

OPŠTI USLOVI IZDAVANJA I KORIŠĆENJA PLATNIH KARTICA ZIRAAT BANK MONTENEGRO AD

1. Opšte odredbe

Opšti uslovi izdavanja i korišćenja platnih kartica Ziraat Bank Montenegro AD (u daljem tekstu Opšti uslovi) definišu uslove i način funkcionisanja platnih kartica. Svrha Opštih uslova je uspostavljanje jasnih i obavezujućih uslova za Korisnika i za Banku u pogledu ostvarivanja prava na karticu, korišćenja i otkaza Platnih kartica. Opšti uslovi se, primjenjuju na odnose između Banke i Korisnika kartica, koji su zasnovani na ugovorima o korišćenju kartica i predstavljaju sastavni dio svakog zaključenog ugovora.

U odnosu na Opšte uslove poslovanja za transakcione račune klijenata Banke ovi Opšti uslovi smatraju se Posebnim, a uređuju prava i obaveze Korisnika kartice, te prava i obaveze Banke u pružanju usluga vezanih za istu.

Opšti uslovi, zajedno sa Pristupnicom, Tarifama za poslove sa platnim karticama (u daljem tekstu Tarife) i Ugovorom, sastavni su dio Okvirnog Ugovora koji je Korisnik kartice zaključio sa Bankom.

U slučaju kolizije ovih Opštih uslova i drugih akata Banke, primarno se primjenjuju odredbe Ugovora, zatim Opštih uslova, pa na kraju ostalih akata Banke, osim ako je drugačije ugovoreno.

Kartica je vlasništvo Banke.

Kartica glasi na Korisnika kartice i nije prenosiva na drugo lice.

Značenja pojedinih pojmova koji se koriste u ovim Opštim uslovima su sljedeća:

- **Opšti uslovi** – Opšti uslovi izdavanja i korišćenja platnih kartica Ziraat Bank Montenegro AD.
- **Banka** – Ziraat Bank Montenegro AD, izdavalac Opštih uslova, sa sjedištem na adresi ulica Slobode 84, matični broj 03048136.
- **Akti banke** – svi važeći dokumenti i odluke koje Banke koji su Klijentu dostupni putem pojedinih distributivnih kanala, a uređuju prava, ovlašćenja i obaveze klijenta i svih ostalih lica koja preuzimaju prava i obaveze prema Banci kao i same Banke.
- **Klijent** – korisnik platnih usluga – fizičko, pravno lice ili preduzetnik, koji je sa Bankom zaključio Okvirni ugovor.
- **Pristupnica – zahtjev za izdavanje kartice** – pisani obrazac za izdavanje kartice koji popunjava klijent Banke.
- **Kartica** – platno sredstvo koje je instrument bezgotovinskog plaćanja u vlasništvu Banke i koje Korisniku omogućava raspolaganje novcem sa transakcionog računa. Služi za plaćanje roba i usluga kao i za podizanje gotovine.
- **Korisnik kartice** – fizičko lice kojem je izdata kartica i čije ime je odštampano na kartici.
- **Osnovna kartica** – kartica kod koje je korisnik računa i korisnik kartice isto lice. Pravna lica nemaju korisnika osnovne kartice.
- **Dodatna kartica** – kartica koja se izdaje na zahtjev korisnika osnovne kartice, a glasi na ime korisnika dodatne kartice. Za sve uspješno odrađene transakcije dodatnom karticom tereti se transakcioni račun korisnika osnovne kartice.
- **Debitna kartica** – kartica koju klijent može koristiti za plaćanje roba i usluga ili podizanje gotovine do visine raspoloživih sredstava na računu za koji je vezana.
- **Korisnik kartice** – fizičko lice kojem je izdata kartica i čije ime je odštampano na kartici.
- **Kartični račun** – transakcioni račun koji je na ime osnovnog korisnika otvoren kod Banke i za koji se veže kartica.
- **PIN (Personal Identification Number)** – tajni lični identifikacioni broj poznat isključivo korisniku kartice koji služi za autorizaciju transakcije.

- **Personalizovana sigurnosna obilježja kartice** – elementi kartice neophodni za realizaciju plaćanja na isplatnim ili prodajnim mjestima sa ili bez fizičkog prisustva korisnika (Internet, kataloga ili telefonska prodaja-MOTO transakcije), a podrazumijevaju: PIN, broj kartice, datum isteka kartice i trocifreni kontrolni broj utisnut na kartici.
- **MOTO/CNP transakcija** – "Mail Order and Telephone Order" – poštanske i telefonske narudžbe i tzv. "Card not present" transakcije su transakcije čije obavljanje na prodajnom mjestu ne zahtijeva prisustvo platne kartice. Tipična platna transakcija ove vrste je transakcija koja se obavlja posredstvom interneta.
- **CVV kod** – trocifrena šifra na poleđini platne kartice koja se koristi kod obavljanja transakcija na Internetu ili MOTO/CNP transakcija.
- **Autentifikacija** – podrazumijeva provjeru identiteta potrošača.
- **Autorizacija** – saglasnost korisnika kartice za izvršavanje platne transakcije.
- **Transakcija** – plaćanje i podizanje gotovine korišćenjem platne kartice kao instrumenta plaćanja.
- **Prodajno mjesto** – prihvatilac (akceptant) pravno ili fizičko lice registrovano za prodaju roba i usluga koje prihvata Karticu kao sredstvo plaćanja.
- **POS terminal** – uređaj instaliran na prodajnom mjestu preko kojeg se transakcije sprovode elektronskim putem.
- **Bankomat (ATM)** – kompjuterizovani telekomunikacioni bankarski uređaj koji korisnicima omogućava pristup finansijskim transakcijama na javnom mjestu, bez potrebe za bankarskim službenikom ili šalterom – elektronski šalter, dostupan korisnicima 24/7. Uređaj omogućava siguran, brz i jednostavan pristup novcu 24 sata dnevno, svih 365 dana u godini.
- **Slip** – štampana potvrda o izvršenoj transakciji na POS terminalu ili bankomatu.
- **Rok važenja kartice** – rok naznačen na samoj kartici koji predstavlja vrijeme do kad se kartica može koristiti. Kartica se može koristiti zaključno sa posljednjim danom u mjesecu godine koji su navedeni na kartici. Kartica čiji je rok istekao ne može biti korišćena.
- **Zamjena kartice** – postupak izdavanja kartice korisniku u cilju zamjene izgubljene, ukradene, oštećene kartice ili zbog promjene osnovnih podataka.
- **Reizdavanje** – izdavanje nove kartice po isteku roka važenja prethodne.
- **Rezervacija** – iznos kartične transakcije za koju Banka još nije dobila potvrdu za knjiženje na računu klijenta. Stanje na računu se umanjuje za iznos aktivnih rezervacija.
- **Raspoloživo stanje** – iznos sredstava na računu kartice umanjeno za iznos aktivnih rezervacija.
- **Ovlašćeni zastupnik** – poslovno sposobno lice koje preuzima pravne radnje za pravno lice.
- **Referentna kursna lista** – kurs definisan od strane kartične organizacije koji se koristi u obračunu originalnog iznosa kartične transakcije u protivvrijednosti iskazanoj u EUR-ima kao domaćoj valuti terećenja Računa.

2. Postupak izdavanja Kartice

Kartica se izdaje na osnovu zahtjeva Klijenta i potpisanog ugovora o korišćenju kartice. Kartica se može izdati svakoj punoljetnoj poslovno sposobnoj osobi, rezidentu ili nerezidentu, kao i pravnom subjektu registrovanom u Crnoj Gori.

Maloljetna lica mogu biti Korisnici dodatnih kartica. Klijent Ugovara korišćenje Kartice podnošenjem potpisane i ovjerene (u slučaju pravnog lica) Pristupnice u kojem imenuje Korisnike i obim njihovog ovlašćenja. U Pristupnici, ovlašćeno lice može pojedinom Korisniku uskratiti mogućnost podizanja gotovine ili plaćanja na prodajnim mjestima kao i odrediti limite raspolaganja sredstvima različito od inicijalno definisanih.

Opšti uslovi, kao i Pristupnica potpisana od strane podnosioca, te odobrena od strane Banke čini sadržaj Ugovora.

Korisnik kartice mora imati otvoren transakcioni račun kod Banke kao preduslov za izdavanje Kartice.

Banka donosi odluku da li će izdati ili odbiti izdavanje Kartice, bez obaveze da obrazloži svoju odluku.

Banka će izdati osnovnu i/ili dodatnu karticu na osnovu uredno popunjene Pristupnice i potpisanog Ugovora kojim Korisnik kartice izjavljuje da je upoznat sa Opštim uslovima i da pristaje na njihovu primjenu i prihvata sva prava i obaveze koja iz njih proističu.

Dokumentacija koja prati izdavanje kartice je sljedeća:

- Pristupnica – zahtjev za izdavanje platne kartice;
- Opšti uslovi za izdavanje i korišćenje platnih kartica;
- Ugovor o izdavanju i korišćenju Kartice;
- Tarife za poslove sa platnim karticama.

Sva lica navedena na Pristupnici svojim potpisom potvrđuju tačnost navedenih podataka. Ovlašćeni zastupnik svojim potpisom i ovjerom garantuje za davanje ovlašćenja Ovlašćenim korisnicima na sopstvenu odgovornost. Podnosilac Pristupnice dozvoljava Banci da provjeri sve podatke navedene u Pristupnici, kao i da prikupi dodatne informacije. Korisnik kartice preuzima Karticu u ekspozituri Banke. Fizičko lice koje je korisnik osnovne kartice može preuzeti i osnovnu i dodatne kartice. Korisnici dodatne kartice mogu preuzeti samo dodatnu karticu koja glasi na njihovo ime. Kartica može biti preuzeta i od lica koje je ovlašćeno od strane Korisnika kartice.

Korisnik prilikom preuzimanja Kartice istu potpisuje, istovjetno kao na ličnom dokumentu, na poledini na mjestu predviđenom za potpis. Nepotpisana Kartica se smatra nevažećom, a Korisnik snosi pravne i finansijske posljedice u slučaju zloupotrebe nepotpisane Kartice.

Korisnik osnovne kartice je dužan da svakog Korisnika dodatne kartice upozna sa sadržajem Ugovora, Opštih uslova i Tarifa, koji su jednako obavezni za Korisnika dodatne, kao i za Korisnika osnovne kartice. Korisnik osnovne kartice preuzima obavezu plaćanja svih učinjenih troškova po osnovu izdatih dodatnih kartica.

U cilju donošenja odluke o izdavanju Kartice, kao i u toku trajanja ugovornog odnosa sa Korisnikom kartice, Banka može da zatraži dodatne podatke i dokumentaciju od Korisnika kartice.

3. PIN i autorizovanje platne transakcije

Korišćenje PIN-a ima značaj svojeručnog potpisa Korisnika kartice, u smislu odredbi ovih uslova i Ugovora.

Korisnik kartice je u obavezi da čuva PIN sa pažnjom dobrog i savjesnog vlasnika, što znači da je obavezan svoj PIN čuvati u tajnosti (prilikom unosa niko ne smije vidjeti unijeti broj). PIN se ne smije saopštavati trećim osobama ili čuvati u bilo kom obliku zajedno sa Karticom.

Korisnik kartice svoj račun za koji je vezana Kartica može zadužiti bez unošenja PIN-a, do maksimalnog iznosa koji, u zemlji i inostranstvu, utvrđuju kartične organizacije i na taj iznos Banka ne može uticati. Za sve transakcije izvršene beskontaktno iznad maksimalno definisanog iznosa, kao i za sve ostale transakcije unos PIN-a je obavezan.

Isključivom i nedvosmislenom potvrdom identiteta Korisnika kartice, tj. autorizovanjem platne transakcije od strane Korisnika kartice, smatra se:

- Elektronski zapis sa bankomata, koji se očitava korišćenjem Kartice na bankomatu uz unos PIN-a
- Elektronski zapis sa POS terminala, koji se očitava provlačenjem, prislanjanjem Kartice na POS terminal ili samouslužni uređaj prodajnog odnosno isplalnog mjesta, te potvrda transakcije bez ili sa unosom PIN-a;

- Elektronski zapis beskontaktnih transakcija koji se očitava prinošenjem Kartice uređaju na kojem je navedena funkcionalnost omogućena;
- Unos jednokratnog autorizacionog koda kod internet trgovine na web portalima koji su uključeni u Mastercard SecureCode program, u slučaju da je ta funkcionalnost dostupna.
- Unos i davanje sigurnosnih obilježja Kartice, npr. šesnaestocifrenog broja utisnutog na Kartici, CVV koda u slučaju trgovine preko Interneta (na web portalima koji nisu uključeni u Mastercard SecureCode program), kataloške ili telefonske prodaje.

4. Korišćenje Kartice

Korisnik kartice Karticu upotrebljava kao platni instrument za plaćanje roba i usluga, za podizanje i uplatu gotovine na svim prodajnim, uplatnim i isplatnim mjestima u zemlji i u inostranstvu na kojima je Kartica prihvaćena kao sredstvo za plaćanje, uplatu i isplatu gotovine i koja su kao takva posebno označena. Isplata gotovine dopuštena je u okviru posebno definisanih limita za podizanje novca. Diskreciono pravo Banke je da mijenja limit i isti će biti istaknut na web site-u Banke.

Potpisivanjem Ugovora, Korisnik kartice ovlašćuje Banku da zadužuje njegov transakcioni račun za iznos dospjelih obaveza po osnovu troškova nastalih korišćenjem Kartice u zemlji i inostranstvu.

Isključivom i nedvosmislenom potvrdom identiteta Korisnika prilikom korišćenja Kartice smatra se:

- Korišćenje Kartice na bankomatu, uz unos PIN-a;
- Davanje, provlačenje ili prislanjanje Kartice na POS terminalu ili samouslužnom uređaju prodajnog odnosno isplatnog mjesta, te zavisno od prihvatnog sistema koji ih podržava, potvrda transakcije sa ili bez unosa PIN-a i/ili potpisa;
- Unos i davanje personalizovanih sigurnosnih obilježja Kartice (broj, datum isteka i CVV kod utisnut na poledini kartice), te ostalih podataka na zahtjev trgovca pri plaćanju na Internetu, preko kataloške ili telefonske prodaje.

Transakcije odrađene Karticom umanjuju raspoloživa sredstva na Kartičnom računu, po izvršenju transakcije. Korisnik kartice je dužan da korišćenje Kartice uskladi sa raspoloživim sredstvima na Kartičnom računu.

Korisnik Kartice ne može opozvati saglasnost za izvršenje platne transakcije nastale Karticom nakon što je dao svoju saglasnost za izvršenje te platne transakcije osim ukoliko prodajno mjesto dostavi Banci pisanim putem u formi i sadržaju zadovoljavajućem za Banku, svoju saglasnost za opoziv izvršenja platne transakcije.

Korisnik kartice je dužan da se pridržava sljedećih sigurnosnih mjera pri čuvanju i upotrebi Kartice i PIN-a:

- Korisnik mora sa pažnjom da čuva Karticu i da u svakom trenutku zna gdje se ona nalazi;
- Kartica mora biti potpisana od strane Korisnika;
- Karticu ne smije da daje drugom licu na korišćenje;
- Prije autorizovanja transakcije treba obavezno provjeriti iznos transakcije;
- Prilikom plaćanja računa Karticu ne treba ostavljati bez nadzora;
- PIN se mora čuvati u tajnosti i isti se ne smije otkrivati trećim licima (takođe se ne smije zapisivati ili čuvati u bilo kojem obliku zajedno sa Karticom)
- Prilikom unosa PIN-a na bankomatu ili POS terminalu treba sačuvati privatnost. U slučaju da Korisnik kartice posumnja da je neko upoznat sa PIN-om, dužan je da traži njegovu zamjenu. U slučaju sumnje na korišćenje kartice s tako kompromitovanim PIN-om dužan je da odmah obavijesti Banku pozivom na odgovarajući broj telefona sa zahtjevom za blokadu, kako bi se blagovremeno spriječila zloupotreba;

- Korisnik kartice je takođe dužan da se brine da se svi postupci s Karticom na prodajnom mjestu sprovedu uz njegovo prisustvo i pod njegovim nadzorom;
- Korisnik kartice je dužan je i da preduzme sve razumne mjere za zaštitu personalizovanih sigurnosnih obilježja Kartice da sačuva tajnost podataka, osim u slučaju korišćenja Kartice u skladu sa ovim Opštim pravilima.
- Broj neuspješnih PIN pokušaja je ograničen na 3 (tri). Prilikom trećeg pogrešnog unosa, Banka blokira Karticu za dalje korišćenje. Za ponovno aktiviranje Kartice Korisnik se mora obratiti Banci;
- Korisnik mora imati u vidu da je kupovina bez prisustva Kartice (kataloška prodaja, telefonska porudžbina, kupovina preko Interneta) rizična, te je prihvatanjem ovih Opštih uslova i potpisivanjem ugovora o korišćenju kartice upoznat sa rizičnošću pomenutih transakcija te aspotlutno prihvata rizik istih;
- Korisnik ne smije Karticu ostavljati kao zalogu ili sredstvo obezbjeđenja;
Korisnik kartice je upoznat da prodavci roba i usluga, u zavisnosti od njihovih poslovnih politika, prilikom plaćanja karticom mogu zatražiti na uvid njegov / njen identifikacioni dokument.

Prodajno mjesto može zadržati Karticu i dostaviti je Banci, ako Karticu koristi osoba koja nije naznačena kao Korisnik, odnosno ako je Banka dala nalog za oduzimanje Kartice ili ako je istoj istekao rok važenja.

Korišćenje Kartice na bankomatima i POS-terminalima može biti otežano ili onemogućeno, zbog neadekvatnog čuvanja Kartice od strane Korisnika kartice, fizičkog, toplotnog ili magnetnog deformisanja Kartice. Za sve ove slučajeve, Banka ne snosi nikakvu odgovornost, a troškovi zamjene Kartice padaju na teret Korisnika kartice.

U slučaju da Banka pretrpi štetu nastalu korišćenjem Kartice, oštećene na neki od prethodno navedenih načina, Korisnik kartice je dužan nadoknaditi nastalu štetu Banci. Banka ne snosi odgovornost ukoliko, nakon uspješno autorizovane transakcije prilikom podizanja gotovine sa Bankomata, Korisnik kartice zaboravi novac na bankomatu.

Autorizacija kartične transakcije se vrši potpisom potvrde o izvršenoj transakciji (slip) unosom PIN-a, saopštavanjem personalizovanih sigurnosnih elemenata prodajnom mjestu radi izvršavanja transakcije i elektronskim očitavanjem podataka sa kartice na uređajima koji služe za vršenje kartičnih transakcija.

5. Reklamacije

O eventualnim reklamacijama po neodobrenim, neizvršenim ili pogrešno izvršenim transakcijama, Korisnik kartice je u obavezi da odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 30 dana od dana zaduženja, pisanim putem obavijesti Banku. Ukoliko Korisnik kartice reklamaciju ne podnese u ovom roku i na navedeni način, gubi prava koja mu pripadaju u slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene transakcije. Korisnik kartice je dužan da jasno navede transakciju koju osporava.

Korisnik kartice Banci podnosi reklamaciju u pisanoj formi, podnošenjem reklamacije ekspozituri Banke. U slučaju da je reklamacija učinjena telefonskim pozivom (na broj Call centra 020 442 222), Korisnik kartice je i dalje dužan da istu podnese pisanim putem ekspozituri Banke, najkasnije 30 dana od dana usmene prijave.

Za pokretanje i vođenje postupka osporavanja transakcija u vezi sa platnim karticama je nadležna Banka.

Banka će u cilju zaštite klijenta na zahtjev Korisnika kartice pokrenuti reklamacioni postupak.

Banka će u postupku reklamacije provjeriti da li je platna transakcija bila autentifikovana, autorizovana pravilno evidentirana i knjižena i da li je na njeno izvršenje uticao neki tehnički kvar ili drugi nedostatak. Ukoliko Banka utvrdi da je transakcija autentifikovana i autorizovana, odnosno pravilno izvršena, Banka će Korisniku predočiti dokaze o autorizaciji, odnosno ispravno izvršenoj transakciji. Platna transakcija je

autentifikovana ako Banka primjenom odgovarajućih procedura provjeri dostavljene podatke i odobri upotrebu Kartice, uključujući i Personalizovane sigurnosne elemente Kartice.

Korisnik kartice dužan je bez obzira na reklamaciju iznos transakcije podmiriti u punom iznosu, a ako Banka utvrdi da je reklamacija opravdana, odobriće povraćaj sredstava na Kartični račun u iznosu za koji je po reklamiranom trošku Korisnik kartice terećen. Ako se naknadno ipak utvrdi neopravdanost reklamacije, Kartični račun će biti terećen na datum valute reklamirane transakcije ponovo sa danom prve obrade kod Banke kao i pripadajućim troškovima reklamacionog postupka.

Banka nije dužna da Korisniku kartice isplati pasivnu kamatu na iznos reklamirane transakcije. Isključuje se odgovornost Banke za bilo kakve zloupotrebe Kartice na bankomatu ili POS terminalima na kojima nije obavezan unos PIN-a. Banka ne snosi odgovornost ako prodajno mjesto ne želi prihvatiti Karticu uz istaknute oznake kartičnih brendova, ili ako zbog tehničkih problema ili neispravnog korištenja POS terminala i bankomata transakciju nije u mogućnosti izvršiti.

Banka ni u jednom slučaju ne snosi odgovornost za posljedice koje mogu nastati usljed korištenja Kartica prilikom kupovina bez prisustva Kartice, kao što je kataloška prodaja, telefonska narudžbina i kupovina putem Interneta. Korisnik kartice je odgovoran za sve transakcije koje su autorizovane zloupotrebom platne kartice i Personalizovanih sigurnosnih elemenata Kartice usljed nepreduzimanja svih razumnih mjera za njihovu zaštitu. Isključuje se odgovornost Banke u slučajevima kad sporna transakcija nije autentifikovana od strane Banke.

Ukoliko se utvrdi opravdanost reklamacije, reklamirani iznos transakcije se odobrava po kartičnom računu Korisnika po okončanju postupka reklamacije. Ukoliko Banka nema pravo da pokrene reklamacioni postupak kod Kartičnih organizacija ili isti izgubi, troškove reklamacije i reklamiranog iznosa transakcije snosi Korisnik kartice. Banka će, prije pokretanja reklamacionog postupka, informisati Korisnika kartice o tarifama reklamacije.

Reklamacije koje nijesu dostavljene na propisan način i u propisanom roku Banka neće prihvatiti, a finansijski gubitak snosiće Korisnik kartice.

U svrhu izbjegavanja bilo kakvog dvoumljenja, Ugovor koji sklapaju Korisnik i Banka, a uz koji je izdata Kartica, ne predstavlja Povezani Ugovor o kreditu u smislu Zakona o potrošačkim kreditima i drugih propisa koji uređuju zaštitu potrošača. Korisnik i Banka saglasno utvrđuju da korisnik svojom voljom sam bira, a Banka ne utiče na njegov izbor na bilo koji način, koji će proizvesti i/ili usluga biti plaćeni karticom kao i kod kojeg trgovca će ih Korisnik kupiti. U skladu sa navedenim, reklamacije koje se odnose na kvalitet robe i usluga plaćenih Karticom kao i sve eventualne nesuglasice i sporove oko kvaliteta i isporuke Korisnik isključivo rješava sa trgovcem/prihvatiocem Kartice. Korisnik kartice podnosi žalbu odnosno prigovor na kupljenu robu/proizvode isključivo prodajnom mjestu na kome je transakcija nastala (akceptantu) i Banka za iste nije odgovorna.

Korisnik kartice se obavezuje, da će pri kupovini robe ili usluge preuzeti jedan primjerak slipa, a kod internet i MOTO transakcija sačuvati svu prateću dokumentaciju.

Isključuje se odgovornost Banke u slučajevima kad sporna transakcija nije odobrena od strane Banke.

Reklamacije se smatraju neosnovanim ukoliko su nastale korišćenjem kartica suprotno Opštim uslovima.

6. Ukradena/Izgubljena Kartica

U slučaju krađe, odnosno gubitka Kartice, Korisnik kartice je obavezan da odmah po saznanju da je došlo do krađe odnosno gubitka Kartice, obavijesti Banku telefonskim pozivom ili u pisanoj formi. U slučaju sumnje da je došlo do krađe, Korisnik Kartice je dužan da, pored prijave Banci, podnese prijavu i najbližoj područnoj jedinici Uprave policije, ukoliko je do sumnje o krađi kartice došlo na teritoriji Crne Gore.

Svaku usmenu prijavu nestanka Kartice, Korisnik je dužan da potvrdi i pisanim putem u najbližoj ekspozituri Banke.

Banka je u obavezi da, po prijemu kako usmenog, tako i pisanog obavještenja o gubitku, krađi ili neovlašćenim transakcijama po Kartici, istu privremeno blokira. Vremenom prijave se smatra prva evidentirana prijava, učinjena pozivom ili dolaskom u ekspozituru Banke. Ukupan iznos štete nastale do trenutka prijave gubitka/krađe ili druge zloupotrebe Kartice, snosi Korisnik kartice. Korisnik kartice ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih nakon prijave gubitka, krađe ili neovlašćenog korišćenja, osim ako su ti gubici nastali prijevernim radnjama Korisnika kartice.

Korisnik kartice snosi sve gubitke nastale uslijed: postupanja suprotno ugovorenim mjerama bezbjednosti, izvršenja zloupotrebe ili učestvovanja u zloupotrebi, djelovanja sa namjerom prevare, transakcija izvršenih zbog namjere ili krajnje nepažnje, neobavještanja ili neblagovremenog obavještanja Banke o gubitku ili krađi Kartice, neodobrenih transakcija u roku i na način koji su propisani ovim Opštim uslovima.

Po prijemu pisane prijave o gubitku ili krađi Kartice, Banka Korisniku kartice može izdati novu Karticu. Trošak izrade nove Kartice snosi Korisnik kartice.

Ukoliko Korisnik kartice nakon prijave nestanka pronađe karticu, ne smije je koristiti već je dužan takvu karticu prerezati i dostaviti je Banci.

7. Reizdavanje i otkaz korišćenja Kartice

Reizdavanje Kartice se vrši u mjesecu isteka koji je naznačen na Kartici. Klijent ima pravo korišćenja Kartice do posljednjeg dana u mjesecu koji je naznačen na Kartici.

Korisnik kartice može u svakom trenutku prije isteka roka važenja kartice zahtijevati izdavanje nove Kartice (u slučaju oštećenja ili zbog drugih razloga), a Banka će o njegovom trošku izdati novu Karticu u skladu sa važećim tarifnikom Banke.

Korisnik kartice može prije isteka roka važenja naznačenog na Kartici, pisanim obavještenjem Banci otkazati važenje Kartice. Ovaj prijevermeni otkaz važenja Kartice će proizvesti pravno dejstvo isključivo nakon izmirenja svih dospjelih potraživanja koje Banka po osnovu izdate Kartice ima prema Korisniku kartice. Prijevermeno otkazivanje važenja osnovne kartice ima značaj otkazivanja važenja i svih dodatnih kartica.

Otkazom Kartice prestaje njeno važenje. Korisnik kartice može u bilo koje vrijeme, a najkasnije 30 dana prije isteka važenja kartice, istu vratiti uz pismeni dopis Banci, a u slučaju kada se radi o Korisniku osnovne kartice tada moraju biti vraćene i sve dodatne kartice, pri čemu sve stvorene obaveze ostaju na snazi do njihovog potpunog izmirenja. Kartica prestaje važiti i u slučaju isteka važenja ili gubitka/oštećenja postojeće kartice, kada Banka odbije obnavljanje – reizdavanje ili zamjenu Kartice.

Ukoliko Korisnik kartice pisanim putem ne otkáže korišćenje Kartice u roku od 30 dana prije isteka roka važenja Kartice, a koristi je u skladu sa Ugovorom i Opštim uslovima, ista se reizdaje sa novim rokom važenja i važiće do isteka posljednjeg dana u mjesecu i godini naznačenim na reizdatoj Kartici. Broj reizdavanja Kartice nije ograničen. Otkazom reizdavanja osnovne kartice otkazuju se i sve dodatne kartice. Korisnik kartice ima pravo da u prethodno navedenom roku za otkaz reizdavanja Kartice, otkáže samo reizdavanje dodatnih kartica, a prihvati reizdavanje osnovne kartice.

U slučaju da Korisnik kartice ne preuzme Karticu u roku od tri mjeseca od dana reizdavanja, Banka ima pravo da otkáže Karticu uz naplatu provizija i naknada u skladu sa Tarifama.

Kartica čiji je rok važenja istekao ili je poništena, ne smije se koristiti i Korisnik je dužan uništiti tu Karticu odnosno prerezati po vertikali preko čipa i magnetne trake.

Banka ima pravo da Korisniku kartice koji na bilo koji način krši odredbe Ugovora, Opštih pravila ili pozitivnih propisa bez obrazloženja privremeno ili trajno uskrati pravo korišćenja Kartice.

Sve transakcije koje su zaključene do trenutka otkaza Kartice, bez obzira na datum njihovog dospjeća, kao i sve eventualne troškove u skladu sa Ugovorom i Tarifama koje su sastavni dio Ugovora, snosi Korisnik kartice. Banka zadržava pravo da odbije Korisniku svaku transakciju, ako postoje dospjele, a neizmirene obaveze po Kartici odnosno ukoliko postoje neregulisane obaveze po drugim karticama u Banci koje Korisnik koristi. Banka ima pravo neizmireno potraživanje po osnovu nastalih transakcija nadoknaditi sa bilo kojeg računa Korisnika osnovne kartice u Banci, a da pri tom nema obavezu obavještanja istog o izvršenom.

Dodatna kartica može biti otkazana na zahtjev Osnovnog korisnika/ ovlašćenog zakonskog zastupnika firme ili dodatnog Korisnika. U slučaju da se gašenje dodatne kartice radi na zahtjev ovlašćenog zakonskog zastupnika firme, dodatni Korisnik o tome ne mora biti obaviješten od strane Banke.

U slučaju otkaza od strane Banke ili Korisnika kartice, Banka ne vrši povraćaj obračunatih naknada, nastalih do momenta otkaza.

Dodatni korisnik ima pravo otkazati korišćenje dodatne kartice u bilo koje vrijeme bez saglasnosti Osnovnog korisnika, a najkasnije 30 dana prije isteka važenja Kartice. Kartica se prilikom njenog otkazivanja mora vratiti Banci.

Korisnik je dužan da Karticu kojoj je istekao rok važenja vrati Banci.

8. Dnevni limit

Korisnik Kartice može koristiti Karticu do visine raspoloživih sredstava na računu, a u granicama Dневnih limita.

Dnevni limiti se mogu mijenjati na zahtjev Korisnika kartice i uz saglasnost Banke, a Banka u skladu sa svojom poslovnom politikom zadržava pravo da ne izvrši promjenu Dневnog limita, bez obaveze da svoju odluku obrazlaže Korisniku kartice.

Dnevni limit je unaprijed definisan i Banka je u obavezi da o njegovoj promjeni (koja je determinisana isključivo bezbjedonosnim razlozima) obavijesti Klijenta redovnim kanalima komunikacije (SMS, e-mail, web sajt Banke).

Banka može smanjiti dnevni limit, do kojeg Korisnik kartice može podizati gotovinu i plaćati robu i usluge o čemu će Korisnik kartice biti obaviješten objavljivanjem izmjena na sajtu Banke.

Svim platnim karticama može se podizati gotovina u valuti Banke Prihvatioca kartice.

9. Blokada i opoziv Kartice od strane Banke

Banka ima pravo da privremeno ili trajno blokira Karticu u slučaju neispunjenja ugovorenih uslova, kao i u slučaju nesavjesnog postupanja Korisnika kartice.

Banka ima pravo da u svako doba privremeno blokira Karticu ako se za to steknu uslovi, a naročito u slučaju:

- kad Korisnik ne izmiri svoje dospjele obaveze po Kartici;
- smrti Korisnika ili stečaja (brisanja pravnog lica na koje se vode Business kartice);
- prijavljene krađe ili gubitka Kartice;
- zahtjeva Korisnika kartice;

- da su nastupile ili prijete nastanak drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da mogu negativno uticati na sposobnost Korisnika kartice da uredno izvršava svoje obaveze.

Kartica se može deblokirati, ukoliko su, po procjeni Banke, otklonjeni uzroci blokade Kartice.

10. Odgovornosti Korisnika

Odgovornost za štete nastale nepažljivim korišćenjem Kartice kao i svi troškovi koji iz toga proističu terete Korisnika. Sav rizik zloupotrebe PIN-a pada isključivo na teret Korisnika kartice.

Korisnik se obavezuje da Karticu neće koristiti u protivzakonite svrhe, uključujući kupovinu proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriji zemlje u kojoj se Korisnik nalazi u trenutku transakcije. Korisnik prihvatanjem ovih Opštih pravila preuzima svu odgovornost za slučaj nezakonite kupovine karticama koje su predmet ovih Opštih pravila.

Korisnik je saglasan sa primanjem obavještenja informativnog ili drugog karaktera od strane Banke različitim kanalima distribucije Banke, a prije svega putem telefonskih poziva, sms poruka i obavještenjima na zvaničnom web-site-u Banke.

Svaku štetu nastalu nepridržavanjem odredbi ovih Opštih pravila od strane svih korisnika snosi osnovni korisnik.

11. Naknade

Za usluge kartičnog poslovanja Banka naplaćuje naknade u skladu sa važećim Tarifama banke.

Naknade su objavljene na web stranici i istaknute u ekspoziturama Banke.

Sve transakcije izvršene korišćenjem Kartice, kao i pripadajuće provizije i naknade, obračunavaju se u EUR-ima.

Za transakcije izvršene korišćenjem kartice u inostranstvu, Banka će iznos transakcije iskazan u stranoj valuti prikazati preračunat u EUR-e po Referentnoj kursnoj listi Mastercard International-a, bez obaveze da o tome prethodno obavijesti Korisnika.

Transakcije izvršene Karticom na prihvatnom ili isplatnom mjestu koje ima ponuđenu konverziju u EUR mogu biti podložne drugačijem kursu koji je odredila finansijska institucija vlasnik ATM/POS terminala. Korisnik, potvrdom ove usluge (Dynamic Currency Conversion), prihvata kurs i iznos transakcije u EUR koji je prikazan na ekranu/potvrdi i kojim će mu biti terećen Kartični račun.

Zbog višekratnog mijenjanja Referentnog kursa od strane Mastercard International-a, mogući su različiti kursevi za transakcije sprovedene u istom danu, u istoj valuti.

Korisnik kartice plaća naknade i troškove prezentiranja u Tarifama koje su iskazane u pisanom obliku i sastavni su dio okvirnog ugovora i dostupne su korisnicima kartica posredstvom distributivnih kanala (na web stranici Banke i u ekspoziturama Banke).

Iznos obračunatih naknada i troškova iskazuje se u pregledu prometa po računu vezanom za platnu karticu.

U slučaju da Banka opozove Karticu, kao i u slučaju da Karticu opozove Korisnik kartice, Korisnik kartice nema pravo na povraćaj do tada uplaćenih naknada.

Naknade vezane uz izdavanje i korištenje kartice naplaćuju se sa računa osnovnog korisnika, bez njegove dodatne saglasnosti.

12. Završne odredbe

Ovi Opšti uslovi su objavljeni na web stranici Banke i dostupni su u svim ekspoziturama Banke. Opšti uslovi stupaju na snagu danom donošenja i obavezujući su za sve korisnike kartica kao sastavni dio potpisanog ugovora o korišćenju kartice.

Potpisivanjem Pristupnice i Ugovora Korisnik potvrđuje da je upoznat i saglasan sa svim odredbama Opštih pravila kao i sa Tarifama vezanim za poslove izdavanja i korišćenja platnih Kartica, te da pristaje na njihovu primjenu sa svim budućim izmjenama i dopunama, o kojima će Korisnik kartice biti blagovremeno i na adekvatan način informisan putem zvanične web stranice Banke i u svim ekspoziturama Banke.

Banka zadržava pravo izmjene Opštih uslova i Tarifa i o svakoj izmjeni ili dopuni će obavještavati Korisnika u za to zakonski predviđenom roku i kroz zakonom propisane kanale informisanja. Smatraće se da se Korisnik kartice sa izmjenama saglasio, ako do dana njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku u pisanom obliku da iste ne prihvata.

Korisnik kartice je dužan da tokom trajanja Ugovora obavijesti Banku o svakoj eventualnoj promjeni adrese prebivališta i/ili boravišta, promjeni poslodavca kao i o svakoj drugoj promjeni ličnih i/ili matičnih podataka, brojeva telefona ili mejl adresa koje je prilikom zaključenja Ugovora dostavio Banci. U protivnom snosiće odgovornost za svaku štetu koja bi Banci ili Korisniku mogla nastati propuštanjem izvještavanja Banke.

Korisnik kartice je neopozivo i bezuslovno saglasan da će, ukoliko ne postupi u skladu sa naprijed preuzetom obavezom, snositi sve eventualne troškove koje Banka bude imala u cilju pribavljanja podataka.

Korisnik kartice ima pravo na pisani prigovor Banci ako smatra da se Banka ne pridržava odredaba Zakona, Opštih uslova, obaveza iz zaključenog Ugovora i dobre poslovne prakse.

Na odnose, međusobna prava i obaveze Korisnika kartice i Banke primjenjuju se važeći propisi Crne Gore.

Korisnik kartice i Banka će sve sporove koji mogu proisteci iz poslovnog odnosa pokušati da riješe sporazumno.

Predlog za vansudsko rješavanje sporova u platnom prometu Korisnik i Banka mogu podnijeti Komisiji za vansudsko rješavanje sporova u platnom prometu.

Za rješavanje mogućih sporova koji mogu proisteci iz poslovnog odnosa Korisnika i Banke mjesno ce biti nadležni sudovi u mjestu gdje je sjedište Banke, osim ako izričito nije ugovoreno drugačije, odnosno ako ne postoji isključiva nadležnost drugog suda ili nadležnog tijela.

Za sve što nije regulisano ovim Opštim uslovima primjenjuju se Opšti uslovi poslovanja za transakcione račune.

Odredbe ovih Opštih pravila primjenjuju se od 09.10.2017.

Ziraat Bank Montenegro AD