

Opšti uslovi za korišćenje 3D Mastercard SecureCode usluge (Usluga za Maestro i Mastercard kartice)

u primjeni od 29. 05. 2018. godine

1. ZNAČENJE POJMOVA

1.1 **Banka** – izdavalac Opštih uslova je Erste Bank AD Podgorica, registrovana u Centralnom registru privrednog suda u Podgorici pod brojem: 4-0001617 i Poreskim identifikacionim brojem (PIB): 02351242, sa sjedištem u Podgorici, ulica Arsenija Boljevića 2A, račun: 907-54001-10, SWIFT: OPPOMEPG, internet stranica: www.erstebank.me, info telefon: 020 440 440, e-mail: info@erstebank.me.

1.2 **Kartica** – debitna ili kreditna, Maestro ili Mastercard kartica, koja omogućuje Korisniku raspolaganje sredstvima sa Računa na bankomatima, EFT-POS uređajima, Internetu, i drugim Samouslužnim uređajima;

1.3 **Račun** – transakcioni račun (partija) otvoren u Banci uz koji je vezana Kartica;

1.4 **Korisnik** – u smislu ovih Opštih uslova je fizičko lice koje koristi Karticu za raspolaganje sredstvima po Računu te može biti Osnovni korisnik ili Dodatni korisnik. Kako su isti definisani u Opštim uslovima izdavanja i korišćenja debitnih platnih kartica za fizička lica i Opštim uslovima izdavanja i korišćenja Mastercard kreditne kartice za fizička lica koje izdaje Banka, kao i Poslovni subjekt i Ovlašćeni korisnik u smislu kako su isti definisani u Opštim uslovima izdavanja i korišćenja Mastercard Business Debit kartice za Poslovne subjekte i Opštim uslovima izdavanja i korišćenja Mastercard Business kreditne kartice za Poslovne subjekte koje izdaje Banka (dalje u tekstu zajedno: Korisnici);

1.5 **Internet trgovac** – u smislu ovih Opštih uslova jesu prodajna mjesta registrovana na internetu koja podržavaju plaćanje karticom koristeći 3D uslugu (u daljem u tekstu: Internet trgovci);

1.6 **3D usluga** - u smislu ovih Opštih uslova jeste Mastercard SecureCode usluga namijenjena sigurnijem plaćanju roba i/ili usluga kod Internet trgovaca koji podržavaju plaćanje koristeći 3D uslugu;

1.7 **Aktivacija 3D usluge** – postupak prilikom kojeg Korisnik prihvata ove Opšte uslove za korišćenje 3D usluge i postaje korisnik usluge Mastercard SecureCode kod plaćanja putem Interneta;

1.8 **Jednokratna lozinka** – 6-cifreni broj koji Korisnik dobija putem SMS obavještenja i koji služi za autentifikaciju transakcije od strane Korisnika na pojedinim prodajnim mjestima bez prisustva trgovca (internet prodajna mjesta koja podržavaju 3D Secure code način plaćanja).

1.9 **Internet transakcije** - sve transakcije učinjene platnim karticama od strane Korisnika kod Internet trgovca;

1.10 **Zahtjev** - Zahtjev za deblokadu Mastercard 3D SecureCode usluge. Zahtjev je dostupan na internet stranici Banke www.erstebank.me.

1.11 **Uputstvo za korišćenje 3D usluge Mastercard SecureCode** – korisničko uputstvo u kojem je opisana 3D usluga i njen način korišćenja (dalje u tekstu: Uputstvo). Uputstvo za korišćenje 3D usluge Mastercard SecureCode dostupno je na internet stranici Banke www.erstebank.me.

2. OPŠTE ODREDBE

2.1 Ovim Opštim uslovima za korišćenje 3D usluge (dalje u tekstu: Opšti uslovi) utvrđuju se uslovi aktivacije i korišćenja 3D usluge prilikom kupovine roba i/ili usluga putem Kartice kod Internet trgovaca koji podržavaju 3D uslugu. Način funkcionisanja 3D usluge detaljno je opisan u Uputstvu koje su prilog ovih Opštih uslova i čine njihov sastavni dio (dalje u tekstu: Uputstvo), a istaknuti su i na Internet stranici banke www.erstebank.me.

2.2 Pojmovi koji ovim Opštim uslovima nisu definisani drugačije, za fizičke osobe koji su Korisnici imaju značenje koje im je dodijeljeno u Opštim uslovima izdavanja i korišćenja debitnih platnih kartica za fizička lica i Opštim uslovima izdavanja i korišćenja Mastercard kreditne kartice za fizička lica izdatim od strane Banke, a za Poslovne subjekte i Ovlašćene korisnike imaju značenje koje im je dodijeljeno u Opštim uslovima izdavanja i korišćenja Mastercard Business Debit kartica za Poslovne subjekte i Opštim uslovima izdavanja i korišćenja Mastercard Business kreditnih kartica za Poslovne subjekte izdatim od strane Banke.

3. AKTIVIRANJE 3D USLUGE

3.1 Korišćenje 3D usluge je neopodno aktivirati prilikom prve kupovine roba i/ili usluga putem Kartica kod Internet trgovaca koji podržavaju 3D uslugu. Aktivaciju 3D usluge Korisnici će obavljati na način što će Banka Korisnicima ponuditi mogućnost aktivacije, pri čemu će Korisnici imati mogućnost izbora da li žele započeti postupak aktivacije 3D usluge prihvatanjem ili odbijanjem ovih Opštih uslova. Prihvatanjem OU Korisniku će se pojaviti ekran za autentifikaciju transakcije u kojem će biti potrebno unijeti jednokratnu lozinku, koja će mu prethodno stići putem SMS-a na mobilni broj telefona koji Korisnik ima registrovan u banci.

3.2 Korisnici su dužni prihvatiti ove Opšte uslove za korišćenje 3D usluge, a ukoliko Korisnici ne prihvate ove Opšte uslove, 3D usluga se neće aktivirati. Prihvatanjem ovih Opštih uslova, Korisnik daje saglasnost Banci da Banka koristi i obrađuje njegove lične podatke u svrhu aktiviranja i korišćenja 3D usluge.

3.3 Prilikom kupovine robe i/ili usluge putem Kartica kod Internet trgovaca koji su uključeni u 3D Mastercard SecureCode program, Banka će prije nego što Korisnik potvrdi plaćanje roba i/ili usluga putem Kartice izvršiti provjeru da li su Korisnici aktivirali 3D uslugu. Ako Banka utvrdi da Korisnici nisu aktivirali 3D uslugu, Banka će Korisnicima ponuditi mogućnost aktivacije 3D usluge, pri čemu će Korisnici imati mogućnost izbora da li žele započeti postupak aktivacije 3D usluge. U slučaju odbijanja prihvata Opštih uslova i aktiviranja kartice za 3D uslugu Banka nije odgovorna za realizaciju transakcije, tj. ista zavisi od poslovne politike internet trgovca, koji može transakciju odbiti ili prihvatiti bez 3D MCSC protokola provjere.

4. PRAVA I OBAVEZE UGOVORNIH STRANA

4.1. Korisnici su dužni odmah i neizostavno obavijestiti Banku o gubitku i/ili neovlašćenoj upotrebi Kartice, te o drugim oblicima zloupotrebe 3D usluge, kao i o svakom korišćenju i aktivaciji 3D usluge koje nije u skladu s Uputstvom i/ili ovim Opštim uslovima.

Banka nije odgovorna za nemogućnosti izvršenja transakcija putem Kartice uslijed bilo kakve greške Korisnika. Banka ne snosi nikakvu odgovornost za nedostupnost 3D usluge, nastalu kao posljedica tehničkih problema na računarskoj opremi, ispada i/ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sistema, problema na strani Internet trgovca ili kao posljedica više sile.

4.2 Banka nije odgovorna za kašnjenje ili neisporuku SMS obavještenja sa podacima o jednokratnoj lozinci, neposredno ili posredno, ako je isto nastupilo usljed:

- nedostupnosti Korisnika
- nedostupnost mobilnog operatera
- više sile – tu se podrazumijevaju slučajevi koji se mogu pojaviti, a nisu pod kontrolom nijedne strane niti se mogu objektivno predvidjeti, a sprečavaju prijem SMS obavještenja.

4.3 Korisnik se obavezuje da obavijesti Banku pisanim putem o svim svojim statusnim promjenama, kao i promjeni adrese i kontakt podataka (uključujući, a ne ograničavajući se na adresu koju je posljednju dostavio Banci, broj telefona, broj mobilnog telefona i sl.), te jemči za potpunost i tačnost svih dostavljenih kontakt podataka. U

protivnom snosiće odgovornost za svaku štetu koja bi Banci ili Korisniku mogla nastati propuštanjem izvještavanja Banke.

4.4 Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, neovlašćenog korišćenja ili promjene broja mobilnog telefona na koji se primaju obavještenja o jednokratnoj lozinci putem SMS obavještenja, te nepridržavanja odredbi ovih Opštih uslova.

4.5 Sve eventualne nesuglasice i sporove oko cijene, kvaliteta i isporuke roba i/ili usluga, odnosno oko materijalnih ili pravnih nedostataka robe i/ili usluga Korisnik će riješiti isključivo s Internet trgovcem. Banka ne odgovara ni za kakvu štetu nastalu Korisniku, kao ni za posledice neispunjenja ili djelimičnog ispunjenja ugovornih obaveza od strane Internet trgovca.

5. PRESTANAK 3D USLUGE

5.1 3D usluga je aktivna do roka važenja Kartice. Dodatno, Korisnik može zatražiti blokadu 3D usluge pozivom Call Centra na telefone 020 409 490 ili 020 409 491. Tom blokadom klijentu će kartica biti blokirana samo za korišćenje 3D usluge, dok će korišćenje na bankomatima, prodajnim mjestima i kod Internet trgovaca koji nisu uključeni u 3D MCSC program, na uobičajen način biti dostupno.

6. DEBLOKADA 3D USLUGE

6.1 Ukoliko je klijent blokirao svoju karticu za korišćenje 3D usluge, trajno ili privremeno, (zbog odbijanja prihvata Opštih uslova 3 pogrešna unosa jednokratne lozinke ili slično), deblokadu može izvršiti slanjem Zahtjeva Banci na mail cards@erstebank.me. Forma Zahtjeva je klijentima dostupna na internet stranici banke www.erstebank.me.

6.2 Banka će prijemom ovog Zahtjeva u elektronskoj formi na mail cards@erstebank.me sa podacima klijenta traženim u Zahtjevu (na primjer: podaci o broju kartice, broju računa uz koji je vezana kartica, imenu i prezimenu korisnika kartice, JMBG-a za rezidente, internog broja za nerezidente, broja telefona i sl.) smatrati da je izvršena pozitivna identifikacija klijenta i shodno tome izvršiti deblokadu kartice za korišćenje 3D usluge u skladu sa podacima iz Zahtjeva.

7. POSTUPAK PODNOŠENJA PRIGOVORA

7.1 Korisnik ima pravo podnijeti prigovor odnosno reklamaciju na funkcionalnost 3D usluge u skladu sa odredbama Ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa i/ili Opštim uslovima izdavanja i korišćenja debitnih platnih kartica za fizička lica i Opštim uslovima izdavanja i korišćenja Mastercard kreditne kartice za fizička lica koje izdaje Banka, kao i Poslovni subjekt i Ovlašćeni korisnik u smislu kako su isti definisani u Opštim uslovima izdavanja i korišćenja Mastercard Business Debit kartice za Poslovne subjekte i Opštim uslovima izdavanja i korišćenja Mastercard Business kreditne kartice za Poslovne subjekte i/ili Opštih uslova vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica i/ili Opštih uslova vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa za poslovne subjekte i/ili Ugovoru ili zahtjevu za izdavanje i korišćenje platnih kartica, kao i shodno važećim zakonskim propisima.

8. ZAVRŠNE ODREDBE

8.1 Za korišćenje i aktivaciju 3D usluge Korisnici ne plaćaju nikakvu naknadu Banci.

8.2 Banka zadržava pravo promjene ovih Opštih uslova, Uputstva i drugih uslova poslovanja.

8.3 Korisnici primaju na znanje i saglasni su da Banka objavljuje ove Opšte uslove, Uputstvo kao i sve njihove izmjene na Internet stranici www.erstebank.me te se obavezuju redovno pratiti sadržaj navedene stranice, kako bi se pravovremeno upoznali sa svim odredbama i njihovim izmjenama.

8.4 Korisnik je saglasan s primanjem obavijesti informativnog ili promotivnog karaktera članica Grupe Erste banke, putem različitih kanala distribucije Banke.

8.5 Na prava i obaveze koje nisu utvrđene ovim Opštim uslovima primjenjivaće se odredbe sklopljenih Ugovora o otvaranju i vođenju transakcionog računa i/ili Opštim uslovima izdavanja i korišćenja debitnih platnih kartica za fizička lica i Opštim uslovima izdavanja i korišćenja Mastercard kreditne kartice za fizička lica koje izdaje Banka, kao i

OPŠTI USLOVI ZA KORIŠĆENJE 3D MASTERCARD SECURECODE USLUGE

www.erstebank.me

Call centar:19991

Poslovni subjekt i Ovlašćeni korisnik u smislu kako su isti definisani u Opštim uslovima izdavanja i korišćenja Mastercard Business Debit kartice za Poslovne subjekte i Opštim uslovima izdavanja i korišćenja Mastercard Business kreditne kartice za Poslovne subjekte i/ili Opštih uslova vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa za fizička lica i/ili Opštih uslova vođenja transakcionih računa i obavljanja usluga platnog prometa za poslovne subjekte i/ili Ugovoru ili zahtjevu za izdavanje i korišćenje platnih kartica.

8.6 Na odnose, međusobna prava i obaveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo države Crne Gore.

8.7 Međusobne sporove Banka i Korisnik će rješavati sporazumno, u protivnom ugovaraju nadležnost suda u Podgorici.

8.8 **Odredbe Opših uslova stupaju na snagu 29. 05. 2018. godine.**