

# Уговор корисника картице за СоциалЦард Немачка (верзија 20.11.2024)

## Обим примене и уговорне стране

Кориснички уговор картице за СоциалЦард садржи уговорне одредбе договорене између вас и сецупаи АГ у вези са издавањем и коришћењем СоциалЦард-а. Ако са Вама закључимо Уговор о кориснику посебне картице у форми анекса овог Уговора о кориснику картице, одредбе Уговора о кориснику посебне картице ће имати предност у случају одступања од овог Уговора о кориснику картице. Пажљиво прочитајте овај Уговор о кориснику картице.

## Дефиниције

**Ауторизациони код** је осмоцифрени код који вам се шаље у пропратном писму за картицу или путем е-поште и потребан је за регистрацију на онлајн порталу или у апликацији Ми СоциалЦард.

**БаФин** (Бундесансталт фур Финанздиенстлеистунгсауфсичт), Граурхеиндорфер Стр. 108 53117 Бонн, је надлежни надзорни орган за сецупаи АГ, Гоехестраße 6 01896 Пулснитз.

**ЦВВ** је троцифрени код за безбедна онлајн плаћања, који се налази на полеђини картице. Сваки ЦВВ унос приликом онлине плаћања служи као доказ идентитета особе која користи картицу.

**Продавац** се односи на партнере за прихватање Виса-а код којих можете да купујете помоћу картице.

**ИБАН** се односи на међународни број банковног рачуна. Ово је глобално стандардизован број рачуна.

**Картица** је СоциалЦард која вам је доступна – у складу са овим Уговором о кориснику картице – на основу апликације за бенефиције, без обзира да ли је издата дигитално или физички као пластична картица. Картица је Виса дебитна картица која се може користити само за плаћања до лимита за који је погодност уговорена. Ограничење картице се не сме прекорачити.

**Власник картице, ви, ваш итд.** означава лице које је примило Картицу и може да користи Картицу за плаћања у складу са овим Уговором о кориснику картице.

**Број картице** је 19-цифрени број картице на предњој страни картице под „МОЈА КАРТИЦА“.

**Организација картице** значи Виса.

**Корисничка служба** се односи на тим за корисничку подршку који се бави питањима и недоумицама у вези са картицом.

**Линк** је веза до Апп Сторе-а или Плаи Сторе-а за преузимање апликације Ми СоциалЦард.

**Апликација Ми СоциалЦард** се односи на апликацију Ми СоциалЦард доступну у Апп Сторе-у и Плаи Сторе-у, коју можете користити да проверите ограничење, извршене трансакције итд.

**Онлине портал** се односи на портал доступан на <https://www.socialcard.de/> који можете користити за проверу ограничења, извршених трансакција итд.

**ПАН** је 16-цифрени број на предњој страни картице изнад „МИ ЦАРД“.

**ПИН** је лични идентификациони број за коришћење картице.

**Сервисни партнер** је Публк ГмбХ, ваш контакт за питања и проблеме са картицом. Све контакт детаље можете пронаћи на <https://www.socialcard.de/>.

**Трансакција** или **процес плаћања** је свака куповина обављена картицом.

**Уговор** означава овај Уговор о кориснику картице заједно са Посебним корисничким уговором картице, ако је примењиво.

**Ограничење** је износ у оквиру којег можете користити картицу за плаћања.

**Веб локација** означава веб локацију <https://www.social-card.de/> преко које можете приступити онлајн порталу и нашој корисничкој служби.

**Ми, ми, наши итд. односи се на сецупаи АГ**, Гоехестраße 6 01896 Пулснитз, који издаје картицу као члан Виса-а. сецупаи АГ је платна институција у смислу немачког Закона о надзору платних услуга (ЗАГ) и регистрована је код немачке Савезне управе за финансијски надзор (БаФин) под регистарским бројем 126737.

**Платилац** је орган локалне самоуправе, јавни орган, друштвена организација или слична установа која обезбеђује средства за измирење плаћања извршених картицом.

**Бенефиција** значи бенефиција коју вам даје давалац.

## Пријем и активација картице

### Закључивање уговора

Када сте се пријавили за грант од донатора, идентификовали сте се одговорном запосленом у концеденту и добили нашу информативну листу и уговор. Сагласни сте са уговором потписивањем одговарајућег обрасца у канцеларији издаваоца картице. Одредбе овог уговора су вам и даље доступне у апликацији Ми СоциалЦард и на нашој веб страници <https://www.social-card.de/>.

### Онлине портал

На онлајн порталу од вас ће бити затражено да се региструјете користећи 8-цифрени код за ауторизацију и (19-цифрени) број картице. Добићете код за ауторизацију у затвореној коверти када се изда физичка картица. За виртуелне картице, ауторизациони код ће вам бити послат е-поштом.

### Моја апликација СоциалЦард

Апликација Ми СоциалЦард је доступна у Аппле Апп Сторе-у или Плаи Сторе-у за Андроид уређаје и може се бесплатно преузети.

Након инсталирања апликације Ми СоциалЦард, од вас ће бити затражено да се региструјете користећи 8-цифрени код за ауторизацију и (19-цифрени) број картице. Добићете код

за ауторизацију у затвореној коверти када се изда физичка картица. За виртуелне картице, ауторизациони код ће вам бити послат е-поштом.

Можете да користите апликацију Ми СоциалЦард да бисте позвали широк спектар информација, као што су тренутни лимит картице, извршене трансакције итд. Можете блокирати и деблокирати картицу преко апликације Ми СоциалЦард у случају губитка. Ако је потребно, плаћања путем е-трговине могу бити ауторизована преко апликације Ми СоциалЦард. Такође можете да пребаците картицу у Аппле Паи и Гоогле Паи новчанике да бисте вршили мобилна плаћања.

### Виртуелна мапа

Када инсталирате и активирате апликацију Ми СоциалЦард, можете додати картицу у апликацију Ми СоциалЦард. Изаберите „Додај картицу“ и унесите код за ауторизацију и број картице које сте добили е-поштом. Картица је сада повезана са апликацијом Ми СоциалЦард на вашем паметном телефону и спремна за употребу.

### Физичка 'пластична' картица

Ако донатор учествује у програму физичке картице, можемо вам издати и физичку картицу. Картицу и одговарајући ПИН ћете добити у затвореној коверти директно од донатора. Такође можете да управљате физичком картицом у апликацији Ми СоциалЦард тако што ћете се регистровати као што је горе описано.

Апликација Ми СоциалЦард не мора да користи картицу као средство плаћања.

### Аппле Паи и Гоогле Паи

Ако сте инсталирали Аппле Паи на одговарајућим Аппле уређајима или Гоогле Паи на одговарајућим Андроид уређајима, можете да активирате картицу за Аппле Паи или Гоогле Паи у одељку „Картице“ апликације Ми СоциалЦард.

### Коришћење картице

Картица се може користити само у Немачкој.

#### Употреба у стационарној малопродаји

Картицом можете да плаћате робу или друге услуге код стационарних трговаца који прихватају плаћања Виса дебитним картицама тако што ћете на захтев унети свој ПИН или помоћу паметног телефона са Гоогле Паи-ом или Аппле Паи-ом да бисте ауторизовали своје плаћање. Налог за плаћање је овлашћен за одређени износ; такође се може извршити пре-ауторизација за неодређени износ. Налог за плаћање се сматра ауторизованим када налог за плаћање овластите на продајном месту у складу са упутствима трговца. Ово може укључивати следеће у одређеним околностима:

- Унесите ПИН који сте добили када терминал продаваца затражи ПИН;
- Отпустите на паметном телефону користећи биометријске функције или унос ПИН-а.

За бесконтактна плаћања износа испод максималног износа који је одредила картичарска организација, ПИН не мора да се уноси за свако плаћање. За Немачку, овај износ је EUR 50.00 од 1 новембра 2022.

Након што је налог за плаћање одобрен, лимит се смањује за износ налога за плаћање.

### Коришћење у е-трговини

Уколико се картица може користити за е-трговину у складу са Посебним корисничким уговором о картици, примењују се следеће одредбе. За онлајн плаћања, аутентичност картице се може потврдити уношењем ЦВВ-а и једнократног верификационог кода. Да би се осигурала додатна сигурност за онлајн плаћања, све издате картице су регистроване код услуге безбедног плаћања на мрежи (3-Д Сецуре) Виса Сецуре. Када користите картицу у е-трговини, апликација Ми СоциалЦард ће можда морати да изврши двофакторску аутентификацију. Када вршите плаћања на веб локацијама или у апликацијама трговаца који учествују у програму Виса Сецуре, добићете пух поруку у апликацији Ми СоциалЦард са једнократним верификационим кодом за плаћање. Када унесете једнократни верификациони код, врши се безбедна двофакторска аутентификација ради ауторизације трансакције. Након што је налог за плаћање одобрен, лимит се смањује за износ налога за плаћање.

Ако се картица злоупотреби на Интернету након што је трећа страна добила верификациони код и/или ако се плаћања картицом изврше трговцима који не учествују у Виса Сецуре програму, ми нисмо одговорни и настали губитак ће бити наплаћен до вашег лимита. Такође не сносимо одговорност за губитке који настану као резултат тога што нисте примили пух поруку са верификационим кодом.

### Користите за трансфере

Чим сецупаи понуди извршење трансфера преко онлајн портала и апликације Ми СоциалЦард, можете их наручити у оквиру следећих одредби. Трансфери су дозвољени и могући само примаоцима плаћања чије је име и ИБАН овластно ваш платилац (тзв. бела листа). Да бисте креирали белу листу, обавестите свог донатора о имену и ИБАН-у примаоца уплате тако што ћете унети име и ИБАН примаоца уплате на онлајн портал или у апликацију Ми СоциалЦард за трансфере. Име примаоца уплате и ИБАН се затим шаљу платиоцу ради укључивања на белу листу. Одлука о томе да ли се прималац уплате додаје на белу листу је искључива одговорност платиоца. Бела листа је приказана на порталу на мрежи иу апликацији Ми СоциалЦард. Трансфери примаоцима плаћања који нису на белој листи нису могући. Када је трансфер одобрен, ми ћемо пренети износ трансфера изабраном примаоцу плаћања. Када је трансфер одобрен, лимит се смањује за износ трансфера. Ако износ трансфера премашује ограничење, одбацићемо налог за трансфер.

### Ограничења у коришћењу картице

Можемо одбити да извршимо платну трансакцију наручену картицом ако она не испуњава услове описане у овом Уговору о кориснику картице, посебно ако:

- нисте издали одређени налог за плаћање или сте издали непотпун налог за плаћање;
- имамо оправдане разлоге да сумњамо да је налог за плаћање неовлашћен или повезан са преваром или незаконитим активностима;
- налог за плаћање прелази наведене лимите;
- надзорни орган или закон тако налаже;

Издавач СоциалЦард-а: сецупаи АГ

Гуетхестраße 6 - 01896 Пулснитз - ХРБ 27612 АГ Дрезден - Управни одбор: Hans-Peter Weber Katja Hartmann

Председник Надзорног одбора: Peter Rauscher

Контакт за кориснике СоциалЦард картица: веб-сајт [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) или телефон 030 166387279

- технички није могуће извршити налог за плаћање због околности за које нисмо одговорни;
- корисник картице је блокирао коришћење картице за плаћање одређених роба и других услуга;
- давалац је блокирао коришћење картице у е-трговини.

### Повећање лимита

Под условом да примате друге погодности од донатора, донатор нас може упутити да повећамо лимит на картици. Могуће је да нас ваш донатор може упутити да повећамо лимит на картици у реалном времену. У овом случају, такође можете обављати трансакције у оквиру овог ограничења. Не постоји други начин повећања лимита картице.

Повећање лимита ће бити приказано на онлајн порталу или у апликацији Ми СоциалЦард.

### Смањење границе

Ако донатор умањи бенефиције, може нас упутити да смањимо или потпуно укинемо лимит на картици. Ако је ограничење смањено, можете располагати само смањеним лимитом. Можете погледати тренутно ограничење на порталу на мрежи или у апликацији Ми СоциалЦард. Не постоји други начин смањења лимита картице осим коришћења у сврхе плаћања или наплате накнада.

Смањење лимита ће бити приказано на порталу на мрежи или у апликацији Ми СоциалЦард.

### Информације о плаћању

Информације о повећању и смањењу лимита, трансакцијама картицама и свим наплатеним накнадама могу се у било ком тренутку приступити у апликацији Ми СоциалЦард или на онлајн порталу. Изјаве се не дају у папирној форми. Одређујете апликацију Ми СоциалЦард и онлајн портал као своје уређаје за пријем докумената и информација, посебно информација о појединачним налозима за плаћање и платним трансакцијама коришћењем картице (посвећеност). Морате редовно проверавати садржај апликације Ми СоциалЦард и/или портала на мрежи. Документи и информације ускладиштени у апликацији Ми СоциалЦард и на порталу на мрежи биће тамо ускладиштени на неодређено време осим ако их прво не избришете. Не можемо мењати или брисати ове документе и информације током периода складиштења. Ми и наши запослени немамо приступ за читање садржаја апликације Ми СоциалЦард и онлајн портала које сте поставили.

### Обавеза опреза при руковању картицом

Третирајте картицу као готовину и чувајте је. Не дозволите другим људима да користе картицу. Да бисте избегли случајеве злоупотребе картице и да бисте избегли одговорност за груби немар у случају оштећења, морате се придржавати следећих правила. Ово резултира следећим обавезама бриге и сарадње:

- Увек држите картицу и ПИН одвојено једно од другог;
- Заштитите картицу и свој паметни телефон од неовлашћеног приступа;
- Заштитите ПИН од трећих лица. Ово важи и за унос ПИН-а на банкоматима и ПОС терминалима. Ни у ком случају не пишете ПИН на картицу;

- Не дајте ПАН или свој паметни телефон трећим лицима;
- Пажљиво проверите информације о трансакцији у апликацији Ми СоциалЦард или на порталу на мрежи.

### Шта да радим ако је моја картица изгубљена или украдена?

Морате нас одмах обавестити ако је физичка картица изгубљена или украдена. Молимо блокирајте картицу у апликацији Ми СоциалЦард или на порталу на мрежи. Алтернативно, контактирајте нашу корисничку подршку путем обрасца за контакт на веб локацији <https://www.socialcard.de/>. Картица се може блокирати уношењем броја картице. Стога, молимо вас да забележите број своје картице (19 цифара).

Ако је ваш паметни телефон изгубљен или украден, можете спречити неовлашћено плаћање картицом путем Аппле Паи-а / Гоогле Паи-а тако што ћете даљински пријавити свој паметни телефон као изгубљен (преко Аппле-а или Гоогле-а) и уклонити картицу из новчаника. Затим контактирајте свог платиоца да блокира картицу и добије поново издату картицу.

### Поступање са неизвршеним или погрешно извршеним платним трансакцијама

У случају неовлашћене или погрешно извршене платне трансакције, ми ћемо Вам одмах рефундирати износ уплате, а најкасније до краја радног дана који следи од дана када нам је доказано да је платна трансакција била неовлашћена или нетачна. .

Можете да уложите приговор на неовлашћену или погрешно извршену платну трансакцију до 13 месеци након што је картица наплаћена користећи наш контакт образац на <https://www.socialcard.de/Einspruch>.

Међутим, ако истрага открије да сте ви овластили спорну платну трансакцију на коју сте уложили приговор или да сте на превару или из грубог немара прекршили своје обавезе описане у овом Уговору о кориснику картице (нпр. пропустом да сачувате картицу), ми ћемо неће рефундирати износ спорне платне трансакције и наплатиће картици паушални износ од EUR 25.00 за губитак који смо претрпели као резултат. Овај износ може довести до смањења лимита. Имате могућност да нам докажете да је наш губитак мањи од EUR 25.00.

### Несугласице са дилерима и гаранција

Ако имате спор са трговцем око куповине обављене картицом, морате га решити са трговцем од кога сте платили робу или друге услуге. Продавац је одговоран за гаранцију купљене робе или других примљених услуга. Не сносимо одговорност за квалитет, безбедност, законску усклађеност или било који други аспект робе или услуга купљених картицом. Имајте на уму да не можете опозвати ауторизацију налога за плаћање након што користите картицу за плаћање и да не можемо технички спречити наставак налога за плаћање. Поврат новца за враћену робу се може вратити на картицу у складу са упутствима продавца. За повраћај средстава на Картицу може проћи до десет (10) банкарских дана од тренутка када сте предали захтев за повраћај средстава трговцу да би се кредитирали на Картицу у складу са банкарским процедурама трговца. Трајање овог периода је ван наше контроле.

Издавач СоциалЦард-а: сецупаи АГ

Гуетхестраße 6 - 01896 Пулснитз - ХРБ 27612 АГ Дрезден - Управни одбор: Hans-Peter Weber Katja Hartmann

Председник Надзорног одбора: Peter Rauscher

Контакт за кориснике СоциалЦард картица: веб-сајт [www.socialcard.de](http://www.socialcard.de) или телефон 030 166387279

## Кориснички сервис и жалбе

Услуге у вези са картицом пружа сервисни партнер. Ако нисте задовољни картицом или начином на који се њоме управља, контактирајте сервисног партнера путем контакт форме на <https://www.socialcard.de/> како бисмо могли да истражимо околности и узроке жалбе.

Такође можете уложити жалбу Немачкој савезној управи за финансијски надзор (Бундесансталт фур Финанздиенстлеистунгсауфсицхт), Граурхеиндорфер Стр. 108 53117 Бонн и Марије-Цурие-Стр. 24-28, 60439 Франкфурт на Мајни, у вези са кршењем одредаба немачког Закона о надзору платних услуга (Захлунгсдиенстеауфсицхтсгесетз - ЗАГ), одељака 675с до 676с БГБ и члана 248 Уводног закона од стране Издаваоца (Есгеинсетфухр з немачког Цивилунга). Бургерлихен Гесетзбуцх).

Поред тога, можете уложити жалбу Арбитражном одбору Деутсцхе Бундесбанк (Постфацх 11 12 32 60047 Франкфурт на Мајни) у складу са Одељком 14 Закона о судским забранама.

## Ваша одговорност

Осим ако нисте поступили на превару или без разумне пажње, ваша максимална одговорност за трансакције извршене са Картицом након губитка, крађе или употребе Картице или ПИН-а од стране особе без вашег пристанка биће EUR 50.00 све док нас не обавестите. Када нас обавестите о крађи, губитку или злоупотреби Картице, ми ћемо блокирати картицу и можемо вратити лимит вашем платиоцу. Поред тога, ви сте одговорни према нама за било какву штету или трошкове који настану прекорачењем лимита или неправилним коришћењем картице.

## Наша одговорност

Ако је картица неисправна нашом кривицом, наша одговорност је ограничена на замену. Ако се износ одбије од лимита картице нашом кривицом, наша одговорност ће бити ограничена на повраћај износа који одговара износу одузетом од лимита или, ако је картица истекла, на отплату одговарајућег износа. У свим осталим случајевима, наша одговорност ће бити ограничена на надокнаду претходног лимита. Ништа у овом Уговору о кориснику картице нема сврху или ефекат искључивања или ограничавања наше одговорности: (и) за смрт или личну повреду узроковану нашим немаром; (ии) за превару или намерно недолучно понашање; или (иии) које се на други начин не могу ограничити или искључити према важећем закону.

## Блокирање картице

Можемо блокирати или суспендовати Картицу и раскинути овај Уговор ако Картица:

- је изгубљен;
- је украден;
- је толико оштећен да се више не може користити;
- има квар или
- се злоупотребљава.

Поред тога, имамо право да вас трајно спречимо да користите картицу ако, узимајући у обзир све околности појединачног случаја и узимајући у обзир интересе обе стране, не може се разумно очекивати да наставимо са одобравањем картице. Ово је посебно случај ако озбиљно

или више пута прекршите овај уговор или ако спољне околности онемогућавају да проследимо картицу. Ваш донатор такође има право да нас упуту да блокирамо картицу. Ово може бити случај, на пример, ако се покаже да немате право на бенефиције.

Блокирање картице по упутству вашег спонзора биће приказано на <https://www.socialcard.de/und> у апликацији Ми СоциалЦард. Када се картица поништи, више се не могу вршити трансакције са картицом. То посебно значи да нећете моћи да користите картицу у е-трговини или у продавницама. Изгубљене и украдене картице биће замењене на захтев на онлајн порталу или у апликацији Ми СоциалЦард и добиће ограничење једнако ограничењу који је још увек доступан на изгубљеној или украденој картици.

## Истек важења картице

Датум истека картице је одштампан на предњој страни физичке картице или је, у случају дигиталних картица, приказан на слици картице у апликацији Ми СоциалЦард. Када картица истекне, више не можете користити картицу. Никакве даље трансакције неће бити обрађене и више нећете моћи да користите преостали лимит на картици осим ако не добијете нову картицу.

## Раскид уговора

Уговор се закључује на период важења који одговара периоду важења картице, укључујући и ако се картица поново издаје.

Уговор се отказује:

- од тебе:
  - са обавештењем месец дана у текстуалном облику;
- преко нас:
  - Са отказним роком од два месеца, нпр. ако вам истекне право на бенефиције од донатора;
  - након упозорења - ако је потребно - без претходног обавештења у случају да сте прекршили одредбе уговора;
  - ако нам је ово наметнуто од стране надзорног органа или картичне организације или ако је неопходно да се придржавамо прописа или забрана прања новца или финансирања тероризма;
  - у другим случајевима предвиђеним законом или уговором.

По раскиду уговора, ваше право на коришћење картице истиче и картица се деактивира. Било који преостали лимит биће враћен даваоцу. Ви сте одговорни за све трансакције извршене пре раскида Уговора, настале обавезе и све друге обавезе у вези са коришћењем Картице пре тог раскида.

## Остале одредбе

Место испуњења је пребивалиште власника картице. Немачко право ће се примењивати уз искључивање међународног приватног права. Језик овог Уговора о кориснику картице и његова комуникација је немачки. У оквиру овог Уговора о кориснику картице, можемо да вас контактирамо путем е-поште и/или телефона користећи средства комуникације која сте нам дали, посебно у сврху превенције ризика.

Само немачка верзија овог Уговора о кориснику картице је правно обавезујућа. Сви дати преводи су само у информативне сврхе.

## Накнаде/паушална накнада

Трансакционе накнаде	EUR 0.65 по подизању готовине на банкомату, плус све накнаде које наплаћује оператер банкомата.
Одговорност за спорне трансакције	Паушална накнада за спорне трансакције у складу са одељком „Поступање са неизвршеним или погрешно извршеним платним трансакцијама“ у износу од EUR 25.00 по трансакцији