

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 NLB Komercijalne banke AD Beograd (u daljem tekstu: Banka) i potrošača/ pravnog lica/preduzetnika po osnovu izdavanja, prihvatanja i korišćenja PrePaid kartice (u daljem tekstu: Kartica) koju korisnik Kartice upotrebljava za izvršavanje platnih transakcija, odgovornost, zaštitne i druge mere u vezi sa izvršavanjem transakcija Karticom, način ostvarivanja zaštite prava korisnika Kartica, 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

NLB Komercijalna banka AD Beograd
11070 Beograd (Novi Beograd), Bulevar Mihajla
Pupina 165v
PIB: SR 100001931
Matični broj: 07737068
Šifra delatnosti: 6419
Broj računa: 908-20501-70

BIC (SWIFT): KOBBSBG
REUTERS dealing code KOMB
Internet stranica Banke: www.nlbkb.rs
E-mail adresa za komunikaciju:
kontakt.centar@nlbkb.rs
Telefon: +381 11/20 18 600
Fax: +381 11/34 410 335

Spisak regiona 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.

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 PrePaid kartica ima karakter **platnog instrumenta**, dok Visa 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.

Kartica za plaćanja male novčane vrednosti (Visa PrePaid 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;

Nosilac je pravno lice ili preduzetnik, rezident ili nerezident, koji koristi ili je koristio Karticu ili se Banci obratio radi korišćenja usluge izdavanja Kartice;

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

Zastupnik Nosioca je zakonski zastupnik Nosioca ili lice ovlašćeno za zastupanje Nosioca koje je kao takvo upisano u registar kod nadležnog organa;

Kupac Visa PrePaid Gift kartice – fizičko ili pravno lice koje podnosi zahtev za izdavanje/kupovinu Visa 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 PrePaid kartica, njemu samom ili nekom drugom fizičkom licu;

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

Potvrda o preuzimanju Kartice– dokument kojim klijent potvrđuje preuzimanje kartice.

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

Potpisivanje podrazumeva svojeručno potpisivanje na papiru ili odgovarajućem uređaju (npr. tablet) uz istovremeno fizičko prisustvo obe strane ili upotrebom sredstva komunikacije na daljinu uz korišćenje kvalifikovanog elektronskog potpisa ili korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje identiteta Korisnika (autentifikacija) ili drugim sredstvom za utvrđivanje identiteta;

Ugovor na daljinu označava ugovor u vezi s kojim se pružanje informacija i preduzimanje drugih aktivnosti u predugovornoj fazi, odnosno zaključenje ugovora vrše isključivo upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu;

Sredstvo komunikacije na daljinu označava svako sredstvo koje se može koristiti za neposredno oglašavanje, dostavljanje informacija u predugovornoj fazi, davanje i i/ili prihvatanje ponude, pregovaranje i zaključivanje ugovora bez istovremenog fizičkog prisustva Banke i Nosioca/Korisnika/Vlasnika partije/Kupca;

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) – predstavlja lični identifikacioni broj, kojim se Korisnik identifikuje prilikom korišćenja kartice na bankomatu i POS terminalu, koji je kao takav strogo poverljiv i poznat isključivo Korisniku za Visa 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;

Beskontaktni čitač – uređaj za beskontaktno plaćanje na kome se nalazi simbol: ;

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;

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

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 dospele 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 limiti potrošnje – maksimalni broj i iznos kupovina i podizanja gotovine, kojim je osnovna i dodatna kartica limitirana na dnevnom (od 00:00 - 24:00) nivou

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

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

Poslovni dan je dan, odnosno deo dana u kojem Banka posluje tako da omogući izvršavanje platnih transakcija, a u skladu sa Terminskim planom;

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

NOTIFIKACIJE predstavljaju obaveštenja u vezi sa izvršenim platnim transakcijama ili druga obaveštenja bitna za Korisnika. Mogu se dostavljati u okviru aplikacije za mobilno bankarstvo - tzv. "push" notifikacije ili putem SMS poruke;

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;

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

Jednokratni kod – vremenski ograničen kod sigurnosnih servisa kartičarskih organizacija, koji se Korisniku dostavlja putem SMS poruke u cilju zaključenja transakcije na Internetu;

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 Nosiocu/Korisniku informacije koje su propisane kao obavezni elementi Okvirnog ugovora o izdavanju i korišćenju Kartice (u daljem tekstu: Okvirni ugovor). Navedene informacije Banka Nosiocu/Korisniku/Kupcu/Vlasniku Partije 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 Nosiocu/Korisniku dostavljaju putem e-maila ili lično u poslovnim prostorijama Banke.

Informisanje Nosioca/Korisnika o platnim uslugama u slučaju ugovaranja na daljinu obavlja se u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

Zaključivanje Okvirnog ugovora

Član 4.

Nosilac/Korisnik/Kupac/Vlasnik Partije koji prihvati ponuđene uslove podnosi Zahtev za izdavanje kartice na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka (u daljem tekstu: Zahtev). U slučaju podnošenja Zahteva za Visa PrePaid karticu elektronskim putem, identifikacija Korisnika/Kupca/Vlasnika Partije se vrši u skladu sa ugovorom o korišćenju usluga elektronskog i mobilnog bankarstva potrošača.

Okvirni ugovor se smatra zaključenim kada Banka i Nosilac/Korisnik/Kupac/Vlasnik Partije potpišu Ugovor o izdavanju i korišćenju Kartice (u daljem tekstu: Ugovor).

Banka može uskratiti izdavanje i/ili korišćenje Kartice Korisniku/Kupcu/Vlasniku Partije, u slučaju da nije u mogućnosti da izvrši svoje obaveze utvrđene propisima i internim aktima kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno radi postupanja po listama sankcija prema licima, zemljama i aktivnostima, u skladu sa lokalnom i/ili međunarodnom regulativom, i/ili politikom NLB Grupe, odnosno ukoliko Korisnik postupa suprotno zakonima i drugim propisima

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

Banka i klijent, u zavisnosti od tehničkih uslova, potpisivanje ugovorne i druge dokumentacije u vezi sa poslovnim odnosom klijenta i Banke, mogu da izvrše posredstvom:

- Svojeručnog potpisa na papiru, odnosno sa strane Banke kreiranim pečatom i potpisom lica ovlašćenih za potpisivanje Banke koji ima dokaznu snagu i pravno dejstvo svojeručnog potpisa i originalnog pečata
- Kvalifikovanog elektronskog potpisa, verifikovanog od strane Sertifikacionog tela ovlašćenog od strane nadležnog Ministarstva,
- Svojeručnog elektronskog potpisa na tabletu ili sl.uređaju, čije je prikupljanje i čuvanje propisano domaćim i međunarodnim bezbednosnim standardima kao i internim aktima Banke,

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

- Davanja saglasnosti za zaključenje ugovora korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (autentifikacija) ili korišćenjem šema elektronske identifikacije visokog nivoa pouzdanosti, u skladu sa zakonom kojim se uređuju elektronski dokument, elektronska identifikacija i usluge od poverenja u elektronskom poslovanju i propisom Narodne banke Srbije kojim se uređuju minimalni standardi upravljanja informacionim sistemom finansijske institucije, kod ugovaranja na daljinu u vrednosti do 600.000 dinara
- I drugim načinom potpisivanja u skladu sa važećim propisima

(u daljem tekstu potpisivanje).

Potpisivanjem Ugovora Nosilac/Korisnik/Kupac/Vlasnik Partije potvrđuje da je dobio jedan primerak Okvirnog ugovora, kao i da mu je u predugovornoj fazi dostavljen nacrt istog.

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

Član 5.

Okvirnim ugovorom uređuje se izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija korišćenjem Kartice, prava i obaveze ugovornih strana po osnovu izdavanja i korišćenja Kartice. Okvirni ugovor sadrži sve obavezne elemente odnosno informacije propisane zakonom kojim se uređuju platne usluge i zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

Okvirni ugovor se zaključuje na period koji odgovara roku važnosti Kartice, a koji se utvrđuje ugovorom.

Okvirni ugovor između Banke i Nosioca rezidenta/Korisnika rezidenta/Vlasnika partije rezidenta/Kupca rezidenta se zaključuje na srpskom jeziku, a između Banke i Nosioca nerezidenta/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.

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

Nosilac/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 Nosilac/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 PrePaid (u daljem tekstu: Visa PrePaid)
- Visa Business PrePaid kartice (u daljem tekstu: Visa Business PrePaid)
- Visa PrePaid Gift (u daljem tekstu: Visa Gift)

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

Banka ne može Nosiocu/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 Business PrePaid/ Visa Gift).

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

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

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid 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 Nosiocu/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 može biti punoletno fizičko lice koje podnese Zahtev za izdavanje Kartice.

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.

Visa Business PrePaid kartica je namenjena pravnim licima/preduzetnicima.

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.

Član 8.

Kartica se izdaje na osnovu popunjenog i potpisanog Zahteva za izdavanje Visa PrePaid/Visa Business PrePaid kartice.

Klijenti koji su korisnici elektronskih servisa, kroz digitalnu poslovnicu mogu podneti Zahtev za Visa PrePaid karticu online.

U slučaju podnošenja zahteva preko digitalne ekspoziture, Vlasnik partije potvrđuje da je upoznat da mu može biti izdata samo jedna Kartica na njegovo ime bez mogućnosti određivanja drugih Korisnika i da je saglasan da se odredbe Okvirnog ugovora/Opštih uslova koje regulišu maksimalan broj izdatih Kartica po partiji Kartice ne primenjuju. Zahtev podnet elektronskim putem važi bez potpisa Vlasnika partije.

Zastupnik Nosioca/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.

Zastupnik Nosioca se obavezuje da Banku blagovremeno obavesti o svakoj promeni podataka, kao i da Banci na njen zahtev pruži dodatne informacije odnosno dokumentaciju od značaja za donošenje odluke o izdavanju Kartice.

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.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

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

Banka Korisniku koji se odlučio za dostavljanje PrePaid kartice na kućnu adresu, karticu dostavlja na adresu koju je naznačio na Zahtevu za izdavanje kartice, bez potrebe za potpisivanjem Potvrde o uručenju. Korisnik koji se odlučio za dostavu kartice na kućnu adresu, po dobijanju kartice, u obavezi je da inicira dostavu PIN koda na broj svog mobilnog telefona. Detaljne korake za formiranje PIN koda Banka dostavlja Korisniku u okviru priloženog pisma uz karticu. Korisnik je saglasan da snosi trošak slanja SMS poruka u skladu sa važećim Tarifnikom Banke.

Korisnik karticu aktivira prvom transakcijom na bankomatu (izuzev transakcije promene PIN koda) ili prilikom plaćanja roba i usluga na POS terminalu korišćenjem PIN koda.

Korisnik koji se odlučio za preuzimanje kartice u filijali Banke, PIN takođe preuzima u filijali Banke.

Rok važnosti Kartice i obnova roka važnosti Kartice

Član 9.

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

Korisnik koji se odlučio za dostavu reizdate kartice na kućnu adresu, po dobijanju kartice, u obavezi je da inicira dostavljanje PIN koda na broj svog mobilnog telefona. Detaljne korake za formiranje PIN koda Banka dostavlja Korisniku u okviru priloženog pisma uz karticu. Korisnik je saglasan da snosi trošak slanja SMS poruka u skladu sa važećim Tarifnikom Banke.

Korisnik koji se odlučio za preuzimanje kartice u filijali Banke, PIN takođe preuzima u filijali Banke.

Korisnik karticu aktivira prvom transakcijom na bankomatu (izuzev transakcije promene PIN koda) ili prilikom plaćanja roba i usluga na POS terminalu korišćenjem PIN koda.

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

- bezgotovinska plaćanja roba i usluga na prodajnim mestima;
- bezgotovinska plaćanja roba 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.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

Visa PrePaid/Visa Business PrePaid karticu je moguće koristiti za:

- ✓ za kontaktne transakcije,
- ✓ za beskontaktno transakcije,

ukoliko na sebi poseduju znak za beskontaktno plaćanje 

Kontaktne transakcije su one transakcije koje se zaključuju tako što se Kartica fizički očitava na POS terminalu (neophodan je fizički kontakt Kartice i POS terminala).

Prilikom plaćanja robe/usluga Karticom, kod kontaktnih transakcija, Korisnik potpisuje Korisnički slip/račun ili unosi svoj PIN, zavisno od opremljenosti prodajnog mesta.

Beskontaktno transakcije su one transakcije koje se zaključuju bez fizičkog kontakta Kartice i POS terminala.

Prilikom plaćanja robe/usluga Karticom, kod beskontaktnih transakcija, Korisnik prinosi Karticu do čitača za beskontaktno plaćanja, odnosno prinosi Karticu do čitača za beskontaktno plaćanja i unosi svoj PIN, zavisno od iznosa transakcije.

Svi čitači za beskontaktno plaćanja na sebi imaju sledeći simbol: 

Beskontaktno transakcije se mogu vršiti samo na prodajnim mestima koja su opremljena POS terminalima koji poseduju čitače za beskontaktno plaćanja.

Iznos transakcije za beskontaktno plaćanja bez unosa PIN definiše kartičarska organizacija Visa. O visini iznosa beskontaktnih transakcija bez unosa PIN Korisnici mogu da se informišu na web sajtu Banke www.nlbkb.rs → Stanovništvo → Platne kartice → Debitne

Dnevni limit podizanja gotovine na bankomatima:

- u zemlji i inostranstvu iznosi 100.000,00 RSD za Visa PrePaid debitnu karticu

Dnevni limit potrošnje na POS terminalu i putem Interneta:

- u zemlji i inostranstvu iznosi 300.000,00 RSD za Visa PrePaid debitnu karticu

Dnevni limit potrošnje na POS terminalu

- u zemlji i inostranstvu iznosi 15.000,00 RSD za Visa Gift debitnu karticu

Korisnik može pisanim putem zahtevati izmenu dnevnog limita za kupovinu/internet i podizanje gotovine, podnošenjem Zahteva za promenu limita.

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

- bezgotovinska plaćanja robe i usluga na prodajnim mestima.

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. Takođe, korisnik može da inicira transakciju za koju je Tarifnikom Banke predviđena pripadajuća naknada. U tom slučaju Korisnik će biti zadužen za iznos transakcije uvećan za iznos pripadajuće naknade..

Korisnik Kartice dužan je da Karticu koristi u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora. Nosilac/Vlasnik partije Visa PrePaid kartice/Kupac PrePaid 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.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

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/Visa Business 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, kataloška prodaja i sl.).

Korisnik mora imati u vidu da korišćenje Visa PrePaid/Visa Business 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/Visa Business 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/Visa Business 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/Visa Business PrePaid karticom moguće je u slučaju raspoloživog iznosa zahtevane transakcije po partiji Visa PrePaid/Visa Business 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.

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.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

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 poledini Kartice, unosi jednokratni kod,
- 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.

Potpisani Korisnički račun/slip, odnosno elektronski podaci o transakciji potvrđeni unosom nekog od sigurnosnih elemenata Kartice (PIN, CVV2, jednokratni kod 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.

Po osnovu iniciranih platnih transakcija putem PrePaid kartice na prodajnom mestu trgovca Banka će izvršiti rezervaciju novčanih sredstava zaduženjem računa kartice. Rezervacija sredstava će trajati 10 dana od dana izvršenja transakcije. Prvog radnog dana koji sledi nakon isteka navedenog roka Banka poništava rezervaciju, s tim da poništenje rezervacije ne oslobađa obaveze Korisnika da na računu kartice obezbedi dovoljno sredstava za izmirenje transakcije iz razloga što za platne transakcije nastale platnom karticom, datum zaduženja računa može biti različit od datuma nastanka platne transakcije. Po prijemu naloga za zaduženje od pružaoca usluga primaoca plaćanja, Banka će izvršiti knjižnje odnosno zadužiti račun kartice i posle poništenja predmetne rezervacije, u kom slučaju je Korisnik dužan da na računu kartice obezbedi dovoljno sredstava za izmirenje transakcije. Na dospele neizmirene obaveze po osnovu izvršene transakcije, Banka će Korisniku obračunati i naplatiti kamatu u skladu sa zakonom.

Za pojedina internet plaćanja zbog brzine izvršavanja transakcija, kao i boljeg korisničkog iskustva, do iznosa transakcija propisanih od kartičarskih asocijacija, transakcije se sprovode bez unosa i potvrde lozinke. Korisnik Kartice daje saglasnost za izvršenje takvih transakcija samim činom korišćenja Kartice, odnosno unosom podataka sa kartice na internet prodajnom mestu

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

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, u zavisnosti od momenta prijema platnog naloga od strane pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja (prihvatioca Kartice), realizuje istog poslovnog dana.

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.

Nosilac/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, Nosilac/Korisnik/Vlasnik partije/Kupac je saglasan da Banka svoje dospelo potraživanje može naplatiti iz sredstava na ostalim računima Nosioca/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 Nosioca/Korisnika/Vlasnika partije/Kupca nema dovoljno sredstava u valuti plaćanja, Nosilac/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 Nosioca/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.

Zastupnik Nosioca/Korisnik/Vlasnik partije/Kupac je dužan:

- da koristi Karticu u skladu sa Okvirnim ugovorom i pozitivnim propisima;
- 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 Potvrdu o uručenju; 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;
- 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 13 meseci, 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 Nosiocem/Korisnikom/Vlasnikom partije/Kupcem, i snosi rizik dostavljanja;

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

- 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 Nosioca/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 notifikacija. Navedeni servis omogućava Korisniku prijem notifikacija o svakom zahtevu za autorizaciju po Kartici, što značajno umanjuje mogućnost neovlašćenog korišćenja Kartice i eventualnu štetu. Notifikacije se naplaćuju u skladu sa Tarifnikom Banke. Uslugu obaveštenja putem notifikacija Banka ne pruža Korisnicima Visa Gift.

Član 26.

Za internet plaćanja Banka omogućava korišćenje sigurnosnih servisa kartičarskih organizacija. Za korišćenje ovih servisa neophodno je da Korisnik bude registrovan za uslugu SMS servisa. Prilikom kupovine na internetu vrši se provera identiteta Korisnika Kartice putem jednokratnog koda, koji se Korisniku dostavlja putem SMS poruke. Trajanje jednokratnog koda vremenski je ograničeno. Kod se unosi na za to predviđeno polje na internet prihvatnom mestu.

Gubitak, krađa ili zloupotreba Kartice

Član 27.

Nosilac/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 ili pozivanjem Kontakt centra Banke u toku radnog vremena ili od 0 do 24h pozivanjem Centra za autorizaciju, uz zahtev za blokadom dalje upotrebe Kartice. Prilikom prijavljivanja ovih događaja Banci, ne navodi se PIN. Po prijemu prijave o gubitku ili krađi platne kartice, Banka izdaje novu platnu karticu automatski. U slučaju krađe Kartice preporuka je da Korisnik krađu prijavi i policiji.

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/Visa PrePaid kartice podnosi Nosilac/Vlasnik partije.

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

Prilikom prijave gubitka, 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.

Nosilac/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, Nosilac/Korisnik/Vlasnik partije/Kupac snosi svu zakonsku odgovornost i finansijske obaveze prema Banci za neovlašćeno korišćenje Kartice.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

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.

Nosilac/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, Nosilac/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.

Nosilac/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.

Nosilac/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 Nosioca/Korisnika/Vlasnika partije, dostavi dokaz o tome da ju je Nosilac/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.

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

Banka je dužna da obavesti Nosioca/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 zbir 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.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

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.

Nosilac/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 NOSIOCA/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 Nosioca/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 Nosioca/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 Nosilac/Korisnik/Vlasnik partije/Kupac zahteva odnosno i bez zahteva Nosioca/Korisnika/Vlasnika partije/Kupca.

Vraćanje partije Nosioca/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.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

Odgovornost Korisnika za neodobrenu platnu transakciju

Član 37.

Nosioc/Korisnik/Vlasnik partije/Kupac snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih transakcija do iznosa 3.000 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.

Nosioc/Korisnik/Vlasnik partije/Kupac snosi celokupan iznos gubitka ukoliko se utvrdi da su neodobrene transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Nosioca/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).

Nosilac/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.

Nosilac/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, Nosilac/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.

Nosilac/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.

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

Povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene transakcije

Član 39.

Nosilac /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 Nosilac/Korisnik/Vlasnik partije/Kupac razumno mogao očekivati uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih transakcija, uslove utvrđene Okvirnim ugovorom i okolnosti konkretnog slučaja.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

Nosilac/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.

Nosilac/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 Nosiocu/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 Nosioca/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 40.

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

X ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI

Član 41.

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.

XI INFORMISANJE NOSIOCA/KORISNIKA O TRANSAKCIJI

Član 42.

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

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

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

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 primaocu plaćanja, o iznosu platne transakcije u valuti u kojoj je zadužen račun, o vrstama i iznosima naknada, o datumu prijema platnog naloga.

Nosilac/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 ekspoziturnama Banke

XII NAKNADE I TROŠKOVI

Član 43.

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, Nosilac/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 44.

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. Sve transakcije u inostranstvu izvršene Visa/Mastercard kod kojih se originalna valuta transakcije razlikuje od referentne valute (EUR), konvertuju se prema kursu kompanije Visa odnosno Mastercard.

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 45.

Komunikacija u toku trajanja ugovornog odnosa odvija se na srpskom jeziku. U slučaju da Nosilac/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.

Nosilac/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. Nosilac/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.

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

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

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. posjedovanje mobilnog telefona i/ili e-mail adrese i sl.).

Banka ima pravo da koristi sve raspoložive vidove komunikacije, u skladu sa podacima koje je Nosilac/Korisnik dostavio Banci, u cilju komunikacije i informisanja.

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

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

Član 46.

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 NLB Komercijalne banke AD Beograd.

XVI PRAVO NA PRIGOVOR I PRITUŽBU

Član 47.

Korisnik/Nosilac/Kupac Visa PrePaid Gift kartice/Vlasnik partije ima pravo na pisani prigovor Banci ukoliko smatra da se Banka ne pridržava pozitivnih zakonskih propisa i odredaba Opštih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja koji se odnose na finansijske usluge ili obaveza iz zaključenog ugovora.

Korisnik/Nosilac/Kupac Visa PrePaid Gift kartice/Vlasnik partije ima pravo na pisani prigovor Banci u roku od 3 (tri) godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa i to u pisanoj formi - u poslovnim prostorijama Banke, poštom, preko internet prezentacije Banke, elektronskom poštom (e mailom na adresu prigovori@nlbkb.rs) ili putem elektronskih aplikacija za mobilno ili internet bankarstvo.

Ako se prigovor dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se posebno punomoćje kojim Korisnik/Nosilac/Kupac Visa PrePaid Gift kartice/Vlasnik partije ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad tačno određenog davaoca usluga i preuzima radnje u postupku po tom prigovoru, te daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na Korisnika/Nosioca/Kupca Visa PrePaid Gift kartice/Vlasnika partije a koji predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

Ako je Korisnik/Nosilac/Kupac Visa PrePaid Gift kartice/Vlasnik partij podneo prigovor po isteku navedenog roka, Banka je dužna da ga odmah obavesti da je prigovor podnet po isteku zakonom propisanog roka, zbog čega Banka nema obavezu da ga razmatra.

Banka je dužna da dostavi odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora. Ukoliko Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u navedenom roku, taj rok se može produžiti za još najviše 15 (petnaest) dana o čemu će Banka obavestiti Korisnika/Nosioca/Kupca Visa PrePaid Gift kartice/Vlasnika partije u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora.

Odgovor na prigovor Korisnika/Nosioca/Kupca Visa PrePaid Gift kartice/Vlasnika partije treba da bude potpun i razumljiv i da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocenu osnovanosti prigovora.

Ako Banka oceni da je prigovor osnovan, obavestiće Korisnika/Nosioca/Kupca Visa PrePaid Gift kartice/Vlasnika partije o tome da li su razlozi zbog kojih je uloženi prigovor otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

Banka podnosiocu prigovora ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru. Ukoliko podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u zakonom predviđenim rokovima ima pravo pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rešavanja spornog odnosa kod Narodne banke Srbije ili kod drugog organa ili lica ovlašćenog za posredovanje. Postupak posredovanja se pokreće na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strane.

Postupak posredovanja pred NBS je poverljiv i hitan i besplatan za strane u postupku s tim što eventualne troškove koji mogu nastati u tom postupku snose same strane (troškovi putovanja, smeštaja, neplaćeno odsustvo sa posla itd.).

Predlog za posredovanje se dostavlja Narodnoj Banci Srbije u pismenoj formi, poštom ili e mail-om na adresu za prijem elektronske pošte NBS označenu na njenoj internet prezentaciji.

Ako je Korisnik/Nosilac/Kupac Visa PrePaid Gift kartice/Vlasnik partije nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u gore navedenim zakonskim rokovima podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, u pismenoj formi poštom na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Poštanski fah 712, 11000 Beograd, ili na početnoj internet stranici Narodne banke Srbije, u delu Pritužba na postupanje davaoca finansijskih usluga / Predlog za posredovanje (www.nbs.rs), ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga na daljinu, drugih propisa kojima se uređuju finansijske usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na finansijske usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog sa Korisnikom/Nosiocem/Kupcem Visa PrePaid Gift kartice/Vlasnikom partije.

Podnosilac prigovora može podneti pritužbu u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema odgovora Banke na prigovor ili u roku od 6 (šest) meseci od kada je Banka bila dužna da mu odgovori na prigovor.

XVII IZMENE I DOPUNE OKVIRNOG UGOVORA

Član 48.

Ako Banka namerava da izmeni ili dopuni odredbe Okvirnog ugovora, dostaviće Nosiocu/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 Nosiocu/Korisniku/Vlasniku partije/Kupcu dostavlja u skladu sa ugovorenim načinom dostave i isti se dostavlja u pisanoj formi na ugovoren način i smatra se uredno dostavljenim ukoliko je poslat na poslednje prijavljenu adresu Banci od strane Korisnika., osim kod Visa Gift kartice.

Ukoliko Nosilac/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 Nosioca/ Korisnika/Vlasnika partije/Kupca. Nosilac/Korisnik/Vlasnik Partije/Kupac se može saglasiti da predložene izmene i dopune proizvedu pravno dejstvo i pre predloženog dana početka primene istih.

Nosilac/Korisnik/Vlasnik partije/Kupac koji nije saglasan sa predlogom izmena i/ili dopuna Okvirnog ugovora, ima pravo da bez naknade raskine Okvirni ugovor. Nosilac/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.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

XVIII PRESTANAK UGOVORNOG ODNOSA

Član 49.

Ugovorni odnos između Nosioca/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.
- prestanka postojanja Nosioca.

Otkaz od strane Nosioca/Korisnika

Član 50.

Nosilac/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 Zastupnika Nosioca/Korisnika/Vlasnika partije/Kupca.

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

Član 51.

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

Nosilac/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.

Nosilac/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 Nosioca/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 52.

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 Nosilac/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 Nosioca/Korisnika/Vlasnika partije/Kupca, odnosno dostavljanjem obaveštenja putem e-maila ukoliko je ugovoren takav način komunikacije.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

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

Član 53.

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 51. i člana 54. ovih Opštih uslova.

Član 54.

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor i bez ostavljanja otkaznog roka ako Nosilac/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.

Banka ima pravo da raskine Okvirni ugovor i bez ostavljanja otkaznog roka i radi zaštite od rizika izloženosti Banke pranju novca i finansiranju terorizma, posebno ukoliko:

- Korisnik/Vlasnik partije/Kupac po zahtevu Banke, u ostavljenom ili razumnom roku, ne dostavi propisane podatke u skladu sa lokalnom regulativom, uključujući podatke o poreklu sredstava i prirodi/nameni poslovnog odnosa sa Bankom i/ili transakcije koju obavlja preko Banke,
- se Korisnik/Vlasnik partije/Kupac nalazi na, ili je predmet restrikcija prema zvaničnim listama sankcija u skladu sa lokalnom i međunarodnom regulativom i/ili politikom NLB Grupe,
- poslovni odnos sa Korisnikom/Vlasnikom partije/Kupcem predstavlja reputacioni rizik za Banku, a naročito u slučaju kršenja važećih propisa kao i standarda NLB Grupe za upravljanje rizikom od pranja novca i finansiranja terorizma.

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

Član 55.

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

Član 56.

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 Nosilac/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 Nosioca/Korisnika/Vlasnika partije/Kupca, odnosno dostavljanjem obaveštenja na drugom trajnom nosaču podataka ukoliko je tako ugovoreno.

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica

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

Ukoliko Nosilac/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 Nosilac/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, Nosilac/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 57.

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 Nosilac/Korisnik/Vlasnik partije/Kupac ima više zaključenih ugovora a koji su sastavni deo Okvirnog ugovora.

Član 58.

Okvirni ugovor prestaje u slučaju utvrđivanja ništavosti istog. Nosilac/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 59.

Okvirni ugovor prestaje nezavisno od volje Korisnika/Vlasnika partije/Kupca u slučaju smrti Korisnika/Vlasnika partije/Kupca, u slučaju brisanja Nosioca iz nadležnog registra, odnosno na osnovu zakona i drugih propisa.

XIX ZAVRŠNE ODREDBE

Član 60.

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

Ukoliko ugovor kojim je regulisano izdavanje i korišćenje Kartice odstupa od ovih Opštih uslova, primenivaće se odredbe tog ugovora.

Član 61.

Na izmene i dopune Opštih uslova primenjuju se odredbe o izmenama i dopunama Okvirnog ugovora iz člana 48. 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 zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, Zakona o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica, 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 NLB 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 NLB Komercijalne banke AD Beograd, Banka čini dostupnim Korisniku u pisanom obliku u svim ekspoziturama Banke i na Internet stranici Banke: <http://www.nlbkb.rs>.

Ovi Opšti uslovi se primenjuju od 01.05.2024. godine.

Danom početka primene ovih Opštih uslova prestaju da važe Opšti uslovi izdavanja i korišćenja PrePaid kartica koji su u primeni od 30.04.2022. godine.