

Opšta pravila i uslovi za izdavanje i korištenje Hypo Visa poklon kartica

Objašnjenje pojmova

Opšta pravila – Opšta pravila i uslovi za izdavanje i korištenje Hypo Visa poklon kartica

Banka – Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Banja Luka, koja izdaje Hypo Visa poklon kartice

Pristupnica – zahtjev za izdavanje Hypo Visa poklon kartice

Kartica – Hypo Visa poklon kartica – prepaid nedopunjiva kartica koju banka izdaje korisniku kartice. Kartica nije obnovljiva, ne glasi na ime, a datum važenja je otisnut na kartici

Podnosilac zahtjeva – punoljetno fizičko lice koje na šalteru banke zatraži izdavanje kartice i izvrši uplatu na karticu, a koje je ujedno vlasnik računa na koji se uplaćuje novac

Korisnik kartice – fizičko lice koje je u posjed u kartice

Bankomat – samouslužni uređaj za isplatu gotovine

POS (point of sale) – terminal na prodajnom mjestu preko kojeg se transakcije provode elektronskim putem

PIN (personal identification number) – tajni lični identifikacioni broj korisnika kartice koji služi za identifikaciju krajnjeg korisnika kartice na bankomatu ili POS-u

1. Izdavanje kartice

- Kartica se može izdati svakom punoljetnom fizičkom licu sa stalnim prebivalištem u Bosni i Hercegovini uz obaveznu identifikaciju podnosioca zahtjeva.
- Za izdavanje i korištenje kartice banka naplaćuje naknade u skladu sa važećom Odlukom o naknadama za usluge u poslovanju sa stanovništvom, odnosno u skladu sa internim aktima banke donesenim u skladu sa pozitivnom zakonskom regulativom (u daljem tekstu: Odluke banke).
Naknade i tarife u vezi sa izdavanjem i korištenjem ove kartice čine sastavni dio Opštih pravila. Sve izmjene i dopune naknada i tarifa u vezi sa izdavanjem i korištenjem kartice biće dostupne za podnosioca zahtjeva i korisnika kartice na vidnim mjestima u poslovnim banke i putem drugih kanala komunikacije sa klijentom.
- Podnosilac zahtjeva predaje pristupnicu za karticu i kopiju lične karte u poslovnici banke.
- Kopija lične karte mora biti ovjerena od strane nadležnog organa za sva fizička lica koja nemaju otvoren tekući račun ili račun štednje u banci.
- Potpisom pristupnice podnosilac zahtjeva garantuje za tačnost podataka navedenih u pristupnici.
- Podnosilac zahtjeva dopušta banci da provjeri sve podatke navedene u pristupnici, kao i da prikupi, eventualno, potrebne dodatne informacije o njemu.
- Kartica se izdaje na osnovu uplate podnosioca zahtjeva obavljene na šalterima banke.
- Po izvršenju uplate, kartica se podnosiocu zahtjeva uručuje u poslovnici banke zajedno sa pripadajućim PIN-om.

2. Obnavljanje kartice

- Rok važnosti kartice naveden je na kartici.
- Korisnik kartice može koristiti karticu samo do roka koji je na njoj naznačen.
- Karticu čiji je rok važnosti istekao, korisnik kartice mora uništiti (presjeći) i baciti.
- Kartice se ne obnavljaju.

3. Korištenje kartice

- Kartice su prenosive i može ih koristiti osoba koja je u posjed u kartice i čiji se potpis nalazi na poledini kartice.
- Korisnik kartice je dužan po prijemu kartice istu odmah potpisati. Nepotpisana kartica nije važeća. Podnosilac zahtjeva/korisnik kartice snosi sav rizik i posljedice u slučaju nepotpisivanja kartice.
- Korisnik kartice može karticu upotrijebiti za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga na svim prodajnim mjestima u zemlji i inostranstvu koja imaju vidno istaknute VISA oznake.
- Korisnik kartice može karticu upotrijebiti za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga na Internetu, na svoju odgovornost i vodeći računa o sigurnosti, kvalitetu i kredibilitetu Internet stranice sa koje naručuje robu i usluge.
- Kartica se može koristiti i za podizanje gotovine u domaćoj valuti na svim bankomatima i kod svih banaka u zemlji i inostranstvu koje imaju istaknute VISA oznake.
- Isplata gotovine je dozvoljena u okviru posebnih dnevnih i četvorodnevni limita koje propisuje banka u Odluci banke.
- Podnosilac zahtjeva koji ima saldo na računu manji od 15 KM za vrijeme važenja kartice može zatražiti u poslovnici banke isplatu preostalog salda i tom prilikom će mu biti zaračunata naknada u skladu sa važećom odlukom banke. Isplata preostalog salda se vrši samo i isključivo na pismeni zahtjev podnosioca zahtjeva odnosno vlasnika računa.
- Prilikom korištenja kartice na bankomatu, korisnik kartice se identifikuje PIN-om, dok se na POS-u identifikuje potpisom koji mora biti identičan potpisu na poledini kartice.
- Korisnik kartice prihvata da je PIN unesen i provjeren na bankomatu isključivo i nedvosmislena potvrda o sprovedenoj transakciji. Sa PIN-om se treba postupati strogo povjerljivo i on ne smije biti dostupan trećim licima. PIN se ne smije zapisati na karticu i nikakav pisani trag o PIN-u ne smije biti doveden u vezu sa karticom. Svaki gubitak PIN-a obavezno je odmah prijaviti banci.
- U slučaju identifikacije potpisom, korisnik kartice potpisuje potvrdu o sprovedenoj transakciji na isti način kako je potpisao i karticu i obavezno zadržava jednu kopiju potvrde za svoju evidenciju. Ako se potvrda o transakciji potpiše na drugi način ili se uopšte ne potpiše, podnosilac zahtjeva/ korisnik kartice je dužan podmiriti puni trošak transakcije.
- Korisnik kartice ne smije karticu koristiti u nezakonite svrhe uključujući kupovinu dobara i usluga koje su zakonom zabranjene u Bosni i Hercegovini.

4. Uslovi plaćanja računa

- Za plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima u zemlji i inostranstvu te na Internetu korisnik kartice ne plaća naknadu.
- Troškovi nastali korištenjem kartice u inostranstvu iskazuju se u valuti u kojoj su napravljene i preračunavaju se u KM po kursu u pravilima VISA-e, i umanjuju raspoloživi iznos na kartici.
- Za podizanje gotovine na bankomatima u zemlji i inostranstvu, korisnik kartice će biti terećen za naknadu u skladu sa Odlukom banke. Isto tako za isplatu gotovine na isplatom mjestima u zemlji i inostranstvu korisnik kartice će biti terećen za naknadu u skladu sa Odlukom banke.
- Raspoloživi iznos na kartici umanjuje se za sve učinjene transakcije i pripadajuće naknade.

5. Reklamacije

- Korisnik kartice može podnijeti reklamaciju banci, ukoliko smatra da su mu neki troškovi pogrešno obračunati ili da mu ne pripadaju, najkasnije 30 dana od učinjene transakcije.

BANK

- Reklamacija se podnosi na posebnom obrascu za reklamacije koji korisnik kartice može popuniti i predati u najbližoj poslovnicu banke.
- Banka ne snosi odgovornost za štete nastale upotrebom kartice koje nastaju kao rezultat okolnosti na koje banka nije i ne može uticati, kao što je odbijanje ili neispravno izvršavanje autorizacije usljed greške u sistemu obrade pri centru za autorizaciju ili telekomunikacionih linija, nestanak električne energije, kvara bankomata itd.
- Banka ne snosi odgovornost ukoliko trgovac iz bilo kojih razloga nije htio da prihvati karticu.
- Banka ne preuzima nikakvu odgovornost za kvalitet i količinu robe odnosno usluge plaćene karticom.
- Reklamacije u vezi sa kvalitetom i količinom robe, odnosno kvalitetom usluge, korisnik kartice rješava sa prodajnim mjestom.
- Bez obzira na podnošenje reklamacije, podnosilac zahtjeva/korisnik kartice će biti terećen za troškove sporne transakcije do konačnog rješavanja reklamacije.
- Ako banka utvrdi da je reklamacija opravdana, odobriće račun podnosioca zahtjeva/korisnika kartice uz koji je vezana kartica, a u slučaju neopravdane reklamacije, podnosilac zahtjeva/korisnik kartice je dužan platiti naknadu u skladu sa Odlukom banke.

6. Izgubljena/ukradena kartica i PIN, oštećena kartica

- Podnosilac zahtjeva/korisnik kartice snosi svu zakonsku odgovornost za eventualno neovlašteno korištenje kartice.
- Korisnik kartice je dužan pridržavati se mjera sigurnosti pri upotrebi kartice (npr. potpisati karticu, držati PIN u tajnosti i odvojeno od kartice, ne ostavljati karticu u automobilu i slično).
- Ukoliko korisnik kartice povrijedi obavezu u vezi sa tajnošću ili se ne pridržava mjera sigurnosti pri upotrebi kartice, odgovoran je za svaku njenu zloupotrebu.
- Korisnik kartice je obavezan odmah prijaviti gubitak ili krađu kartice banci na broj telefona +387 51 211 657, 24 sata dnevno, 365 dana u godini. Podnosilac zahtjeva obavezan je u banci popuniti Izvještaj o izgubljenj/ukradenoj kartici. Ako sumnja da mu je kartica ukradena, podnosilac zahtjeva je obavezan krađu prijaviti i najbližoj policijskoj stanici.
- U slučaju gubitka ili krađe kartice, korisnik kartice snosi finansijsku odgovornost za učinjene troškove po kartici do trenutka obavještenja o gubitku ili krađi kartice.
- U slučaju oštećenja kartice ili gubitka PIN-a, podnosilac zahtjeva je dužan karticu vratiti banci i popuniti Zahtjev za blokadu kartice. Službenik banke će poništiti karticu u prisustvu podnosioca zahtjeva kartice.
- Nakon prijema izveštaja o izgubljenj/ukradenoj kartici, odnosno zahtjeva za blokadu kartice, banka podnosiocu zahtjeva omogućava korištenje ostatka sredstava kupovinom nove kartice sa prenosom preostalog salda. Trošak izdavanja nove kartice i pripadajućeg PIN-a pada na teret podnosioca zahtjeva.
- Izdavanje nove kartice i pripadajućeg PIN-a nakon gubitka, krađe, oštećenja kartice ili gubitka PIN-a obavlja se uz obaveznu identifikaciju podnosioca zahtjeva.
- Za izdavanje nove kartice banka naplaćuje naknadu podnosiocu zahtjeva u skladu sa Odlukom banke.
- Podnosilac zahtjeva koji pronađe karticu poslije prijave njenog nestanka ne smije je koristiti, već je obavezan da je vrati banci. Službenik banke će poništiti karticu u prisustvu podnosioca zahtjeva.

7. Prestanak prava korištenja

- Kartica je vlasništvo banke i na zahtjev banke podnosilac zahtjeva/korisnik kartice je obavezan istu odmah presječenu vratiti.
- Kartica čiji je rok važnosti istekao ili je iz bilo kojeg razloga poništena ne smije se koristiti.
- Po isteku kartice, za eventualnu isplatu preostalog salda podnosilac zahtjeva/korisnik kartice se može obratiti najbližoj poslovnicu banke.
- Banka može uskratiti pravo korištenja kartice ili otkazati karticu u slijedećim slučajevima:
 - kada je prijavljena krađa ili nestanak kartice
 - ukoliko podnosilac zahtjeva/korisnik kartice karticu koristi suprotno odredbama navedenim u ovim Opštim pravilima
 - svim ostalim slučajevima kada Banka tako procijeni, bez obaveze navođenja razloga
- Banka može privremeno uskratiti pravo korištenja kartice ili otkazati karticu kada korisnik kartice tri puta uzastopno pogrešno unese PIN.
- Prodajno mjesto može zadržati karticu i dostaviti je banci ukoliko se opravdano sumnja da se radi o zloupotrebi (nepotpisana kartica, različiti potpisi na kartici i potvrdi o sprovedenoj transakciji, drugo), odnosno ako je banka dala nalog za oduzimanje kartice ili ako je kartici istekao rok važnosti.

8. Naknade

- Sve naknade u vezi sa karticom naplaćuju se u skladu sa Odlukom banke i pravilima određenim od strane VISA-e.
- Naknade u vezi sa učinjenim transakcijama umanjuju raspoloživo stanje na kartici.
- Naknade u vezi sa izdavanjem kartice ili novog PIN-a naplaćuju se u poslovnicu banke.
- U slučaju da banka uskrati pravo korištenja odnosno otkáže karticu, kao i u slučaju da karticu otkáže podnosilac zahtjeva/korisnik kartice, podnosilac zahtjeva/korisnik kartice nema pravo na povrat uplaćenih naknada.

9. Ostale odredbe

- Opšta pravila sastavni su dio pristupnice i imaju karakter ugovora. Ugovorna prava i obaveze za banku i podnosioca zahtjeva, kao i prava i obaveze koje se odnose na korištenje kartice teku od dana podnošenja pristupnice i potpisivanja potvrde o kupovini/preuzimanju kartice i PIN-a.
- Banka zadržava pravo promjene Opštih pravila, i smatraće se da je podnosilac zahtjeva bio u mogućnosti da se upozna sa promjenom Opštih pravila od momenta kada banka na vidnim mjestima u svojim poslovnim prostorijama istakne izmjenjena Opšta pravila. U slučaju da nije saglasan sa izmjenama, podnosilac zahtjeva može otkazati dalje korištenje kartice u roku od 30 dana od dana izvršenih izmjena. Podnosilac zahtjeva je u ovom slučaju obavezan karticu presjeći i vratiti je banci. Time je postojeći ugovorni odnos između podnosioca zahtjeva i banke raskinut. Ukoliko ne vrati karticu smatra se da je prihvatio izmjenjene odredbe.
- Banka se obavezuje da će sve podatke za koje je saznala u vezi sa podnosiocem zahtjeva/korisnikom kartice držati povjerljivim u skladu sa zakonskim propisima.
- Potpisivanjem pristupnice podnosilac zahtjeva je saglasan da mu se na adresu navedenu u pristupnici šalju marketinški materijali i obavještenja, a sve u vezi sa proizvodima i uslugama banke.
- U slučaju spora između banke i podnosioca zahtjeva/korisnika kartice nadležan je mjesno i stvarno nadležni sud u Banjoj Luci.

Pristupnica za izdavanje Hypo Visa poklon kartice

Vrsta kartice

- Univerzalna poklon kartica, Komada _____, Iznos _____.
- Rođendanska poklon kartica, Komada _____, Iznos _____.

Podaci o podnosiocu zahtjeva

Ime, ime oca, prezime _____

Djevojačko prezime majke _____

JMBG _____

Datum i mjesto rođenja _____

Broj lične karte / pasoša _____

Organ i mjesto izdavanja _____

Adresa stanovanja - ulica i broj _____

Poštanski broj _____ Mjesto _____

Telefon _____ Fax _____

Telefon na poslu _____

E-mail _____

Naziv preduzeća / ustanove _____

JIB preduzeća _____

Da li ste vlasnik tekućeg ili štednog računa otvorenog u Hypo Alpe-Adria-Bank a.d. Banja Luka?

DA NE

Ako jeste, molimo da unesete broj Vašeg tekućeg/štednog računa

Potpis

Podnosilac zahtjeva svojim potpisom na pristupnici potvrđuje da prihvata Opšta pravila i uslove izdavanja i korištenja Hypo Visa poklon kartica te da su ista sastavni dio pristupnice i imaju karakter ugovora. Potpisom pristupnice nastaje ugovorni odnos. Podnosilac zahtjeva se potpisom obavezuje da korisnika kartice upozna sa Opštim pravilima i uslovima izdavanja i korištenja Hypo Visa poklon kartica.

Potpis podnosioca zahtjeva

Potpis i pečat banke

Popunjiva banka

Poslovnica _____

Ime i prezime osobe koja je zaprimila pristupnicu

Datum _____