

OPŠTA PRAVILA I USLOVI SA UPUTSTVOM ZA KORIŠĆENJE USLUGE SMS DOPUNE PREPAID KREDITA

SMS dopuna omogućava dopunu Prepaid kredita korisnicima mreže MTS slanjem SMS poruke. Omogućeno je dopunjavanje korisnikovog ili nekog drugog prepaid broja mreže MTS. Za iznos dopune biće zadužen tekući račun otvoren kod Vojvođanske banke. a.d.

Opšta pravila i uslovi sa Uputstvom za korišćenje usluge SMS dopune prepaid kredita – MTS (u daljem tekstu opšta pravila i uslovi) određuju prava i obaveze korisnika servisa (u daljem tekstu Korisnik) sa jedne strane i Vojvođanske banke a.d. Novi Sad (u daljem tekstu Banka) sa druge strane.

USLOVI ZA KORIŠĆENJE USLUGE

Uslovi koje Korisnik mora da zadovolji da bi postao korisnik navedene usluge su:

- Otvoren tekući račun u dinarima kod Vojvođanske banke a.d
- U momentu podnošenja zahteva za korišćenje usluge tekući račun ne može biti u nedozvoljenom prekoračenju
- Korišćenje mreže MTS

Korisniku je omogućeno da, ukoliko želi, navedenu uslugu vrši i sa drugog tekućeg računa otvorenog kod Banke, njegovog ili na bazi ovlašćenja za raspolaganje sredstvima sa tekućeg računa (maksimalno 2 računa po kojima ima ovlašćenje), uz uslov da račun po kome korisnik ima ovlašćenje za raspolaganje sredstvima u momentu podnošenja zahteva za korišćenje ove usluge nije u nedozvoljenom prekoračenju

Banka zadržava pravo da odbije Zahtev Korisnika za korišćenje usluge SMS dopune uz obaveštenje Klijentu.

Korisnik je u obavezi da svaku promenu broja mobilnog telefona, krađu ili gubitak mobilnog telefona prijavi Banci i Telekomu Srbija radi nove registracije, privremenog blokiranja usluge i formiranja novog mPIN-a, u suprotnom Banka i Telekom Srbija neće snositi odgovornost za posledice koje mogu nastati zloupotrebom. Takođe, Vojvođanska banka a.d. i Telekom Srbija ne snose odgovornost za posledice otkrivanja mPIN-a trećim licima. Ukoliko Korisnik zaboravi/izgubi svoj mPIN ili posumlja da je druga osoba došla do saznanja o njegovom mPIN-u obratiće se korisničkom servisu Telekomu na broj 064/789 radi generisanja novog mPIN-a. Reklamacije koje se odnose na pružene usluge SMS dopuna prvo se upućuju korisničkom servisu MTS -a na broj 064/789. Za sve reklamacije koje se odnose na izvršene finansijske transakcije evidentirane na tekućem računu Korisnik se obraća Banci. Korisnik usluge SMS dopune može u svakom trenutku, uz identifikaciju, otkazati, odnosno blokirati korišćenje ove usluge obraćanjem Banci ili pozivanjem korisničkog servisa MTS -a.

UPUTSTVO ZA KORIŠĆENJE USLUGE

UKLJUČENJE U SISTEM

Kao potvrdu da je registracija uspešno izvršena, Korisnik prima SMS poruku sa četvorocifrenim identifikacionim brojem - mPIN-om koji služi za potvrdu svakog naloga za dopunu kredita koji se inicira SMS-om.

MPIN je jedinstven za Korisnika i služi za sprečavanje eventualnih zloupotreba. Od momenta prijema mPIN-a mogu se vršiti SMS dopune.

POSTUPAK DOPUNE

Dopuna se može izvršiti u bilo koje vreme i sa bilo kog mesta na teritoriji koju pokriva mreža MTS -a. Ista će biti realizovana u iznosu koji je klijent uneto u SMS dopuni, odmah nakon što se odobri odgovarajuća transakcija sa Korisnikovog tekućeg računa.

SMS Poruka se šalje na broj **8585** i njen sadržaj je oblika:

IZNOS_DOPUNE<razmak>**BROJ_TELEFONA**(opciono)<razmak>**OZNAKA_TIPA_RAČUNA**(opciono):**POZDRAVNA_PORUKA**(opciono)

- **IZNOS_DOPUNE** – Ovaj iznos mora imati celobrojnu vrednost. Minimalni iznos dopune je 100 dinara. Maksimalni dnevni limit je 2.000 dinara, a mesečni 15.000 dinara.
- **BROJ_TELEFONA** – Ovaj parametar je opcion i u slučaju kada se ne upiše podrazumeva se da se dopuna kredita vrši za vlastiti broj. Može se poslati SMS poruka u cilju dopune prepaid kredita drugog korisnika mreže MTS. U ovom slučaju je potrebno da se nakon iznosa dopune unese i **BROJ_TELEFONA** za koji se vrši dopuna kredita.
- **OZNAKA_TIPA_RAČUNA** – Ovaj parametar je opcion i unosi se ukoliko dopunu vršite zaduženjem drugog tekućeg računa korisnika ili računa po kome Korisnik ima ovlašćenje za raspolaganje sredstvima (VOB2 ili VOB3).
- **POZDRAVNA_PORUKA** – Unos opcionog parametra **POZDRAVNA_PORUKA** predstavlja mogućnost slanja propratne poruke vlasniku navedenog broja (**BROJ_TELEFONA**) mobilnog telefona.

Primeri slanja zahteva za dopunu prepaid kredita, u iznosu od 2.000 dinara:

- Zahtev za dopunu kredita za sopstveni broj sa Korisnikovog tekućeg računa
 - o Sadržaj poruke:
 - **2000**
- Zahtev za dopunu kredita za sopstveni broj sa drugog računa korisnika ili za koji Korisnik poseduje ovlašćenje za raspolaganje sredstvima
 - o Sadržaj poruke:
 - **2000**<razmak>**VOB2 ili VOB3**
- Zahtev za dopunu kredita za tuđi broj sa Korisnikovog tekućeg računa
 - o Sadržaj poruke:
 - **2000**<razmak>**06XXXXXXXX**
- Zahtev za dopunu kredita za tuđi broj sa drugog računa korisnika ili za koji Korisnik ima ovlašćenje za raspolaganje sredstvima
 - o Sadržaj poruke:
 - **2000**<razmak>**06XXXXXXXX**<razmak>**VOB2 ili VOB3**
- Zahtev za dopunu kredita za tuđi broj sa drugog računa Korisnika ili sa računa za koji Korisnik poseduje ovlašćenje za raspolaganje sredstvima sa slanjem pozdravne poruke
 - o Sadržaj poruke:
 - **2000**<razmak>**06XXXXXXXX:mного поздрava**
 - **2000**<razmak>**06XXXXXXXX**<razmak>**VOB2 ili VOB3:mного поздрava**

NAPOMENA: Broj 06XXXXXXXX predstavlja broj na koji se vrši dopuna prepaid kredita.

Prihvataj poruku na sistemu MTSa i predviđene kontrole

Kada poruka stigne do MTS sistema, vrše se odgovarajuće provjere i u zavisnosti od ishoda, generišu se sledeće poruke:

U slučaju da se pokuša dopuna broja koji nije prepaid broj:

"Postovani, navedeni broj nije prepaid broj. Transakcija nije obavljena".

U slučaju da se ne potvrdi transakcija na vreme ili se prekorači dnevni (mesečni) limit, ili je tekući račun blokiran ili nastane trenutni problem u komunikaciji itd.:

"Postovani, doslo je do greske u Vasoj transakciji. Pokušajte ponovo ili se obratite korisnickom servisu 064 789."

U slučaju kada je broj na koji se želi dopuniti blokiran iz nekog razloga:

"Postovani, broj na koji zelite da dopunite je blokiran. Transakcija nije obavljena."

U slučaju kada se pokuša dopuna sa iznosom manjim od 100 dinara:

"Postovani, minimalni iznos za dopunu je 100 dinara. Transakcija nije obavljena. Pokušajte ponovo."

U slučaju kada pošaljete zahtev u pogrešnom formatu:

"Postovani, format zahteva je pogresan. Transakcija nije obavljena. Pokušajte ponovo."

Nakon izvršenih kontrola, ukoliko je prihvataj podataka prošao bez grešaka, od MTSa, dobija se USSD poruka sa sledećim sadržajem:

„Za potvrdu transakcije (Iznos: _____DIN)
molimo pošaljite Vaš mPin“

Ukoliko Korisnik želi da izvrši potvrdu transakcije, odgovara na poruku izborom opcije „Odgovor“ (Answer) ili „OK“ u zavisnosti od tipa telefona nakon čega mu se prikaže polje u koje treba da unese svoj mPin. Posle unosa mPina korisnik bira opciju kojom se uneta vrednost šalje ka mPayment sistemu. U slučaju kada želi da otkáže izvršenje transakcije, korisnik neće odgovoriti na ovu SMS poruku.

Nakon pravilnog unosa mPIN-a i slanja poruke, korisnik dobija poruku „Vaš mPin je uspešno poslat.“

Poruka je identična u slučaju da je uspešno dopunjen prepaid račun drugog korisnika.

Poruka koju dobija prepaid korisnik kojem je dopunu izvršio neki drugi prepaid korisnik je: «Poštovani, na Vaš račun je uplaćeno x din. Uz pozdrave: tekst pozdravne poruke.»

Ukoliko je pogrešno unet mPIN, korisnik o tome dobija poruku putem USSD poruke "Uneli ste pogrešan mPin. Za potvrdu transakcije (iznos : ...Din) molimo pošaljite Vaš mPin.

U slučaju kada 5 puta pogrešno unet mPIN, Korisnik automatski dospeva na listu blokiranih korisnika i sistem šalje poruku:

"Uneli ste pogresan mPIN vise od 5 puta. Usluga vam je blokirana. Za ponovno aktiviranje pozovite korisnicki servis 064 789"

U slučaju kada pre završetka prethodne transakcije Korisnik pokuša da inicira novu transakciju, sistem šalje poruku:

"Postovani, Vasa prethodna transakcija je u obradi. Molimo Vas sacekajte "

Ukoliko je unet dobar mPIN ali transakcija nije uspešno obavljena iz nekog razloga, sistem šalje poruku:

Postovani, doslo je do greske u vasoj transakciji. Pokušajte ponovo ili se obratite korisnickom servisu na 789"

ZAVRŠNE ODREDBE

Opšta pravila i uslovi sa Uputstvom za korišćenje usluge SMS dopune prepaid kredita – MTS sastavni, su deo Zahteva za korišćenje usluge SMS dopune prepaid kredita MTS.

Dokumentacija iz stava 1. ovog dela sastavni je deo Okvirnog ugovora o vršenju platnih usluga i na ovu uslugu banke primenjuju se pravila definisna Opštim uslovima poslovanja za obavljanje platnih usluga za fizička lica – građane Vojvođanske banke Novi Sad. koja su Korisniku uručena prilikom otvaranja tekućeg računa /sa kojima je Korisnik upoznat nakon otvaranja tekućeg računa.

U slučaju kolizije, primarno se primenjuju odredbe Opštih pravila i uslova sa Uputstvom za korišćenje SMS dopune prepaid kredita – MTS i Zahteva za korišćenje usluge SMS dopune prepaid kredita MTS, a zatim odredbe Opštih uslova poslovanja za obavljanje platnih usluga za fizička lica – građane i Okvirnog ugovora.

Potpisivanjem Izjave na Zahtevu, Korisnik potvrđuje da je upoznat i saglasan sa ovim Opštim pravilima i uslovima, kao i Opštim uslovima poslovanja za obavljanje platnih usluga za fizička lica – građane

Banka zadržava pravo izmene Opštih uslova u pravila, na način definisan Opštim pravilima za platne usluge sa fizičkim licima – građanima.

Banka je dužna da istovremeno sa dostavljanjem predloga izmena i dopuna, obavesti Korisnika o posledicama neobaveštavanja Banke o nesaglasnosti sa predlogom kao i o pravu Korisnika ukoliko nije saglasan s predloženim izmenama, da može, pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna, bez otkaznog roka i bez plaćanja naknade i drugih troškova otkazati ovu uslugu.

Opšta pravila i uslovi sa Uputstvom za korišćenje usluge SMS dopune prepaid kredita – MTS stupaju na snagu danom objavljivanja na vidno mesto u poslovnim prostorijama u kojima Banka nudi usluge korisnicima, a primenjuju se od 01.10.2015 godine.