
Premium kreditna kartica

Opšti uslovi za izdavanje i korištenje Premium kreditnih kartica za fizička lica u Sberbank BH d.d.

OPŠTI USLOVI

Opšti uslovi za izdavanje i korištenje Premium kreditnih kartica za fizička lica u Sberbank BH d.d., (u daljem tekstu: Uslovi) se primjenjuju na izdavanje i korištenje Premium kreditnih kartica fizičkih lica kao akt poslovne politike Sberbank d.d. (u dalje tekstu: Banka).

Uslove Banka uručuje Korisniku na dan zaključenja ugovora o korištenju Premium kreditne kartice /a isti su objavljeni na web stranici Banke, te dostupni u svim poslovnicama Banke.

Uslovi se odnose na izdavanje i korištenje internacionalnih MasterCard Premium kreditnih kartica.

OSNOVNI POJMOVI I DEFINICIJE

BANKA - Sberbank BH d.d., Sarajevo, Fra Anđela Zvizdovića 1, izdavatelj i vlasnik kartice;

KARTICA - kartica koju Banka izdaje Korisniku;

KREDITNE KARTICE – MasterCard Premium kreditna kartica je kartica vezana za kreditni račun, po kojem Banka odobrava kreditni limit koji Korisnik koristi za podizanje gotovine u zemlji i inostranstvu na bankomatima i POS terminalima, kao i za plaćanja roba i usluga;

KORISNIK - fizička osoba čije je ime i prezime otisnuto na kartici i koji je zaključio adekvatan ugovor sa Bankom;

DODATNA KARTICA – je jedna ili više dodatnih kartica koje se izdaju uz osnovnu karticu

ZAMJENSKA KARTICA - kartica koja se izdaje Korisniku u zamjenu za izgubljenu, ukradenu ili oštećenu karticu;

ODOBRENI LIMIT - limit odobren Korisniku u okviru kojeg on može podizati gotovinu i plaćati robe ili usluge;

BANKOMAT - samoposlužni uređaj za isplatu gotovine;

PIN (Personal Identification Number) - osobni tajni identifikacijski broj Korisnika. Služi za identifikaciju Korisnika na bankomatu ili POS-u i poznat je isključivo Korisnik;

IZVJEŠTAJ O UČINJENIM TROŠKOVIMA / IZVOD - pisana obavijest Korisniku o troškovima učinjenim korištenjem kartice, uključujući godišnju članarinu kao i ostale naknade;

PRODAJNO MJESTO / TRGOVAC - prodavatelj koji je ugovorio prihvrat kartica kao bezgotovinskog sredstva plaćanja roba i usluga;

POS (Point of Sale) - terminal na prodajnom mjestu pomoću kojeg se transakcije provode elektronskim putem.

3D SECURE – protokol / standard koji obezbjeđuje dodatnu sigurnost platnih kartica Sberbank BH d.d., prilikom on-line plaćanja na internet prodajnim mjestima koja podržavaju 3D Secure standard. Predstavlja najučinkovitiji vid zaštite kartica od zloupotrebe prilikom kupovine na internetu

IZDAVANJE KARTICE

Kartica je vlasništvo Banke, te na zahtjev Banke ista mora biti vraćena. Banka snosi rizik u vezi sa dostavljanjem platne kartice i PIN-a Korisniku, te je dužna osigurati da PIN ne bude dostupan drugim licima do momenta uručenja Kartice. Od tog trenutka, Korisnik je obavezan da vodi računa o podacima sa Kartice, kao i o upotrebi PIN-a, a Banka dalje ne kontroliše upotrebu i čuvanje Kartice i PIN-a, kao i podataka koji se nalaze na Kartici.

Korisnik je u obavezi da, odmah po dobivanju Kartice, istu potpiše hemijskom olovkom na traci za potpis na poleđini Kartice.

Korisnik ne smije PIN imati nigdje zapisan ili zabilježen u bilo kojoj formi, a naročito ne na kartici.

Korisnik se prilikom potpisivanja ugovora o korištenju kartice upoznaje i sa obavezom da on/a snosi odgovornost za štetu koju pretrpi uslijed neovlaštenog korištenja podataka sa kartice, jer isti su poznati isključivo Korisniku. Korisnik se obavezuje da sa dužnom pažnjom vodi računa o PIN-u i podacima sa Kartice, jer otkrivanjem navedenih podataka trećim licima, Korisnik se direktno izlaže riziku zloupotrebe Kartice i PIN-a od strane trećih lica.

Korisnik ne smije vršiti transakcije plaćanja roba i usluga čiji je promet zabranjen zakonom. PIN je moguće promijeniti na bankomatima, pri čemu Korisnik snosi odgovornost da njegov PIN nije dostupan drugim licima.

Banka upoznaje Korisnika sa rizicima plaćanja preko interneta. Korisnik preuzima na sebe odgovornost za svu štetu koju pretrpi uslijed plaćanja preko interneta budući da se radi o plaćanju koje se provodi preko uređaja za čiju upotrebu Banka nije odgovorna.

Banka ne odgovara za prenos novčanih sredstava ako je prenos uredno zabilježen i proknjižen, i ukoliko na prenos nije uticao tehnički kvar ili sličan nedostatak.

Korisnik potpisom Ugovora i Potvrde o preuzimanju kartice potvrđuje da je preuzeo karticu od ovlaštenog zaposlenika Banke. Korisnik karticu može koristiti nakon preuzimanja iste.

Korisnik može ovlastiti jednu (ili više) osoba - Dodatni korisnik kartice - da slobodno raspolaze njegovim sredstvima sa računa, a u okviru dozvoljenog limita potrošnje odnosno raspoloživog stanja na računu Korisnika. Dodatni korisnik potpisom Potvrde o preuzimanju kartice potvrđuje da je preuzeo dodatnu karticu od ovlaštenog zaposlenika Banke. Obaveze koje stvori Dodatni korisnik smatraju se kao da ih je stvorio Korisnik koji je isključivo odgovoran za obaveze prema Banci

Kartica se može koristiti do isteka roka važenja naznačenog na samoj plastici i to do zadnjeg dana mjeseca važenja. Ukoliko se Kartica koristi u skladu sa ugovorom o korištenju kartice kartica se automatski obnavlja. Ukoliko Korisnik ne želi automatsko obnavljanje kartice, obavezan je podnijeti pisani zahtjev za gašenje kartice najmanje 30 (trideset) dana prije isteka roka važenja kartice.

NAMJENA

Kartice se mogu koristiti u zemlji i inostranstvu i to:

- na bankomatima;
- na POS terminalima za podizanje gotovine;
- na POS terminalima za plaćanje roba i usluga;
- za internet kupovine.

NAČIN KORIŠTENJA

Kartica glasi na ime i nije prenosiva. Korisnik čije je ime otisnuto na kartici jedini može koristiti karticu. Korisnik snosi sav rizik od neovlaštenog korištenja kartice. Sve do momenta blokade kartice u skladu sa odredbama ovih Uslova, Korisnik odgovara za svu štetu koju pretrpi uslijed gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice ili PIN-a.

Banka ima diskreciono pravo da, iz sigurnosnih razloga, ograniči dnevni broj transakcija i iznos transakcija, a Korisnik ima mogućnost da navedene dnevne limite promijeni uz podnošenje pismenog zahtjeva.

Korisnik može podizati gotovinu i plaćati robe ili usluge do odobrenog iznosa limita po Premium kreditnoj kartici.

Za Premium kreditnu karticu Banka utvrđuje iznos limita koji se može koristiti putem bankomata ili POS terminala kako slijedi:

- Maksimalni dnevni (24h) limit za podizanje gotovine na bankomatima i POS terminalima- 10 transakcija u ukupnom iznosu 3.000 KM. Maksimalan iznos pojedinačne transakcije na bankomatima Sberbank BH d.d. je 1.000 KM
- Maksimalni dnevni (24h) limit za POS za transakcije kupovine – 15 transakcija u ukupnom iznosu 10.000 KM

Korisniku je dopuštena potrošnja putem Kartice najviše do iznosa odobrenog limita po Ugovoru, a on je dužan pratiti da se korištenjem kartice ne prekorači odobreni iznos limita iz Ugovora.

Prilikom korištenja Kartice Korisnik se identifikuje unosom PIN-a ili potpisom na slipu. Račun na POS terminalima se štampa u dva primjerka, a korisnik je dužan da prije potpisa odnosno prilikom unosa PIN-a provjeri iznos transakcije, te da preuzme jedan primjerak slipa. Isplata gotovine obavlja se uz naknadu u skladu s Odlukom

ROK VAŽENJA KARTICE

Kartica važi do zadnjeg dana mjeseca u godini otisnutoj na kartici. Ukoliko se Korisnik pridržavao uslova iz Ugovora i ovih Uslova, nakon isteka roka važenja kartice, Banka može ukinuti karticu i učiniti dug dospjelim, odnosno Banka može otkazati Ugovor i prije isteka roka važenja kartice. Obnovljena kartica izdaje se Korisniku u mjesecu isteka važenja postojeće kartice. Ako Korisnik najmanje 30 (trideset) dana prije isteka roka važenja kartice ne otkaže karticu, Banka će karticu (automatski) produžiti, ukoliko se Korisnik pridržavao uslova iz Ugovora i ovih Uslova.

Korisnik istu koristi na bankomatima i POS-ovima identificirajući se svojim tajnim osobnim identifikacijskim brojem (PIN-om). Korisnik prihvaća da njegov PIN utipkan i ovjeren na bankomatu ili POS-u, bude isključiva i nedvojbeno potvrda o njegovom identitetu. Korisnik zadržava jednu kopiju korisničkog računa za svoju evidenciju.

NEPREUZETE KARTICE

Ukoliko Korisnik kojem je već odobren limit po kreditnoj kartici, istu nije preuzeo (ili Banku nije obavijestio o nemogućnosti preuzimanja iste) u roku od 3 mjeseca (90 dana) od dana kada je limit odobren, Banka može izvršiti storniranje /zatvaranje kreditne kartice, a pristigliu plastiku uništiti.

NAKNADE

Korisnik na osnovu Ugovora o korištenju kreditne kartice, kao i ovih Uslova, u cijelosti bez prigovora prihvaća i plaćanje svih drugih naknada koje su na bilo koji način vezane za poslovanje sa karticom u skladu sa Odlukom o kamatnim stopama i Odlukom

. Naknade su promjenjive.

Banka dva puta godišnje ima pravo izmijeniti vrstu i visinu naknada i to sa stanjem 01.01. i 01.07., kao i vrstu i visinu drugih troškova.

Iznosi članarina i svih ostalih naknada za Premium kreditnu karticu regulisani su Odlukom

, kako slijedi:

Sberbank Premium kreditna kartica	
Osnovni korisnik	
Godišnja članarina	50,00 KM
Mjesečna naknada	10,00 KM mjesečno
Dodatni korisnik	
Godišnja članarina	50,00 KM
Mjesečna naknada	10,00 KM mjesečno
Naknade po Sberbank Premium kreditnoj kartici	
Naknada za povećanje limita	20,00 KM
Zamjena izgubljene ili ukradene kartice	20,00 KM
Zamjena oštećene kartice	20,00 KM
Zamjena PIN-a (novi PIN kod)	10,00 KM
Zamjena kartice zbog greške Banke	0,00 KM
Naknada za reizdavanje kartice	0,00 KM
Naknada za reizdavanje na zahtjev klijenta	10,00 KM
Naknada za neosnovanu reklamaciju	0.00 KM
Naknade za obavljanje transakcija	
Podizanje gotovine na ATM Sberbank u zemlji	3,00% min 10,00 KM
Podizanje gotovine na POS terminalu Sberbank u zemlji	3,00% min 10,00 KM
Podizanje gotovine na ATM drugih banaka u zemlji i inostranstvu	1,50%+ 10,00 KM
Podizanje gotovine na POS terminalu drugih banaka u zemlji i inostranstvu	1,50% + 10,00 KM
Naknada za konverziju/obradu za sve transakcije iz inostranstva	1,00% od iznosa transakcije
Naknada za 3D Secure	0,60 KM po transakciji

Naknada za administraciju dodatnih usluga (obračunava se na zadnji dan u mjesecu, na iznos iskorištenog limita)	0,42% mjesečno
Naknada za upit na stanje na ATM-u drugih Banaka u BiH i inostranstvu za debitne i kreditne kartice	1,00 KM po upitu

KAMATE

Kamata se obračunava i naplaćuje mjesečno na ukupno iskorišteni iznos limita potrošnje. Kamatna stopa je fiksna i određuje se Odlukom o kamatnim stopama Banke. Na prijevremeni ili više uplaćeni iznos od ukupnog duga Banka ne obračunava i ne plaća kamatu. Ukoliko Korisnik ne podmiri iznos koji prelazi iznos odobrenog limita, Banka obračunava i naplaćuje zateznu kamatu po dospijeću, u skladu sa važećom Odlukom o kamatnim stopama Banke. Iznos obračunatih kamata iskazuje se na izvodu.

OSIGURANJE KARTICA I KORISNIKA/DODATNOG KORISNIKA

Putem prihvatljivog osiguravajućeg društva, Banka nudi posebnu uslugu osiguranja uz Premium kreditne kartice odnosno Korisnika i Dodatnog Korisnika kako slijedi:

Korisnik i Dodatni Korisnik Premium kreditne kartice može ugovoriti Putno zdravstveno osiguranje kratkoročno prema broju dana trajanja putovanja, a u trajanju do 15 dana, uz osiguranu sumu od 7.700 EUR, teritorijalno pokriva Europu, bez dodatne naknade, u poslovnicama Sberbank BH, po potrebi i neograničen broj puta za cijelo vrijeme važenja kartice.

Korisnik Premium kreditne kartice može dati saglasnost i da Banka osigura karticu, odnosno korisnika Kartice, a sve u skladu sa Uslovima odabranog osiguravajućeg društva od sljedećih rizika, a prema definisanim osiguranim rizicima kako slijedi:

- Smrti uslijed bolesti ili nezgode

Isplata naknade štete u visini iskorištenog limita po kartici, maksimalno do visine odobrenog limita po kartici.

- Trajna invalidnosti preko 50% koja nastane kao posljedica nezgode

Isplata naknade štete u visini iskorištenog limita po kartici, maksimalno do visine odobrenog limita po kartici

- Gubitak posla

Isplata naknade štete u visini 6 mjesečnih anuiteta po kreditnoj kartici. Anuitet podrazumijeva 5% od iskorištenog limita na dan kada je nastupio osigurani slučaj.

- Bolovanje

Isplata naknade štete u visini 6 mjesečnih anuiteta po kreditnoj kartici. Anuitet podrazumijeva 5% od iskorištenog limita na dan kada je nastupio osigurani slučaj.

Korisniku koji se opredijelio za uslugu Osiguranja kreditne kartice Banka će uručiti certifikat o osiguranju sa važećim uslovima za osiguranje kartica.

REKLAMACIJE

Korisnik za sve reklamacije vezane uz kartično poslovanje, kontaktira poslovnicu Banke u kojoj je kartica odobrena, uz predočenje dokumentacije o učinjenim troškovima.

Rok za podnošenje reklamacije je 15 (petnaest) dana od datuma formiranja izvoda.

Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu robe i usluga kupljenih odnosno plaćenih karticom, te ne odgovara za eventualne kvantitativne nedostatke robe ili u slučajevima kada roba nije isporučena, odnosno usluga nije izvršena. Reklamacije u vezi sa robom i uslugama Korisnik rješava na prodajnom mjestu.

Bez obzira na reklamaciju, Korisnik je obavezan podmiriti ukupan trošak učinjen karticom.

Korisnik je obavezan sudjelovati u istrazi na zahtjev Banke i saglasan je da Banka korisničke račune, koje Korisnik reklamira, podnese na grafološko vještačenje, te da poduzme sve potrebne radnje u cilju utvrđivanja relevantnih činjenica. Ukoliko se ustanovi da nije došlo do neovlaštene uporabe kartice od strane treće osobe, Korisnik je obavezan podmiriti sve troškove, uključujući i troškove grafološkog vještačenja.

IZGUBLJENA ILI UKRADENA KARTICA

Korisnik snosi svu materijalnu i krivičnu odgovornost za neovlašteno i zlonamjerno korištenje Kartice.

Korisnik je obavezan odmah prijaviti gubitak, krađu, zloupotrebu kartice ili situaciju da je neovlašteno lice saznalo PIN ili broj kartice, i to od 0-24 h Procesnom centru na telefon 033/846-777 (broj je dostupan i na Internet stranici Banke: www.sberbank.ba, ili na broj Call centra 033/294-700 ili

poštom na adresu Sberbank BH d.d., Sarajevo, Fra Anđela Zvizdovića broj 1., 71000 Sarajevo.

Korisnik snosi sve gubitke nastale na osnovu transakcija uslijed gubitka, krađe ili neovlaštenog korištenja kartice do momenta prijave Banci gubitka, krađe, zloupotrebe ili neovlaštenog korištenja kartice.

Ukoliko Korisnik nakon prijave nestanka pronađe karticu koju je prijavio kao nestalu, ne smije istu koristiti, već je obavezan o tome obavijestiti Banku i prerezanu karticu odmah vratiti Banci.

Nakon primitka pisane obavijesti o gubitku ili krađi kartice, Banka će Korisniku izdati zamjensku karticu. Trošak izdavanja zamjenske kartice snosi Korisnik u skladu s Odlukom Tarifnikom naknada za bankarske usluge u poslovanju sa stanovništvom Sberbank BH d.d. Sarajevo.

BLOKADA KARTICE

Banka će blokirati/onemogućiti korištenje kartice u slučajevima prijave: nestanka, zloupotrebe kartice ili saznanja PIN-a ili brojeva sa kartice od strane neovlaštenog lica, smrti Korisnika, na osnovu sudske odluke, odluke drugog nadležnog organa, te isprava na osnovu kojih je Banka u skladu sa zakonom dužna izvršiti blokadu.

Banka može blokirati račun ukoliko ju je Korisnik ugovorom ili posebnom izjavom na to ovlastio.

Za vrijeme blokade Korisnik i Dodatni korisnik ne mogu raspolagati sredstvima na računu.

Banka može na određeno vrijeme uskratiti pravo na korištenje kartice Korisniku i Dodatnom korisniku kartice, bez prethodne obavijesti ukoliko tokom korištenja istih ne poštuje odredbe ovih Uslova.

Korisnik je saglasan da je u slučaju privremenog uskraćivanja prava na korištenje kartice, ne prestaju njegove obaveze nastale korištenjem kartice do trenutka uskraćivanja, te se obavezuje iste podmiriti.

Banka može u svakom trenutku trajno uskratiti pravo na korištenje kartice ukoliko po istoj Korisnik nesavjesno posluje (ukoliko je poslovanje u suprotnosti sa ovim Uslovima, ugovornim odredbama i važećim propisima) i opozvati karticu Korisnika i Dodatnog korisnika. Opozivom/otkazom kartice prestaje pravo korištenja kartice Korisnika i Dodatnog korisnika.

O prestanku prava korištenja kartice, Banka je u obavezi pisanim putem obavijestiti Korisnika i Dodatnog korisnika kartice, najmanje 30 (trideset) dana unaprijed uz navođenje razloga za raskid ugovornog odnosa.

PRAVO NA ODUSTANAK

Banka ne može Korisniku staviti na raspolaganje sredstva prije isteka roka od 14 (četrnaest) dana od dana zaključenja ugovora, izuzev na izričit zahtjev Korisnika. Korisnik ima pravo odustati od ugovora u roku od 14 (četrnaest) dana od dana zaključenja, bez navođenja razloga za odustanak, a pod uslovom da nije počeo koristiti limit.

Pri odustajanju od ugovora, a prije isteka gore navedenog roka, Korisnik je dužan o svojoj namjeri obavijestiti Banku, pri čemu se datum prijema tog obavještenja smatra danom odustanka od ugovora.

PRIGOVORI KORISNIKA I POKRETANJE POSREDOVANJA

Korisnik (u daljem tekstu: podnosilac prigovora) ima pravo prigovora u pisanoj formi Banci ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredaba zakona, obaveza iz ugovora, Opših uslova poslovanja i dobre poslovne prakse.

Prigovor se podnosi na adresu Banke u Ulici Fra Anđela Zvizdovića broj 1., 71 000 Sarajevo.

Banka je dužna na pisani prigovor iz prethodnog stava ovog člana, podnosiocu prigovora dostaviti odgovor najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana podnošenja prigovora.

Ukoliko je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom iz prethodnog stava, ili ukoliko Banka nije blagovremeno dostavila isti, podnosilac prigovora može u pisanoj formi obavijestiti i uložiti prigovor Ombudsmenu za bankarski sistem u Agenciji za bankarstvo FBiH.

Podnosilac prigovora može u pisanoj formi dostaviti prijedlog za posredovanje Agenciji za bankarstvo FBiH radi vansudskog rješavanja spornog pitanja, a sve u skladu sa zakonom i propisima kojima se uređuje posredovanje.

OSIGURANJE DEPOZITA

Iznos osiguranja po depozitima klijenta u Banci je osiguran od strane Agencije za osiguranje depozita BiH, a mijenja se Odlukom Agencije za osiguranje depozita BiH, koji trenutno iznosi 50.000,00 KM.

MasterCard Concierge- Opis usluge

MasterCard Concierge je servis koji Korisniku nudi informacije 24h u sedmici 365 dana u godini. Servis je dostupan radnim danima do 18:00h na lokalnom, a nakon toga na engleskom jeziku. Servis pruža slijedeće vrste usluga:

Informacije: Za poslovna i privatna putovanja, MasterCard Concierge pruža informacije i savjete u vezi destinacija, gradskih vodiča, o poslovnoj etici u stranim zemljama, informacije o potrebi posjedovanja pasoša i vize za konkretnu destinaciju i informacije o vremenu. MasterCard Concierge može također pružiti Korisniku informacije o datumima putovanja, zabavnim i sportskim sadržajima, kao i preporuke restorana u gradovima širom svijeta.

Putovanja: MasterCard Concierge pruža usluge rezervacije za putovanja, letove, hotele, iznajmljivanje automobila i/ili aranžman specijalnih putovanja koja uključuju čarter let ili jahtu.

Zabavni sadržaji: MasterCard Concierge pruža stručnost u organizovanju pristupa svim vrstama zabavnih sadržaja od rock i pop koncerata do baleta i opere, sportske događaje, restorane i sve vrste događaja za noćne izlaske.

Poklon-Nabavka i isporuka: MasterCard Concierge nudi mogućnost da za Korisnika pronađe savršen poklon lokalno ili na međunarodnom nivou. MasterCard Concierge također nudi uslugu da ugovori isporuku poklona kući, na posao ili na posebno odredište.

Organizacija događaja: Za posebne događaje MasterCard Concierge pruža usluge rješenja kompletne organizacije angažiranjem planera i organizatora. MasterCard Concierge može angažovati organizatore, kuhare, fotografe i drugo potrebno osoblje.

U svakom slučaju MasterCard Concierge će Korisniku Premium kreditne kartice obezbijediti opcije ponude, cijene usluge (uključujući troškove dostave i sve druge povezane troškove), rok isporuke ili slijedeće korake (ukoliko je relevantno). Ukoliko Korisnik Premium kreditne kartice zahtjeva MasterCard Concierge će uraditi rezervaciju, rezervisati, dogovoriti porudžbinu ili dogovoriti isporuku sa dobavljačem usluga koristeći Korisnikovu Premium kreditnu karticu, nakon što je Korisnik to odobrio.

Sveobuhvatna lista usluga o kojima MasterCard Concierge može pružiti informacije, preporuke ili ugovoriti neophodne aranžmane za pružanje usluga Korisniku Premium kreditne kartice u nastavku:

Kategorija	Tip
<i>Smještaj (osim Hotela)</i>	Apartmani, Vikendice, Privatno ostrvo, Vile
<i>Umjetnost i kultura (osim ulaznica)</i>	Prodavači umjetnina i antikviteta, sajmovi umjetnosti, Umjetničke galerije, Aukcijske kuće, Kulturni centri, Film i kino, Fotografiji, Portret slikari, Restauratori
<i>Pokloni</i>	Za godišnjice, rođendane, vjerske praznike, Majčin dan, Valentinovo, vjenčanje
<i>Hoteli</i>	2-zvezdice, 3-zvezdice, 4-zvezdice, 5-zvezdica, 6-zvezdica, 7-zvezdica, Zdravstveno odmaralište, Spa Resort
<i>Aktivnosti u slobodno vrijeme</i>	Biciklizam, Planinarenje, Trčanje, Plivanje
<i>Noćni život</i>	Bar, Noćni klub, Restoran, Kabare, Kasino, Karaoke, Privatni događaj, Klubovi za članove
<i>Restorani</i>	American; Arabic; Austrian; Azeri; Belgian; Brasserie; British; Brunch; Kineski restoran; Coffee Shop; Riblji restorani; Francuski restoran; Gastro Pub; Grčki; Indian; International; Talijanski; Japanski; Korean; Lebanese; Lokalni restorani; Mediteranski; Meksički, Moderni Europski restorani, Restorani sa organskom ishranom; Restorani sa orijentalnom ishranom; Portugalski; Španski; Vegetarijanski
<i>Sport (osim ulaznica)</i>	Kriket klub, Ronilački klub, Fudbalski klub, Golf klubovi, Polo klub, Skijanje, Specijalni sportovi, Timski sportovi, Tenis klubovi, Vodeni sportovi, Jahting.
<i>Ulaznice</i>	Dodjele nagrada, Košarka, Događaji za dobrotvorne svrhe, Kulturni centar, Izložbe, Modne revije, Festivali, Film i Kino, Muzeji, Klasična muzika, Muzika – generalno, Jazz, Pop, Rock, Američki fudbal, Atletika, Fudbal, Golf, Ragbi, Tenis, Balet, Pozorište Opera, Događaji za koje je potrebna ulaznica.
<i>Putovanje</i>	Turistički vodič, Krstarenje, Destinacije, Ambasade, Paket aranžmani za putovanja, Turističke atrakcije, Karte za voz, Planiranje i pomoć za putovanja

da drugo lice ne koristi ovu privilegiju. Za korištenje Concierge usluga neophodno je da date ispravne podatke

- Korisnik putem Concierge servisa može zahtijevati različite informacije, usluge, pogodnosti ili proizvode. MasterCard Concierge ima diskreciono pravo da ne pruži informaciju ili aranžman ukoliko smatra da je pružanje te vrste usluge u suprotnosti sa bilo kojim zakonima ili propisima, ili ako je pružanje te vrste usluge nemoralno ili protiv javnih interesa
- MasterCard Concierge će Korisnika kontaktirati putem kontaktnih podataka koje je Korisnik dostavio prilikom korištenja usluga Concierge. MasterCard Concierge ne snosi odgovornost ukoliko ne može ispuniti zahtjev Korisnika ili ukoliko postoji kašnjenje u ispunjenju usluge.
- Korisnik Kartice prihvata da je kupovina ulaznica putem MasterCard Concierge servisa konačna i da nema mogućnosti povrata i otkazivanja kupovine. Ukoliko je opcija otkazivanja kupovine ulaznica ponuđena direktno od organizatora povrat sredstava je diskreciono pravo organizatora i MasterCard Concierge nije odgovoran za gubitke ili obaveze koje Korisnik pretrpi uslijed otkazivanja kupovine.
- Samo ukoliko nije drugačije ugovoreno, Korisnik se obavezuje platiti sve usluge naručene preko MasterCard Concierge servisa, a za koje je Korisnik potvrdio narudžbu. Korisnik se obavezuje sve usluge naručene putem MasterCard Concierge servisa platiti isključivo Sberbank Premium kreditnom karticom. Svi dodatni troškovi koji nastanu prilikom izvršenja usluge ili troškovi isporuke trebaju biti plaćeni od strane Korisnika Sberbank Premium kreditnom karticom.

MasterCard Concierge

Korisnik Kartice je saglasan sa slijedećim uslovima korištenja MasterCard Concierge usluga:

- Pravo na korištenje usluga MasterCard Concierge ima isključivo Korisnik Sberbank BH Premium kreditne kartice. Korisnik je odgovoran

- Ugovor za nabavku proizvoda i usluga Korisnik Sberbank Premium kreditne kartice potpisuje isključivo sa relevantnim dobavljačem. MasterCard Concierge se odriče svake odgovornosti za bilo kakav propust dobavljača ili bilo kakav propust koji nastane kao rezultat nabavke i korištenja proizvoda i usluga obezbijedenih od strane

dobavljača bez obzira da li je ugovor dogovoren preko MasterCard Concierge servisa ili ne.

- MasterCard Concierge se obavezuje da ukoliko zahtjev Korisnika nije moguće realizovati na prvi poziv zbog kompleksnosti istog dogovoriti sa Korisnikom Kartice razuman rok i poduzeti razumne napore da obezbijedi adekvatan odgovor i kontaktira Korisnika Kartice.
- Moguće je da MasterCard Concierge servis neće biti dostupan u svim zemljama. Primjer, ograničenja servisa mogu biti u zemljama koje su uključene u međunarodne i unutrašnje sukobe, u zemljama koje nemaju adekvatnu infrastrukturu ili u zemljama gdje postoje zakonska ograničenja za pružanje usluga putem MasterCard Concierge
- U skladu sa lokalnim zakonima o zaštiti privatnosti i zaštiti podataka, prilikom procesiranja telefonskih razgovora u sklopu ispunjavanja traženih usluga, MasterCard Concierge će snimiti telefonski razgovor. Snimak telefonskog razgovora će biti spašen šest (6) mjeseci isključivo radi sigurnosti, nadzora, osiguranja kvaliteta i obuke MasterCard Concierge zaposlenika
- MasterCard Concierge zadržava pravo da odbije zahtjev Korisnika ukoliko smatra da isti nije u domenu usluga koje servis pruža, npr. Korištenje za poslovno istraživanje, računovodstvene svrhe i slične usluge koje se uobičajeno pružaju od specijaliziranih dobavljača
- Korisnik Premium kreditne kartice je saglasan da će njegovi lični podaci biti korišteni lokalno ili internacionalno s ciljem realizacije zahtjeva putem MasterCard Concierge servisa. U svakom slučaju MasterCard Concierge će poštovati važeće zakone o zaštiti privatnosti i podataka prilikom obrade takvih podataka i informacija. Za detaljnije informacije o MasterCard politici privatnosti Korisnik se može informisati na web stranici: www.mastercard.com/privacy

MasterCard Concierge

MasterCard Concierge pristupa dobavljačima ("dobavljač") lokalno i na međunarodnom nivou s ciljem realizacije zahtjeva (e) Korisnika. Uslovi vezani za realizaciju zahtjeva su navedeni u nastavku:

- Dostupnost Dobavljača može varirati u zemljama i u zavisnosti od zahtjevane usluge
- Sve narudžbe preko Dobavljača bit će poduzete u ime Korisnika Kartice i u slučajevima gdje je to moguće putem prihvatljive Premium kreditne kartice. Korisnik Kartice je odgovoran za plaćanje svih roba i usluga nabavljenih preko MasterCard Concierge servisa kao i dodatnih troškova direktno povezanih sa transakcijom, na primjer: naknada za rezervaciju. MasterCard Concierge ili MasterCard Concierge pružalac usluga ni pod kojim okolnostima ne odgovaraju za troškove vezane za transakcije Korisnika Kartice. Korisnik kartice je dužan uplatiti Dobavljaču sve ispostavljene račune za naručene robe i usluge u ime Korisnika Kartice u slučaju da Korisnik nije uplatio svojom Premium kreditnom karticom.
- Direktan ugovorni odnos između Dobavljača i Korisnika Kartice
- Svi proizvodi i usluge naručeni u ime Korisnika Kartice moraju biti u skladu sa standardnim Uslovima Dobavljača
- Pojedini dobavljači (npr. Hoteli i Kompanije za iznajmljivanje automobila) zadržavaju pravo da terete račun Korisnika Kartice za naknadu za otkazivanje ili druge primjenjive naknade u slučaju da Korisnik Kartice otkaže rezervaciju ili propusti preuzeti aranžman.
- Za kupovinu avionskih karata bit će primijenjena pravila koja se primjenjuje na tip karte naručene preko MasterCard Concierge u ime Korisnika Kartice.
- MasterCard Concierge servis nije odgovoran ukoliko Dobavljač propusti pružiti bilo koju robu ili uslugu koji su propisno rezervisani ili naručeni u ime Korisnika Kartice i neće biti odgovoran za nemarnost Dobavljača u pružanju ili neispunjenju narudžbe za bilo koju robu ili uslugu.
- MasterCard Concierge će poduzeti sve aktivnosti kako bi Korisniku osigurali tražene informacije i pri tome se oslanja na mnoge eksterne izvore informacija koji su izvan kontrole MasterCard Concierge servisa i pri tome MasterCard Concierge nije odgovoran za tačnost eksternih informacija.
- U slučaju spora između Korisnika Kartice i Dobavljača o isporuci (ili ne isporuci) bilo koje robe ili usluge, Dobavljač će koristiti sve razumne napore sa vlasnikom Kartice, MasterCard Concierge servisom i Bankom, ukoliko je potrebno, kako bi se riješio takav spor.

MasterCard LoungeKey airport lounge program

MasterCard Lounge Key program Korisniku Premium kreditne kartice omogućava LoungeKey članstvo bez naknade i omogućava Korisniku pristup Lounge salonima na aerodromima širom svijeta.

Jedinstvena cijena za pristup svim LoungeKey salonima kroz LoungeKey program je kako slijedi:

Pristup LoungeKey salonu- po pristupu Korisnika kartice	Pristup LoungeKey salonu- po pristupu za gosta
24€	24€

Na poledini Korisnikove Sberbank BH Premium kreditne kartice se nalazi LoungeKey logo, koji će Korisniku učiniti korištenje LoungeKey pogodnosti još ugodnijim.

Korisnik Premium kreditne kartice je saglasan sa slijedećim uslovima korištenja pogodnosti LoungeKey programa:

- Prije posjete Korisnik je dužan upoznati se sa LoungeKey uslovima korištenja koji su dostupni na web stranici: <https://www.loungekey.com/balkan>
Uslovi su podložni izmjenama bez obaveze prethodnog obavještanja Korisnika
- Korisnik je upoznat da sve informacije o MasterCard LoungeKey programu, uključujući i listu Lounge salona pogodnih za posjetu i detaljne informacije o salonima, lokacije, vrijeme otvaranja, dostupne objekte i specijalne uslove primjenjive za pojedinačne LoungeKey salone. Ove informacije su Korisniku su dostupne:
 - Na web stranici: <https://www.loungekey.com/balkan>
 - LoungeKey aplikacija (Korisnik mora kreirati web profil i šifru na gore navedenoj web stranici prije pristupanja informacijama preko LoungeKey aplikacije)
 - LoungeKey Call centar
- Korisnik je upoznat sa nazivom programa (LoungeKey) i da kada želi da pristupi Lounge salonu neophodno je da Korisnik informiše LoungeKey osoblje da salonu pristupaju pod uslovima LoungeKey programa
- Korisnik je informisan o iznosu naknade za LoungeKey posjete i bit će odgovoran za istu
- Korisnik je odgovoran za provjeru da li su detalji posjete tačni u momentu pristupa Lounge salonu i da su tačno navedeni na Lounge računu.
- Korisnik je upoznat da prilikom ulaska na Lounge salone mora imati kod sebe prihvatljivu Sberbank BH Premium kreditnu karticu kao kartica za ulaz i oblik identifikacije. Ukoliko Korisnik ne posjeduje kod sebe Karticu, pristup će mu biti zabranjen.

MasterCard LoungeKey airport lounge program

SAGLASNOST SA USLOVIMA

Ovi Uslovi sačinjeni su u pisanom obliku i dostupni su u poslovnoj mreži i putem drugih distribucijskih kanala Banke (web stranica Banke, poslovne prostorije Banke, kao i drugi načini).

Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Uslova u skladu sa važećim propisima i poslovnom politikom Banke i iste će objaviti u poslovnim prostorijama Banke kao i na zvaničnoj web stranici www.sberbank.ba i to najkasnije 15 (petnaest) dana prije njihove primjene, a o čemu se Korisnik može informisati.

Ukoliko Korisnik i/ili eventualni učesnik po ovom poslu ne prihvati izmjene i dopune, obavezni su da u roku od 15 (petnaest) dana, od kada su izmijenjeni ovi Uslovi postali dostupni, pisanim putem obavijesti Banku o svom neprihvatanju navedenih izmjena. U tom slučaju Korisnik je dužan vratiti sve izdate kartice po tom ugovoru, izmiriti sve nastala dugovanja, a provest će se procedura propisana u slučaju otkaza kartice.

ZAVRŠNE ODREDBE

Banka je dužna prijaviti nadležnim državnim organima sve transakcije koje podliježu takvoj obavezi u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

Za sve što nije izričito regulisano ovim Uslovima primjenjivat će se važeći propisi i ostali akti Banke koji propisuju poslovanje s stanovništvom.

U slučaju da neka od odredbi ovih Uslova nakon njihovog donošenja dođu u nesklad sa važećim i drugim propisima, primjenjivat će se ti propisi sve do izmjene i/ili dopune ovih uslova.

U slučaju spora nadležan je sud u Sarajevu.

Primjena od 15.04.2021.godine.