

# Ugovor korisnika kartice za SocialCard Njemačka (verzija 20.11.2024)

## Područje primjene i ugovorne strane

Korisnički ugovor kartice za SocialCard sadrži ugovorne odredbe dogovorene između vas i secupay AG u vezi s izdavanjem i korištenjem SocialCard-a. Ako sa Vama zaključimo Ugovor o korisniku posebne kartice u obliku aneksa ovog Ugovora o korisniku kartice, odredbe Ugovora o korisniku posebne kartice će imati prednost u slučaju odstupanja od ovog Ugovora o korisniku kartice. Molimo pažljivo pročitajte ovaj Ugovor o korisniku kartice.

## Definicije

**Autorizacijski kod** je 8-cifreni kod koji vam se šalje u prapratnom pismu za karticu ili e-mailom i potreban je za registraciju na online portalu ili u aplikaciji My SocialCard.

**BaFin** (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht), Graurheindorfer Str. 108 53117 Bonn, je nadležni nadzorni organ za secupay AG, Goethestraße 6 01896 Pulsnitz.

**CVV** je trocifreni kod za sigurno plaćanje putem interneta, koji se nalazi na poledini kartice. Svaki CVV unos prilikom online plaćanja služi kao dokaz identiteta osobe koja koristi karticu.

**Trgovac** se odnosi na Visa prihvatne partnere kod kojih možete kupovati karticom.

**IBAN** se odnosi na međunarodni broj bankovnog računa. Ovo je globalno standardizirani broj računa.

**Kartica** je SocialCard koja vam je dostupna – u skladu sa ovim Ugovorom o korisniku kartice – na osnovu aplikacije za beneficije, bez obzira da li se izdaje digitalno ili fizički kao plastična kartica. Kartica je Visa debitna kartica koja se može koristiti samo za plaćanja do limita za koji je pogodnost ugovorena. Limit kartice se ne smije prekoračiti.

**Vlasnik kartice, vi, vaš itd.** označava osobu koja je primila Karticu i može je koristiti za plaćanja u skladu sa ovim Ugovorom o korisniku kartice.

**Broj kartice** je 19-cifreni broj kartice na prednjoj strani kartice pod "MOJA KARTICA".

**Kartična organizacija** znači Visa.

**Korisnička služba** se odnosi na tim za korisničku podršku koji se bavi pitanjima i nedoumicama u vezi s karticom.

**Link** je veza na App Store ili Play Store za preuzimanje aplikacije My SocialCard.

**Moja SocialCard aplikacija odnosi se na aplikaciju** My SocialCard dostupnu u App Store i Play Store, koju možete koristiti za provjeru limita, izvršenih transakcija itd.

**Online portal** se odnosi na portal dostupan na <https://www.socialcard.de/> koji možete koristiti za provjeru limita, izvršenih transakcija itd.

**PAN** je 16-cifreni broj na prednjoj strani kartice iznad "MY CARD".

**PIN** je lični identifikacioni broj za korišćenje kartice.

**Servisni partner** je Publk GmbH, vaš kontakt za pitanja i probleme sa karticom. Sve kontakt detalje možete pronaći na <https://www.socialcard.de/>.

**Transakcija ili proces plaćanja** je svaka kupovina obavljena karticom.

**Ugovor** znači ovaj Ugovor o korisniku kartice zajedno sa Posebnim korisničkim ugovorom kartice, ako je primjenjivo.

**Ograničenje** je iznos u okviru kojeg možete koristiti karticu za plaćanja.

**Web stranica** označava web stranicu <https://www.socialcard.de/> putem koje možete pristupiti online portalu i našoj korisničkoj službi.

**Mi, mi, naši itd.** odnosi se na secupay AG, Goethestraße 6 01896 Pulsnitz, koji izdaje karticu kao član Visa-e. secupay AG je platna institucija u smislu njemačkog Zakona o nadzoru platnih usluga (ZAG) i registrirana je kod njemačkog Saveznog finansijskog nadzornog tijela (BaFin) pod registracijskim brojem 126737.

**Platilac** je organ lokalne samouprave, javni organ, društvena organizacija ili slična ustanova koja obezbjeđuje sredstva za izmirjenje izvršenih plaćanja karticom.

**Beneficija** znači beneficija koju vam daje davalac.

## Prijem i aktivacija kartice

### Zaključivanje ugovora

Kada ste se prijavili za grant od davaoca, identifikovali ste se odgovornom uposleniku koncedenta i dobili našu informaciju i ugovor. Saglasni ste sa ugovorom potpisivanjem odgovarajućeg obrasca u kancelariji izdavaoca kartice. Odredbe ovog ugovora su vam i dalje dostupne u aplikaciji My SocialCard i na našoj web stranici <https://www.socialcard.de/>.

### Online portal

Na online portalu od vas će biti zatraženo da se registrujete koristeći 8-cifreni kod za autorizaciju i (19-cifreni) broj kartice. Primit ćete kod za autorizaciju u zatvorenoj kovrti kada se izda fizička kartica. Za virtuelne kartice, autorizacioni kod će vam biti poslan e-poštom.

### Moja SocialCard aplikacija

Aplikacija My SocialCard dostupna je u Apple App Store-u ili Play Store-u za Android uređaje i može se besplatno preuzeti.

Nakon instaliranja aplikacije My SocialCard, od vas će se tražiti da se registrujete koristeći 8-cifreni kod za autorizaciju i (19-cifreni) broj kartice. Primit ćete kod za autorizaciju u zatvorenoj kovrti kada se izda fizička kartica. Za virtuelne kartice, autorizacioni kod će vam biti poslan e-poštom.

Možete koristiti aplikaciju My SocialCard za pozivanje širokog spektra informacija, kao što su trenutni limit kartice, izvršene transakcije itd. Možete blokirati i deblokirati karticu putem aplikacije My SocialCard u slučaju gubitka. Ako je potrebno, plaćanja putem e-trgovine mogu se autorizirati putem aplikacije My SocialCard. Također možete prenijeti karticu na Apple Pay i Google Pay novčanike za plaćanje putem mobilnog telefona.

## Virtuelna karta

Nakon što instalirate i aktivirate aplikaciju My SocialCard, možete dodati karticu u aplikaciju My SocialCard. Odaberite "Dodaj karticu" i unesite autorizacijski kod i broj kartice koje ste dobili e-poštom. Kartica je sada povezana sa aplikacijom My SocialCard na vašem pametnom telefonu i spremna za upotrebu.

## Fizička 'plastična' kartica

Ako donator učestvuje u programu fizičke kartice, možemo vam izdati i fizičku karticu. Karticu i odgovarajući PIN ćete dobiti u zatvorenoj koverti direktno od donatora. Također možete upravljati fizičkom karticom u aplikaciji My SocialCard registracijom na gore opisani način.

Aplikacija My SocialCard nije obavezna da koristi karticu kao sredstvo plaćanja.

## Apple Pay i Google Pay

Ako ste instalirali Apple Pay na odgovarajućim Apple uređajima ili Google Pay na odgovarajućim Android uređajima, možete aktivirati karticu za Apple Pay ili Google Pay u odjeljku "Kartice" aplikacije My SocialCard.

## Upotreba kartice

Kartica se može koristiti samo u Njemačkoj.

### Upotreba u stacionarnoj maloprodaji

Karticom možete platiti robu ili druge usluge kod trgovaca koji prihvaćaju plaćanja Visa debitnim karticama tako što ćete na zahtjev uneti svoj PIN ili koristeći svoj pametni telefon s Google Pay-om ili Apple Pay-om za autorizaciju plaćanja. Nalog za plaćanje je autorizovan za određeni iznos; može se izvršiti i preautorizacija za neodređeni iznos. Nalog za plaćanje se smatra autorizovanim kada nalog za plaćanje autorizujete na prodajnom mestu u skladu sa uputstvima trgovca. Ovo može uključivati sljedeće u određenim okolnostima:

- Unesite PIN koji ste dobili kada terminal trgovca zatraži PIN;
- Otpustite na pametnom telefonu koristeći biometrijske funkcije ili unos PIN-a.

Za beskontaktna plaćanja iznosa ispod maksimalnog iznosa koji je odredila kartična organizacija, PIN se ne mora unositi za svako plaćanje. Za Njemačku, ovaj iznos je EUR 50.00 od 1. novembra 2022.

Nakon što je nalog za plaćanje odobren, limit se smanjuje za iznos naloga za plaćanje.

### Korištenje u e-trgovini

Ukoliko se kartica može koristiti za e-trgovinu u skladu sa Posebnim korisničkim ugovorom o kartici, primjenjuju se sljedeće odredbe. Za online plaćanja, autentičnost kartice može se potvrditi unošenjem CVV-a i jednokratnog verifikacionog koda. Kako bi se osigurala dodatna sigurnost za online plaćanja, sve izdate kartice su registrirane u servisu sigurnog plaćanja na mreži (3-D Secure) Visa Secure. Kada koristite karticu u e-trgovini, od aplikacije My SocialCard može biti potrebno da izvrši dvofaktorsku autentifikaciju. Prilikom plaćanja na web stranici ili u aplikacijama trgovaca koji učestvuju u programu Visa Secure, primit ćete push poruku u aplikaciji My SocialCard s jednokratnim verifikacionim kodom za plaćanje. Kada unesete jednokratni verifikacioni kod, vrši se sigurna dvofak-

torska autentifikacija za autorizaciju transakcije. Nakon što je nalog za plaćanje odobren, limit se smanjuje za iznos naloga za plaćanje.

Ako se kartica zloupotrijebi na Internetu nakon što je treća strana dobila verifikacioni kod i/ili ako se plaćanja karticom izvrše trgovcima koji ne učestvuju u Visa Secure programu, mi nismo odgovorni i nastali gubitak će biti naplaćen do vašeg limita. Također nismo odgovorni za gubitke nastale kao rezultat toga što niste primili push poruku sa verifikacionim kodom.

### Koristi se za transfere

Čim secupay ponudi izvršenje transfera putem online portala i aplikacije My SocialCard, možete ih naručiti u okviru sljedećih odredbi. Transferi su dozvoljeni i mogući samo primaocima plaćanja čije ime i IBAN je odobrio vaš platilac (tzv. whitelist). Da biste kreirali bijelu listu, obavijestite svog donatora o imenu i IBAN-u primatelja uplate unosom imena i IBAN-a primatelja na online portalu ili u aplikaciji My SocialCard za transfere. Ime primaoca uplate i IBAN se zatim šalju platiocu radi uključivanja na bijelu listu. Odluka o tome da li se primalac uplate dodaje na bijelu listu isključiva je odgovornost platitelja. Bijela lista je prikazana na online portalu i u aplikaciji My SocialCard. Transferi primaocima koji nisu na bijeloj listi nisu mogući. Nakon što je transfer odobren, mi ćemo prenijeti iznos transfera odabranom primaocu plaćanja. Nakon što je transfer odobren, limit se smanjuje za iznos transfera. Ako iznos prijenosa premašuje ograničenje, odbit ćemo nalog za prijenos.

### Ograničenja u korišćenju kartice

Možemo odbiti izvršenje platne transakcije naručene karticom ako ona ne ispunjava zahtjeve opisane u ovom Ugovoru o korisniku kartice, posebno ako:

- niste izdali određeni nalog za plaćanje ili ste izdali nekompletan nalog za plaćanje;
- imamo opravdane razloge da sumnjamo da je nalog za plaćanje neovlašćen ili povezan sa prevarom ili nezakonitim aktivnostima;
- nalog za plaćanje prelazi propisane limite;
- nadzorni organ ili zakon tako nalaže;
- tehnički nije moguće izvršiti nalog za plaćanje zbog okolnosti za koje nismo odgovorni;
- korisnik kartice je blokirao korištenje kartice za plaćanje određene robe i drugih usluga;
- davalac je blokirao korištenje kartice u e-trgovini.

### Povećanje limita

Pod uslovom da primete druge pogodnosti od donatora, donator nas može uputiti da povećamo limit na kartici. Moguće je da nas vaš donator može uputiti da povećamo limit na kartici u realnom vremenu. U tom slučaju možete i obavljati transakcije unutar ovog limita. Ne postoji drugi način povećanja limita kartice.

Povećanje limita će biti prikazano na online portalu ili u aplikaciji My SocialCard.

### Smanjenje limita

Ako donator smanji pogodnosti, može nas uputiti da smanjimo ili potpuno ukinemo limit na kartici. Ako je ograničenje smanjeno, možete raspolagati samo smanjenim limitom. Trenutni limit možete vidjeti na online portalu ili u aplikaciji My SocialCard. Ne postoji drugi način smanjenja limita kartice osim korištenja u svrhe plaćanja ili naplate naknada.

Smanjenje limita će biti prikazano na online portalu ili u aplikaciji My SocialCard.

## Informacije o plaćanju

Informacijama o povećanju i smanjenju limita, kartičnim transakcijama i svim naplaćenim naknadama možete pristupiti u bilo kojem trenutku u aplikaciji My SocialCard ili na online portalu. Izjave se ne daju u papirnoj formi. Određujete aplikaciju My SocialCard i online portal kao svoje uređaje za primanje dokumenata i informacija, posebno informacija o pojedinačnim nalogima za plaćanje i platnim transakcijama korištenjem kartice (posvećenost). Morate redovno provjeravati sadržaj aplikacije My SocialCard i/ili online portala. Dokumenti i informacije pohranjeni u aplikaciji My SocialCard i online portalu bit će tamo pohranjeni na neodređeno vrijeme osim ako ih prvo ne izbrisate. Ne možemo promijeniti ili izbrisati ove dokumente i informacije tokom perioda skladištenja. Mi i naši zaposlenici nemamo pristup za čitanje sadržaja aplikacije My SocialCard i online portala koje ste postavili.

## Obaveza opreza prilikom rukovanja karticom

Tretirajte karticu kao gotovinu i čuvajte je. Ne dozvolite drugim osobama da koriste karticu. Kako biste izbjegli slučajeve zlouporabe kartice i kako biste izbjegli odgovornost za grubo nemar u slučaju oštećenja, morate se pridržavati sljedećih pravila. To rezultira sljedećim obavezama brige i saradnje:

- Uvijek držite karticu i svoj PIN odvojeno jedno od drugog;
- Zaštitite karticu i svoj pametni telefon od neovlaštenog pristupa;
- Zaštitite PIN od trećih lica. Ovo se odnosi i na unos PIN-a na bankomatima i POS terminalima. Ni u kom slučaju ne pišite PIN na karticu;
- Nemojte davati PAN ili svoj pametni telefon trećim licima;
- Pažljivo provjerite informacije o transakciji u aplikaciji My SocialCard ili na online portalu.

## Šta da radim ako je moja kartica izgubljena ili ukradena?

Morate nas odmah obavijestiti ako je fizička kartica izgubljena ili ukradena. Molimo blokirajte karticu u svojoj aplikaciji My SocialCard ili na online portalu. Alternativno, kontaktirajte našu korisničku podršku putem kontakt forme na web stranici <https://www.socialcard.de/>. Kartica se može blokirati unosom broja kartice. Stoga, molimo zabilježite broj svoje kartice (19 cifara).

Ako je vaš pametni telefon izgubljen ili ukraden, možete spriječiti neovlaštena plaćanja karticom putem Apple Pay / Google Pay tako što ćete daljnji prijaviti svoj pametni telefon kao izgubljen (putem Apple ili Google) i izvaditi karticu iz novčanika. Zatim kontaktirajte svog uplatitelja da blokira karticu i dobijete ponovo izdatu karticu.

## Postupanje sa neizvršenim ili pogrešno izvršenim platnim transakcijama

U slučaju neovlaštene ili pogrešno izvršene platne transakcije, odmah ćemo Vam vratiti iznos uplate, a najkasnije do kraja radnog dana koji slijedi od dana kada nam je dokazano da je platna transakcija bila neovlaštena ili pogrešna. .

Možete uložiti prigovor na neovlaštenu ili pogrešno izvršenu platnu transakciju do 13 mjeseci nakon naplate kartice koristeći našu kontakt formu na <https://www.socialcard.de/Einspruch>.

Međutim, ako istraga otkrije da ste vi autorizirali spornu platnu transakciju na koju ste uložili prigovor ili da ste na prijearu ili iz grubog nemara prekršili svoje obaveze opisane u ovom Ugovoru o korisniku kartice (npr. propustom da sačuvate karticu), mi ćemo neće vratiti iznos sporne platne transakcije i naplatit će kartici paušalni iznos od EUR 25.00 za gubitak koji smo pretrpjeli kao rezultat. Ovaj iznos može rezultirati smanjenjem limita. Imate mogućnost da nam dokažete da je naš gubitak manji od EUR 25.00.

## Nesuglasice sa dilerima i garancijom

Ako imate spor sa trgovcem oko kupovine obavljene karticom, morate ga riješiti sa trgovcem od kojeg ste platili robu ili druge usluge. Trgovac je odgovoran za garanciju kupljene robe ili drugih primljenih usluga. Nismo odgovorni za kvalitet, sigurnost, zakonsku usklađenost ili bilo koji drugi aspekt robe ili usluga kupljenih karticom. Imajte na umu da ne možete opozvati autorizaciju naloga za plaćanje nakon što koristite karticu za plaćanje i da ne možemo tehnički spriječiti nastavak naloga za plaćanje. Povrat novca za vraćenu robu može se vratiti na karticu u skladu s uputama trgovca. Povrat novca na Karticu može potrajati do deset (10) bankarskih dana od trenutka kada ste podnijeli zahtjev za povraćaj sredstava trgovcu kako bi se kreditirali na Karticu u skladu sa bankarskim procedurama trgovca. Trajanje ovog perioda je van naše kontrole.

## Korisnički servis i reklamacije

Usluge u vezi sa karticom pruža servisni partner. Ako niste zadovoljni karticom ili načinom na koji se njome upravlja, kontaktirajte servisnog partnera putem kontakt forme na <https://www.socialcard.de/> kako bismo mogli istražiti okolnosti i uzroke reklamacije.

Također možete podnijeti pritužbu njemačkom saveznom finansijskom nadzornom tijelu (Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht), Graurheindorfer Str. 108 53117 Bonn i Marie-Curie-Str. 24-28, 60439 Frankfurt na Majni, u vezi s kršenjem odredbi njemačkog Zakona o nadzoru platnih usluga od strane Izdavatelja (Zahlungsdienstleistungsaufsichtsgesetz - ZAG), odjeljaka 675c do 676c BGB i članka 248 Uvodnog zakona u njemački Civilung Einset Bürgerlichen Gesetzbuch).

Osim toga, možete uložiti žalbu Arbitražnom odboru Deutsche Bundesbank (Postfach 11 12 32 60047 Frankfurt na Majni) u skladu sa Odjeljkom 14 Zakona o zabrani.

## Vaša odgovornost

Osim ako niste postupili na prijearu ili bez razumne pažnje, vaša maksimalna odgovornost za transakcije izvršene s Karticom nakon gubitka, krađe ili upotrebe Kartice ili PIN-a od strane osobe bez vašeg pristanka bit će EUR 50.00 sve dok nas ne obavijestite. Nakon što nas obavijestite o krađi, gubitku ili zlouporabi Kartice, blokirat ćemo karticu i možemo vratiti limit vašem uplatitelju. Osim toga, vi ste nam odgovorni za bilo kakvu štetu ili troškove koji nastanu prekoračenjem limita ili nepravilnim korištenjem kartice.

## Naša odgovornost

Ako je kartica neispravna našom krivicom, naša odgovornost je ograničena na zamjenu. Ako se iznos odbije od limita kartice našom krivicom, naša odgovornost će biti ograničena na povraćaj iznosa koji odgovara iznosu oduzetom od limita ili, ako je kartica istekla, na otplatu odgovarajućeg iznosa. U svim ostalim slučajevima, naša odgovornost će biti ograničena na

nadoknadu prethodnog limita. Ništa u ovom Ugovoru o korisniku kartice nema svrhu ili učinak isključivanja ili ograničavanja naše odgovornosti: (i) za smrt ili ličnu ozljedu uzrokovanu našim nemarom; (ii) za prevaru ili namjerno nedolično ponašanje; ili (iii) koje se na drugi način ne mogu ograničiti ili isključiti prema važećem zakonu.

## Blokiranje kartice

Možemo blokirati ili suspendovati Karticu i raskinuti ovaj Ugovor ako Kartica:

- je izgubljen;
- je ukraden;
- je toliko oštećen da se više ne može koristiti;
- ima kvar ili
- se zloupotrebljava.

Osim toga, imamo pravo da vas trajno spriječimo u korištenju kartice ako se, uzimajući u obzir sve okolnosti pojedinačnog slučaja i vagajući interese obje strane, ne može razumno očekivati da ćemo nastaviti s odobravanjem kartice. Ovo je posebno slučaj ako ozbiljno ili više puta prekršite ovaj ugovor ili ako nam vanjske okolnosti onemogućavaju da prenesemo karticu. Vaš donator također ima pravo da nas uputi da blokiramo karticu. To može biti slučaj, na primjer, ako se pokaže da nemate pravo na beneficije.

Blokiranje kartice prema instrukciji vašeg sponzora će biti prikazano na <https://www.socialcard.de/und> u aplikaciji My SocialCard. Nakon što je kartica otkazana, više se ne mogu obavljati transakcije s karticom. To posebno znači da nećete moći koristiti karticu u e-trgovini ili u fizičkim trgovinama. Izgubljene i ukradene kartice bit će zamijenjene na zahtjev na online portalu ili u aplikaciji My SocialCard i bit će im dodijeljen limit jednak limitu koji je još uvijek dostupan na izgubljenoj ili ukradenoj kartici.

## Istek važenja kartice

Datum isteka kartice je odštampan na prednjoj strani fizičke kartice ili je, u slučaju digitalnih kartica, prikazan na slici kartice u aplikaciji My SocialCard. Kada kartica istekne, više je ne možete koristiti. Nikakve dalje transakcije neće biti obrađene i više nećete moći koristiti preostali limit na kartici osim ako ne dobijete novu karticu.

## Raskid ugovora

Ugovor se zaključuje na period važenja koji odgovara periodu važenja kartice, uključujući i ponovno izdavanje kartice.

Ugovor se otkazuje:

- od tebe:
  - sa jednomjesečnom najavom u tekstualnom obliku;
- preko nas:
  - Uz otkazni rok od dva mjeseca, npr. ako vam prestane pravo na beneficije od donatora;
  - nakon upozorenja - ako je potrebno - bez prethodne najave u slučaju da ste prekršili odredbe ugovora;
  - ako nam je to nametnuto od strane nadzornog organa ili kartičarske organizacije ili ako je potrebno da se pridržavamo propisa ili zabrana pranja novca ili finansiranja terorizma;
  - u drugim slučajevima predviđenim zakonom ili sporazumom.

Nakon raskida ugovora, vaše pravo na korištenje kartice prestaje i kartica se deaktivira. Svaki preostali limit će biti vraćen davaocu koncesije. Odgovorni ste za sve transakcije izvršene prije raskida Ugovora, nastale obaveze i sve druge obaveze u vezi s korištenjem Kartice prije takvog raskida.

## Ostale odredbe

Mjesto ispunjenja je prebivalište vlasnika kartice. Njemačko pravo će se primjenjivati uz isključivanje međunarodnog privatnog prava. Jezik ovog Ugovora o korisniku kartice i njegova komunikacija je njemački. U okviru ovog Ugovora o korisniku kartice, možemo vas kontaktirati putem e-pošte i/ili telefona koristeći sredstva komunikacije koje ste nam dali, posebno u svrhu prevencije rizika.

Samo njemačka verzija ovog Ugovora o korisniku kartice je pravno obavezujuća. Svi dati prijevodi su samo u informativne svrhe.

## Troškovi/paušalna naknada

Transakcione naknade	EUR 0.65 po podizanju gotovine na bankomatu, plus sve naknade koje naplaćuje operater bankomata.
Odgovornost za sporne transakcije	Paušalna naknada za sporne transakcije u skladu sa odjeljkom "Postupanje s neizvršenim ili pogrešno izvršenim platnim transakcijama" u iznosu od EUR 25.00 po transakciji

Izdavač SocialCard-a: secupay AG

Goethestraße 6 - 01896 Pulsnitz - HRB 27612 AG Dresden - Upravni odbor: Hans-Peter Weber Katja Hartmann

Predsjednik Nadzornog odbora: Peter Rauscher

Kontakt za korisnike SocialCard kartica: Web stranica [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) ili telefon 030 166387276