

OPĆI UVJETI POSLOVANJA ZA PRIHVAT KARTICA

I. UVODNE ODREDBE

Članak 1.

Opći uvjeti poslovanja za prihvata kartica (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti poslovanja) primjenjuju se na ugovorni odnos između Istarske kreditne banke Umag d.d. (u daljnjem tekstu: Banka) i poslovnog subjekta koji će na svojim prodajnim mjestima prihvaćati kartice zbog naplate prodane robe ili obavljene usluge (u daljnjem tekstu: Prihvatitelj). Ovi Opći uvjeti poslovanja dopunjuju posebne ugovorne pogodbe utvrđene između Banke i Prihvatitelja.

U smislu ovih Općih uvjeta poslovanja Prihvatitelj je poslovni subjekt koji se bavi prodajom roba ili obavljanjem usluga ili fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost, a s Bankom sklapa Ugovor za prihvata kartica (u daljnjem tekstu: Ugovor).

Ovi Opći uvjeti poslovanja odnose se na cjelokupno poslovanje u području prihvata kartica na EFTPOS terminalu ugovorenom između Banke i Prihvatitelja.

II. ZNAČENJE POJMOVA

Članak 2.

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Općim uvjetima poslovanja imaju sljedeće značenje:

Autorizacija – proces odobravanja transakcije od strane izdavatelja kartice. Autorizacija se provodi u *online modu*. Autorizaciju transakcije osigurava Banka.

EFTPOS terminal – elektronički uređaj na prodajnom mjestu na kojem se temeljem podataka učitanih s kartice, utipkanog iznosa transakcije te podataka preuzetih iz drugih izvora, formira poruka koja se šalje na računalo Izdavatelja kartice ili određene institucije, gdje se provjerava izvornost uređaja, valjanost kartice i identitet Korisnika kartice sa svrhom odobrenja i evidentiranja obavljene transakcije.

Izdavatelj kartice – financijska institucija koja je vlasnik kartice.

Izvjješće o prihvatu kartica – izvješće o prometu po prihvatu kartica u kojem su naznačeni promet po vrsti kartica, datumi plaćanja, bruto iznos transakcija, iznos naknade za prihvata i neto iznos transakcija.

Kartica – bezgotovinsko sredstvo plaćanja na prodajnim mjestima Prihvatitelja i sredstvo za podizanje gotovine na bankomatima i ostalim isplacnim mjestima koja su označena znakom Kartične platne sheme.

Kartična platna shema – skup funkcija, procedura, postupaka, pravila i uređaja koji Korisniku kartice

omogućuju izvršenje platne transakcije i/ili podizanje gotovog novca kod pružatelja platnih usluga (MasterCard, Visa).

Kompletiranje predautorizacije – realizacija unaprijed autorizirane transakcije samo na pojedinim prodajnim mjestima i za pojedine tipove kartica.

Korisnik kartice – osoba čije je ime i prezime otisnuto na kartici, a koja se karticom koristi u skladu s uvjetima određenim od izdavatelja kartice.

Korisnički račun – račun na kojemu Korisnik kartice svojim potpisom potvrđuje transakciju pri upotrebi kartice na prodajnom mjestu ili račun koji se otisne na EFTPOS terminalu u slučaju da Korisnik kartice transakciju potvrđuje utipkavanjem PIN-a, tzv. slip.

MBNET – bankomatska i EFTPOS mreža kojom upravlja EGCP d.o.o. Zagreb.

MBPlus usluga - plaćanje na rate ili s odgodom MCard Cirrus Maestro platnom karticom ili drugom karticom koju izdaje banka članica MBNET-a na način kako to odredi Korisnik kartice prilikom izvršenja transakcije na EFTPOS terminalu.

Naknada za prihvata – naknada koju Banka naplaćuje Prihvatitelju za prihvata kartica, a obračunava se u određenom postotku od iznosa svake autorizirane transakcije. Visina i struktura naknade za prihvata utvrđena je Ugovorom.

Okvirni ugovor – ugovor o platnim uslugama kojim se uređuje buduće izvršenje platnih transakcija, a sastoji se od: Ugovora, Općih uvjeta poslovanja, Izvoda iz Tarife naknada, uputa za upotrebu EFTPOS terminala, Informacije o međubankovnim naknadama i troškovima Kartičnih platnih shema.

PIN – osobni identifikacijski broj kojim Korisnik kartice potvrđuje transakciju.

PIN Pad – elektronički uređaj, dodatna oprema na EFTPOS terminalu, namijenjen unosu PIN-a Korisnika kartice.

Predautorizacija – rezervacija sredstava za transakciju koja će biti obavljena u određenom roku, samo na pojedinim prodajnim mjestima i za pojedine tipove kartica.

Prihvata kartica – autorizacija transakcija učinjenih karticama i podmirenje ukupnog iznosa troškova plaćanja prema Prihvatitelju na osnovi odobrenih transakcija. Banka je ovlaštena poslovni subjekt za prihvata kartica kartičnih platnih shema MasterCard Worldwide i Visa International/Europe.

Prodajno mjesto – svako mjesto Prihvatitelja s instaliranim EFTPOS terminalom na kojem Korisnik kartice može upotrebom kartice plaćati kupljenu robu ili korištenu uslugu.



Reklamacija – prigovor Korisnika kartice na financijski sadržaj transakcije učinjene na EFTPOS terminalu na prodajnim mjestima Prihvatitelja, ali i svaki drugi prigovor Korisnika kartice u smislu ovih Općih uvjeta poslovanja.

Transakcija – financijska aktivnost karticom na EFTPOS terminalu, kao što je plaćanje kupljene robe ili obavljene usluge, povrat, djelomični povrat, storno, preautorizacija, kompletiranje preautoriziranog iznosa, transakcija napojnice. Iznos transakcije je u valuti hrvatska kuna (HRK).

Tarifa naknada - Odluka o tarifi naknada za vršenje bankarskih usluga Istarske kreditne banke Umag d.d.

Ugovor – Ugovor za prihvata kartica.

Prihvatitelj – poslovni subjekt koji se bavi prodajom roba ili obavljanjem usluga ili fizička osoba koja obavlja registriranu djelatnost, a s Bankom sklapa Ugovor za prihvata kartica.

III. OBVEZE PRIHVATITELJA

Članak 3.

Prihvatitelj se obvezuje:

- prihvaćati kao valjano sredstvo plaćanja one kartice za koje je s Bankom ugovorio prihvata na svojim prodajnim mjestima;
- prihvaćati plaćanje ugovorenim karticama isključivo uz prisutnost kartice;
- prihvaćati plaćanje ugovorenim karticama isključivo zbog prodaje roba i usluga iz svoje registrirane djelatnosti pa mu nije dopušteno naplaćivati tražbine koje nisu u vezi ili nisu izravna posljedica kupoprodajnog ugovora između Prihvatitelja i Korisnika kartice, kao ni isplaćivati gotovinu korisnicima kartice;
- da će njegovo/a prodajno/a mjesto/a provoditi kartične transakcije karticama u valuti hrvatskoj kuni (HRK);
- robu ili uslugu na svojem prodajnom mjestu prodavati provođenjem transakcija ugovorenim karticama po cijeni koja mora biti jasno i nedvosmisleno naznačena te u skladu sa Zakonom o platnom prometu i u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača mora biti ista bez obzira na platni instrument kojim se platitelj koristi;
- istaknuti na svojim prodajnim mjestima (na ulaznim vratima, na blagajnama i sl.) promotivni materijal kojim se označuje određeni kartični brand i prihvata kartica.

EFTPOS terminalima Banke nije se dopušteno koristiti za radnje i aktivnosti koje nisu u skladu sa zakonskim i podzakonskim uređenjem Republike Hrvatske. Prihvatitelju, odnosno njegovim prodajnim mjestima nije dopušteno koristiti se imenom ili znakovima Banke u svrhu promocije prodajnog mjesta ili Prihvatitelja bez pismenog odobrenja Banke.

IV. OBVEZE BANKE

Članak 4.

Banka se obvezuje:

- podmirivati troškove plaćanja Korisnika kartice na prodajnim mjestima Prihvatitelja, umanjene za naknadu za prihvata;
- dostavljati Prihvatitelju potreban promotivni materijal (znakove, naljepnice i sl.) putem kojega se Korisnike kartica informira da se na prodajnim mjestima Prihvatitelja pri kupnji roba i plaćanja usluga provode transakcije ugovorenim karticama.

V. NAKNADE ZA PRIHVATA KARTICA I UPOTREBU EFTPOS TERMINALA I PODMIRENJE TROŠKOVA

Članak 5.

Prihvatitelj plaća Banci naknadu za prihvata kartica koja se obračunava na iznos transakcije izvršene na EFTPOS terminalu ovisno o vrsti kartice koja je upotrijebljena prilikom izvršenja transakcije. Banka će naknadu za prihvata naplatiti na način da će za iznos naknade umanjiti ukupni iznos transakcije izvršene na EFTPOS terminalu prilikom odobrenja računa Prihvatitelja za iznos izvršenih transakcija. Naknada za prihvata utvrđuje se Ugovorom.

Prihvatitelj se obvezuje platiti Banci i sve druge naknade i troškove koji nastanu u vezi s prihvatom kartica, odnosno s upotrebom kanala prihvata ili s ispunjenjem obveza iz Ugovora. Naknade se obračunavaju i naplaćuju u skladu s Tarifom naknada.

Članak 6.

Visina naknade za prihvata kartica, između ostalog, ovisi i o troškovima međubankovnih naknada i troškovima platnih sustava kojih visina ovisi o pojedinoj kartičnoj platnoj shemi, brandu, kategoriji i sjedištu izdavatelja. Troškovi međubankovnih naknada su troškovi koje je Banka dužna platiti izdavatelju kartice za karticu kojom je inicirana transakcija na prodajnom mjestu Prihvatitelja.

Kod transakcija izvršenih debitnim i kreditnim karticama potrošača izdanima na području EEA na prodajnim mjestima Prihvatitelja, visina troška međubankovne naknade u MasterCard/Visa platnoj shemi ograničen je Uredbom (EU) 2015/751 o međubankovnim naknadama za platne transakcije na temelju kartica. Troškovi međubankovnih naknada za transakcije inicirane na prodajnim mjestima Prihvatitelja karticama izdanima na području EEA objavljeni su na www.ikb.hr.

Banka kao pružatelj usluga prihvata kartica dužna je plaćati troškove kartične platne sheme u iznosu koji odredi pojedina platna shema, a odnose se na pristup



platnom sustavu odnosno proizlaze iz ovlaštenja za obavljanje svih aktivnosti prihvaćanja kartice i obrade transakcija. Naknada tj. trošak kartične platne sheme ovisi o broju i volumenu transakcija Banke, vrsti kartice, porijeklu izdavatelja kartice te mjestu i obliku prijvata kartice. Visinu troška kartične platne sheme određuje isključivo kartična platna shema te je podložna periodičnim izmjenama. Informacija o važećoj prosječnoj visini troška pojedine platne sheme objavljena je na www.ikb.hr.

Članak 7.

Prihvatitelj daje neopozivu ugovornu ovlast Banci da iz sredstava na svim transakcijskim i drugim računima Prihvatitelja otvorenim kod Banke izvrši naplatu bilo koje dospjele a nenamirene tražbine iz Ugovora, a osobito tražbine na ime naknade za prihvata iz ove glave Općih uvjeta poslovanja te na ime svih drugih naknada i troškova u skladu s Tarifom naknada koji nastanu u vezi s prihvatom kartica, odnosno s upotrebom EFTPOS terminala ili s ispunjenjem obveza iz Ugovora, kao i na ime iznosa plaćenih a osporenih transakcija iz ove glave Općih uvjeta poslovanja te transakcija povrata i djelomičnog povrata.

Ugovorne strane suglasne su da će izvršiti prijeboj međusobnih tražbina u svim onim slučajevima kada se ispune zakonski uvjeti za prijeboj, pa i za tražbine koje nisu predmet Ugovora, te se ova odredba ima smatrati suglasnom izjavom o prijeboju danom unaprijed.

Članak 8.

U slučaju da Prihvatitelj upotrebljava EFTPOS terminal i ostvari naknadu za prihvata ispod minimalnog iznosa utvrđenog Tarifom naknada ili je Prihvatitelj izgubio ili uništio EFTPOS terminal, Banka ima pravo obračunati i naplatiti od Prihvatitelja posebnu naknadu za takve slučajeve, u skladu s Tarifom naknada. U izračun naknada za prihvata ulazi samo promet karticama kartičnih platnih shema MasterCard Worldwide i Visa International/Europe.

U slučaju krađe, gubitka, oštećenja ili uništenja EFTPOS terminala u vlasništvu Banke Prihvatitelj je obvezan bez odgode o tome obavijestiti Banku u pisanom obliku. Svu štetu za kvar ili lom bilo kojeg dijela EFTPOS terminala nastalu zbog nepravilne upotrebe EFTPOS terminala snosi Prihvatitelj. Prihvatitelj se obvezuje snositi i svu štetu nastalu uslijed provale, krađe, namjernog oštećenja EFTPOS terminala od strane treće osobe, kao i štetu uzrokovanu požarom, potresom, poplavom ili drugim oblikom više sile. Banka će štetu proizašlu iz slučajeva navedenih u ovom članku naplatiti u skladu s Tarifom naknada.

Članak 9.

U iznimnim okolnostima, kad Banka procijeni da postoji sumnja u točnost i istinitost pojedine transakcije ili više transakcija provedenih na prodajnom mjestu, odnosno sumnja je li pojedina transakcija ili više njih realizirano za stvarnu namjenu kupnje roba ili usluga (npr. manipulacija, fiktivni ugovor, nepostupanje prodajnog mjesta u skladu s odredbama iz Općih uvjeta poslovanja i s uputama o upotrebi EFTPOS terminala), Banka zadržava pravo produljenja roka podmirenja svih budućih ukupnih iznosa troškova plaćanja Prihvatitelju, sve dok Banka ne istraži svaku sumnjivu transakciju, ali ne dulje od 30 (trideset) dana od datuma sumnjive transakcije, o čemu će Banka obavijestiti Prihvatitelja.

VI. UGOVARANJE

Članak 10.

Banka će na temelju sklopljenog Ugovora na prodajna mjesta Prihvatitelja instalirati inicijalne EFTPOS terminale u skladu s popisom prodajnih mjesta koji se nalazi u prilogu Ugovoru.

Naknadno, za vrijeme trajanja ugovornog odnosa, na prodajna mjesta Prihvatitelja EFTPOS terminali instaliraju se na temelju pisanog zahtjeva Prihvatitelja dostavljenog Banci, uz koji će biti priložen popis prodajnih mjesta s točnom oznakom broja i adresom/lokacijom prodajnih mjesta na koja želi instalirati EFTPOS terminale.

Prihvatitelj je suglasan s time da je u bilo kojem trenutku za vrijeme trajanja ugovornog odnosa pravovaljana evidencija o točnom broju i adresama/lokacijama prodajnih mjesta Prihvatitelja na kojima su instalirani EFTPOS terminali ona koju Banka vodi u svojim poslovnim knjigama.

Ugovorne strane suglasne su s time da će Banka povlačiti (deinstalirati) EFTPOS terminale s prodajnih mjesta na temelju:

- pisanog zahtjeva Prihvatitelja s priloženim popisom prodajnih mjesta s kojih se želi deinstalirati EFTPOS terminale,
- procjene Banke o tome da se na nekom od prodajnih mjesta Prihvatitelja instalirani EFTPOS terminal uopće ne upotrebljava ili se ne upotrebljava dovoljno,
- otkaza Ugovora od strane Banke ili Prihvatitelja.

Prihvatitelj može u svakom trenutku od Banke zatražiti ispis evidencije o točnom broju i adresama/lokacijama prodajnih, mjesta na kojima su instalirani EFTPOS terminali.



VII. PROVOĐENJE TRANSAKCIJE I IDENTIFIKACIJA KORISNIKA KARTICE

Članak 11.

Za sve djelatnosti Prihvatitelj preuzima obvezu da se provođenje transakcija na prodajnim mjestima Prihvatitelja osigura potpuno u skladu sa standardima i pravilima kartičnih platnih shema MasterCard Worldwide i Visa International/Europe, pridržavajući se sljedećih uvjeta:

- Transakcije karticama provode radnici prodajnog mjesta i druge osobe koje su od strane Prihvatitelja ovlaštene za provođenje transakcija na prodajnom mjestu.
- Kartice ne smiju biti oštećene ili vidno izmijenjene i moraju sadržavati sve zaštitne elemente prema standardima kartičnih platnih shema MasterCard Worldwide i Visa International/Europe.
- Kartice se prihvaćaju elektroničkim putem, odnosno putem EFTPOS terminala uz prisutnost kartice i Korisnika kartice i svaka transakcija mora biti online autorizirana putem EFTPOS terminala.
- U skladu s propisima kartičnih platnih shema MasterCard Worldwide i Visa International /Europe zabranjeno je dijeljenje troška po istom računu na više transakcija jednom karticom.
- Korisnik kartice potvrđuje transakciju potpisom na korisničkom računu ili utipkavanjem PIN-a.
- Kod potvrde transakcije potpisom provjerava se vjerodostojnost potpisa na korisničkom računu. Vjerodostojnost potpisa provjerava se usporedbom potpisa na poleđini kartice i potpisa na korisničkom računu. Ako se potpis na poleđini kartice i potpis na korisničkom računu razlikuju u mjeri da se ne može sa sigurnošću utvrditi da je riječ o Korisniku kartice, osoba koja provjerava vjerodostojnost potpisa na korisničkom računu obvezna je provesti dodatnu provjeru usporedbom imena na kartici i nekom osobnom dokumentu koji se primjenjuje za identifikaciju (osobna iskaznica Korisnika kartice izdana u Republici Hrvatskoj, putovnica Korisnika kartice), a koju će zbog dodatne provjere zatražiti pri potvrdi transakcije.
- Zadnja četiri broja na kartici moraju se podudarati s onim što je otisnuto na korisničkom računu.

Prihvatitelj snosi svu štetu koja može proizaći iz nepostupanja Prihvatitelja u skladu s obvezama navedenima u ovom članku Općih uvjeta poslovanja.

Članak 12.

Dodatno, za djelatnost priređivanja igara na sreću u kasinima i kasinima kao dijelu djelatnosti hotela (ne odnosi se na Prihvatitelje koji se bave ugostiteljskom djelatnošću definiranom u članku 2. Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti), osim uvjeta iz prethodnog članka, Prihvatitelj se mora pridržavati i sljedećih uvjeta:

- zatražiti od Korisnika kartice identifikacijsku ispravu (npr. osobnu iskaznicu izdanu u Republici Hrvatskoj, putovnicu);
- na korisnički račun upisuju se podaci s identifikacijske isprave koju je Korisnik kartice predočio (ime i prezime, adresa, broj identifikacijske isprave i izdavatelj identifikacijske isprave) u slučaju da je EFTPOS terminal zatražio potvrdu transakcije potpisom na korisničkom računu. Ako je EFTPOS terminal zatražio potvrdu transakcije utipkavanjem PIN-a i ako je na taj način transakcija odobrena, nije potrebno na korisnički račun upisati podatke s identifikacijske isprave;
- na korisnički račun upisuje se podatak s kartice (prve četiri znamenke broja kartice) na mjesto predviđeno za upisivanje tog podatka u slučaju da je EFTPOS terminal zatražio potvrdu transakcije potpisom na korisničkom računu.

Za drugo Prodajno mjesto Prihvatitelja koji se bavi djelatnošću priređivanja igara na sreću u kasinima i u kasinima kao dijelu djelatnosti hotela, koje se nalazi u sklopu poslovnog prostora u kojem je kasino, a definirano je kao druga djelatnost (bar, restoran itd.) nije potrebno pridržavati se uvjeta navedenih u prethodnom stavku.

VIII. PRIPREMA LOKACIJE

Članak 13.

Svaki EFTPOS terminal u vlasništvu je Banke, a komunikacija s računalom Banke ostvaruje se putem neke od komunikacijskih linija kojom Banka podupire komunikaciju u trenutku potpisivanja ugovora, npr. internetskom linijom (IP/Ethernet), mobilnom internet vezom (GPRS) i dr. Prihvatitelj snosi sve troškove narudžbe i najma komunikacijskih linija, uključujući i telefonske impulse, te ostalih komunikacijskih troškova koji mogu nastati pri upotrebi EFTPOS terminala.

Prihvatitelj je dužan izvršiti sve potrebne radnje kako bi omogućio Banci pristup za instalaciju EFTPOS terminala na određenoj lokaciji Prihvatitelja.

Pripremljena lokacija Prihvatitelja podrazumijeva:

- slobodan prostor za EFTPOS terminal i pripadajući PIN Pad (ako postoji);
- priključak putem ethernet linka koji nije više od dva (2) metra udaljen od mikrolokacije na kojoj će biti svaki EFTPOS terminal. Taj priključak mora biti ispravan i imati omogućenu komunikaciju putem interneta ili treba biti pravilno parametriziran od telekom operatera kako bi se transakcije na EFTPOS terminalu mogle realizirati u skladu sa standardima Banke;

- telefonsku SIM karticu osposobljenu za EFTPOS terminal ukoliko se instalira GPRS bežični EFTPOS terminal;
- priključak na ispravan izvor napajanja električnom energijom (220 V, 50 Hz) koji nije više od dva (2) metra udaljen od pojedinog EFTPOS terminala.

IX. INSTALACIJA I EDUKACIJA

Članak 14.

Banka se obvezuje u roku od 15 (petnaest) dana od dana sklapanja Ugovora pristupiti instalaciji EFTPOS terminala na lokaciji prodajnog mjesta. Ako mikrolokacija na prodajnom mjestu Prihvatitelja nije potpuno pripremljena za instalaciju EFTPOS terminala, označeni rok od 15 (petnaest) dana za instalaciju počinje teći od dana primitka u Banci pismene obavijesti Prihvatitelja o pripremljenosti mikrolokacije.

Tijekom instalacije EFTPOS terminala na mikrolokaciji prodajnog mjesta Banka se obvezuje pristupiti edukaciji radnika Prihvatitelja. Prilikom edukacije Banka predaje Prihvatitelju upute o upotrebi EFTPOS terminala koje se ne smiju dalje dijeliti ni upotrebljavati u svrhe koje im nisu određene.

X. SPECIFIČNOSTI U PRIHVATU KARTICA

Članak 15.

Ako Banka na pisani zahtjev Prihvatitelja omogući ručni unos na EFTPOS terminalu za kartice koje nisu fizički prisutne, ta će se usluga Banke obavljati pod sljedećim uvjetima:

- Prihvatitelj može provoditi ručnim unosom podataka na EFTPOS terminalu samo transakcije učinjene kreditnim karticama.
- Prihvatitelj preuzima rizik svih reklamacija koje se temelje na nedostatku fizičke prisutnosti kartice i Korisnika kartice u trenutku iniciranja transakcije.
- Banka ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koja bi Prihvatitelju ili Korisniku kartice mogla nastati s osnova reklamacije i spornih transakcija provedenih bez fizičke prisutnosti kartice i Korisnika kartice u trenutku iniciranja i provedbe transakcije.
- Prihvatitelj se obvezuje platiti Banci svaki iznos koji je Banka platila s osnova reklamacije izdavatelju kartice, odnosno krajnjem Korisniku kartice.
- Prihvatitelj je dužan čuvati tajnost podataka o korisnicima kartica koje pribavi od Korisnika kartica za kupnju roba i usluga na način kako je utvrđeno ovim Općim uvjetima poslovanja.
- Banka ima pravo jednostrano otkazati ručni unos na EFTPOS terminalu za kartice koje nisu fizički prisutne, bez obveze davanja otkaznog roka i obrazloženja otkaza, ako postoji sumnja da se Prihvatitelj ne pridržava odredbi iz ovih Općih uvjeta poslovanja i iz cjelokupnog ugovornog odnosa.

Banka ima pravo odbiti zahtjev Prihvatitelja za ručnim unosom na EFTPOS terminalu, bez obveze davanja obrazloženja.

X.I. POSEBNI UVJETI ZA DJELATNOST IZNAJMLJIVANJA SMJEŠTAJNIH KAPACITETA

Članak 16.

Pri zaprimanju rezervacije za korištenje usluga hotelskog smještaja od Korisnika kartice Prihvatitelj može zatražiti odobrenje na EFTPOS terminalu predautorizacijom za procijenjeni iznos utroška (cijena noćenja za prijavljeno razdoblje uvećana za pristojbe i ostale predviđene troškove i porez). Kada je nakon izvršene usluge hotelskog smještaja stvarni iznos veći od odobrenog procijenjenog iznosa, Prihvatitelj se obvezuje napraviti kraj predautorizacije prethodno provedene transakcije predautorizacije u iznosu predautorizacije (na predautoriziranu karticu) i provesti dodatnu transakciju kupnje uz prisutnu karticu za ostatak stvarnog iznosa troška usluge hotelskog smještaja. Preporuka je da se za spomenute transakcije izdaju zasebni računi ili da se na istom računu jasno specificiraju troškovi po spomenutim transakcijama.

Prihvatitelj koji obavlja hotelsku djelatnost odnosno djelatnost iznajmljivanja smještajnih kapaciteta mora pri rezervaciji i naplati usluge poštovati uvjete i korake propisane Uputom za rezervaciju i naplatu smještaja i popratnog sadržaja.

Svako dodatno terećenje Korisnika kartice mora biti odobreno i provedeno kao zasebna transakcija te Korisnik kartice mora dati pismeni pristanak da se njegovu karticu dodatno tereti.

Pri rezervaciji Prihvatitelj je obavezan zatražiti od Korisnika kartice ime i prezime, adresu stanovanja, broj i valjanost kartice te Korisniku kartice izdati pismenu potvrdu koja uz tražene podatke sadržava cijenu noćenja, naziv, adresu objekta te uvjete otkaza rezervacije.

Ako Korisnik kartice otkáže svoju rezervaciju plaćenu karticom, Prihvatitelj, u skladu s pravilima iznajmljivanja smještajnih kapaciteta, obavezan je izdati pismenu potvrdu o otkazu rezervacije koja uz tražene podatke o Korisniku kartice, broju i valjanosti kartice i smještaju sadržava i broj otkaza rezervacije. Kada rezervacija nije otkazana u predviđenom roku za otkaz, Prihvatitelj ima pravo naplatiti troškove jednog noćenja uz koje je obavezan izdati račun koji sadržava podatke o iznosu noćenja uvećanom za porez, o imenu i prezimenu Korisnika kartice, o broju i o valjanost kartice, a kod popunjavanja korisničkog računa na mjestu potpisa Korisnika kartice upisati „NO SHOW“. Prihvatitelj može naplatiti troškove jednog noćenja nakon isteka perioda rezervacije.



Kada korisnik usluga hotelskog smještaja Prihvatitelja nije Korisnik kartice kojom se plaća usluga, nego neka druga osoba, Prihvatitelj je obavezan pribaviti pisanu potvrdu izdanu i potpisanu od Korisnika kartice. Pismena potvrda Korisnika kartice mora sadržavati ovlaštenje da se tereti njegov račun za usluge hotelskog smještaja, osobne podatke osobe koja se koristi uslugama, razdoblje u kojem se koriste usluge i iznos do kojega se može teretiti račun Korisnika kartice.

U slučaju da je rezervacija ili otkaz rezervacije učinjen putem treće osobe (npr. agencije putem koje Prihvatitelj obavlja rezervacije i otkaze rezervacija), Prihvatitelj se obvezuje snositi sve nastale troškove učinjene pogreškom treće osobe. Prihvatitelj je obavezan čuvati i pohraniti svu dokumentaciju povezanu s rezervacijom i otkazom rezervacija te je na zahtjev Banke predočiti u roku navedenom u zahtjevu.

Prihvatitelj snosi svu štetu koja može proizaći iz nepostupanja Prihvatitelja u skladu s obvezama navedenim u ovom članku Općih uvjeta poslovanja.

X.II. POSEBNI UVJETI ZA DJELATNOST IZNAJMLJIVANJA VOZILA/PLOVILA

Članak 17.

Pri davanju vozila/plovila u najam Korisniku kartice Prihvatitelj se obvezuje zatražiti autorizaciju za procijenjeni iznos utroška za koji će se teretiti račun Korisnika kartice na osnovi valjanog cjenika Prihvatitelja i razdoblja najma vozila/plovila. Ako je nakon izvršene usluge davanja vozila/plovila u najam stvarni iznos usluge veći od odobrenog procijenjenog iznosa, Prihvatitelj se obvezuje kompletirati prethodno provedene transakcije predautorizacije u iznosu predautorizacije (na predautoriziranu karticu) i provesti dodatnu transakciju kupnje uz prisutnu karticu za ostatak stvarnog iznosa troška usluge najma. Preporuka je da se za spomenute transakcije izdaju zasebni računi ili da se na istom računu jasno specificiraju troškovi po spomenutim transakcijama.

Kada se pri preuzimanju vozila/plovila utvrdi nastanak štete na vozilu/plovilu, Prihvatitelj je obavezan izvijestiti Korisnika kartice o procijenjenom iznosu štete te je za navedeni iznos posebno zatražiti odobrenje i provesti transakciju koju će Korisnik kartice ovjeriti potpisom.

U slučaju nenaplaćenog goriva potrebno je priložiti dokaz o stanju goriva na početku najma te stanju goriva na kraju najma potpisan od Korisnika kartice.

U slučaju naplate kazne za nepropisno parkiranje ili učinjen prekršaj u prometu Prihvatitelj je obavezan predočiti dokaz prema kojemu je vidljiv registarski broj unajmljenog vozila, datum, vrijeme i lokacija prekršaja, opis kazne i iznos u lokalnoj valuti te originalni račun o parkirnoj kazni.

Prihvatitelj se obvezuje da će na zahtjev Banke dostaviti svu dokumentaciju na osnovi koje će se utvrditi valjanost transakcije u povodu reklamacije Korisnika kartice, i to:

- ugovor o najmu vozila/plovila s potpisom stranke,
- opće uvjete poslovanja, valjanu tarifu, sve dodatke ugovora o najmu,
- račun sa specifikacijom usluga za koju se tereti račun Korisnika kartice,
- korisnički račun o odobrenoj transakciji predautorizacije s potpisom Korisnika kartice,
- korisnički račun potpisan od Korisnika kartice za transakciju za koju se tereti njegov račun, a u slučaju nastale štete na iznajmljenom vozilu/plovilu,
- Vehicle Condition Form s opisom oštećenja na vozilu i potpisom Korisnika kartice na početku i kraju najma te ostalu dokumentaciju kojom se dokazuje odgovornost Korisnika kartice za nastalu štetu,
- račun ovlaštene organizacije koja obavlja popravak vozila/plovila,
- službeno policijsko izvješće o nezgodi ako je vozilo/plovilo u njoj sudjelovalo,
- dokumentaciju kojom se dokazuje da je Korisnik kartice pristao platiti nastalu štetu svojom karticom.

Swako dodatno terećenje računa Korisnika kartice mora biti autorizirano i provedeno kao zasebna transakcija. Takva transakcija mora se prema MasterCard propisima procesirati najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od datuma terećenja računa Korisnika kartice za najam vozila, odnosno prema Visa propisima najkasnije u roku od 90 (devedeset) dana od datuma terećenja računa Korisnika kartice za najam vozila.

Prihvatitelj snosi svu štetu koja može proizaći iz nepostupanja Prihvatitelja u skladu s obvezama navedenim u ovom članku Općih uvjeta poslovanja.

XI. OBROČNA OTPLATA

Članak 18.

Usluga obročne otplate MBPlus, odnosno plaćanje na rate ili s odgodom MBcard Cirrus Maestro platnom karticom ili drugom karticom koju izdaje banka članica MBNET-a, predstavlja plaćanje računa za kupljenu robu i usluge plaćene karticom na rate ili s odgodom plaćanja na način kako to odredi Korisnik kartice prilikom izvršenja transakcije na EFTPOS terminalu. Pritom Korisnik kartice može odrediti odgodu plaćanja najviše do 90 dana od dana izvršenja transakcije odnosno kod plaćanja na rate Korisnik kartice može prilikom izvršenja transakcije odrediti otplatu plaćenog iznosa u ratama, i to najmanje 2, a najviše 12 mjesečnih rata. Korisnik također može odrediti otplatu plaćenog iznosa uz odgodu i na rate, pri čemu se plaćanja prve rate može odgoditi za najviše 30 dana od dana izvršene transakcije, a otplata cjelokupnog iznosa u tom slučaju određuje se u najmanje 2, a najviše 11 mjesečnih rata.

Članak 19.

Obveze Prihvatitelja u slučaju ugovaranja obročne otplate:

- Prihvaćati na EFTPOS terminalima, koje mu je na korištenje dala Banka, kartice koje podržavaju MBPlus uslugu za plaćanje kupljene robe koja je izložena za prodaju odnosno za plaćanje usluga.
- Izvijestiti javnost o prihvaćanju platnih kartica koje podržavaju MBPlus uslugu uz plaćanje s odgodom ili na rate stavljanjem u unutrašnjost svojih prostorija i izvan njih uočljivih naljepnica i oznaka koje će mu dostaviti Banka.
- Korisnicima kartice prilikom MBPlus transakcije zaračunati iste cijene roba i usluga kao i svim drugim kupcima bez izravnog ili neizravnog zaračunavanja dodatnih troškova.
- Platiti Banci ugovorene naknade za izvršene MBPlus transakcije u visini utvrđenoj Ugovorom.

Članak 20.

Modeli plaćanja prema Prihvatitelju u slučaju obročne otplate:

- U slučajevima kada Korisnik kartice račun za kupljenu robu i usluge plati karticom na rate ili s odgodom, a Prihvatitelj pri provođenju transakcije odabere opciju "Kreditor Banka", Banka će platiti u korist poslovnog računa Prihvatitelja, koji ima poslovni račun koji se vodi u Banci, iznose računa za kupljenu robu i usluge plaćene karticom, umanjene za naknadu Banke, sljedećeg radnog dana od dobivanja obavijesti o izvršenoj transakciji, pod uvjetom da je izvršena autorizacija transakcija, osim u slučajevima uzrokovanim tehničkim razlozima ili višom silom.
- U slučajevima kada Korisnik kartice račun za kupljenu robu i usluge plati karticom na rate ili s odgodom, a Prihvatitelj pri provođenju transakcije izabere opciju "Kreditor Trgovac", Banka će platiti u korist poslovnog računa Prihvatitelja, koji ima poslovni račun koji se vodi u Banci, iznose računa za kupljenu robu i usluge plaćene karticom, umanjene za naknadu Banke, na dan plaćanja s odgodom odnosno dane plaćanja na rate koje je Korisnik kartice odredio prilikom izvršenja transakcije, pod uvjetom da je izvršena autorizacija transakcija, osim u slučajevima uzrokovanim tehničkim razlozima ili višom silom. U tom slučaju naknada Banke se naplaćuje na način da će Banka za iznos naknade umanjiti iznos prve rate koja se ima isplatiti Trgovcu odnosno umanjiti iznos plaćanja s odgodom prilikom isplate na dan na koji se ta isplata ima izvršiti.

XII. REKLAMACIJE KORISNIKA KARTICE I PRODAJNIH MJESTA

Članak 21.

Za isporuku i/ili kvalitetu kupljene robe ili usluge jamči jedino i isključivo Prihvatitelj. Sve reklamacije i prigovore Korisnika kartice koji se odnose na isporuku i/ili kvalitetu robe ili usluge plaćene karticama riješit će Prihvatitelj izravno s Korisnikom kartice za svako svoje prodajno mjesto.

U slučaju reklamacije transakcije od strane Korisnika kartice Banka ima pravo predočiti Korisniku kartice podatke o prodajnom mjestu i spornoj transakciji.

Ako Prihvatitelj prilikom provođenja transakcije ne izda valjani račun u valuti hrvatskoj kuni (HRK), reklamacija Korisnika kartice automatski se rješava u njegovu korist.

Banka neće podmiriti iznos troškova plaćanja Korisnika kartice na prodajnim mjestima Prihvatitelja za koje Korisnik kartice ospori transakciju te se utvrdi da je osporavanje bilo opravdano i da je Prihvatitelj mogao, pridržavajući se odredbi iz ovih Općih uvjeta poslovanja, spriječiti provođenje opravdano osporene transakcije.

Ako je Banka Prihvatitelju već podmirila iznos troškova za osporenu transakciju, Prihvatitelj prihvaća i suglasan je s time da Banka tako podmireni iznos troškova za osporenu transakciju automatski naplati na teret njegova transakcijskog računa otvorenog kod Banke.

Prihvatitelj je obvezan čuvati primjerak svakog korisničkog računa u svojoj evidenciji u skladu sa zakonom. Evidencija može biti u elektroničkom ili papirnatom obliku. Prihvatitelj je suglasan, na zahtjev Banke, u roku od 8 (osam) dana nakon primitka zahtjeva predočiti Banci primjerak korisničkog računa i ostalih dokumenata povezanih s plaćanjem.

Banka je spremna uložiti svoje najbolje napore i pomoći u rješavanju mogućih problema u komunikacijskom sustavu, ali za rješavanje takvih problema ni u kojem slučaju nije odgovorna.

XIII. ZABRANA USTUPA TRAŽBINA

Članak 22.

Prihvatitelj je suglasan s time da tražbine prema Banci na temelju Ugovora neće ustupiti trećoj pravnoj ili fizičkoj osobi bez prethodne pisane suglasnosti Banke.



XIV. STATUSNE I ORGANIZACIJSKE PROMJENE

Članak 23.

Prihvatitelj je obavezan u pisanom obliku dostaviti Banci podatke o svakoj statusnoj, organizacijskoj ili drugoj promjeni koja je ili potencijalno može biti relevantna za pravovaljanost Ugovora (uključujući, no ne ograničavajući se na promjenu odgovornih osoba na prodajnim mjestima, promjenu naziva prodajnog mjesta, promjenu adrese prodajnog mjesta, promjenu broja telefona, promjenu broja transakcijskog računa itd.), odmah nakon nastanka takve promjene.

Do dana primitka obavijesti o takvoj promjeni Banka ispunjava svoje obveze iz Ugovora na način i u skladu s podacima utvrđenim u Ugovoru.

Ako Prihvatitelj ne postupi u skladu s odredbom iz ovog članka Općih uvjeta poslovanja, Banka stječe pravo na otkaz Ugovora bez otkaznog roka.

XV. TAJNOST PODATAKA

Članak 24.

Prihvatitelj je suglasan s time da, ako dođe do učestalog prihvata ukradenih i krivotvorenih kartica na njegovim prodajnim mjestima, Banka može u svrhu suzbijanja daljnjeg prihvata ukradenih i krivotvorenih kartica informacije o takvim prodajnim mjestima razmijeniti s ostalim bankama i kartičnim kućama koje su ovlaštene za prihvata kartica u Republici Hrvatskoj.

Sve podatke iz Ugovora te podatke o korisnicima kartica i karticama Prihvatitelj obavezan je čuvati kao strogo povjerljive, i za vrijeme trajanja Ugovora i u slučaju njegova prestanka, otkazom ili raskidom.

Prihvatitelj se posebno obvezuje da će u svom sustavu podatke o karticama, kao i sve ostale podatke o korisnicima kartica koji su mu potrebni radi poslovanja, čuvati u najvećoj tajnosti i poduzeti sve mjere i radnje potrebne za sprječavanje njihove zlouporabe, a posebno je dužan pridržavati se standarda i mjera zaštite podataka korisnika kartica u kartičnoj industriji - Payment Card Industry Data Security Standard, dostupnima na www.pcisecuritystandards.org/security_standards/pci_dss_download.html (dalje u tekstu: PCI DSS). Prihvatitelj se obvezuje u što kraćem roku uskladiti s PCI DSS te pribaviti Certifikat o usklađenosti ili drugi odgovarajući dokument o usklađenosti s PCI DSS (dalje u tekstu zajedno: Certifikat o usklađenosti), na način kako to propisuje PCI DSS, a o istom se obvezuje obavijestiti Banku. Nakon isteka Certifikata o usklađenosti Prihvatitelj se obvezuje pribaviti novi Certifikat o usklađenosti te na svaki zahtjev Banke dati joj isti na uvid. Također, Prihvatitelj se obvezuje samostalno i neovisno o Banci pratiti sve standarde i

zahtjeve PCI DSS. Prihvatitelj je dužan nadoknaditi Banci svaku štetu, troškove, izrečene kazne od strane Kartičnih platnih shema te sve ostale naknade koja mogu nastati Banci zbog Prihvatiteljevog neispunjavanja ugovorne obveze iz ovog članka.

Prihvatitelj se posebno obvezuje da neće ni pod kojim uvjetima spremati potpuni sadržaj čipa i/ili magnetske trake kartice; da ni pod kojim uvjetima neće spremati CVV2 ili CVC2 troznamenasti broj za sigurnosnu provjeru s poleđine kartice, niti bilo koje druge podatke koji su aplicirani na kartici (broj kartice, ime i prezime) te da će u slučaju bilo kakvog neovlaštenog pristupa uređajima s podacima o transakcijama odmah obavijestiti Banku.

U slučaju zloupotrebe podataka o karticama prihvaćenim na prodajnim mjestima Prihvatitelja, kao i povrede prethodnog stavka ovih Općih uvjeta poslovanja, sve troškove nastale takvom zloupotrebom odnosno povredom snosit će Prihvatitelj.

Odredbе iz ovog članka obvezuju Prihvatitelja kako za vrijeme trajanja Ugovora tako i u slučaju njegovog prestanka iz bilo kojeg razloga.

U slučaju kršenja obveze o čuvanju tajnosti podataka od strane Prihvatitelja, Prihvatitelj snosi svu štetu koja može proizaći iz nepostupanja Prihvatitelja u skladu s obvezama navedenim u ovom članku Općih uvjeta poslovanja.

XVI. UVJETI SUDJELOVANJA U KARTIČNIM PLATNIM SHEMAMA MASTERCARD WORLDWIDE I VISA INTERNATIONAL/EUROPE

Članak 25.

Potpisom Ugovora Prihvatitelj prihvaća sve uvjete sudjelovanja u kartičnim platnim shemama MasterCard Worldwide i Visa International/Europe, uključujući uvjete zaštite podataka o korisnicima kartica i karticama.

XVII. TRAJANJE, IZMJENE, RASKID I OTKAZ UGOVORA

Članak 26.

Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, a obje ugovorne strane imaju pravo otkaza Ugovora. Otkaz Ugovora se mora izjaviti pismenim putem preporučenim pismom drugoj ugovornoj strani. Otkaz se može izjaviti isključivo sa zadnjim danom tekućeg mjeseca, a pismena izjava o otkazu mora biti dostavljena drugoj ugovornoj strani najmanje 15 (petnaest) dana prije tog dana. Za vrijeme otkaznog roka obje su ugovorne strane obvezne ispunjavati sve obveze iz Ugovora.



Otkazni rok se počinje računati od dana predaje pisane obavijesti o otkazu ovlaštenom pružatelju poštanskih usluga radi dostave preporučenom poštom s povratnicom.

Prihvatitelj i Banka mogu raskinuti ugovor s učinkom od trenutka predaje pisane obavijesti o raskidu ovlaštenom pružatelju poštanskih usluga radi dostave preporučenom poštom s povratnicom drugoj ugovornoj strani, u slučaju da druga ugovorna strana povrijedi bilo koju svoju obvezu iz Ugovora i takvu povredu ne otkloni niti u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka pisanog upozorenja na povredu ugovorne obveze, u kojem je takva povreda opisana. Rok od 15 (petnaest) dana neće se primjenjivati u slučaju da Banka utvrdi kako Prihvatitelj prihvaća karticu za plaćanje roba i/ili usluga koje su protivne javnom poretku i moralu društva te ukoliko Prihvatitelj bude postupao na bilo koji način protivno odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i svim drugim propisima koji su na snazi u Republici Hrvatskoj, a koji reguliraju poslovanje Prihvatitelja, u kojem slučaju raskid nastupa danom predaje pisane obavijesti o raskidu ovlaštenom pružatelju poštanskih usluga.

Nakon prestanka Ugovora u skladu s odredbama iz ove glave Općih uvjeta poslovanja Banka samostalno odlučuje hoće li i u kojem roku s Prihvatiteljem ponovno sklopiti Ugovor za prihvat kartica i na takvu odluku nije obvezna.

Ugovor se smatra automatski raskinutim ako Prihvatitelj u neprekinutom razdoblju od 12 (dvanaest) mjeseci ne izvrši nijednu transakciju karticama kartičnih platnih shema MasterCard Worldwide i Visa International/Europe na svojim prodajnim mjestima, što se smatra raskidnim uvjetom, te su ugovorne strane suglasne s time da Banka nije obvezna u takvu slučaju pisanim putem obavijestiti Prihvatitelja o raskidu Ugovora.

XVIII. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 27.

Banka je ovlaštena jednostrano izmijeniti Opće uvjete poslovanja kao i svaki od sastavnih dijelova Okvirnog ugovora.

Obavijest o izmjeni Općih uvjeta poslovanja, odnosno bilo kojeg od sastavnih dijelova Okvirnog ugovora, Banka će dostaviti Prihvatitelju zasebnim dopisom ili uz Izvješće o prijemu kartica na posljednju adresu Prihvatitelja koja je dostavljena Banci kao adresa za kontakt, i to najmanje 15 (petnaest) dana prije stupanja predloženih izmjena na snagu.

Ukoliko Prihvatitelj do datuma stupanja na snagu izmjena Općih uvjeta poslovanja ili drugih sastavnih dijelova Okvirnog ugovora ne obavijesti Banku pisanim putem da ih ne prihvaća, smatrat će se da je Prihvatitelj prihvatio izmjene.

Ukoliko Prihvatitelj do datuma stupanja na snagu izmjena Općih uvjeta poslovanja ili drugih sastavnih dijelova Okvirnog ugovora obavijesti Banku pisanim putem da ne prihvaća predložene izmjene, Ugovor se smatra otkazanim na dan kada predložene izmjene stupaju na snagu.

Članak 28.

Opći uvjeti poslovanja dostupni su Prihvatitelju u svim poslovnim prostorijama Banke u kojima se posluje s klijentima te na internetskoj stranici Banke: <http://www.ikb.hr>.

Sve eventualne izmjene i dopune Općih uvjeta poslovanja bit će dostupne na jednak način.

Potpisom Ugovora Prihvatitelj potvrđuje da je prije sklapanja Ugovora bio upoznat sa svim sastavnim dijelovima Okvirnog ugovora i da pristaje na njihovu primjenu.

Članak 29.

Na sve poslove i usluge regulirane Općim uvjetima poslovanja primjenjuje se isključivo pravo Republike Hrvatske. Opći uvjeti poslovanja napisani su na hrvatskom jeziku, koji će se jezik koristiti i u međusobnoj komunikaciji između Banke i Prihvatitelja.

Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu i primjenjuju se od 01. lipnja 2016. godine.