SWIFT): KOBBSRBG  
REUTERS dealing code KOMB  
Internet stranica Banke: [www.kombank.com](http://www.kombank.com)  
E-mail adresa za komunikaciju: [posta@kombank.com](mailto:posta@kombank.com)  
Telefon: +381 11/30 80 100  
Fax: +381 11/344 13 35 i 344 23 72

Spisak filijala i ekspozitura Banke sa adresama za komuniciranje nalazi se objavljen na Internet stranici Banke.

Banka je pružalac platnih usluga i posluje na osnovu dozvole za rad Narodne banke Srbije u skladu sa Rešenjem NBj O.br. 206 od 03.07.1991. godine. Nadzor nad poslovanjem Banke kao pružaocem platnih usluga vrši Narodna banka Srbije, Beograd, ul. Kralja Petra br. 12.

Banka je registrovana kod Agencije za privredne registre pod brojem 10156/2005.

**Kartica** - personalizovan instrument (sredstvo) bezgotovinskog plaćanja izdat/reizdat radi obnove ili zamene od strane Banke, koji omogućava Korisniku da podiže gotov novac i/ili vrši plaćanje robe i usluga; Visa Electron PrePaid kartica ima karakter elektronskog novca, dok Visa Electron PrePaid Gift kartica ima karakter platnog instrumenta male novčane vrednosti; Kod odredaba koje važe za pojedine vrste PrePaid kartica koristi se skraćeni naziv konkretne PrePaid kartice, dok kod odredaba koje važe za sve PrePaid kartice ili su specifičnosti pojedinih vrsta PrePaid kartica već navedene kroz neke druge odredbe, koristi se pojam Kartica.

**Elektronski novac** – elektronski deponovana novčana vrednost koja čini novčano potraživanje prema Banci kao izdavaocu tog novca - Kartice, a izdata je nakon prijema novčanih sredstava radi izvršenja platnih transakcija i prihvata je lice koje nije izdavalac tog novca;

**Imalac elektronskog novca** – označava fizičko ili pravno lice kome se izdaje ili je izdat elektronski novac, odnosno fizičko ili pravno lice koje se obratilo Banci radi izdavanja tog novca, kao i svako drugo fizičko ili pravno lice koje ima novčano potraživanje u vidu elektronskog novca;



## Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

**Kartica za plaćanja male novčane vrednosti (Visa Gift)** – kartica čija ukupna vrednost novčanih sredstava deponovanih na partiji kartice ni u jednom trenutku ne prelazi 15.000,00 RSD;

**Korisnik** – potrošač, fizičko lice kome Banka izdaje Karticu na osnovu njegovog, odnosno zahteva Vlasnika partije ili Kupca;

**Kupac kartice** – fizičko ili pravno lice koje podnosi zahtev za izdavanje/kupovinu Visa Electron PrePaid Gift kartice u cilju davanja iste na korišćenje nekom punoletnom fizičkom licu (Korisniku).

**Vlasnik partije** – punoletno fizičko lice na čiji se zahtev izdaje Visa Electron PrePaid kartica, njemu samom ili nekom drugom fizičkom licu;

**Zahtev** – zahtev koji podnosi potencijalni Korisnik/Vlasnik partije/Kupac u cilju izdavanja/kupovine Kartice;

**Uručnica** – potvrda o preuzimanju Kartice

**Ugovor** – Ugovor o izdavanju i korišćenju Kartice kojim su definisani detalji izdavanja i korišćenja Kartice za konkretnog Korisnika/Vlasnika partije;

**Personalizovani sigurnosni elementi Kartice** – ime i prezime Korisnika, broj Kartice, rok važnosti kartice, CVV2 broj (trocifreni broj na poleđini Kartice pored panela za potpis Korisnika), PIN;

**PIN (Personal Identification Number)** – lični identifikacioni broj koji se dodeljuje svakom Korisniku uz Karticu i služi za identifikaciju prilikom podizanja gotovine na bankomatima ili kupovine na POS terminalima ukoliko rade na principu unetog PIN-a; za Visa Electron PrePaid Gift kartice PIN služi isključivo za proveru raspoloživog iznosa stanja po partiji Kartice;

**Jedinstvena identifikaciona oznaka** – broj Kartice tj partije Kartice koji se definiše Ugovorom;

**Bankomat/ATM** – elektronski uređaj koji Korisniku omogućava podizanje gotovog novca 24 časa dnevno;

**POS terminal** – (Point of Sale Terminal) elektronski uređaj koji se instalira na prodajnom/prihvatnom mestu i služi za zaključivanje i procesiranje transakcija po Karticama.

**Korisnički račun/slip** - (Transaction Receipt) račun sa POS terminala na kome se nalaze svi relevantni podaci Kartice i transakcije, kao i potpis Korisnika, te služi kao dokaz da je transakcija zaključena (napomena: ukoliko je autentifikacija izvršena unošenjem PIN-a, Korisnički račun/slip ne sadrži potpis Korisnika);

**CNP transakcija** - transakcija kod koje se u cilju njenog zaključenja, prodajnom/prihvatnom mestu dostavljaju podaci o Kartici, a njeno fizičko prisustvo na prodajnom/prihvatnom mestu nije neophodno (MO/TO (Mail Order/Telephon Order), Internet plaćanja na nacionalnim i inostranim sajtovima, telefonska, kataloška prodaja i sl.).

**Prodajno/prihvatno mesto** - je primalac novčanih sredstava koja su predmet transakcije;

**Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja (banka prodajnog/prihvatnog mesta)** – banka preko koje prodajno/prihvatno mesto vrši procesiranje podataka o transakcijama nastalih Karticom

**Partija kartice** - namenski račun u dinarima (RSD) na kojem se vode sve Kartice i na kojoj se evidentiraju sve finansijske promene nastale korišćenjem Kartice;

**Platna usluga** - podrazumeva: uplatu gotovog novca na tekući račun, isplatu gotovog novca sa tekućeg računa i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa, usluge prenosa novčanih sredstava s tekućeg računa, odnosno na tekući račun (transferom odobrenja, direktnim zaduženjem, uključujući jednokratno direktno zaduženje, korišćenjem Kartice ili elektronskog bankarstva, usluge izvršavanja transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim korisniku platnih usluga), usluge izdavanja i/ili prihvatanja platnih instrumenata, usluge izvršavanja novčane doznake i izvršavanja platne transakcije za koju platilac daje saglasnost upotrebom telekomunikacionog, digitalnog ili informaciono-tehnološkog uređaja;

**Platni nalog** - označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije inicirane upotrebom Kartice; kod korišćenja Kartice Platnim nalogom se smatra prijem podataka od strane prihvatioca Kartice/kartičarskih asocijacija na obradu (finansijsko zaduženje/knjiženje);

**Terminski plan** – plan po kojem Banka obrađuje dospеле podatke o transakcijama Karticom u cilju finansijskog zaduženja partije Kartice i knjiženja istih, a koji ne može biti duži od jednog dana računajući od dana prijema Platnog naloga;

**Domaća transakcija** - označava transakciju zaključenu na teritoriji Republike Srbije u valuti RSD i koja na finansijsku obradu kod Banke stiže u istoj valuti;

**Međunarodna transakcija** - označava transakciju zaključenu van teritorije Republike Srbije u ino valuti i koja na finansijsku obradu kod Banke stiže u ino valuti;

**Datum transakcije** - datum kada je Korisnik dao saglasnost za očitavanje podataka Kartice u cilju zaključenja transakcije i Banka autorizovala tu transakciju;

**Dnevni limit podizanja gotovine** – limit kojim je utvrđen maksimalan iznos sredstava koji Korisnik, u toku jednog dana, može podići na bankomatu/šalteru banke korišćenjem Kartice;



## Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

**Autorizacija** – proces kojim Banka odobrava transakciju Korisnika Kartice i autentifikuje ga;

**Datum finansijskog zaduženja (knjiženja)** – datum prispeća podataka o transakciji kod Banke na obradu;

**Kurs** - kurs na osnovu kojeg se vrši računanje pri zameni valuta za transakcije nastale u inostranstvu, a koji Banka čini dostupnim Korisniku;

**Trajni nosač podataka** - svako sredstvo koje Korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja (CD, USB, hard disk računara na kome se može sačuvati e-mail, mobilni telefon i kartica na kojima se može sačuvati SMS poruka isl);

**SMS notifikacija/servis** – usluga kojom Banka obaveštava Korisnike o zahtevanoj autorizaciji po Kartici, odnosno svim promenama koje se odnose na korišćenje Kartice;

**Izvod** – izveštaj o promenama po namenskom računu koji sadrži promene/zaduženja po osnovu korišćenja Kartice;

**Obnova roka važenja/Reizdavanje Kartice** – izdavanje Kartice nakon isteka važnosti Kartice, na kojoj je naznačen novi rok važnosti;

**Blokiranje kartice** – oglašavanje Kartice za nevažeću.

**Aktivacioni kod** – poseban kod koji Korisnik dobija od Banke i koji služi isključivo da kreiranje lozinke (Secure Code) za internet plaćanja;

**Kartičarske asocijacije** – asocijacije koje definišu pravila/standarde/procedure poslovanja Karticama (Visa Inc).

### III OKVIRNI UGOVOR O IZDAVANJU I KORIŠĆENJU KARTICA

#### Predugovorna faza

##### Član 3.

U cilju informisanja i omogućavanja upoznavanja sa uslovima izdavanja i korišćenja Kartica, Banka pre zaključenja Okvirnog ugovora dostavlja Korisniku informacije koje su propisane kao obavezni elementi Okvirnog ugovora o izdavanju i korišćenju Kartice (u daljem tekstu: Okvirni ugovor). Navedene informacije Banka Korisniku pruža dostavljanjem ovih Opštih uslova i ostalih dokumenata koji su sastavni delovi Okvirnog ugovora.

Dostavljena dokumenta se smatraju predlogom za zaključenje Okvirnog ugovora koji Korisnik prihvata odmah ili u roku od 1 (jednog) dana.

Dokumenta se Korisniku dostavljaju putem e-maila ili lično u poslovnim prostorijama Banke.

#### Zaključivanje Okvirnog ugovora

##### Član 4.

Korisnik koji prihvati ponuđene uslove podnosi Zahtev za izdavanje i korišćenje Kartice. Okvirni ugovor se smatra zaključenim kada Banka i Korisnik potpišu Ugovor o izdavanju i korišćenju Kartice (u daljem tekstu: Ugovor).

Okvirni ugovor čine ovi Opšti uslovi, Odluke o tarifama naknada Banke koje se primenjuju u poslovanju sa platnim karticama (u daljem tekstu: Tarifa naknada), Terminski plan za prijem i izvršenje platnih transakcija potrošača (u daljem tekstu: Terminski plan) i Ugovor.

Okvirni ugovor za Visa Gift Banka sa Kupcem/Korisnikom ne zaključuje u pisanoj formi.

##### Član 5.

Okvirnim ugovorom uređuje se izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija.

Okvirni ugovor se zaključuje na period koji odgovara roku važnosti Kartice.

Okvirni ugovor između Banke i Korisnika rezidenta/Vlasnika partije rezidenta/Kupca rezidenta se zaključuje na srpskom jeziku, a između Banke i Korisnika nerezidenta/Vlasnika partije nerezidenta/Kupca nerezidenta se zaključuje na srpskom i engleskom jeziku, s tim da je u slučaju neslaganja važeći tekst na srpskom jeziku.



## Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

Potpisivanjem Ugovora, Korisnik/Vlasnik partije potvrđuje da je dobio jedan primerak Okvirnog ugovora. Kupovinom Visa Electron PrePaid Gift kartice, Kupac potvrđuje da je dobio jedan primerak Okvirnog ugovora.

Korisnik/Vlasnik partije ima pravo da zahteva da mu se, tokom trajanja ugovornog odnosa, dostave kopija Okvirnog ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, i to na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

### IV IZDAVANJE KARTICE

#### Član 6.

Banka pruža usluge izdavanja internacionalno važećih platnih instrumenata – PrePaid debitnih kartica, koje Korisnik upotrebljava za izvršavanje platnih transakcija pri čemu Korisnik raspolaže iznosom uplaćenih sredstava u valuti RSD po partiji Kartice.

Banka izdaje sledeće vrste Kartica:

- Visa Electron PrePaid (u daljem tekstu: Visa PrePaid)
- Visa Electron PrePaid Gift (u daljem tekstu: Visa Gift)

Kartica je vlasništvo Banke, glasi na ime Korisnika/Kupca i nije prenosiva. Visa Gift kartica je prenosiva, u smislu da Kupac određuje Korisnika (ako istu poklanja trećem licu).

Banka ne može Korisniku izdati Karticu koju on nije zahtevao, osim ukoliko je potrebno zameniti već izdatu Karticu. Izuzetak čine Visa Gift kartice kod kojih se Kartica izdaje na zahtev Kupca.

Ukoliko ispunjava neophodne uslove, potencijalnom Korisniku može biti izdato više PrePaid Kartica različitih vrsta (Visa PrePaid, Visa Gift).

U okviru jedne partije može biti izdato najviše 3 (tri) Visa PrePaid kartice.

U okviru jedne partije može biti izdata najviše 1 (jedna) Visa Gift kartica.

Da bi Kartica mogla da se koristi, na partiju Kartice neophodno je deponovati određeni iznos sredstava u valuti RSD.

Za Visa Gift karticu je:

- minimalan iznos deponovanih sredstava 2.000,00 RSD,
- maksimalan iznos deponovanih sredstava 15.000,00 RSD;

Na deponovana sredstva Banka ne može plaćati Korisniku/Vlasniku partije/Kupcu kamatu niti davati bilo koju drugu imovinsku korist u toku perioda dok su sredstva po istoj deponovana.

Visa Gift kartica nije dopunjiva. Koristi se do iznosa deponovanih sredstava po partiji kartice, nakon čega prestaje da važi.

Banka zadržava pravo izmene vrste i karakteristika Kartica u cilju njihovog unapređivanja.

#### Član 7.

Korisnik Kartice može biti punoletno fizičko lice koje podnese Zahtev za izdavanje Kartice (u daljem tekstu: Zahtev).

Korisnik Visa PrePaid kartice može biti i lice sa 14 i više godina starosti, ukoliko je u njegovo ime Zahtev podnelo punoletno fizičko lice. Punoletno lice koje podnosi Zahtev za izdavanje Visa PrePaid kartice može i ne mora biti Korisnik. Na ime ovog lica otvara se partija Visa PrePaid Kartice i isto se tretira kao Vlasnik partije.

Korisnik Visa Gift kartice može biti punoletno fizičko lice koje je Karticu dobilo od strane Kupca. Kupac Visa Gift kartice može biti punoletno fizičko lice, kao i pravno lice.



## Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

### Član 8.

Kartica se izdaje na osnovu popunjenog i potpisanog Zahteva.

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac u Zahtev unosi odgovarajuće lične podatke, uključujući podatke za komunikaciju i informisanje (email adresa, adresa stanovanja, broj fiksnog/mobilnog telefona).

Vlasnik partije u Zahtev za izdavanje Visa PrePaid kartice pored svojih ličnih podataka, unosi lične podatke Korisnika i podatke za komunikaciju sa Korisnikom.

Broj Zahteva za izdavanje Visa Gift kartica nije ograničen.

Ukoliko je Kupac Visa Gift kartice pravno lice, potpisan i overen Zahtev se podnosi na memorandumu pravnog lica, i neophodno je da sadrži sledeće podatke: broj Kartica, svrhu kupovine i iznose namenjene svakom pojedinačnom budućem Korisniku (ukoliko ih ima više).

Odnosi između Banke i pravnog lica kao Kupca regulišu se Protokolom o poslovnoj saradnji.

Prilikom podnošenja Zahteva, Korisnik/Vlasnik partije/Kupac je obavezan da Banci prezentuje lična identifikaciona dokumenta.

### Rok važnosti Kartice i obnova roka važnosti Kartice

#### Član 9.

Visa PrePaid se izdaje sa rokom važnosti do 3 (tri) godine.

Visa Gift se izdaje sa rokom važnosti do 2 (dve) godine.

Kartica važi do poslednjeg dana meseca u godini koja je navedena na Kartici.

Obnova Visa PrePaid kartice se tretira kao novo izdavanje kartice i vrši se na pisani Zahtev Korisnika/Vlasnika partije u mesecu isteka, ili nakon isteka postojeće Kartice, pod uslovom da je istu koristio u skladu sa Okvirnim ugovorom.

Visa Gift kartica se ne reizdaje.

### Zamena u slučaju oštećenja Kartice, promene matičnih podataka ili zaboravljanja PIN

#### Član 10.

U slučaju oštećenja Kartice, promene matičnih podataka ili zaboravljanja PIN, Korisnik/Vlasnik partije/Kupac je u obavezi da se obrati Banci radi zamene. Usluga zamene Kartice u slučaju oštećenja, promene matičnih podataka ili zaboravljanja PIN, naplaćuje se od Korisnika/Vlasnika partije/Kupca u skladu sa Tarifom naknada.

Prilikom obraćanja Banci radi zamene Kartice, usled oštećenja, promene matičnih podataka ili zaboravljanja PIN, Korisnik/Vlasnik partije/Kupac potpisuje Zahtev za zamenu Kartice, uz koji je obavezan da preda Karticu koju treba zameniti.

## V KORIŠĆENJE KARTICE

### Član 11.

Visa PrePaid kartica se može koristiti u zemlji i inostranstvu na mestima na kojima je istaknut znak Visa Electron za:

- bezgotovinska plaćanja robe i usluga na prodajnim mestima;
- bezgotovinska plaćanja robe i usluga preko CNP (Card Not Present) transakcija;
- podizanje gotovine u mreži bankomata;
- podizanje gotovine i plaćanje u korist trećih lica na šalterima banaka i pošta.

Visa Gift kartica se može koristiti u zemlji i inostranstvu na mestima na kojima je istaknut znak Visa Electron za:

- bezgotovinska plaćanja robe i usluga na prodajnim mestima.



## **Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica**

Korisnik Kartice istu može koristiti do iznosa raspoloživih sredstava deponovanih po partiji Kartice. U momentu iniciranja transakcije Korisnik mora imati pokriće za iznos transakcije i iznos eventualnih naknada po partiji Kartice.

Korisnik Kartice dužan je da Karticu koristi u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora.

Vlasnik partije Visa PrePaid kartice/Kupac Visa Gift kartice snosi odgovornost za korišćenje Kartice i dužan je da upozna Korisnika sa sadržajem Okvirnog ugovora, kako bi Visa PrePaid/Visa Gift kartica bila korišćena u skladu sa odredbama istog.

### **Korišćenje Kartice za plaćanja na POS terminalima**

#### **Član 12.**

Kartica se može koristiti na POS terminalima prodajnih mesta u cilju plaćanja robe/usluga. Korisnik je dužan da, na zahtev prodajnog mesta, pokaže identifikacionu ispravu.

Obaveza prodajnog mesta je da izda jedan primerak Korisničkog računa/slipa, koji je Korisnik obavezan da zadrži za svoju evidenciju i potrebe eventualne reklamacije.

### **Korišćenje Kartice za CNP transakcije**

#### **Član 13.**

Visa PrePaid kartica se može koristiti za CNP (Card Not Present) transakcije, kod kojih se u cilju njihovog zaključenja, prodajnom/prihvatnom mestu dostavljaju podaci o Kartici, a njeno fizičko prisustvo na prodajnom/prihvatnom mestu nije neophodno (MO/TO (Mail Order/Telephon Order), internet plaćanja na nacionalnim i inostranim sajtovima, telefonska, katalogska prodaja i sl.);

Korisnik mora imati u vidu da korišćenje Visa PrePaid kartice za plaćanje CNP transakcija nosi rizik od zloupotrebe koji postoji pri prenošenju podataka o Visa PrePaid kartici i ličnih podataka kroz javnu mrežu. Korisniku se preporučuje da pre namere da Visa PrePaid karticu koristi za ovaj vid plaćanja, od Banke pribavi dodatne informacije o mogućoj zaštiti.

Banka u skladu sa preporukama kartičarskih asocijacija može onemogućiti korišćenje Visa PrePaid kartice za plaćanje robe i usluga na prihvatnim mestima na internetu, a u cilju zaštite Korisnika kartice od zloupotrebe.

### **Korišćenje Kartice za podizanje gotovog novca**

#### **Član 14.**

Korisnik može koristiti Visa PrePaid karticu za podizanje gotovine:

- na bankomatima, i
- podizanje gotovine i plaćanje u korist trećih lica na šalterima banaka i pošta;

Podizanje gotovine Visa PrePaid karticom moguće je u slučaju raspoloživog iznosa zahtevane transakcije po partiji Visa PrePaid kartice, a u okviru propisanih dnevnih limita podizanja gotovine koji su definisani Ugovorom.

Za gotovinske isplate Korisnik plaća naknadu, u skladu sa Tarifom naknada.

### **Isplata gotovine sa partije Kartice na šalteru Banke**

#### **Član 15.**

Isplata gotovine sa partije Visa PrePaid kartice na šalteru Banke se tretira kao otkup elektronskog novca.





## Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

Imalac elektronskog novca (Korisnik/Vlasnik partije) može zahtevati celokupni ili delimični otkup elektronskog novca, ako se taj otkup zahteva pre prestanka važenja Ugovora zaključenog sa Bankom.

Ako Korisnik zahteva otkup elektronskog novca na dan prestanka važenja Ugovora ili u roku od godinu dana nakon prestanka važenja Ugovora, Banka je dužna da izvrši isplatu ili prenos celokupnog iznosa novčanih sredstava.

Pri otkupu elektronskog novca, Banka može od imaooca elektronskog novca naplatiti naknadu samo u sledećim slučajevima:

- ako je zahtevao otkup pre prestanka važenja Ugovora,
- blokade Kartice zbog gubitka/krađe, kada ne želi izdavanje nove Visa PrePaid kartice;
- ako je raskinuo Ugovor pre ugovorenog dana prestanka važenja istog,
- ako je zahtevao otkup nakon isteka godinu dana od dana prestanka važenja Ugovora.

Banka može naplatiti naknadu u slučajevima iz prethodnog stava samo ako je ta naknada utvrđena Ugovorom i ako je imalac elektronskog novca o njoj bio informisan u primerenom roku pre zaključenja Ugovora.

Ukoliko je rok važnosti Visa Gift kartice istekao i/ili ukoliko je u roku važnosti potrošeno minimum 90% vrednosti inicijalno uplaćenih sredstava na namenski račun, Kupac Visa Gift kartice, osoba koju on pisano ovlasti ili Korisnik Visa Gift kartice imaju pravo na gotovinsku isplatu preostalih sredstava po partiji kartice, čiji iznos ne može biti veći od 1.500,00 RSD.

## VI IZVRŠAVANJE PLATNIH TRANSAKCIJA

### Saglasnost za izvršenje platne transakcije

#### Član 16.

Osnovni uslov za izvršenje platne transakcije je saglasnost Korisnika.

Banka će izvršiti platnu transakciju iniciranu upotrebom Kartice ukoliko je Korisnik dao saglasnost pre njenog izvršenja. U odsustvu saglasnosti za izvršenje platne transakcije smatraće se da ista nije odobrena i neće biti izvršena.

U zavisnosti od načina/mesta korišćenja Kartice (POS, bankomat, šalter, CNP i sl.), saglasnost se daje unosom personalizovanih sigurnosnih elemenata Kartice od strane Korisnika, a koji su predviđeni za konkretnu vrstu transakcije.

#### Član 17.

Smatra se da je Korisnik dao saglasnost za izvršenje transakcije:

- stavljanjem Kartice na raspolaganje prodajnom/prihvatnom mestu radi očitavanja relevantnih podataka u cilju obezbeđenja autorizacije, uz potpis na Korisničkom računu/slipu,
- unosom PIN-a na POS terminalu/bankomatu,
- stavljanjem na raspolaganje/unosom minimuma relevantnih personalizovanih sigurnosnih elemenata Kartice na prodajnom/prihvatnom mestu (CNP transakcije/Manual Key Entry transakcije: unosi podatke sa Kartice i identifikuje se CVV2 brojem koji je odštampan na poleđini Kartice, unosi lozinku (Secure Code) ukoliko je prihvatno mesto uključeno i sertifikovano za taj vid transakcija),
- na pojedinim prodajnim/prihvatnim mestima na kojima se zbog brzine izvršavanja transakcija ili tehnoloških preduslova, do iznosa transakcija propisanih od kartičarskih asocijacija (Visa Inc), transakcije sprovode bez potpisa na Korisničkom računu/slipu i/ili unosa PIN-a (plaćanje putarina i sl.) Korisnik Kartice daje saglasnost za izvršenje takvih transakcija samim činom korišćenja Kartice, odnosno stavljanjem Kartice na raspolaganje za očitavanje.

Za transakcije za čije je izvršenje saglasnost data na neki od napred navedenih načina, smatra se da su odobrene od strane Korisnika.



## Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

Potpisani Korisnički račun/slip, odnosno elektronski podaci o transakciji potvrđeni unosom nekog od sigurnosnih elemenata Kartice (PIN, CVV2, lozinka (Secure Code) i sl.), predstavljaju potvrdu date saglasnosti od strane Korisnika. Korisnik Kartice obavezan je da jedan primerak Korisničkog računa/slipa kao potvrdu o datoj saglasnosti zadrži za sebe i isti u slučaju reklamacije predoči Banci.

### Prijem i rok za izvršenje platnog naloga

#### Član 18.

Vreme prijema platnog naloga u Banci izdatog upotrebom Kartice je momenat prijema platnog naloga od strane pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, odnosno momenat prijema podataka o platnoj transakciji na obradu, a koje je Banci dostavio pružalac platnih usluga primaoca plaćanja (prihvatioca Kartice).

Korišćenje Kartice na POS terminalu/bankomatu/CNP prodajnom mestu i autorizacija transakcije ne predstavljaju vreme prijema platnog naloga u Banci.

#### Član 19.

Proces bezgotovinskog plaćanja podsredstvom Kartice funkcioniše tako što u momentu iniciranja transakcije Banka samo daje potvrdu/autorizaciju da je Kartica validna i da Korisnik po partiji Kartice ima raspoloživ iznos sredstava za konkretnu transakciju. Ukoliko su svi uslovi ispunjeni i potvrda/autorizacija data, Banka za iznos inicirane transakcije vrši rezervaciju sredstava po partiji Kartice.

Rok za izvršenje platnog naloga počinje da teče kada Banka primi platni nalog izdat upotrebom Kartice od strane pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja (prihvatioca Kartice).

Nakon prijema podataka o platnim transakcijama na obradu, Banka vrši zaduženje partije Kartice i oslobađa rezervisana sredstva.

Platna transakcija inicirana Karticom se realizuje istog, a najkasnije narednog dana u zavisnosti od momenta prijema platnog naloga od strane pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja (prihvatioca Kartice).

### Odbijanje transakcije

#### Član 20.

Banka ne može odbiti izvršenje transakcije kada su ispunjeni svi uslovi utvrđeni ovim Opštim uslovima, osim ako je drugačije utvrđeno nekim drugim propisima.

Banka će odbiti izvršenje transakcije ako nisu ispunjeni svi uslovi za njeno izvršenje, odnosno u slučajevima:

- ukoliko upotreba Kartice ne odgovara njenoj nameni,
- ako Korisnik nema raspoloživi iznos sredstava po partiji Kartice za zahtevani iznos autorizacije,
- ako je pogrešno unet neki od relevantnih personalizovanih sigurnosnih elemenata Kartice od strane Korisnika,
- kada postoje zakonske prepreke za izvršenje transakcije za plaćanje,
- u slučaju da je Kartica iz bilo kog razloga trajno ili privremeno blokirana.

U slučaju odbijanja transakcije izdate upotrebom Kartice iz nekog od navedenih razloga, smatraće se da ista nije ni primljena i neće biti finansijski obrađena, odnosno partija Kartice neće biti zadužena.

Banka nije dužna da obavesti Korisnika Visa Gift kartice o odbijanju izvršenja platnog naloga izdatog upotrebom iste. Na zahtev Korisnika, Banka može dostaviti obaveštenje o razlozima odbijanja i u pisanoj formi.





## Opoziv platnog naloga

### Član 21.

Korisnik ne može opozvati transakciju nakon davanja saglasnosti za izvršenje transakcije primaocu plaćanja, osim izuzetno, u slučaju dogovora sa Bankom i uz obaveznu saglasnost primaoca plaćanja tj. prodajnog/prihvatnog mesta.

Korisnik ne može opozvati saglasnost i finansijsko zaduženje po osnovu date saglasnosti i realizovanog platnog naloga, nakon što je platni nalog primljen i obrađen od strane Banke, izuzev u posebnim slučajevima kada je zaduženje neopravdano.

## VII IZMIRIVANJE OBAVEZA

### Član 22.

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac se obavezuje da sve obaveze nastale po Kartici izmiruje deponovanjem sredstava po partiji Kartice, odnosno na teret partije Kartice.

Pod obavezama podrazumevaju se sve nastale transakcije zaključene Karticom/ama i naknade nastale korišćenjem iste/ih.

### Član 23.

U slučaju postojanja dospelih neizmirenih potraživanja Banke po osnovu korišćenja Kartice, uključujući i sve naknade, Korisnik/Vlasnik partije/Kupac je saglasan da Banka svoje dospelo potraživanje može naplatiti iz sredstava na ostalim računima Korisnika/Vlasnika partije/Kupca koji se vode kod Banke, ako njihovo izvršenje nije izuzeto zakonom, sudskom odlukom ili odlukom drugog nadležnog organa, i ovlašćuje Banku za davanje naloga za plaćanje sa nevedenih računa u korist onog računa/partije kod Banke na kojem je evidentirano dugovanje Korisnika. U slučaju da na računima Korisnika/Vlasnika partije/Kupca nema dovoljno sredstava u valuti plaćanja, Korisnik/Vlasnik partije/Kupac je saglasan da Banka može izvršiti konverziju iz ostalih valuta na njegovim deviznim računima koristeći prodajni kurs Banke na datum izvršenja prenosa. Banka će o izvršenom izmirivanju potraživanja obavestiti Korisnika/Vlasnika partije/Kupca putem pisanim putem.

## VIII ZAŠTITNE MERE

### Obaveze Korisnika/Vlasnika partije/Kupca i Banke u vezi sa izdavanjem i korišćenjem Kartice

### Član 24.

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac je dužan:

- da koristi Karticu u skladu sa Okvirnim ugovorom;
- da u Zahtev unese tačne i verodostojne podatke, da Banku blagovremeno obavesti o svakoj promeni podataka navedenih u istom, kao i da Banci na njen zahtev pruži dodatne informacije od značaja za Ugovor;
- da prilikom preuzimanja Kartice proveri njenu ispravnost i tačnost podataka na Kartici, potpiše Karticu i obrazac Uručnice; Vlasnik partije i Kupac Kartice nisu u obavezi da potpišu Karticu, osim u slučaju da su oni istovremeno i Korisnici kartice;
- da prilikom dobijanja Kartice i PIN-a izvrši proveru ispravnosti podataka i o eventualnim nedostacima bez odlaganja obavesti Banku;
- da odmah po prijemu Kartice preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata Kartice, odnosno da dodeljeni PIN i podatke Kartice drži u tajnosti kako bi zaštitio Karticu od zloupotreba; posebno je važno da se PIN ne zapisuje na Kartici ili bilo kom drugom dokumentu koji se drži uz Karticu; Korisnik snosi sve finansijske posledice u slučaju zloupotrebe nepotpisane Kartice, otkrivanja PIN-a neovlašćenoj osobi, ili ustupanja Kartice na korišćenje trećim licima;



## Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

- da uredno izmiruje sve obaveze proistekle korišćenjem Kartice, a u rokovima predviđenim Okvirnim ugovorom;
- da Karticu ne koristi za nezakonite svrhe, uključujući kupovinu robe ili plaćanje usluga koji su zakonom zabranjeni;
- da odmah po prijemu Izvoda, a najkasnije u roku od 45 (četrdesetpet) dana, u pisanom obliku obavesti Banku u slučaju da ima primedbe u vezi zaključenih transakcija, odnosno podnese reklamaciju.

Banka je dužna da obezbedi:

- dostupnost Kartice i personalizovanih sigurnosnih elemenata isključivo Korisniku/Vlasniku partije/Kupcu na čiji zahtev je Kartica izdata, dostavljanjem istih njegovoj matičnoj ekspozituri ili na drugi način dogovoren sa Korisnikom/Vlasnikom partije/Kupcem, i snosi rizik dostavljanja;
- Korisniku raspoloživost sredstava do iznosa deponovanih sredstava po partiji Kartice, a u toku roka važenja Kartice;
- mogućnost da Korisnik u svakom trenutku može na odgovarajući način da obavesti Banku o gubitku, krađi ili zloupotrebi Kartice i sprečavanje svakog daljeg korišćenja Kartice nakon dobijanja tog obaveštenja;
- dostavljanje besplatnog Izvoda po partiji Kartice na zahtev Vlasnika partije, izuzimajući Visa Gift karticu;
- ponovno omogućavanje Korisniku korišćenja Kartice koja je bila blokirana, kada prestanu da postoje razlozi za njenu blokadu;
- proveru stanja raspoloživih novčanih sredstava na Partiji kartice.

### Član 25.

U cilju prevencije zloupotrebe Banka Korisniku omogućava uslugu obaveštavanja o autorizaciji Kartice putem SMS servisa. Servis omogućava Korisniku prijem SMS obaveštenja o svakom zahtevu za autorizaciju po Kartici, što značajno umanjuje mogućnost neovlašćenog korišćenja Kartice i eventualnu štetu. Usluga SMS obaveštenja se od Korisnika ne naplaćuje (bez naknade). Preuzimanjem Kartice Korisnik potpisuje i Okvirni ugovor usluge SMS notifikacije. Banka neće aktivirati uslugu SMS notifikacije isključivo na izričit i pisani zahtev Korisnika Kartice, u kom slučaju se smatra da je Korisnik upoznat sa rizikom nekorišćenja iste. Uslugu SMS obaveštenja Banka ne pruža Korisnicima Visa Gift.

### Član 26.

Za internet plaćanja Banka omogućava prijavljivanje za Verified by VISA uslugu. Verified by VISA usluga nudi se samo kod internet prodavnica koje podržavaju ovaj program. Kupovina se obavlja identično kao i kod ostalih internet trgovaca pri čemu se, u ovom slučaju, vrši provera identiteta Korisnika Kartice putem unošenja lozinke. Prilikom registracije za uslugu od Korisnika se zahteva da unese Aktivacioni kod koji je dobio od Banke. Nakon unosa Aktivacionog koda, Korisnik sledi uputstva i kreira svoju lozinku (Secure Code), koju koristi za sva buduća internet plaćanja. U slučaju da Korisnik zaboravi svoju lozinku (ili Aktivacioni kod) ili je ista zbog tri uzastopna pogrešna unosa blokirana, neophodno je da se obrati Banci.

## Gubitak, krađa ili zloupotreba Kartice

### Član 27.

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac je dužan da odmah nakon saznanja o gubitku, krađi ili zloupotrebi Kartice o tome obavesti Banku, što može učiniti u bilo kojoj ekspozituri Banke u toku radnog vremena ili od 0 do 24h pozivanjem Kontakt centra Banke ili Centra za autorizaciju, uz zahtev za blokadom dalje upotrebe Kartice. Prilikom prijavljivanja ovih događaja Banci, ne navodi se PIN. U slučaju telefonske prijave, Korisnik/Vlasnik partije/Kupac ili lice koje on ovlasti, dužan je da u roku od 7 (sedam) dana dostavi Banci u pisanoj formi na propisanom obrascu, potvrdu prijave gubitka/krađe/zloupotrebe Kartice. U slučaju krađe Kartice, Korisnik/Vlasnik partije/Kupac je obavezan da krađu prijavi i policiji.



## Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

Po prijemu pisane prijave o gubitku/krađi/zloupotrebi Kartice, Banka Korisniku na zahtev može izdati novu Karticu. Ukradena Kartica, osim fizičke krađe Kartice, podrazumeva i mogućnost krađe i zloupotrebe podataka sa Kartice. Zahtev za izdavanje nove Visa PrePaid kartice podnosi Vlasnik partije.

O gubitku/krađi Banka obaveštava i mrežu primalaca kartica čime je oglašava za nevažeću. Troškove blokade (prijave/oglašavanja Kartice za nevažeću) snosi Korisnik/Vlasnik partije/Kupac.

Prilikom prijave gubitna, krađe ili zloupotrebe Visa Gift kartice, Korisnik mora znati ceo broj Visa Gift kartice i lične podatke Kupca. U suprotnom blokadu Visa Gift kartice nije moguće izvršiti. U slučaju da je po Partiji blokirane kartice preostao određeni iznos sredstava Kupac/Korisnik može zahtevati isplatu istih ukoliko su ispunjeni uslovi iz člana 15. ovih Opštih uslova, odnosno, ukoliko uslovi nisu ispunjeni Banka će Korisniku obezbediti novu Visa Gift karticu na koju će biti prenet preostali iznos sredstava sa blokirane Visa Gift kartice.

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac koji pronađe Karticu posle prijave gubitka/krađe ne sme je koristiti, već je obavezan da je poništenu (presečenu vertikalno, preko piste za magnetni zapis/čipa) vrati Banci. U protivnom, Korisnik/Vlasnik partije/Kupac snosi svu zakonsku odgovornost i finansijske obaveze prema Banci za neovlašćeno korišćenje Kartice.

Po prijemu pisane prijave o gubitku ili krađi Kartice, Korisniku se na zahtev, može izdati nova Kartica. Zahtev za izdavanje nove Visa PrePaid kartice podnosi Vlasnik partije.

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac snosi odgovornost za gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih transakcija usled gubitka, krađe ili zloupotrebe Kartice u skladu sa odredbama ovih Opštih uslova u okviru glave IX Odgovornost Banke i Korisnika u vezi sa izvršenjem transakcija i povraćaja iznosa transakcije.

### Član 28.

U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja Kartice, odnosno podataka sa Kartice, Korisnik/Vlasnik partije/Kupac je dužan da, odmah posle tog saznanja, a najkasnije u roku od 13 meseci od datuma zaduženja odgovarajućeg računa, prijavi Banci transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem Kartice, odnosno podataka sa Kartice.

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoje obaveze koje proizilaze iz Okvirnog ugovora, obavezu da bez odlaganja obavesti Banku o gubitku, krađi i zloupotrebi i obavezu da na adekvatan način čuva PIN i podatke o Kartici.

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja Kartice, odnosno podataka sa Kartice, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao sa namerom prevare.

### Član 29.

Banka je dužna da, na zahtev Korisnika/Vlasnika partije, dostavi dokaz o tome da ju je Korisnik/Vlasnik partije obavestio o gubitku, krađi ili zloupotrebi Kartice, u skladu sa članom 27. i članom 28. ovih Opštih uslova. Krajnji rok za podnošenje navedenog zahteva je 18 (osamnaest) meseci od dana obaveštavanja Banke od strane Korisnika/Vlasnika partije/Kupca.

## Ograničenje korišćenja Kartice

### Član 30.

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac je saglasan da Banka može onemogućiti korišćenje Kartice (blokada Kartice), ako Korisnik Kartice postupa suprotno odredbama Okvirnog ugovora, ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost Kartice, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju Kartice ili njegovom korišćenju radi prevare ili ako



## Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

postoji povećanje rizika da Korisnik/Vlasnik partije/Kupac neće biti u mogućnosti da ispuni svoju obavezu plaćanja kada je u pitanju korišćenje Kartice.

Banka je dužna da obavesti Korisnika/Vlasnika partije/Kupca o nameri blokade Kartice i o razlozima te blokade. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade Kartice, Banka će to učiniti odmah nakon blokade ili kada to bude bilo moguće, osim ako je davanje takvog obaveštenja propisima zabranjeno ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi Kartice, Banka dostavlja na nači utvrđen Ugovorom.

Autorizacija za transakcije čiji iznos prevazilazi iznos raspoloživog stanja po partiji Kartice, neće biti odobrena. Autorizacija za transakcije podizanja gotovine na bankomatima i šalterima drugih banaka neće biti odobrena, ukoliko je raspoloživi iznos po partiji Kartice manji od zbira zahtevanog iznosa transakcije i iznosa naknade za konkretnu transakciju.

### Član 31.

Kartica se automatski blokira prilikom trećeg uzastopnog unosa pogrešnog PIN-a, nezavisno od toga da li je zaključenje transakcije pokušano na prodajnom mestu ili bankomatu, u kom slučaju se Korisnik obraća Banci. Ukoliko je treći uzastopni neispravan unos PIN-a nastao na bankomatu, bankomat će zadržati Karticu.

Domaće i međunarodne transakcije u valuti različitoj od valute RSD, koje na datum izvršenja nije moguće izvršiti zbog prekoračenja raspoloživog iznosa deponovanih sredstava po partiji Kartice, Banka neće autorizovati.

Visa Gift karticom nije moguće zaključenje CNP transakcija, niti transakcija podizanja gotovine. Podizanje gotovine Visa Gift karticom moguće je isključivo na šalteru Banke ukoliko su ispunjeni uslovi opisani u članu 15. ovih Opštih uslova.

### Član 32.

Kartica se ne sme koristiti na način i u svrhe koji nisu u skladu sa propisima i za nezakonite svrhe.

Kartica se ne sme ostavljati kao zalog ili sredstvo obezbeđenja ili se ustupati trećem licu.

Nepotpisana Kartica i Kartica čiji je rok važnosti istekao ne sme se i ne može biti korišćena.

### Član 33.

U slučaju neizmirivanja obaveza (naknada i troškova), Banka će onemogućiti dalje korišćenje Kartice. Nakon izmirenja svih obaveza Banka će omogućiti dalje korišćenje Kartice.

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac snosi sve finansijske posledice koje nastanu korišćenjem Kartice suprotno navedenim odredbama, a u skladu sa zakonom i Ugovorom.

## **IX ODGOVORNOST BANKE I KORISNIKA/VLASNIKA PARTIJE/KUPCA U VEZI SA IZVRŠENJEM TRANSAKCIJA I POVRAĆAJ IZNOSA TRANSAKCIJE**

### **Odgovornost Banke za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu transakciju**

### Član 34.

Transakcija za koju ne postoji saglasnost Korisnika data u skladu sa ovim Opštim uslovima, smatra se neodobrenom transakcijom. Transakcija koja nije izvršena u skladu sa platnim nalogom Korisnika (partija Korisnika/Vlasnika partije/Kupca je zadužena za veći ili manji iznos, greškom je više puta izvršen platni nalog, sredstva su preneti nekom drugom primaocu) smatra se nepravilno izvršenom platnom transakcijom.



**Član 35.**

U slučaju izvršenja neodobrene transakcije, odnosno odgovornosti za neizvršenu ili nepravilno izvršenu transakciju, Banka je dužna da, odmah po saznanju partiju Korisnika/Vlasnika partije/Kupca vrati u stanje u kojem bi bila da neodobrena ili nepravilno izvršena transakcija nije izvršena odnosno da pravilno izvrši transakciju ukoliko to Korisnik/Vlasnik partije/Kupac zahteva odnosno i bez zahteva Korisnika/Vlasnika partije/Kupca.

Vraćanje partije Korisnika/Vlasnika partije/Kupca u stanje u kom bi bila da nije došlo do izvršenja neodobrene transakcije odnosno nepravilnog izvršenja transakcije uključuje i povraćaj iznosa svih naplaćenih naknada.

**Član 36.**

Banka odgovara Korisniku koji je inicirao plaćanje za blagovremeno i pravilno izvršenje transakcije do pružaoca platnih usluga prodajnog/prihvatnog mesta.

Banka odgovara za neizvršenu ili nepravilno izvršenu transakciju i ako je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju transakcije između banaka.

**Odgovornost Korisnika za neodobrenu platnu transakciju**

**Član 37.**

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih transakcija do iznosa 15.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja izgubljene ili ukradene Kartice ili Kartice koja je bila zloupotrebljena, jer Korisnik nije uspeo da zaštiti njene personalizovane sigurnosne elemente.

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac snosi celokupan iznos gubitka ukoliko se utvrdi da su neodobrene transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Korisnika/Vlasnika partije/Kupca ili zbog propuštanja preduzimanja zaštitnih mera utvrđenih ovim Opštim uslovima usled njegove namere ili krajnje nepažnje (davanje Kartice drugom licu na korišćenje, neadekvatno čuvanje PIN, propuštanje obaveze obaveštavanja Banke o gubitku/krađi/zloupotrebi Kartice).

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac ne snosi gubitke za neodobrene transakcije ako mu nije obezbeđeno da u svakom trenutku obavesti Banku o izgubljenju, ukradenoj ili zloupotrebnoj Kartici, kao ni gubitke nastale nakon prijave Banci izgubljene, ukradene ili zloupotrebne Kartice, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika/Vlasnika partije/Kupca.

**Povraćaj iznosa neodobrene ili nepravilno izvršene transakcije**

**Član 38.**

Uslov za povraćaj iznosa neodobrene ili nepravilno izvršene platne transakcije ili pravilno izvršenje transakcije je obaveštenje odnosno zahtev Korisnika/Vlasnika partije/Kupca (u daljem tekstu: Reklamacija).

Za potrebe Reklamacije Korisnik je dužan da čuva i prezentuje kopije korisničkog računa/slipa. Reklamacija se dostavlja Banci u pisanoj formi, na adresu Banke ili putem e-mail adrese navedene u ovim Opštim uslovima.

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac podnosi Reklamaciju Banci odmah po saznanju za neizvršenu transakciju, a najkasnije u roku od 13 meseci od datuma zaduženja računa za iznos neodobrene ili nepravilno izvršene transakcije.

Po proteku roka iz prethodnog stava, Korisnik/Vlasnik partije/Kupac gubi pravo da zahteva povraćaj sredstava ili pravilno izvršenje platne transakcije, osim ukoliko mu Banka nije pružila obavezne informacije o platnoj transakciji pre i nakon njenog izvršenja, u kom slučaju navedeno pravo može ostvariti i nakon proteka roka od 13 meseci.

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac ima pravo da zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene transakcije ukoliko je Banka odgovorna za izvršenje neodobrene transakcije, kao i za štetu nastalu neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem transakcije za koju je odgovorna Banka.



## Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

Reklamacije koje se odnose na eventualne manjkavosti u kvalitetu i kvantitetu robe i usluga plaćenih Karticom, Korisnik/Vlasnik partije/Kupac podnosi isključivo prodajnom mestu na kome je transakcija nastala.

### Povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene transakcije

#### Član 39.

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac može zahtevati povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene transakcije ukoliko obezbedi dokaz da je dao saglasnost bez utvrđenog tačnog iznosa platne transakcije ili da je iznos transakcije viši od iznosa koji bi Korisnik/Vlasnik partije/Kupac razumno mogao očekivati uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih transakcija, uslove utvrđene Okvirnim ugovorom i okolnosti konkretnog slučaja.

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac ne može zahtevati povraćaj iznosa transakcije koji je viši od razumno očekivanog u slučaju da je zamena valute po ugovorenom kursu posledica značajno većeg iznosa transakcije.

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac mora podneti Zahtev za povraćaj najkasnije u roku od 56 (pedesetšest) dana od datuma zaduženja računa, u pisanom obliku.

Banka je dužna da Korisniku/Vlasniku partije/Kupcu izvrši povraćaj celokupnog iznosa transakcije ili da ga obavesti o razlozima odbijanja zahteva u roku od 10 (deset) radnih dana od dana prijema zahteva.

Ako Banka odbije zahtev za povraćaj sredstava na osnovu odobrene i pravilno izvršene transakcije dužna je da u obaveštenju o razlozima za to odbijanje Korisnika/Vlasnika partije/Kupca obavesti i o postupku ostvarivanja zaštite prava i interesa Korisnika, uključujući i vansudsko rešavanje spornog odnosa, kao i o postupcima koji se mogu pokrenuti zbog povrede odredaba Zakona o platnim uslugama i o organu nadležnom za vođenje tih postupaka.

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac nema pravo na povraćaj iznosa gore opisanih transakcija ako je od strane Banke ili prodajnog mesta, najmanje 28 dana pre dana dospeća, na ugovoreni način informisan o budućoj transakciji.

### Obaveza utvrđivanja toka novčanih sredstava u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije

#### Član 39a.

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Banka je dužna da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu Korisnika/Vlasnika partije/Kupca platnih usluga odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i Korisniku/Vlasniku partije/Kupcu bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

## X ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI

#### Član 40.

Isključena je odgovornost Banke za neuredno obavljanje transakcija Karticom, neizvršenje ili nepravovremeno izvršenje transakcija, kao i za neispunjavanje drugih ugovorenih obaveza Banke u slučajevima nastupa smetnji u obavljanju platnih usluga. Smetnje u obavljanju transakcija su svi oni događaji, pojave, radnje ili akti koji otežavaju ili onemogućuju obavljanje platnih usluga, a prouzrokovani su delovanjem više sile, slučaja, rata, pobune, nemira, terorističkih akata, prirodnih i ekoloških katastrofa, epidemija, štrajkova, prestanka isporuke el. struje i prekida telekomunikacionih veza, kao i svih drugih sličnih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

Smetnje u obavljanju poslova pružanja platnih usluga su i nefunkcionisanje ili nepravilno funkcionisanje platnih sistema.

Banka ne odgovara za izvršenje neodobrene platne transakcije u elektronskom novcu, ako ne može da blokira Karticu, odnosno partiju Kartice na kojoj se vodi elektronski novac, a ukupna vrednost tog elektronskog novca ni u jednom trenutku ne može preći 15.000,00 RSD.





## XI INFORMISANJE KORISNIKA O TRANSAKCIJI

### Član 41.

Ako se kartica upotrebljava anonimno, Banka nije dužna da Korisniku, pre i nakon izvršenja platne transakcije inicirane upotrebom iste, pruža informacije o platnim transakcijama izvršenim upotrebom ove platne kartice.

Banka informiše Korisnika/Vlasnika partije/Kupca o izvršenim platnim transakcijama, dostavljanjem Izvoda isključivo na njegov Zahtev.

Izvod sadrži informacije o dospelim obavezama, pojedinačnim platnim transakcijama, i to o referentnoj oznaci ili drugim podacima koji Korisniku omogućavaju identifikaciju pojedinačne platne transakcije i o primacuu plaćanja, o iznosu platne transakcije u valuti u kojoj je zadužen račun, o vrstama i iznosima naknada, o datumu prijema platnog naloga.

Korisnik/Vlasnik partije je dužan da pažljivo pregleda Izvod i bez odlaganja obavesti Banku ukoliko je utvrdio bilo kakve nepravilnosti, uključujući neizvršene, nepravilno izvršene i neodobrene platne transakcije.

Proveru raspoloživog iznosa sredstava po Partiji Kartice Korisnik može izvršiti proverom na bankomatu ili u ekspoziturama Banke.

## XII NAKNADE I TROŠKOVI

### Član 42.

Banka naplaćuje naknade za korišćenje Kartice u skladu sa Tarifom naknada.

Naknade u vezi sa korišćenjem Kartice su fiksne, a dinamika naplate se definiše Okvirnim ugovorom.

Obaveze po osnovu naknada nastalih korišćenjem Kartice, Korisnik/Vlasnik partije/Kupac izmiruje prilikom preuzimanja platnog instrumenta i obezbeđenjem pokrića na partiji Kartice, a prema uslovima i u roku definisanim Okvirnim ugovorom.

## XIII KURS

### Član 43.

Kurs koji se primenjuje pri konverziji iznosa transakcija nastalih u inostranstvu je prodajni kurs Banke za devize za valutu EUR na dan finansijske obrade transakcije (knjiženja) i zaduženja partije Kartice.

Obračunska valuta u odnosu na druge inostrane valute u kojima transakcija može biti zaključena jeste EUR. Kurs zamene druge ino valute u valutu EUR ne definiše Banka.

Korisnik je upoznat i prihvata mogućnost promene kursa od momenta nastanka transakcije do momenta finansijske obrade transakcije i zaduženja partije Kartice.

## XIV NAČIN I SREDSTVA KOMUNIKACIJE

### Član 44.

Komunikacija u toku trajanja ugovornog odnosa odvija se na srpskom jeziku. U slučaju da Korisnik/Vlasnik partije/Kupac iz opravdanih razloga zahteva da se komunikacija u toku trajanja ugovornog odnosa ne odvija na srpskom jeziku, ista će se odvijati na engleskom jeziku.

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac u Zahtev unosi odgovarajuće podatke za komunikaciju i informisanje (e-mail adresa, adresa stanovanja, broj fiksnog/mobilnog telefona). Banka ima pravo da proveri podatke iz Zahteva, kao i pravo da traži eventualne dopune. Korisnik/Vlasnik partije/Kupac je u obavezi da Banku pisanim putem obavesti o promeni bilo kojeg od podataka navedenih u Zahtevu. U protivnom će se sve poslate informacije i obaveštenja smatrati dostavljenim.



## Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

Razmena informacija i obaveštenja između Banke i Korisnika/Vlasnika partije/Kupca može se obavljati usmeno ili pisanim putem, u papirnoj ili elektronskoj formi.

Način i sredstvo komunikacije zavise od vrste obaveštenja i ugovorenog načina/sredstva komunikacije (e-mail, SMS servis, elektronsko bankarstvo, telefon).

Banka ima pravo da u cilju omogućavanja korišćenja određenog proizvoda/servisa zahteva od Korisnika adekvatnu tehničku opremljenost (npr. posedovanje mobilnog telefona i/ili e-mail adrese i sl.).

Banka će o svim promotivnim aktivnostima Korisnika/Vlasnika partije obavestavati putem SMS notifikacije ili telefonskim putem ili putem e-mail.

### XV ČUVANJE TAJNOSTI PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

#### Član 45.

Na postupanje Banke sa podacima do kojih dođe u toku pružanja platnih usluga, kao i na prikupljanje i obradu podataka o ličnosti primenjuju se propisi koji uređuju zaštitu poslovne, odnosno bankarske tajne i zaštitu podataka o ličnosti, kao i Opšti uslovi poslovanja Komercijalne banke AD Beograd.

### XVI PRAVO NA PRIGOVOR I PRITUŽBU

#### Član 46.

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac ima pravo na prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, Okvirnog ugovora, dobrih poslovnih običaja.

Prigovor se podnosi u pisanoj formi u roku od 3 godine od dana kada je učinjena povreda prava ili interesa. Po isteku ovog roka, Banka nije u obavezi da isti razmatra, ali ga može razmotriti i/ili prihvatiti ukoliko smatra da je osnovan.

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac može podneti prigovor lično u poslovnim prostorijama Banke, poštom, elektronskom poštom na adrese: [kontakt.centar@kombank.com](mailto:kontakt.centar@kombank.com) ili [posta@kombank.com](mailto:posta@kombank.com), kao i na Internet stranici Banke u delu - Kontakt centar.

Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos Korisnika/Vlasnika partije/Kupca sa Bankom na koji se taj prigovor odnosi (npr. broj partije, kartice i sl.), kao i razloge podnošenja prigovora.

Banka je dužna da razmotri prigovor i dostavi pisani odgovor Korisniku/Vlasniku partije/Kupcu, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ukoliko Banka ne može da dostavi odgovor u tom roku, iz objektivnih razloga koji ne zavise od njene volje, taj rok se može produžiti za najviše 15 dana. O navedenim razlozima i krajnjem roku za davanje odgovora Korisnik/Vlasnik partije/Kupac će biti obavešten pisanim putem u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac koji nije zadovoljan dobijenim odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, ima pravo da, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podnese pritužbu u pisanoj formi, u roku od 6 meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za njegovo dostavljanje.

Uz pritužbu Narodnoj banci Srbije potrebno je dostaviti prigovor upućen Banci, odgovor Banke (ukoliko je dostavljen) i dokumentaciju na osnovu koje se mogu oceniti navodi iz pritužbe.

Pored prava na prigovor i pritužbu, Korisnik/Vlasnik partije/Kupac ima pravo i na pokretanje postupka posredovanja u cilju vansudskog rešavanja spornog odnosa. Postupak posredovanja može se pokrenuti po prijemu odgovora Banke na prigovor, odnosno isteka roka za dostavljanje istog, ali i u toku odnosno nakon postupka po pritužbi pred Narodnom bankom Srbije.

Na zaštitu Korisnika shodno se primenjuju odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.



## XVII IZMENE I DOPUNE OKVIRNOG UGOVORA

### Član 47.

Ako Banka namerava da izmeni ili dopuni odredbe Okvirnog ugovora, dostaviće Korisniku/Vlasniku partije/Kupcu predlog tih izmena i dopuna (u daljem tekstu: Predlog) najkasnije 2 (dva) meseca pre predloženog dana početka njihove primene. Predlog se Korisniku/Vlasniku partije/Kupcu dostavlja u skladu sa ugovorenim načinom dostave i isti se dostavlja u pisanoj formi, osim kod Visa Gift kartice.

Ukoliko Korisnik/Vlasnik partije/Kupac pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna navedenih u Predlogu ne obavesti Banku u pisanoj formi da se sa tim Predlogom nije saglasio, smatraće se da je prihvatio Predlog i na ugovorni odnos će se primenjivati predložene izmene i dopune i bez davanja izričite saglasnosti Korisnika/Vlasnika partije/Kupca.

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac koji nije saglasan sa predlogom izmena i/ili dopuna Okvirnog ugovora, ima pravo da bez naknade raskine Okvirni ugovor. Korisnik Vlasnik partije/Kupac je dužan da o otkazu pisanim putem obavesti Banku pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna, kao i da izmiri sve obaveze prema Banci na dan otkaza.

## XVIII PRESTANAK UGOVORNOG ODNOSA

### Član 48.

Ugovorni odnos između Korisnika/Vlasnika partije/Kupca i Banke prestaje u slučaju:

- otkaza Ugovora,
- smrti Korisnika,
- potrošnjom deponovanih sredstava po partiji Visa Gift kartice ili isteka roka važnosti Visa Gift kartice;
- donošenja odluke nadležnog organa, na osnovu zakona i drugih propisa,
- utvrđivanja ništavosti Okvirnog ugovora.

### Otkaz od strane Korisnika

### Član 49.

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac ima pravo da u bilo kom trenutku, bez naknade, jednostrano raskine Okvirni ugovor i zahteva gašenje Kartice/a, sa otkaznim rokom od mesec dana.

Otkazni rok počinje da teče od datuma prijema zahteva za otkaz od strane Banke.

Okvirni ugovor se raskida i Kartica se gasi na osnovu zahteva za otkazom. Zahtev se podnosi u pisanoj formi i mora biti potpisan od strane Korisnika/Vlasnika partije/Kupca.

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac ima pravo da zahteva raskid Okvirnog ugovora i bez otkaznog roka ukoliko Banka ne izvršava obaveze utvrđene Okvirnim ugovorom.

### Član 50.

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac koji odustane od Okvirnog ugovora dužan je da odmah vrati Banci Karticu.

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac koji odustane od Okvirnog ugovora dužan je da odmah, a najkasnije u roku od mesec dana od dana slanja obaveštenja, izmiri sve obaveze nastale korišćenjem Kartice, zajedno sa ugovorenim naknadama do dana isplate.

Korisnik/Vlasnik partije/Kupac se obavezuje, da na prvi poziv Banke, izmiri obaveze po osnovu naknadno pristiglih transakcija, zaključenih pre otkaza Kartice i likvidacije partije po Kartici, kao i sve naknade vezane za te transakcije.

Otkazom korišćenja Kartice i ukoliko su sve obaveze po osnovu Okvirnog ugovora Korisnika/Vlasnika partije/Kupca prema Banci izmirene, Okvirni ugovor sa Bankom smatra se raskinutim.

Istekom otkaznog roka Okvirni ugovor se raskida i Banka onemogućava korišćenje Kartice.



## Otkaz od strane Banke

### Član 51.

Banka ima pravo da bez obrazloženja jednostrano raskine Okvirni ugovor, otkáže korišćenje Kartice i oglasi je nevažećom, proglasi sve obaveze dospelim i zahteva naplatu istih, sa otkaznim rokom od 2 (dva) meseca, ukoliko se Korisnik/Vlasnik partije/Kupac ne pridržava Okvirnog ugovora i u drugim slučajevima utvrđenim zakonom ili drugim propisom.

Otkazni rok počinje da teče danom slanja pisanog obaveštenja o raskidu preporučenom pošiljkom na poslednje poznatu prijavljenu adresu Korisnika/Vlasnika partije/Kupca, odnosno dostavljanjem obaveštenja putem e-maila ukoliko je ugovoren takav način komunikacije.

Banka ne snosi pravnu ni materijalnu odgovornost za štetu koja može nastati za Korisnika/Vlasnika partije/Kupca zbog toga što nije primio obaveštenje ili dopis od strane Banke koji je upućen na poslednju adresu o kojoj je Korisnik/Vlasnik partije/Kupac obavestio Banku.

### Član 52.

Otkazom Okvirnog ugovora od strane Banke raskidaju se svi Ugovori koji su sastavni delovi Okvirnog ugovora.

Na obaveze Korisnika u slučaju otkaza Okvirnog ugovora od strane Banke primenjuju se odredbe člana 50. i člana 53. ovih Opštih uslova.

### Član 53.

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor i bez ostavljanja otkaznog roka ako Korisnik/Vlasnik partije/Kupac:

- postupa suprotno odredbama zakona i drugih propisa,
- ne izvrši obavezu dostavljanja promena relevantnih podataka,
- na zahtev Banke ne dostavi podatke i dokumentaciju neophodnu za vršenje radnji i mera poznavanja i praćenja Korisnika u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma ili je prilikom podnošenja Zahteva Banci dostavio pogrešne ili neistinite podatke od značaja za pravilno i zakonito pružanje usluge.

U slučajevima navedenim u ovom članu, Okvirni ugovor prestaje danom slanja obaveštenja o otkazu preporučenim pismom na poslednje poznatu prijavljenu adresu Korisnika/Vlasnika partije/Kupca, odnosno dostavljanjem obaveštenja na drugom trajnom nosaču podataka ukoliko je tako ugovoreno.

### Član 54.

U slučaju raskida Ugovora sve obaveze Korisnika/Vlasnika partije/Kupca smatraju se dospelim.

### Član 55.

Okvirni ugovor se smatra raskinutim ukoliko je raskinut Ugovor, a ostaje na snazi do raskida poslednjeg važećeg Ugovora koji je sastavni deo Okvirnog ugovora ukoliko Korisnik/Vlasnik partije/Kupac ima više Kartica.

Banka će ukinuti korišćenje Kartice od onog dana kada saglasno prethodnim odredbama prestane Okvirni ugovor, odnosno u roku koji odredi sud ili drugi nadležni državni organ.

U slučajevima navedenim u ovom članu, Okvirni ugovor prestaje danom slanja obaveštenja o otkazu preporučenim pismom na poslednje poznatu prijavljenu adresu Korisnika/Vlasnika partije/Kupca, odnosno dostavljanjem obaveštenja na drugom trajnom nosaču podataka ukoliko je tako ugovoreno.

Likvidacija partije Kartice se može izvršiti po izmirenju svih obaveza Korisnika/Vlasnika partije/Kupca nastalih na osnovu korišćenja Kartice i vraćanja Kartice Banci.



## Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

Ukoliko Korisnik/Vlasnik partije/Kupac nije izmirio obaveze do dana gašenja Kartice/partije Kartice, Banka će svoje pravo na naknadu štete ostvariti u postupku pred sudom.

Nadležnost suda se utvrđuje Ugovorom.

U slučaju raskida Ugovora Korisnik/Vlasnik partije/Kupac je dužan da plati naknadu samo za korišćenje Kartice do dana raskida odnosno da izmiri sve svoje obaveze prema Banci nastale do dana isteka otkaznog roka. U slučaju prestanka korišćenja Kartice, Korisnik/Vlasnik partije/Kupac nema pravo na povraćaj naknade za korišćenje Kartice plaćene za obračunski period pre otkaza Ugovora, odnosno prestanka korišćenja Kartice.

### **Prestanak Okvirnog ugovora**

#### Član 56.

Istekom otkaznog roka Okvirni ugovor se raskida i Banka gasi Karticu i partiju Kartice.

Okvirni ugovor se ne smatra raskinutim sve do raskida poslednjeg ugovora, ukoliko Korisnik/Vlasnik partije/Kupac ima više zaključenih ugovora a koji su sastavni deo Okvirnog ugovora.

#### Član 57.

Okvirni ugovor prestaje u slučaju utvrđivanja ništavosti istog. Korisnik/Vlasnik partije/Kupac ima pravo da zahteva utvrđivanje ništavosti odredaba Okvirnog ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama koje su mu pružene pre zaključenja Okvirnog ugovora, odnosno odredbe koje sadrže informacije koje mu nisu prethodno dostavljene.

#### Član 58.

Okvirni ugovor prestaje nezavisno od volje Korisnika/Vlasnika partije/Kupca u slučaju smrti Korisnika/Vlasnika partije/Kupca odnosno na osnovu zakona i drugih propisa.

### **XIX ZAVRŠNE ODREDBE**

#### Član 59.

Ovi Opšti uslovi se primenjuju od 15. novembra 2016. godine i isti predstavljaju sastavni deo ponude odnosno deo zaključenih Okvirnih ugovora o izdavanju i korišćenju Kartica koji se zaključuju od dana početka njihove primene.

#### Član 60.

Ovi Opšti uslovi se primenjuju i na već uspostavljene ugovorne odnose po osnovu izdavanja i korišćenja Kartica, na osnovu važećih ugovora zaključenih sa Bankom pre početka primene ovih Opštih uslova.

Na ugovorne odnose iz prethodnog stava, zajedno sa ovom Opštim uslovima primenjuju se i važeća Tarifa naknada i Terminski plan.

#### Član 61.

Na izmene i dopune Opštih uslova primenjuju se odredbe o izmenama i dopunama Okvirnog ugovora iz člana 47. ovih Opštih uslova.

Na sve što nije uređeno ovim Opštim uslovima i na Okvirne ugovore primenjuju se odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o deviznom poslovanju, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, kao i odredbe drugih zakona i propisa Republike Srbije.



## Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

U slučaju donošenja novih propisa, kao i izmena i/ili dopuna zakonskih i podzakonskih akata koji se primenjuju na pružanje platnih usluga, isti će se neposredno primenjivati na ugovorena prava i obaveze Banke i Korisnika do donošenja odgovarajućih izmena i dopuna ovih Opštih uslova.

### Član 62.

Opšti uslovi pružanja platnih usluga su deo Opštih uslova poslovanja Komercijalne banke AD Beograd, a korisnici platnih usluga dobijaju odgovarajući izvod iz istih u zavisnosti od vrste korisnika i platne usluge za koju se korisnik opredelio.

Opšte uslove poslovanja Komercijalne banke AD Beograd, Banka čini dostupnim Korisniku u pisanom obliku u svim ekspoziturama Banke i na Internet stranici Banke: <http://www.kombank.com>.

