

# Opći uvjeti poslovanja za prihvat kartica na EFT POS terminalima

## Sadržaj:

1	PODACI O PRUŽATELJU PLATNIH USLUGA .....	3
2	POJMOVI .....	3
3	PREDMET I SASTAVNI DIJELOVI OKVIRNOG UGOVORA .....	4
4	SKLAPANJE OKVIRNOG UGOVORA I NJEGOVO STUPANJE NA SNAGU .....	5
5	USLUGA KOJA JE PREDMET OKVIRNOG UGOVORA.....	5
6	OSIGURANJE TEHNIČKO-TEHNOLOŠKIH PREDUVJETA OD STRANE PRIHVATITELJA.....	5
7	OPĆE OBVEZE PRIHVATITELJA KOD PRIHVATA KARTICE .....	6
8	AUTORIZACIJA I PREDAUTORIZACIJA TRANSAKCIJA .....	7
9	VRIJEME PRIMITKA NALOGA ZA PLAĆANJE I NJEGOVO IZVRŠENJE .....	8
10	RAČUN I OBAVIJEST O PLATNIM TRANSAKCIJAMA.....	9
11	NEDOZVOLJENE TRANSAKCIJE I ODBIJANJE PLAĆANJA PO NALOGU ZA PLAĆANJE INICIRANOM OD STRANE PRIHVATITELJA .....	10
12	POSTUPANJE PRIHVATITELJA U SLUČAJU OSPORAVANJA NEDOZVOLJENOSTI TRANSAKCIJE, ODBIJANJA PLAĆANJA PO NALOGU ZA PLAĆANJE INICIRANOM OD STRANE PRIHVATITELJA I UREDNOSTI IZVRŠENJA PLATNE TRANSAKCIJE .....	10
13	REKLAMACIJE KORISNIKA KARTICE.....	11
14	POSEBNE OBVEZE PRIHVATITELJA KOD PRIHVATA KARTICE BEZ ISTODOBNE FIZIČKE PRISUTNOSTI KARTICE I KORISNIKA NA PRODAJNOM MJESTU .....	12
15	POSEBNE OBVEZE PRIHVATITELJA KOD PRIHVATA KARTICE ZA PLAĆANJE USLUGA U HOTELIJERSTVU .....	12
16	POSEBNE OBVEZE PRIHVATITELJA KOD PRIHVATA KARTICE ZA PLAĆANJE USLUGA NAJMA VOZILA, PLOVILA I DRUGIH PRIJEVOZNIH SREDSTAVA .....	12
17	POSEBNE OBVEZE PRIHVATITELJA KOD PRIHVATA KARTICE ZA PLAĆANJE ROBA I/ILI USLUGA TEMELJEM TELEFONSKE NARUDŽBE I/ILI PISANE NARUDŽBE KOJA JE PODNESENA SREDSTVOM DALJINSKE KOMUNIKACIJE (MAIL, FAKS I SL.).....	12
18	OBVEZE VEZANE UZ STATUSNE, ORGANIZACIJSKE I DRUGE POSLOVNE PROMJENE PRIHVATITELJA.....	14
19	OBVEZE PRIHVATITELJA VEZANE UZ KORIŠTENJE LOGA, ZAŠTITNOG ZNAKA, MARKETINŠKOG I DRUGOG MATERIJALA BANKE .....	14
20	OBVEZA ČUVANJA TAJNOSTI PODATAKA .....	14
21	OSIGURANJE POTRAŽIVANJA BANKE I REDOSLIJED ISPUNJENJA .....	15
22	TRAJANJE OKVIRNOG UGOVORA .....	15
23	IZMJENE, OTKAZ I RASKID OKVIRNOG UGOVORA .....	15
24	OBAVJEŠTAVANJE PRIHVATITELJA.....	16
25	PRIJENOS POTRAŽIVANJA I/ILI OKVIRNOG UGOVORA .....	16
26	NAKNADA ZA NEDOVOLJNU AKTIVNOST NA EFT POS TERMINALU.....	16
27	MJERODAVNO PRAVO I PRAVNA ZAŠTITA.....	17
28	STUPANJE NA SNAGU .....	17

## 1 Podaci o pružatelju platnih usluga

1.1. Pružatelj platnih usluga ugovaranja prijehata Kartica jest:

KENTBANK d.d. Zagreb, Gundulićeva 1, Zagreb, Republika Hrvatska  
Registrišana kod Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080129579, OIB: 73656725926  
Tel: +385 1 4981 900  
Fax: +385 1 4981 910  
E-mail: [kentbank@kentbank.hr](mailto:kentbank@kentbank.hr)  
Internet stranica: [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr)  
SWIFT: KENBHR22  
IBAN: HR5741240031011111116  
(dalje u tekstu: Banka)

1.2. Ukoliko nije drugačije utvrđeno ovim Općim uvjetima Okvirnog ugovora o prijehatu Kartica (dalje u tekstu: Opći uvjeti), a niti posebnim uvjetima utvrđenima u odredbama Okvirnog ugovora prijehatu Kartica (dalje u tekstu: Okvirni ugovor), sva se komunikacija s Bankom može odvijati pisanim putem, na adresu sjedišta, elektroničkom poštom na adresu [kentbank@kentbank.hr](mailto:kentbank@kentbank.hr) ; telefonom na broj: +385 1 4981 900 i faksom na broj: +385 1 4981 910.

1.4. Prijehatitelj i Banka suglasno utvrđuju da ovaj Okvirni ugovor ne služi isključivo za financiranje određenih proizvoda i/ ili određenih usluga, stoga nije povezani ugovor o kreditu u smislu Zakona o potrošačkom kreditiranju i drugih propisa koji uređuju zaštitu potrošača, pa se Prijehatitelj obvezuje izravno riješiti svoj odnos s Korisnikom, kako je to predviđeno u članku 13. ovog Okvirnog ugovora. Radi izbjegavanja svake dvojbe Prijehatitelj i Banka suglasno utvrđuju da Korisnik svojom voljom sam odabire, te da Banka ne utječe na njegov izbor na niti jedan način, koji će proizvodi i/ili usluge biti kupljeni Karticom, kao platnim instrumentom odnosno sredstvom bezgotovinskog plaćanja, te kod kojeg Prijehatitelja će ih Korisnik kupiti.

## 2 Pojmovi

2.1. Osim ukoliko je izrijekom drugačije navedeno u Okvirnom ugovoru, pojmovi koji se koriste u Okvirnom ugovoru imaju sljedeće značenje:

*Korisnik:* Osoba kojoj je izdana Kartica.

*Kartica:* Platni instrument koji se koristi kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i/ili usluga, izdan od strane Banke ili pravne osobe koja je ishodila ovlaštenje za izdavanje kartica određenih kartičnih platnih shema, kako je taj pojam definiran Zakonom o platnom prometu i Zakonom o elektroničkom novcu, koje su utvrđene u Posebnim odredbama Okvirnog ugovora.

*Prijehatitelj:* Poslovni subjekt, bilo da posluje kao pravna osoba, obrt ili drugi gospodarski oblik, koji s Bankom sklapa Okvirni ugovor radi prihvaćanja Kartica kao bezgotovinskog sredstva plaćanja roba i/ili usluga.

*Prodajno mjesto:* Prijehatiteljevo mjesto prodaje roba i/ili usluga na kojem je Kartica prihvaćena kao platni instrument za bezgotovinsko plaćanje, a što radi izbjegavanja dvojbe uključuje i uređaj/validator koji prislanjanjem ili provlačenjem Kartice evidentira prihvat Kartice, i koje je uvršteno na Popis Prodajnih mjesta koja čini sastavni dio Okvirnog ugovora o prijehatu Kartica.

*Limit prodajnog mjesta:* Iznos kupoprodajne cijene za čije se plaćanje Kartica može prihvatiti kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja na određenom Prodajnom mjestu bez potrebe traženja autorizacije troška od strane Banke, no uz poduzimanje svih ostalih radnji koje su nužne za prihvat Kartice sukladno Okvirnom ugovoru. Banka određuje inicijalni Limit Prodajnog mjesta Posebnim odredbama Okvirnog ugovora.

*Evidencija utroška:* Potvrda o transakciji koju Korisnik autorizira, odnosno daje suglasnost na platnu transakciju (dalje u tekstu: slip) ili (i) potpisom, neovisno radi li se o potpisu na automatski ispisanom listiću sa EFT-POS terminala, ili potpisom listića koji se nalazi na zaslonu odgovarajućeg uređaja; ili (ii) unosom PIN-a na EFT-POS terminalu; ili (iii) fizičkom predajom Kartice Prodajnom mjestu radi evidencije transakcije Karticom na uređaju za njezin prihvat, ovisno o Posebnim odredbama; ili (iv) prislanjanjem na Beskontaktni EFT\_POS terminal ili Validator.

*Zbroj utroška:* Zbroj svih Evidencija utroška Prihvatitelja u određenom Obračunskom razdoblju koji se dostavlja Banci, bilo kao prijenos podataka o transakcijama iz EFT-POS terminala bilo kao zbirni slip, radi plaćanja roba i/ili usluga prodanih Korisnicima u tom Obračunskom razdoblju.

*Obračunsko razdoblje:* Razdoblje koje odgovara kalendarskom mjesecu u kojem je Prihvatitelj Banci dostavio Evidenciju utroška za Transakciju.

*POS:* EFT-POS terminal, Virtualni POS terminal, Beskontaktni EFT-POS terminal i Validator.

*EFT-POS terminal:* Elektronički uređaj instaliran na Prodajnom mjestu Prihvatitelja na kojem se temeljem potrebnih podataka (primjerice: iznosa troška ručno unesenog ili preuzetog iz drugog izvora, podataka učitanih s platne kartice i unesenog PIN-a u slučaju kad se traži identifikacija PIN-om), formira poruka koja se šalje na računalo izdavatelja Kartice ili institucije kojoj je izdavatelj Kartice povjerio provjeru autentičnosti terminala, Kartice i identifikacije PIN-a, u svrhu autorizacije i evidentiranja iznosa troška.

*Beskontaktni EFT-POS terminal:* EFT-POS terminal na kojem dolazi do prijehata Kartica provlačenjem ili umetanjem Kartice, a moguće je i prislanjanjem Kartica koje imaju beskontaktnu funkcionalnost.

*Validator:* elektronički uređaj koji omogućava prihvat Kartica za plaćanje korištenja gradskih usluga, koje pružaju trgovačka društva i ustanove u vlasništvu pojedinih gradova na području Republike Hrvatske.

*Imprinter:* Mehanički uređaj za otiskivanje podataka s Kartice na slip.

*PIN:* Osobni tajni broj kojeg izdavatelj Kartice izdaje Korisniku Kartice sa svrhom potvrde identiteta Korisnika elektroničkom opremom.

*Međunarodne kartične kuće:* Poslovni subjekti koji upravljaju međunarodnim platnim shemama, uključujući, ali ne ograničavajući se na: Diners Club International, MasterCard International, Visa International, Discover Financial Services, JCB International.

*Transakcija:* Prihvat Kartice kao platnog instrumenta za bezgotovinsko plaćanje kupoprodajne cijene roba i/ili usluga Prihvatitelja na Prodajnim mjestima u skladu s Okvirnim ugovorom.

### 3 Predmet i sastavni dijelovi Okvirnog ugovora

3.1. Okvirnim ugovorom se uređuju prava i obveze Banke kao pružatelja platnih usluga ugovaranja prijehata Kartica kao platnog instrumenta, za koje odobrenje izdaje Hrvatska narodna banka, te prava i obveze poslovnog subjekta koji prihvaća kreditne kartice za plaćanja robe i/ili usluga u okviru njegove registrirane djelatnosti koja nije protivna javnom poretku i moralu društva (dalje u tekstu: Prihvatitelj).

3.2. Okvirni ugovor se sastoji od: (i) Posebnih odredbi kojima se utvrđuje vrsta Kartice koja se prihvaća, visina naknade za omogućavanje prijehata Kartice te druga prava i obveze ugovornih strana koja proizlaze iz posebnosti vrste Kartice (dalje u tekstu: Posebne odredbe), (ii) ovih Općih uvjeta, (iii) svih akata Banke na koje se ovi Opći uvjeti pozivaju, (iv) svih isprava na koje se ovi Opći uvjeti pozivaju kao na sastavni dio Okvirnog ugovora (dalje u tekstu skupno: Sastavni dijelovi Okvirnog ugovora). Pravila međunarodnih kartičnih kuća i/ili kartičnih platnih shema na koje se

Opći uvjeti i Okvirni ugovor referiraju su dostupne na njihovim Internet stranicama te mogu biti izmijenjeni s vremena na vrijeme na način utvrđen ovim Općim uvjetima.

#### 4 Sklapanje Okvirnog ugovora i njegovo stupanje na snagu

4.1. Osoba koja želi sklopiti Okvirni ugovor o prijemu Kartice (dalje u tekstu: Okvirni ugovor) može u svakom trenutku zatražiti od Banke sve Sastavne dijelove Okvirnog ugovora za željenu vrstu Kartice, a može ih preuzeti osobno u poslovnici Banke u Zagrebu, Gundulićeva 1 ili putem Internet stanice Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr) te, ukoliko ima sjedište izvan Zagreba, može zatražiti njihovu dostavu poštom na željenu adresu.

4.2. Okvirni ugovor sklapa se u pisanom obliku, a smatra se sklopljenim u trenutku kada ga potpišu obje ugovorne strane, odnosno u trenutku kada ga potpiše posljednja ugovorna strana. Iznimno, u slučaju kada se sklapanje Okvirnog ugovora nudi Prijaviteljima s kojima, na dan stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, Banka već ima sklopljen ugovor o prijemu Kartica koji se zamjenjuje Okvirnim ugovorom, primjenjuju se odredbe članka 265. st. 3 Zakona o obveznim odnosima, na snazi na dan stupanja na snagu ovih Općih uvjeta.

4.3. Okvirni ugovor sklapa se pod odgovornim uvjetom da Banka, u roku od 15 (petnaest) dana od dana potpisa posljednje od ugovornih strana, ishodi dozvolu Međunarodnih kartičnih kuća koje zahtijevaju prethodnu provjeru Prijavitelja za unos Prijavitelja u svoj informatički sustav. Ukoliko unos Prijavitelja nije moguć u roku od 15 dana od dana sklapanja Ugovora, smatrat će se da ugovor nije niti sklopljen. Banka će bez odlaganja, a najkasnije u roku od 3 (tri) radna dana od proteka petnaestodnevnog roka, obavijestiti Prijavitelja je li ispunjen odgovorni uvjet pod kojim je Okvirni ugovor sklopljen. Dostavom potpisanog primjerka Posebnih odredbi Prijavitelj potvrđuje da je Banka ispunila svoju obvezu iz članka 19. Zakona o platnom prometu.

#### 5 Usluga koja je predmet Okvirnog ugovora

5.1. Temeljem Okvirnog ugovora, Banka ovlašćuje Prijavitelja da prihvaća Kartice kao platni instrument za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga Prijavitelja u okviru njegove registrirane djelatnosti i to na onim Prodajnim mjestima Prijavitelja koja su navedena u Popisu Prodajnih mjesta, koji čini sastavni dio Okvirnog ugovora.

5.2. Za omogućavanje prijema Kartica iz prethodnog stavka ovog članka, Prijavitelj se obvezuje Banci platiti naknadu koja se, u odnosu na svaku od Kartica, utvrđuje Posebnim odredbama i iskazuje na dvije decimale.

5.3. Naknada se u Posebnim odredbama utvrđuje u neto iznosu te može podlijegati obračunu PDV-a u skladu s propisima na snazi u trenutku prijema Kartice.

5.4. Ukoliko je Kartica prihvaćena u skladu s Okvirnim ugovorom, Banka se obvezuje, u roku i na način utvrđen Posebnim odredbama, platiti Prijavitelju iznos kupoprodajne cijene navedene u Evidenciji utroška, za robu i/ili usluge za koje je Kartica Korisnika prihvaćena kao platni instrument bezgotovinskog plaćanja na Prodajnom mjestu Prijavitelja, umanjeno za iznos ugovorene naknade za prihvata Kartica.

#### 6 Osiguranje tehničko-tehnoloških preduvjeta od strane Prijavitelja

6.1. Ugovorne strane suglasno utvrđuju da predmet Okvirnog ugovora nije tehničko i tehnološko omogućavanje prijema Kartica od strane Prijavitelja niti davanje na korištenje POS terminala.

6.2. Prijavitelj je dužan, u skladu sa svojom poslovnom odlukom, osigurati tehničke i tehnološke uvjete za prihvata Kartice, u svemu u skladu s Okvirnim ugovorom, a posebice Funkcijskom specifikacijom za prihvata iz stavka 15.1 ovih Općih uvjeta.

6.3. Banka se obvezuje pružiti Prihvatitelju i njegovom odabranom pružatelju usluga osiguravanja tehničkih i tehnoloških uvjeta za prihvata Kartica sve informacije i drugu razumnu pomoć koja je potrebna za komunikaciju EFT POS terminala s informacijskim sustavom Banke.

6.4. Ukoliko Prihvatitelj nije u mogućnosti osigurati tehničke i tehnološke uvjete za prihvata Kartice, Banka će, na zahtjev Prihvatitelja, osigurati navedene uvjete pod uvjetima koje Banka i Prihvatitelj dogovore i utvrde posebnim ugovorom kojim će, između ostalog, Banka osigurati Prihvatitelju korištenje POS terminala.

## 7 Opće obveze Prihvatitelja kod prihvata Kartice

7.1. Osim ukoliko je drugačije ugovoreno Posebnim uvjetima, Prihvatitelj se obvezuje osigurati da se na Prodajnim mjestima Kartica prihvaća kao platni instrument za bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i/ili usluga fizičkim provlačenjem, umetanjem ili prislanjanjem Kartice kroz POS terminal koje obavlja ovlaštenu djelatnik Prihvatitelja i to isključivo ukoliko su kumulativno ispunjeni slijedeći uvjeti:

U slučaju transakcije na POS terminalu:

- (i) da se u trenutku nastanka troška Korisnik i Kartica istovremeno fizički nalaze na Prodajnom mjestu, osim u slučajevima koji su posebno odobreni od strane Banke Posebnim odredbama Okvirnog ugovora;
- (ii) da Kartica ima prepoznatljiva vizualna obilježja pripadajuće Međunarodne kartične kuće i/ili kartične platne sheme te da nije oštećena ili vidno izmijenjena;
- (iii) da je Kartica uredno potpisana te da se Korisnik Kartice potpiše na Evidenciji utroška pred djelatnikom na Prodajnom mjestu potpisom koji je istovjetan potpisu na poleđini Kartice;
- (iv) da, ukoliko se za potvrdu transakcije Karticom na POS terminalu zahtijeva unošenje PIN-a, PIN unese isključivo Korisnik, a Prihvatitelj je dužan osigurati da Korisnik to učini u uvjetima povjerljivosti;
- (v) da je datum transakcije Karticom istovjetan datumu na računu te da je iznos na računu istovjetan iznosu na Evidenciji utroška;
- (vi) da su posljednja četiri broja Kartice istovjetna s brojevima na Evidenciji utroška;
- (vii) da je transakcija autorizirana i da se broj autorizacije nalazi na Evidenciji utroška.

7.2. Prihvatitelj se obvezuje osigurati da Prodajna mjesta u svemu slijede obvezujuće upute koje Banka prije početka prihvaćanja Kartica na Prodajnim mjestima dostavlja Prihvatitelju u svrhu upoznavanja s - (i) postupkom uporabe POS terminala, i/ili - (ii) postupkom prihvata Kartica i/ili - (iii) drugim radnjama ili propuštanjima koje je Prihvatitelj dužan osigurati od strane Prodajnih mjesta u svrhu urednog prihvata Kartica, kako te upute mogu biti izmijenjene s vremena na vrijeme na način predviđen člankom 26. ovih Općih uvjeta (dalje u tekstu: Upute za rad).

7.3. Upute za rad čine sastavni dio Okvirnog ugovora. Prihvatitelj je suglasan da se na Upute za rad, koje se odnose na realizaciju novih proizvoda Banke odnosno na radnje i/ili propuštanja koja nisu uređena prijašnjim Uputama za rad te tako ne predstavljaju izmjene Okvirnog ugovora, ne primjenjuje odredba članka 26. ovih Općih uvjeta. U odnosu na takve Upute za rad, Prihvatitelj se obvezuje osigurati da Prodajno mjesto postupa u skladu s njima odmah po primitku, a najkasnije u roku od 3 (tri) radna dana od dana kada je Prihvatitelj zaprimio Upute za rad, čime te Upute za rad postaju sastavni dio Okvirnog ugovora.

7.4. Ukoliko nije ugovoreno drugačije, Prihvatitelj se obvezuje osigurati da svako Prodajno mjesto na kojem je instaliran POS terminal, uvijek i isključivo koristi POS terminal za prihvata Kartice.

7.5. U slučaju da se pojavi sumnja u valjanost Kartice ili istovjetnost osobe koja želi koristiti Karticu za plaćanje na Prodajnom mjestu s osobom čije je ime otisnuto na Kartici, Prihvatitelj je dužan

osigurati da djelatnik Prodajnog mjesta nazove Banku na broj telefona naveden u Uputama za rad, radi upute o daljnjem postupanju te postupi sukladno uputi, što može uključivati zadržavanje i prerezivanje Kartice horizontalno, tako da se ne ošteti hologram, magnetna traka i broj Kartice, ukoliko to ne ugrožava sigurnost djelatnika Prodajnog mjesta.

7.6. U slučaju sumnje na ispravnost te moguću zlouporabu Kartice, Prihvatitelj je dužan osigurati da Prodajno mjesto o tome odmah obavijesti Banku, na broj telefona naveden u Uputama za rad, odnosno drugim najbržim mogućim putem.

7.7. Prihvatitelj je dužan osigurati da ovlašteni djelatnici Prodajnog mjesta kod svakog prijvata Kartica na POS terminalu slijede upute na njegovu ekranu i/ ili ispisu.

7.8. Prihvatitelj je dužan osigurati da Prodajno mjesto ne dijeli jedan trošak na više manjih troškova (split charges) kako bi:

- a) izbjeglo potrebu traženja autorizacije ili
- b) ishodilo autorizaciju za manje pojedinačne iznose troškova nakon što je odbijena autorizacija za stvarni iznos troška.

7.9. Ukoliko ima omogućen ručni unos transakcija, Prihvatitelj se obvezuje Banci nadoknaditi sve troškove nastale krivotvorenim, ukradenim ili izgubljenim Karticama kao i preuzeti rizik reklamacija koje se temelje na nedostatku fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika u trenutku iniciranja transakcije.

7.10. Prihvatitelj razumije i suglasan je da ugovori koje je sklopio ili namjerava sklopiti s trećim osobama radi prodaje svojih proizvoda i/ili usluga, uključujući ali ne ograničavajući se na ugovore o posredovanju, moraju biti u skladu s pravilima Međunarodnih kartičnih kuća i/ili kartičnih platnih shema, te svim uputama Banke koje čine sastavni dio ovih Općih uvjeta. U protivnom, Prihvatitelj pristaje da se u slučaju bilo kakvih sporova imaju primijeniti odredbe Međunarodnih kartičnih kuća i/ili kartičnih platnih shema.

7.11. Prihvatitelj je dužan ishoditi prethodnu pisanu suglasnost Banke za omogućavanje avansnog plaćanja.

7.12. Prihvatitelj snosi odgovornost za sve troškove nastale eventualnom reklamacijom od strane Korisnika za troškove temeljem avansnog plaćanja.

## 8 Autorizacija i preautorizacija transakcija

8.1. Ukoliko ukupni trošak pojedinog Korisnika prelazi iznos Limita Prodajnog mjesta ili Korisnik Kartice kupuje robu i/ili usluge na Prodajnom mjestu putem Interneta, telefonske, pisane narudžbe ili beskontaktnog plaćanja, neovisno o visini iznosa utroška, Prihvatitelj je dužan osigurati da Prodajno mjesto obavezno zatraži odobrenje Banke za prihvat Kartice (autorizaciju), ukoliko nije drugačije ugovoreno.

8.2. Dobiveno odobrenje Banke očituje se kroz dodjelu autorizacijskog broja transakcije koji je Prodajno mjesto, ukoliko ne koristi POS terminal dužno unijeti u obrazac Evidencije utroška. Datum autorizacije mora biti istovjetan datumu nastanka troška.

8.3. Ukoliko u pojedinom slučaju Banka odbije izdati autorizaciju, Prodajno mjesto je dužno za svaki prihvat te Kartice u istom danu, pa i za prihvat radi podmirenja troška do visine Limita Prodajnog mjesta, ishoditi autorizaciju Banke. Ukoliko je autorizacija odbijena uz poruku „oduzeti karticu“, Prodajno mjesto ne smije prihvatiti Karticu, već je dužno postupiti u skladu s odredbom stavka 7.5 ovih Općih uvjeta.

8.4. Ukoliko Prodajno mjesto, protivno Ugovoru, nije zatražilo i/ili dobilo odobrenje za pojedini prihvat Kartice ili je dobiveni broj odobrenja pogrešno upisan u obrazac Evidencije utroška krivnjom ili nepažnjom Prodajnog mjesta ili je povrijedilo obvezu iz članka 7. ovih Općih uvjeta, Banka ima

pravo zatražiti plaćanje ugovorne kazne u visini te Transakcije, koja dopijeva istodobno s prvom idućom obvezom Banke iz stavka 9.6 ovih Općih uvjeta te prestaje prijebom s njom.

8.5. Radi izbjegavanja svake dvojbe, dodjela autorizacijskog broja (odobrenja) od strane Banke ne znači i obvezu Banke na plaćanje iz stavka 9.6. ovih Općih uvjeta.

8.6. Prodajno mjesto može, ukoliko to zahtijeva priroda posla te ukoliko za to postoje tehničke mogućnosti, ishoditi predautorizaciju troška koji se plaća Karticom. Kod traženja predautorizacije Prihvatitelj se mora identificirati brojem (MID) koji je Prodajnom mjestu dodijeljen od strane Banke za tu vrstu prodaje.

8.7. Predautorizacija ima značaj obveze davanja autorizacije po izvršenju usluge, za transakciju do visine iznosa za koji je dana predautorizacija i to pod uvjetom da nije prošao rok koji je odredio izdavalac Kartice te da Korisnik Kartice ne osporava primitak robe i/ili usluga.

8.8. U slučaju bilo kakvog spora vezanog za predautorizaciju, primjenjivat će se pravila i rokovi predviđeni Uputama Banke i pravilima Međunarodnih kartičnih kuća i/ili kartičnih platnih shema.

8.9. Valjana osnova za naplatu predautoriziranog troška je isključivo potpisan slip autorizacije odnosno dohvata predautoriziranih sredstava putem POS terminala. U slučaju nepotpisanog slipa, svaki trošak nastao eventualnom reklamacijom snosi Prihvatitelj.

## 9 Vrijeme primitka naloga za plaćanje i njegovo izvršenje

9.1. Dostavom Banci Evidencije utroška i Zbroja utroška koji sadrže sve potrebne podatke, a koje Banka nije osporila u skladu s Okvirnim ugovorom, Prihvatitelj inicira nalog za plaćanje iznosa Transakcija navedenih u Evidenciji utroška odnosno Zbroju utroška.

9.2. Ukoliko vrijeme primitka naloga za plaćanje iz prethodnog stavka ovog članka u odnosu na Transakcije nastale VISA i MasterCard karticama nije radni dan Banke ili je nalog primljen na radni dan, od ponedjeljka do petka, ali nakon 14:00 sati, smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećeg radnog dana.

9.3. Prihvatitelj se obvezuje osigurati da sva Prodajna mjesta koja koriste POS terminale Banke elektroničkim putem prenesu podatke o Evidencijama utroška, kao i Zbroj utroška po svim Evidencijama utroška koje se istovremeno eksportiraju, najkasnije idući radni dan od dana Transakcije.

Ukoliko Prihvatitelj povrijedi ovu svoju obvezu, a Korisnik Kartice osporava trošak, Prihvatitelj pristaje platiti Banci ugovornu kaznu u visini te Transakcije, koja dopijeva istodobno s prvom idućom obvezom Banke iz stavka 5.4 ovih Općih uvjeta, neovisno o tome na koje se Transakcije odnosi ta obveza te prestaje prijebom s njom. Ukoliko nema mogućnosti za prijebom, Prihvatitelj je dužan platiti ugovornu kaznu po pozivu Banke, u roku određenom od strane Banke.

9.4. Zbroj svih Evidencija utroška koje se dostavljaju Banci zajedno, mora biti iskazan na Zbroju utroška, koji se istovremeno dostavlja u Banku.

9.5. Evidencije utroška učinjene putem Kartice domaćih i stranih Korisnika ispunjavanju se u kunama te se i iznos iz stavka 9.1 plaća u kunama, osim ukoliko s Prihvatiteljem nije drugačije ugovoreno.

9.6. Banka se obvezuje Prihvatitelju platiti iznos iz stavka 5.4 ovih Općih uvjeta u roku utvrđenom Posebnim odredbama Okvirnog ugovora.

Radi izbjegavanja svake dvojbe, Prihvatitelj daje uputu Banci da svom pružatelju usluga platnog prometa izda nalog za plaćanje iznosa iz prethodnog stavka ovog članka u korist žiro računa



Prihvatitelja u roku koji se, u odnosu na svaku pojedinu Karticu, utvrđuje Posebnim odredbama Okvirnog ugovora.

9.7. Banka i Prihvatitelj su suglasni da Prihvatiteljeva obveza plaćanja naknade iz stavka 5.2 ovih Općih uvjeta dospijeva na dan na koji dospijeva obveza Banke iz prethodnog stavka ovog članka te obveza Prihvatitelja na plaćanje naknade prestaje prijebom s obvezom Banke na plaćanje iznosa iz stavka 5.4 ovih Općih uvjeta te je Prihvatitelj suglasan da Banka daje nalog iz prethodnog stavka ovog članka za iznos koji odgovara razlici iznosa iz stavka 5.4 i 5.2 ovih Općih uvjeta.

9.8. Prihvatitelj je također suglasan da Banka može umanjiti plaćanje iz stavka 5.4 ovih Općih uvjeta i za iznos eventualnih odobrenja ispostavljenih od Prihvatitelja, kao i za bilo koji drugi dospjeli iznos koji Prihvatitelj duguje Banci, temeljem obavijesti o knjiženju Banke.

9.9. Prihvatitelj je dužan čuvati Evidencije utroška i Zbroj utroška sukladno odredbama odgovarajućeg propisa o čuvanju računovodstvene dokumentacije, a najmanje 7 (sedam) godina od dana Transakcije te na zahtjev Banke iste dostaviti u roku od 8 (osam) dana.

9.10. Ukoliko Prihvatitelj na zahtjev Banke ne dostavi Banci uredno i ispravno ispunjene i potpisane Evidencije utroška i/ili Zbroj utroška u roku iz prethodnog članka, a Korisnik Kartice osporava trošak, platit će Banci ugovornu kaznu u visini te Transakcije, koja dospijeva istodobno s prvom idućom obvezom Banke iz stavka 5.4 ovih Općih uvjeta, neovisno o tome na koje se Transakcije odnosi ta obveza te prestaje prijebom s njom.

9.11. Prihvatitelj se obvezuje osigurati da pristup Evidencijama utroška i Zbroju utroška imaju samo ovlaštene osobe Prihvatitelja.

## 10 Račun i obavijest o platnim transakcijama

10.1. Osim ukoliko je drugačije ugovoreno, Banka jednom mjesečno izdaje Prihvatitelju račun za naknadu iz stavka 5.2 ovih Općih uvjeta koju naplaćuje temeljem svake od Transakcija o kojoj je obaviješten u Obračunskom razdoblju na koje se račun odnosi.

10.2. Na računu iz prethodnog stavka ovog članka Banka će navesti podatke koje je sukladno propisima dužan navesti nakon izvršenja pojedine platne transakcije.

10.3. Prihvatitelj razumije i prihvaća da se naknada iz st.5.2. ovih Općih uvjeta, koja se odnosi na platne kartice unutar četverostranih platnih shema sastoji od:

- (i) multilateralne naknade objavljene od strane pojedine kartične sheme,
- (ii) troška pojedinačne kartične sheme te
- (iii) cijene prihvata s uključenim troškom procesiranja transakcija Banke.

Prihvatitelj može zatražiti od Banke da navedene stavke naknade za, platne kartice unutar četverostranih platnih shema budu specificirane na pojedinom računu iz st.10.1. ovih Općih uvjeta te je u tom slučaju dužan podnijeti pisani zahtjev Banci, putem e-mail adrese [kentbank@kentbank.hr](mailto:kentbank@kentbank.hr) ili putem pošte na adresu KentBank, Zagreb, Gundulićeva 1, 30 dana ranije prije početka Obračunskog razdoblja, za koje Prihvatitelj traži iskazivanje pojedinih stavki naknade za platne kartice unutar četverostranih platnih shema na računu.

10.4. Osim ukoliko je drugačije ugovoreno, Prihvatitelj je suglasan da mu se račun iz stavka 10.1 dostavlja jednom mjesečno u papirnatom obliku koji se običnom poštom dostavlja na zadnju adresu koju je Prihvatitelj dostavio Banci kao adresu za kontakt.

## 11 Nedoovoljene transakcije i odbijanje plaćanja po nalogu za plaćanje iniciranom od strane Prihvatitelja

11.1. Banka neće prihvatiti nalog za plaćanje iniciran od strane Prihvatitelja te neće izvršiti plaćanje iz članka 9. ovih Općih uvjeta, neovisno o tome da li je dao autorizaciju iz članka 8, ukoliko:

- (i) nije izdan račun na kojem se temelji Evidencija utroška;
- (ii) iznos na Evidenciji utroška ne odgovara iznosu na jednom računu Prihvatitelja za kupoprodaju roba i/ili usluga na koju se odnosi Evidencija utroška;
- (iii) Prihvatitelj na zahtjev Banke ne dostavi Banci račun za prodanu robu i/ili usluge na kojem se temelji Evidencija utroška u roku od 8 (osam) dana od dana kada Banka to zatraži;
- (iv) osnova za izdavanje računa nije ugovor o kupoprodaji roba i/ili usluga u skladu s propisima Republike Hrvatske, poslovnim moralom ili moralom društva, a posebice ukoliko je Evidencija utroška nastala radi isplate gotovine Korisniku, radi osiguranja plaćanja odnosno osiguranja duga, radi stjecanja protupravne imovinske koristi uslijed teškog imovinskog stanja ili neznanja Korisnika;
- (v) prihvat Kartice slijedom kojeg je nastala Evidencija utroška nije, na bilo koji drugi način, obavljen u skladu s Ugovorom.

11.2. Sve troškove koji mogu proizići iz nepoštivanja obveza Prihvatitelja, odnosno njegova Prodajnog mjesta, utvrđenih Okvirnim ugovorom snosi Prihvatitelj.

11.3. Ukoliko bude pokrenut kazneni postupak protiv djelatnika Prihvatitelja zbog sumnje na omogućavanje, pomaganje ili sudjelovanje pri zloupotrebi Kartice, obveza plaćanja Prihvatitelju iznosa iz stavka 9.6, u visini koja se pripisuje zloupotrebi dopijeva na dan pravomoćnog okončanja kaznenog postupka.

11.4. Banka zadržava pravo teretiti Prihvatitelja za svaki iznos koji je plaćen sukladno stavku 9.6 ovih Općih uvjeta, kao i za iznos kamata, naknada i svaki drugi iznos koji je Korisnik platio Banci, a za koji ga je Banka odobrila, ukoliko se naknadno utvrdi da se Prodajno mjesto nije pridržavalo odredbi Okvirnog ugovora, a posebice ako se utvrdi da je trošak nastao zloupotrebom Kartice na Prodajnom mjestu Prihvatitelja. U slučaju da je Banka već platila sporni iznos, Prihvatitelj je suglasan da Banka za taj iznos umanjí sljedeće plaćanje po bilo kojem računu Prihvatitelja.

11.5. Prihvatitelj razumije i prihvaća da, sukladno prisilnim propisima, ugovoru s izdavateljem Kartice te pravilima Međunarodnih kartičnih kuća i/ili kartičnih platnih shema, Korisnik Kartice ima pravo osporavati davanje odobrenja za Transakciju. Ukoliko Korisnik Kartice s uspjehom ospori Transakciju, Prihvatitelj razumije i prihvaća da platni nalog iz stavka 9.1 neće biti izvršen, a ukoliko je već izvršen, Prihvatitelj je suglasan da Banka umanjí bilo koje sljedeće plaćanje Prihvatitelju za iznos osporene Transakcije.

11.6. Banka se obvezuje bez odgađanja, idući radni dan po saznanju za postojanje bilo kojeg od razloga nedovoljenosti transakcije odnosno odbijanja plaćanja po nalogu za plaćanje iniciranog od strane Prihvatitelja, pisanim putem o tim razlozima izvijestiti Prihvatitelja koristeći posljednje Banci dostavljene kontakt podatke za dostavu obavijesti temeljem Okvirnog ugovora.

## 12 Postupanje Prihvatitelja u slučaju osporavanja nedovoljenosti Transakcije, odbijanja plaćanja po nalogu za plaćanje iniciranom od strane Prihvatitelja i urednosti izvršenja platne transakcije

12.1. Ukoliko Prihvatitelj smatra da ne postoje razlozi uslijed kojih bi Transakcija bila nedovoljena ili smatra da je plaćanje po nalogu za plaćanje odbijeno bez osnove ili da platna transakcija temeljem naloga nije izvršena uredno, dužan je o razlozima izvijestiti Banku podnošenjem pisanog prigovora u roku od 3 (tri) radna dana od primitka obavijesti Banke iz stavka 11.6 ovih Općih uvjeta.

12.2. Po primitku prigovora, Banka će provesti postupak predviđen internim pravilima za rješavanje prigovora Prihvatitelja te će u roku od 7 radnih dana od dana njegova primitka, izvijestiti Prihvatitelja o poduzetim koracima radi dokazivanja dozvoljenosti Transakcije odnosno postojanja razloga za odbijanje plaćanja po nalogu za plaćanje. Odmah po dovršetku postupka dokazivanja Banka će izvijestiti Prihvatitelja o rezultatima postupka.

Ukoliko utvrdi da Transakcija nije bila nedozvoljena i/ili da nisu postojali razlozi za odbijanje plaćanja po nalogu, Banka će bez odgađanja izvršiti plaćanje po nalogu. Ukoliko je platna transakcija bila neuredno izvršena, Banka će bez odlaganja poduzeti sve radnje potrebne za uredno izvršenje transakcije.

12.3. U slučaju da Prihvatitelj osporava uredno izvršenje platne transakcije iz razloga koji proizlaze iz ugovornog odnosa Korisnika i Prihvatitelja, primjenjuju se odredbe članka 13. ovih Općih uvjeta.

### 13 Reklamacije Korisnika Kartice

13.1. Banka ne odgovara ni za kakvu štetu koja može nastati Korisniku kao posljedica neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza od strane Prihvatitelja.

Prihvatitelj je suglasan da sam snosi isključivu odgovornost za poslovanje s Korisnicima Kartica, osobito za potpunost, integritet i kvalitetu svih proizvoda i/ili usluga koje nudi u svom prodajnom prostoru odnosno njihovih materijalnih ili pravnih nedostataka te se obvezuje nadoknaditi Banci svaku štetu koja bi Banci mogla nastati s osnove neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza Korisniku Kartice od strane Prihvatitelja.

13.2. Prihvatitelj se obvezuje da će sve eventualne reklamacije ili prigovore Korisnika vezane uz kvalitetu i isporuku robe i/ili usluga, odnosno pravne ili materijalne nedostatke robe i/ili usluga, riješiti neposredno s Korisnikom u skladu s važećim propisima.

13.3. Prihvatitelj se obvezuje, u slučaju da bilo koji zahtjev ili prigovor Korisnika vezan uz kvalitetu i isporuku robe i/ili usluga, odnosno pravne ili materijalne nedostatke robe i/ili usluga, bude usmjeren protiv Banke u bilo kojem postupku, umiješati se ili preuzeti taj postupak te također nadoknaditi Banci svaku štetu koja za Banku može nastati iz tog postupka, uključujući i njegove troškove i bilo koji iznos koji Banka mora platiti Korisniku ili trećoj osobi kao rezultat takvog postupka.

13.4. Ukoliko Korisnik Kartice uputi reklamaciju Banci koja se odnosi na Transakciju, Prihvatitelj se obvezuje, nakon primljene obavijesti Banke o predmetnoj reklamaciji, dostaviti Banci, u roku koji odredi Banka u svojoj obavijesti o reklamaciji, pisano obrazloženje uz svu prateću dokumentaciju (npr. preslika računa za kupoprodaju roba i/ili usluga, preslika Evidencije utroška i dr.) koje se odnosi na Transakciju vezanu za reklamaciju Korisnika Kartice.

13.5. Reklamacija Korisnika Kartice iz stavka 13.4. ovih Općih uvjeta koja se isključivo odnosi na Transakciju smatrat će se opravdanom ako Banka ne zaprimi pisano obrazloženje Prihvatitelja po isteku roka za pisano obrazloženje i dostavu dokumentacije naznačenog u obavijesti o reklamaciji vezanoj za Transakciju ili ukoliko iz obrazloženja proizlazi da Prihvatitelj nije poštivao odredbe ovog Okvirnog ugovora. U tom slučaju, vezano za reklamaciju iz st. 13.4. ovih Općih uvjeta, a koja reklamacija Korisnika kartice se odnosi na Transakciju, Banka ima pravo postupiti sukladno članku 11. ovih Općih uvjeta.

13.6. Ukoliko Korisnik Kartice uputi reklamaciju Prodajnom mjestu za robu i/ili usluge za koje je Kartica prihvaćena kao platni instrument za bezgotovinsko plaćanje, a Prodajno mjesto temeljem opravdane reklamacije prihvati povrat robe i/ili usluga odnosno storniranje ili smanjenje troška, Prodajno je mjesto dužno bez odlaganja u najkraćem mogućem roku izdati Banci pisano odobrenje za storniranje odnosno smanjenje iznosa Transakcije u kojem slučaju Banka postupa u skladu sa stavkom 9.8 ovih Općih uvjeta.

13.7. Ugovorne strane su suglasne da će se reklamacije Korisnika, u slučaju kada je iznos troška pogrešno unesen ili Korisnik ostvaruje svoje pravo na smanjenje kupoprodajne cijene ili vrši povrat kupljene robe zbog njezinih nedostataka ili bilo kojeg drugog razloga, tehnički rješavati na sljedeći način:

a) kada se originalna Transakcija nalazi u memoriji POS terminala, ukoliko iznos transakcije još nije plaćen Prihvatitelju, Prihvatitelj će u dogovoru s Korisnikom sam stornirati transakciju u cjelokupnom iznosu.

b) kada se originalna transakcija više ne nalazi u memoriji POS terminala, te je iznos ili dio iznosa troška već plaćen Prihvatitelju, Prihvatitelj dostavlja Banci obrazac za izvršenje potpunog ili djelomičnog povrata novca Korisniku, na kojem se, pored Prihvatitelj obavezno potpisuje i Korisnik. Temeljem obrasca, Banka izdaje obavijest o knjiženju temeljem koje vrši povrat plaćenog iznosa uz povrat naknade iz stavka 5.2. prema Prihvatitelju.

#### **14 Posebne obveze Prihvatitelja kod prihvata Kartice bez istodobne fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika na Prodajnom mjestu**

14.1. Bilo koji prihvat Kartice kao platnog instrumenta za bezgotovinsko plaćanje, bez istodobne fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika na Prodajnom mjestu dozvoljen je samo ukoliko su Prihvatitelj i Banka Posebnim odredbama tako ugovorili.

#### **15 Posebne obveze Prihvatitelja kod prihvata Kartice za plaćanje usluga u hotelijerstvu**

15.1. U svim slučajevima prihvata Kartice radi plaćanja usluga u hotelijerstvu primjenjuju se Procedure za usluge u hotelijerstvu koje čine sastavni dio Okvirnog ugovora.

15.2. Prihvatitelj razumije i suglasan je da u slučaju prigovora Korisnika zbog terećenja Kartice tog Korisnika uslijed nedolaska ili nepravovremenog otkaza rezervacije, sukladno pravilima Međunarodnih kartičnih kuća i/ili kartičnih platnih shema može teretiti Korisnika samo za trošak jednog noćenja.

#### **16 Posebne obveze Prihvatitelja kod prihvata Kartice za plaćanje usluga najma vozila, plovila i drugih prijevoznih sredstava**

16.1. U svim slučajevima prihvata Kartice radi plaćanja najma prijevoznih sredstava primjenjuju se Procedure za najam pokretnina koje čine sastavni dio Okvirnog ugovora.

#### **17 Posebne obveze Prihvatitelja kod prihvata Kartice za plaćanje roba i/ili usluga temeljem telefonske narudžbe i/ili pisane narudžbe koja je podnesena sredstvom daljinske komunikacije (mail, faks i sl.)**

17.1. U svim slučajevima prihvata MasterCard i Visa Kartica radi plaćanja roba i/ili usluga temeljem telefonske narudžbe i/ili pisane narudžbe koja je podnesena sredstvom daljinske komunikacije (mail, faks i sl.), Prihvatitelj se obvezuje, neovisno o iznosu troška, ishoditi predautorizaciju od strane Banke i pritom izričito naglasiti da je riječ o telefonskoj narudžbi odnosno pisanoj narudžbi koja je podnesena sredstvom daljinske komunikacije.

17.2. Kod traženja predautorizacije i autorizacije Prihvatitelj se mora identificirati brojem (MID) koje je Prodajnom mjestu dodijeljeno od strane Banke za tu vrstu prodaje.

17.3. U slučaju iz stavka 18.1, Prihvatitelj je obavezan zatražiti od Korisnika Kartice da u pisanoj narudžbi navede:

a) Ime i prezime Korisnika Kartice;

b) OIB Korisnika Kartice i OIB gospodarskog subjekta ukoliko se radi o poslovnoj Kartici;

c) podatke o Kartici koji su mu potrebni za poslovanje, a koje je dužan čuvati u skladu s člankom 23. Općih uvjeta;

d) Opis i popis robe koju naručuje;

e) Iznos narudžbe;

f) Adresu isporuke;

g) Adresu primanja računa;

h) Podatke o preuzimatelju robe;

i) Potpise Korisnika Kartice i preuzimatelja robe.

18.4. Prihvatitelj je dužan na Evidenciji utroška navesti sljedeće podatke:

a) Ime i prezime Korisnika Kartice;

b) podatke o Kartici koji su mu potrebni za poslovanje, a koje je dužan čuvati u skladu s člankom 23. ovih Općih uvjeta;

c) Broj, naziv i adresu Prodajnog mjesta;

d) Datum utroška, datum kada je zatraženo prethodno odobrenje ili datum kada je isporučena roba i/usluge;

e) Iznos utroška;

f) Broj odobrenja;

g) U prostoru predviđenom za potpis Korisnika Kartice navesti „pisana narudžba“ (mail order) ili „telefonska narudžba“ (telephone order) ili S.O.F. (potpis u evidenciji).

17.5. Prihvatitelj će Evidenciju utroška koja se odnosi na pojedinu transakciju poslati na naplatu Banku na dan isporuke robe ili izvršenja usluge.

17.6. Ako je Korisnik osobno došao preuzeti narudžbu Prihvatitelj je dužan ishoditi potpis Korisnika Kartice na Evidenciji utroška koja je predautorizirana odnosno autorizirana.

17.7. Prihvatitelj se obvezuje sačuvati potvrdu o preuzimanju robe potpisanu od strane preuzimatelja.

17.8. Potvrda iz prethodnog stavka mora sadržavati podatke koji u dostatnoj mjeri identificiraju preuzimatelja i koji se u potpunosti slažu s podacima na narudžbi i Evidenciji utroška.

17.9. Banka će Prihvatitelju uplatiti iznos troška nastalog temeljem pisane ili telefonske narudžbe isključivo ukoliko je ishođena autorizacija te ukoliko Korisnik Kartice ne spori taj trošak.

17.10. Prihvatitelj je suglasan i pristaje da se, u slučaju da je trošak već plaćen, a Korisnik Kartice ga naknadno ospori, Banka ima pravo ustegnuti sporni iznos od drugog iznosa koji je dužan platiti Prihvatitelju po bilo kojoj osnovi.

17.11. Pravo iz prethodnog stavka Banka ima i u slučaju dane autorizacije za sporni trošak.

## 18 Obveze vezane uz statusne, organizacijske i druge poslovne promjene Prihvatitelja

18.1. Prihvatitelj se obvezuje bez odlaganja dostaviti Banci pisanu obavijest o namjeravanoj statusnoj, organizacijskoj ili drugoj poslovnoj promjeni (promjena ovlaštenih osoba, poslovne banke, broja poslovnog računa, Prodajnog mjesta, broja telefona, podataka o kontakt osobi i dr.), značajnoj za izvršenje ovog Ugovora.

18.2. Do dana primitka obavijesti iz prethodnog stavka ovog članka, Banka će izvršavati obveze iz ovog Ugovora sukladno u njemu navedenim podacima, a svu štetu koja eventualno može nastati zbog propusta Prihvatitelja da pravodobno izvijesti Banku o promjenama, snosi Prihvatitelj.

## 19 Obveze Prihvatitelja vezane uz korištenje loga, zaštitnog znaka, marketinškog i drugog materijala Banke

19.1. Prihvatitelj je dužan na svakom svom Prodajnom mjestu vidljivo izložiti materijal koji mu Banka dostavi u svrhu obavještanja Korisnika o prijehu i uvjetima prijeha Kartica kao i u svrhu marketinga, između ostalog materijal potreban za ispunjenje obveza Banke sukladno propisima koji reguliraju, između ostalog, prihvat kartica, potrošačko kreditiranje i zaštitu potrošača, vizualne oznake Kartica koje prihvaća, zaštitni znak kao i druga obilježja Banke uključujući i stalke s pristupnicama za Kartice te oznake koje promoviraju eventualne akcije koje će se povremeno organizirati, na način na koji to Banka zatraži.

19.2. Ako iz bilo kojih razloga prestane prihvaćati Kartice, Prihvatitelj je dužan odmah, o svom trošku, ukloniti sav materijal iz prethodnog stavka ovog članka i vratiti ga Banci.

19.3. Prihvatitelj je dužan naziv, logo, zaštitni znak ili neku drugu zaštićenu oznaku Banke i/ili Kartica koristiti isključivo na način koji čuva poslovni ugled Banke te se obvezuje da neće koristiti naziv, logo, zaštitni znak ili neku drugu zaštićenu oznaku Banke i/ili Kartica, osim u svoje promotivne svrhe i to temeljem prethodne pisane suglasnosti Banke.

## 20 Obveza čuvanja tajnosti podataka

20.1. Okvirni ugovor, sa svim izmjenama, predstavlja poslovnu tajnu osim u dijelu ovih Općih uvjeta i Uputa za rad te se Prihvatitelj i Banka obvezuju da će njegove odredbe držati u tajnosti.

20.2. Prihvatitelj se posebno obvezuje da će u svom sustavu podatke o Karticama, kao i sve ostale podatke o Korisniku koji su mu potrebni radi poslovanja, čuvati u najvećoj tajnosti i poduzeti sve mjere i radnje potrebne za sprečavanje njihove zlouporabe, a posebno je dužan pridržavati se standarda i mjera zaštite podataka korisnika u kartičnoj industriji-Payment Card Industry Data Security Standard, dostupnima na [www.pcisecuritystandards.org/security\\_standards/pci\\_dss\\_download.html](http://www.pcisecuritystandards.org/security_standards/pci_dss_download.html) ( dalje 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 mu 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 shema te sve ostale naknade koja mogu nastati Banci zbog Prihvatiteljevog neispunjavanja ugovorne obveze iz ovog članka.

20.3. 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 troznamenkasti 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.

20.4. U slučaju zloupotrebe podataka o Karticama prihvaćenim na Prodajnim mjestima Prihvatitelja, kao i povrede stavka 23.3 ovih Općih uvjeta, sve troškove nastale takvom zloupotrebom odnosno povredom snosit će Prihvatitelj.

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

## 21 Osiguranje potraživanja Banke i redosljed ispunjenja

21.1. Ukoliko Banka zatraži u bilo kojem trenutku izdavanje sredstava osiguranja za obveze Prihvatitelja prema Banci, Prihvatitelj je dužan u roku koji odredi Banka, dostaviti mu tražena sredstva osiguranja te je suglasan da se dostavljena sredstva osiguranja mogu koristiti za podmirenje bilo koje obveze Prihvatitelja prema Banci.

21.2. Ukoliko postoji više novčanih obveza Prihvatitelja prema Banci, a nije izrijekom drugačije ugovoreno, bilo koje plaćanje Prihvatitelja ili bilo koje druge osobe za obveze Prihvatitelja, uračunavat će se na način da se najprije namiruju troškovi, potom kamate, pa glavnica i to redom kojim su obveze dospjele, pri čemu se svi troškovi iskazani na jednom mjesečnom računu iz članka 10. ovih Općih uvjeta, smatraju istovremeno dospjelima.

## 22 Trajanje Okvirnog ugovora

22.1. Okvirni ugovor sklapa se na neodređeno vrijeme te ga svaka strana može otkazati sukladno odredbama članka 23. ovih Općih uvjeta.

## 23 Izmjene, otkaz i raskid Okvirnog ugovora

23.1. Banka je ovlašten jednostrano predlagati izmjene Okvirnog ugovora i to bilo kojeg od Sastavnih dijelova Okvirnog ugovora i to najmanje petnaest dana prije početka njihove primjene.

23.2. Obavijest o promjeni bilo kojeg od Sastavnih dijelova Okvirnog ugovora Banka će objaviti na Internet stranicama Banke. Izmijenjene sastavne dijelove Okvirnog ugovora Prihvatitelj može u svakom trenutku nakon objave zatražiti od Banke, a može ih preuzeti osobno u savjetodavnom centru Banke u Zagrebu, Gundulićeva 1 ili putem Internet stranice Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr), te ukoliko ima sjedište izvan Zagreba, može zatražiti njihovu dostavu poštom na željenu adresu.

23.3. Ukoliko Prihvatitelj do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Okvirnog ugovora ne obavijesti Banku pisanim putem da ih ne prihvaća, smatrat će se da je Prihvatitelj prihvatio izmjene Okvirnog ugovora.

23.4. Ukoliko Prihvatitelj do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Okvirnog ugovora obavijesti Banku pisanim putem da ne prihvaća predložene izmjene, Okvirni ugovor prestaje otkazom na dan kada bi predložene izmjene Okvirnog ugovora, da su bile prihvaćene, stupile na snagu.

23.5. Prihvatitelj može otkazati Okvirni ugovor bez navođenja razloga, uz otkazni rok od mjesec dana. Otkazni rok počinje teći od dana dostave pisane izjave o otkazu u sjedište Banke, Gundulićeva 1, Zagreb.

23.6. Banka može, bez navođenja razloga, otkazati Okvirni ugovor uz otkazni rok od 15 dana koji se počinje računati od dana predaje pisane obavijesti o otkazu ovlaštenom pružatelju poštanskih usluga radi dostave preporučenom poštom s povratnicom na posljednju adresu Prihvatitelja koja je dostavljena Banci kao adresa za kontakt.

23.7. Prihvatitelj i Banka mogu raskinuti Okvirni 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 Okvirnog ugovora i takvu povredu ne otkloni niti u roku od 15 dana od dana primitka pisanog upozorenja na povredu ugovorne obveze, u kojoj je takva povreda opisana.

Rok od 15 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 Zakonu o sprečavanju 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.

## 24 Obavješćavanje Prihvatitelja

24.1. U slučaju promjene adrese navedene u zaglavlju Posebnih odredbi, Prihvatitelj je dužan, bez odgode, pisanim putem obavijestiti Banku o novoj adresi, u kojem slučaju će se sve dostave vršiti na tu novu adresu.

24.2. Ukoliko Korisnik ne izvijesti Banku o promjeni adrese, izrijekom pristaje da se danom dostave smatra dan predaje pošiljke na poštu, adresirano na adresu sjedišta upisanog u sudski registar i/ili na posljednju adresu dostavljenu u Banci.

24.3. Računi i sva ostala pismena i pošiljke dostavljaju se običnom poštom, osim ukoliko Prihvatitelj pisanim putem zatraži da se dostavljaju preporučenom poštom, u kojem slučaju plaća naknadu utvrđenu Odlukom o naknadama Banke.

24.4. U odnosu na Prihvatitelje koji primaju račune i druge obavijesti e-mailom danom primitka računa odnosno obavijesti, smatra se dan slanja e-maila.

24.5. Na zahtjev Prihvatitelja iz prethodnog stavka ovog članka, Banka će im jednom mjesečno, bez naknade, dostaviti račun i druge obavijesti, osim marketinškog materijala, u papirnatom obliku na adresu iz ovog članka Općih uvjeta.

24.6. Ukoliko se kontakt s Prihvatiteljem odvija telefonom, mailom ili faksom, na odgovarajući se način primjenjuju odredbe stavka 24.1 i 24.2 ovih Općih uvjeta.

## 25 Prijenos potraživanja i/ili Okvirnog ugovora

25.1. Prihvatitelj se obvezuje da neće ustupiti ili na bilo koji način prenijeti svoje potraživanje prema Banci ili obveze i prava iz Ugovora na treće osobe bez pisane suglasnosti Banke, koji za izdavanje suglasnosti može Prihvatitelju zaračunati naknadu u visini koja se utvrđuje odlukom Banke.

25.2. Prihvatitelj je suglasan da Banka može ustupiti ili na drugi način prenijeti svoje potraživanje prema Prihvatitelju ili obveze i prava iz Ugovora na treće osobe, o čemu je dužan obavijestiti Prihvatitelja.

## 26 Naknada za nedovoljnu aktivnost na EFT POS terminalu

26.1. Obzirom da Banka ima realne troškove prilikom instalacije, održavanja i korištenja EFT POS terminala minimalni promet preko svakog terminala da bi se pokrili troškovi bi morali u prosjeku iznositi 10.000,00 HRK mjesečno. Uređaji koji imaju mjesečni promet manji od 10.000,00 HRK su podložni plaćanju naknade sukladno Tarifi Banke.

26.2. Izračun mjesečnog prometa po EFT POS terminalima vrši se na slijedeći način:

a) Klijenti sa sezonskom aktivnosti – Završetkom kalendarske godine ukupan promet preko EFT POS terminala će se podijeliti s brojem mjeseci imanja uređaja i ukoliko je prosječni mjesečni promet iznad 10.000,00 HRK naknada se neće naplatiti. Ukoliko je prosječan mjesečni promet ispod 10.000,00 HRK naknada se naplaćuje za sve mjesece imanja uređaja.



b) Klijenti sa cjelogodišnjom aktivnosti – promet po POS terminalu se izračunava kvartalno; odnosno na datume 31.03., 30.06., 30.09. i 31.12 te se u obzir uzima prosječni mjesečni promet za kvartal. Kvartal u kojem je prosječni mjesečni promet ispod 10.000,00 HRK naplatit će se naknada za svaki mjesec u promatranom kvartalu.

## **27 Mjerodavno pravo i pravna zaštita**

27.1. Za Okvirni je ugovor mjerodavno pravo Republike Hrvatske.

27.2. Ukoliko Prihvatitelj smatra da je Banka povrijedila svoje obveze iz Glave II i/ili III Zakona o platnom prometu, može Banci podnijeti pisani prigovor na koji je Banka dužna dostaviti odgovor u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana zaprimanja prigovora.

27.3. Ukoliko Prihvatitelj ili bilo koja osoba koja ima pravni interes smatra da je Banka povrijedila svoje obveze iz glave II i/ili III Zakona o platnom prometu, može podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu te će povodom pritužbe biti proveden postupak utvrđen Zakonom o platnom prometu.

27.4. Za sve sporove između Banke i Prihvatitelja nadležan je Trgovački sud u Zagrebu.

## **28 Stupanje na snagu**

28.1. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu na dan 06. lipnja 2017.