

# OPŠTA PRAVILA I USLOVI IZDAVANJA ELEKTRONSKOG NOVCA I KORIŠĆENJA VISA ELECTRON POKLON KARTICE

## 1. UVODNE ODREDBE

- 1.1. Poklon kartica (u daljem tekstu: Kartica) je prepaid platni instrument, na kojoj je magnetno pohranjen elektronski novac ekvivalentan novčanoj vrednosti prethodno uplaćenom na račun za koji je Kartica vezana.
- 1.2. Elektronski novac označava elektronski (uključujući magnetno) pohranjenu novčanu vrednost koja čini novčano potraživanje prema Banci kao izdavaocu tog novca, a izdata je nakon prijema novčanih sredstava od Kupca/Korisnika kartice radi izvršavanja platnih transakcija.
- 1.3. Korisnik može raspolagati elektronskim novcem do iznosa pohranjenog na Kartici.
- 1.4. Kupac Kartice/Korisnik je odgovoran za njeno pravilno korišćenje.
- 1.5. Banka garantuje tajnost svih podataka dobijenih prilikom izdavanja Kartice.



## 2. IZDAVANJE KARTICE I ZAŠTITA PODATAKA KARTICE

- 2.1. Kupac prilikom kupovine poklon kartice polaže novac na račun uz koji je kartica vezana, za koji iznos se na karticu pohranjuje elektronski novac. Naknadne uplate na račun su moguće za vreme važenja kartice.
- 2.2. Korisnik je dužan da koristi platnu karticu u skladu s ovim Opštim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje ovog platnog instrumenta.
- 2.3. Korisnik je dužan da odmah po prijemu kartice preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata tog instrumenta (broj kartice i sl).
- 2.4. Kupac kartice može Karticu pokloniti (ustupiti drugoj osobi na korišćenje) ili je koristiti za vlastite potrebe.
- 2.5. Ukoliko Kupac Karticu poklanja, dužan je tom licu zajedno sa Karticom predati i ova Opšta pravila, i Izvod iz Cenovnika, čime odgovornost za pravilno korišćenje kartice prelazi na to lice, u suprotnom Kupac će odgovarati za pravilno korišćenje Kartice.
- 2.6. Pravo korišćenja Kartice ima ono lice koje je Karticu potpisalo na poledini (u daljem tekstu: Korisnik). Obaveza Korisnika je da Karticu potpiše odmah po prijemu. Nepotpisana Kartica je nevažeća, a eventualne finansijske posledice u slučaju zloupotrebe nepotpisane Kartice snosi Korisnik.
- 2.7. Korisnik ne sme Karticu ostavljati kao zalog ili sredstvo obezbeđenja, niti davati karticu na korišćenje ili ostavljati u posed drugih lica, u suprotnom će u potpunosti snositi materijalnu odgovornost za sve transakcije nastale usled nepoštovanja ove obaveze.
- 2.8. Korisnik potvrđuje da je upoznat da Banka, neće, iz bezbednosnih razloga, zahtevati od Korisnika da potvrdi podatke o Kartici, elektronskim putem ili telefonom, te da Korisnik u potpunosti snosi rizike i posledice krađe identiteta i neovlašćenog korišćenja podataka sa kartice, usled davanja podataka o Kartici, na navedeni način.
- 2.9. Uz poklon karticu ne izdaje se PIN.

## 3. KORIŠĆENJE KARTICE

- 3.1. Korisnik Karticu može koristiti za plaćanje roba i usluga na EFT POS terminalima u zemlji i inostranstvu, kao i za plaćanje na Internetu.
- 3.2. Ukoliko Karticu koristi na EFTPOS terminalu dužan je da prilikom plaćanja roba i usluga na akceptantskom mestu potpiše odgovarajući slip. Obaveza prodavca roba i usluga (u daljem tekstu Akceptant) je da Korisniku izda kopiju slipa/računa koji predstavlja potvrdu o plaćanju izvršenom korišćenjem Kartice, a Korisnik je dužan da čuva kopiju slipa/računa za potrebe eventualne reklamacije.
- 3.3. U slučaju korišćenja Kartice za plaćanje putem Interneta, Korisnik je dužan da prilikom plaćanja na Internetu unese zahtevane podatke.
- 3.4. Kartica se može koristiti na svim prodajnim mestima u zemlji/inostranstvu koji imaju istaknut Visa Electron logo.
- 3.5. Za korišćenje Kartice na Internetu omogućena je Verified by VISA zaštita, koja omogućava bezbedno korišćenje Kartice prilikom plaćanja putem Interneta. Uslovi i način korišćenja ove usluge nalaze se na web sajtu banke [www.erstebank.rs](http://www.erstebank.rs) i predstavljaju sastavni deo ovog dokumenta.
- 3.6. Za transakcije nastale korišćenjem Kartice izvan Republike Srbije, Banka će izvršiti kurs zamene valuta u skladu sa tačkom 4. ovih Opštih pravila.
- 3.7. Kartica se ne može koristiti za podizanje gotovine na bankomatima.
- 3.8. Korisnik kartice može se informisati o stanju raspoloživog elektronskog novca pohranjenog na Kartici, na šalterima Banke.
- 3.9. Korisnik Kartice može zahtevati otkup elektronskog novca pohranjenog na Kartici na šalterima Banke uz podnošenje Kartice i navođenje broja računa uz koji je Kartica vezana. Ukoliko je Korisnik karticu izgubio ili mu je ukradena, prilikom otkupa elektronskog novca potrebno je da pokaže na uvid omot kartice na kojem je napisan broj računa uz koji je kartica vezana. Ukoliko se otkup elektronskog novca zahteva pre isteka važenja Kartice, ili godinu dana nakon isteka važenja Kartice, Banka može naplatiti naknadu za otkup u skladu sa Cenovnikom.
- 3.10. U toku roka važnosti kartice, Korisnik može vršiti dodatne uplate novčanih sredstava na račun za koji je Kartica vezana do maksimalnog ukupnog iznosa od 1.000.000 dinara, a Banka će u ekvivalentnom iznosu uplaćenih novčanih sredstava izdati elektronski novac i magnetno ga pohraniti na Karticu.

- 3.11. Banka ne snosi odgovornost ukoliko trgovac odbija da prihvati Karticu, iako ima istaknut VISA Electron logo ili ako zbog neispravnog korišćenja terminala, odnosno tehničkih problema, transakciju nije moguće obaviti.
- 3.12. Korisnik je dužan da na zahtev prodavca roba i usluga (u daljem tekstu Akceptant) preda Karticu kojoj je uskraćeno pravo korišćenja.
- 3.13. Korisnik ne sme da zaključi fiktivne bezgotovinske transakcije sa Akceptantom u cilju pribavljanja gotovine.
- 3.14. Korisnik ne sme koristiti karticu u nezakonite svrhe, uključujući kupovinu proizvoda i usluga čiji promet je zakonom zabranjen na teritoriji zemlje u kojoj se Korisnik nalazi u trenutku transakcije. Korisnik snosi svu odgovornost za slučaj nezakonite kupovine Karticom koja je predmet Ugovora i ovih Opštih uslova.
- 3.15. Kartica važi do poslednjeg dana u mesecu i godini otisnutim na Kartici.

#### **4. KURS ZAMENE VALUTA**

- 4.1. Visa Electron poklon kartica vezana je uz dinarski račun. Za troškove učinjene karticom u inostranstvu, Banka će iznos transakcije iskazan u stranoj valuti preračunati u dinare na sledeći način: Visa International će po Referentnom kursu preračunati originalni iznos u EUR, a iz tog iznosa dinarska protivvrednost se izračunava po prodajnom kursu za devize Banke za EUR, važećem na datum zaduženja.
- 4.2. Visa referentni kursevi javno su dostupni na internet stranici [www.visaeurope.com](http://www.visaeurope.com) i promenljivi su u toku dana, a kursne liste Banke dostupne su na internet stranici Banke i u svim poslovnica.

#### **5. REKLAMACIJE**

- 5.1. Korisnik je dužan da čuva kopiju slipa/računa za potrebe eventualne reklamacije.
- 5.2. Korisnik je dužan da reklamacije po zaključenim transakcijama dostavi pismeno na propisanom obrascu najbližem prodajnom punktu Banke, odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja računa za iznos sporne transakcije.
- 5.3. Reklamacije koje nisu dostavljene u propisanom roku i formi Banka ne prihvata, a finansijski gubitak snosi Korisnik.

#### **6. UKRADENA/IZGUBLJENA/ZLOUPOTREBLJENA KARTICA**

- 6.1. Korisnik je dužan da bez odlaganja prijavi gubitak/krađu/zloupotrebu Kartice i da od banke zahteva blokadu njene dalje upotrebe, a banka je dužna da mu to u svakom trenutku omogući.
- 6.2. Prijavu krađe/gubitka/zloupotrebe Kartice Korisnik vrši u najbližoj ekspozituri Banke ili pozivom na broj 021/677 21 16 koji je dostupan 24h.
- 6.3. Blokiranje kartice je moguće uz navođenje broja računa za koji je kartica vezana ili broja kartice.
- 6.4. Korisnik je dužan da u roku od 2 radna dana, u pisanoj formi, potvrdi prijavu gubitka/krađe/zloupotrebe Kartice.
- 6.5. Kartica pronađena posle prijave nestanka ne sme se koristiti.
- 6.6. Banka ima pravo da blokira platnu karticu u slučaju gubitka/krađe/zloupotrebe i u drugim slučajevima kad to nalažu razlozi bezbednosti.
- 6.7. Banka neće izdati novu karticu u zamenu za izgubljenu/ukradenu/zloupotreblijenu Karticu, a Korisnik ima pravo da izvrši otkup elektronskog novca preostalog na Kartici.

#### **7. ODGOVORNOST ZA ŠTETU**

- 7.1. Ukupan iznos štete nastao gubitkom/krađom/zloupotrebom Kartice do momenta prijave snosi Korisnik.
- 7.2. Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene usled prevarnih radnji Korisnika ili neispunjenja njegove obaveze da preduzme sve razumne i odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata kartice usled njegove namere ili krajnje nepažnje.
- 7.3. Korisnik 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 proizlaze iz ovih Opštih pravila, obavezu da bez odlaganja obavesti banku o gubitku, krađi i zloupotrebi platne kartice i obavezu da na adekvatan način čuva karticu.
- 7.4. Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih posle prijave Banci gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja Kartice, odnosno podataka s platne kartice, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao s namerom prevare.
- 7.5. Kartica kojom je omogućeno plaćanje putem Interneta, ukoliko sajt na kojem se vrši plaćanje Karticom ne podržava Verified by Visa mehanizam zaštite, Korisnik takvim plaćanjem preuzima sav rizik, a Banka neće snositi odgovornost ukoliko dođe do zloupotrebe podataka sa Kartice.
- 7.6. Ukoliko Korisnik podatke sa kartice koristi u cilju obavljanja telefonske, e-mail ili poštanske kupovine, Korisnik takvim plaćanjem preuzima sav rizik, a Banka ne snosi odgovornost ako dođe do zloupotrebe podataka sa Kartice.
- 7.7. Korisnik ograničeno odgovara do iznosa od 15.000 dinara, ukoliko su neodobrene platne transakcije izvršene usled korišćenja izgubljene ili ukradene Kartice, ili Kartice koja je bila zloupotreblijena jer Korisnik nije uspeo da zaštiti njene personalizovane sigurnosne elemente.

#### **8. BLOKADA PLATNOG INSTRUMENTA**

- 8.1. Banka će izvršiti blokadu daljeg korišćenja Kartice ako postoje opravdani razlozi koji se odnose na sigurnost Kartice, ako postoji sumnja o neodobrenom korišćenju kartice ili njegovom korišćenju radi prevare.
- 8.2. Banka je dužna da obavesti Korisnika o nameri blokade Kartice i o razlozima te blokade. Ako nije u mogućnosti da ga o tome obavesti pre blokade kartice, Banka je dužna da to učini odmah nakon blokade. Obaveštenje o nameri blokade, odnosno o blokadi platnog instrumenta Banka dostavlja Kupcu kartice, koji je dužan da o tome obavesti lice kojem je poklonio karticu odn. Korisnika kartice. Banka neće obavestiti Kupca kartice odn. Korisnika o nameri ili blokadi Kartice ukoliko je davanje takvog obaveštenja zabranjeno propisima ili ako za to postoje opravdani bezbednosni razlozi.

## 9. ODGOVORNOST ZA IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA

### 9.1. Odgovornost za neodobrenu platnu transakciju

9.1.1. Banka je odgovorna za izvršenje platne transakcije, za koju ne postoji saglasnost Korisnika.

9.1.2. Ako Korisnik osporava da je dao saglasnost za izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da platna transakcija nije uredno ili na vreme izvršena, a Banka ne dokaže da je autentifikacija platne transakcije bila sprovedena i da je platna transakcija bila pravilno evidentirana i proknjižena, Banka će izvršiti povraćaj iznosa te transakcije platiocu, i izvršiti povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila Korisniku.

### 9.2. Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao Korisnik kartice

9.2.1. Ako je platnu transakciju inicirao Korisnik kartice, Banka odgovara za njeno pravilno izvršenje do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja.

9.2.2. Ako je Banka odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije Korisniku, i svih naplaćenih naknada, osim ako je Korisnik zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije.

9.2.3. Ako Banka, Korisniku, a po potrebi i pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja, pruži dokaz da je račun primaoca plaćanja odobren za iznos platne transakcije, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za neizvršenu, odnosno nepravilno izvršenu platnu transakciju.

### 9.3. Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja

9.3.1. Ako je platnu transakciju inicirao primalac plaćanja ili Korisnik preko primaoca plaćanja, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovara primaocu plaćanja za pravilno dostavljanje platnog naloga platiočevom pružaocu platnih usluga.

9.3.2. Ako nije dostavio, odnosno nije pravilno dostavio platni nalog u slučaju iz stava 1. ove tačke, pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da odmah po saznanju dostavi, odnosno ponovo dostavi taj nalog platiočevom pružaocu platnih usluga.

9.3.3. Ako je iznos platne transakcije koju je inicirao primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja, ovaj pružalac odgovara primaocu plaćanja za pravilno izvršenje platne transakcije.

9.3.4. Ako pružalac platnih usluga primaoca plaćanja pruži dokaz primaocu plaćanja, a po potrebi i platiočevom pružaocu platnih usluga, da nije odgovoran primaocu plaćanja u skladu sa st. 1. do 3. ove tačke – platiočev pružalac platnih usluga odgovoran je platiocu za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

9.3.5. Pružalac platnih Usluga odgovoran u skladu sa ovim članom dužan je da svom korisniku platnih usluga izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatio, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

### 9.4. Odgovornost posrednika za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju

9.4.1. Pružalac platnih usluga odgovara korisniku platnih usluga za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju i ako je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju platne transakcije između pružalaca platnih usluga.

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

9.5.1. U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, pružalac platnih usluga dužan je da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu svog Korisnika platnih usluga odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i ovom korisniku bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

### 9.6. Isključenje odgovornosti usled više sile ili zakona

9.6.1. Banka nije odgovorna za nepravilno, neblagovremeno izvršenu odnosno za neizvršenu platnu transakciju u slučaju više sile koja je sprečila ispunjenje obaveza ili ukoliko je izvršenje platnih transakcija zabranjeno drugim zakonskim odredbama.

## 10. ZAVRŠNE ODREDBE

10.1. Potpisom Kartice, odnosno otpočinjanjem njenog korišćenja, Korisnik potvrđuje da prihvata ove Opšte uslove.

10.2. Opšti uslovi pružanja platnih usluga za stanovništvo i RPG, dostupni su u svim poslovnicama Banke i na internet prezentaciji banke [www.erstebank.rs](http://www.erstebank.rs).