

Opći uvjeti poslovanja za prihvat kartica na EFT POS terminalima

SADRŽAJ

1	OPĆE ODREDBE.....	3
2	KORIŠTENJE I ODRŽAVANJE EFTPOS TERMINALA	6
3	OBAVEZA TRGOVCA.....	8
4	OBVEZE BANKE	11
5	TRANSAKCIJE NA EFT POS TERMINALIMA BEZ PRISUSTVA KORISNIKA KARTICE I KARTICE	12
6	PLAĆANJE NA RATE.....	14
7	PODRŠKA KORIŠTENJU EFTPOS TERMINALA	15
8	REKLAMACIJE.....	15
9	ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA	16
10	OTKAZ/RASKID UGOVORA	18
11	STUPANJE NA SNAGU I PRIMJENA	19

1 OPĆE ODREDBE

1. Ovim Općim uvjetima poslovanja za prihvat kartica na EFT POS terminalima (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju se instalacija/izmjene/deinstalacija, način korištenja, izvršenje i namira transakcija, održavanje i servisiranje EFT POS terminala koji se daju na korištenje pravnim osobama i fizičkim osobama koje obavljaju registriranu djelatnost (u daljnjem tekstu: Trgovac) te druga prava i obveze u poslovnom odnosu koji proizlazi iz prijehvata kartica, kao bezgotovinskog sredstva plaćanja roba i usluga na prodajnim mjestima Trgovca.
2. Odredbe ovih Općih uvjeta sastavni su dio Ugovora za prihvat kartica na EFT POS terminalima KentBank (raniji naziv ugovora Ugovor o prijehvatu Cirrus/Maestro, Mastercard i Visa kartica domaćih i stranih banaka na EFT POS terminalima (u daljnjem tekstu: Ugovor) koji Kentbank d.d. sklapa s Trgovcem, i time su u svemu obvezujuće za Banku i Trgovca.

3. Pojmovnik:

Autorizacija – odobrenje transakcije od strane Izdavatelja, tiskano/upisano na Korisničkom računu u obliku numeričkog ili alfanumeričkog niza koji je jedinstven za svaku transakciju i vidljiv je na Korisničkom računu (slipu);

Banka – označava Kentbank d.d., Gundulićeva 1, Zagreb, OIB: 73656725926 kao Prijehvatitelja

Broj kartice - identifikator Kartice. Obično je to broj od 16 znamenaka koji se nalazi na prednjoj ili zadnjoj strani Kartice podijeljen u 4 grupe od 4 znamenke na Kreditnim karticama, dok je na Debitnim karticama obično negrupiran. Broj Kartice može u nekim slučajevima imati i više od 16 znamenaka. Broj Kartice logički označava/povezuje Kartičnu platnu shemu u okviru koje Kartica funkcionira, Izdavatelja kartice te Korisnika kartice i na posljetku račun Korisnika kartice na koji je Kartica vezana u sustavima Izdavatelja. Broj Kartice prema PCI DSS standardu smatra se kao kartični podatak koji je potrebno štiti u skladu s PCI DSS standardom;

Debitna kartica - kategorija platnog instrumenta koja platitelju omogućuje iniciranje transakcije debitnom karticom koja nema transakcija s unaprijed uplaćenim sredstvima;

Dohvat ili kompletiranje predautorizacije - rezerviranje stvarnog iznosa za koji će se teretiti Korisnika kartice te oslobađanje predautoriziranih sredstava kroz transakciju predautorizacije. Navedeni tip transakcije potrebno je posebno ugovoriti s Bankom;

EFT POS terminal - uređaj namijenjen za elektronsku autorizaciju Transakcije i prihvat Kartica elektronskim putem, a koji je Banka ustupila na korištenje Trgovcu;

Enkriptirani oblik pohrane podataka - proces u kriptografiji kojim se vrši izmjena originalnih podataka tako da se podaci učine nečitljivim za osobe koje ne posjeduju određeno znanje (ključ, zaporku i sl.);

Ispitanik pojedinac čiji se identitet može utvrditi; osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su ime, identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca; U smislu ovog dokumenta Ispitanik predstavlja Klijenta Banke;

Izdavatelj - pružatelj platnih usluga koji se Ugovorom obvezuje platitelju dati platni instrument za iniciranje i obradu platiteljevih platnih transakcija na temelju Kartica;

Izvadak iz Odluke o naknadama u poslovanju s poslovnim subjektima (u daljnjem tekstu: Odluka o naknadama) i Izvadak iz Odluke o kamatnim stopama za poslovne subjekte (u daljnjem tekstu: Odluka o kamatama) – važeća Odluka Kentbank d.d. o kamatama i naknadama za poslovne subjekte;

Izvešće o transakcijama – specifikacija pojedinih platnih transakcija na temelju kartica kojom Banka korisnika informira o svim transakcijama provedenim na EFT POS terminalima kod Trgovca, a sukladno pravilima Banke i zakonskim propisima;

Kartica s unaprijed uplaćenim sredstvima (prepaid kartica) - kategorija platnog instrumenta na kojem je pohranjen elektronički novac;

Kartice/Bankovne kartice - sve vrste kartica izdanih od strane tuzemnih i inozemnih pružatelja platnih usluga kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja, prihvat kojih se vrši putem EFT POS terminala sukladno ovim Općim uvjetima;

Kartični procesor Banke – ERSTE GROUP CARD PROCESSOR d.o.o. odnosno kartični procesor s kojim je Banka zaključila odgovarajući pravni posao, a koji za Banku obavlja poslove procesiranja kartičnih transakcija i ostale poslove koje je Banka s istim ugovorila;

Kartična platna shema - kartične kuće VISA i MasterCard. Jedinstven skup pravila, prakse, normi i/ili provedbenih smjernica za izvršenje platnih transakcija na temelju kartica te koji je odvojen od infrastrukture ili platnog sustava koji podupiru njegovo funkcioniranje i uključuje određeno tijelo koje donosi odluke, organizaciju ili subjekt koji je odgovoran za funkcioniranje sheme;

Komercijalna kartica - svaki platni instrument na temelju kartica izdan poduzećima ili subjektima javnog sektora ili samozaposlenim fizičkim osobama čije se korištenje ograničava na poslovne troškove, pri čemu plaćanja izvršena takvim karticama terete izravno račun poduzeća ili subjekta javnog sektora ili samozaposlene fizičke osobe;

Korisnički račun - račun koji Kupac/Korisnik kartice potpisuje ili potvrđuje PIN-om (tzv. slip) prilikom bezgotovinskog plaćanja robe ili usluge na Prodajnom mjestu;

Kreditna kartica - kategorija platnog instrumenta koja platitelju omogućuje iniciranje transakcije kreditnom karticom;

Kupac/Korisnik kartice/Platitelj - svaka fizička ili pravna osoba koja koristeći Karticu kao instrument plaćanja, u skladu s uvjetima definiranim od strane Izdavatelja kartice, kupuje robu ili usluge od Trgovca na Prodajnom mjestu, a čije je ime otisnuto na prednjoj strani Kartice te čiji potpis odgovara potpisu na poledini Kartice.

Međubankovna naknada - naknada koja se izravno ili neizravno (tj. preko treće strane) plaća za svaku transakciju između izdavatelja kartice i prihvatitelja kartice (Banke) uključenih u platnu transakciju na temelju kartica;

Neto nadoknada - ukupan neto iznos plaćanja, popusta ili poticaja koje je izdavatelj primio od kartične platne sheme, prihvatitelja (Banke) ili bilo kojeg drugog posrednika u vezi s platnim transakcijama na temelju kartica ili povezanim aktivnostima;

Osjetljivi kartični podaci – (a) podaci pohranjeni na magnetskoj traci kartice ili na čipu (b) podaci za verifikaciju kartice (tzv. Card Verification Value – broj od tri ili četiri znamenke ispisane na prednjoj ili zadnjoj strani kartice, a koji se koristi prilikom provođenja transakcija na internetu) (c) PIN / PIN blok;

Osobni podaci - svi podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi (Ispitanik);

PCI DSS Standard (Payment Card Industry Data Security Standard) – sigurnosni standard koji bankama, kartičnim kućama, proizvođačima softvera, proizvođačima opreme, prodajnim mjestima i svima ostalima uključenim u proces izdavanja, prihvata i autorizacije kartica propisuje način sigurne razmjene i pohrane te obrade/procesiranja podataka o Karticama i Korisnicima kartica radi smanjenja kartičnih zlouporaba;

PIN - (Personal Identification Number) - osobni identifikacijski broj koji Izdavatelj kartice izdaje korisniku kartice, a kojim Korisnik kartice potvrđuje svoj identitet i vrši odobrenje (autorizaciju) transakcija za koje se unos PIN-a uvjetuje;

Platni brend - materijalni ili digitalni naziv, termin, znak, simbol ili njihova kombinacija, kojima je moguće naznačiti prema kojoj se kartičnoj platnoj shemi izvršavaju platne transakcije na temelju kartica;

Platni instrument - svaki personalizirani uređaj i/ili skup postupaka dogovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga koji se koriste za iniciranje naloga za plaćanje;

Poravnanje - funkcija na EFT POS terminalu koja se u pravilu obavlja automatski, ali Trgovac je ovlašten u slučaju potrebe izvršiti ručno poravnanje transakcija obavljenih na EFT POS terminalu s transakcijama na sustavu autorizacije transakcija Kartičnog procesora Banke;

Poslovni subjekt - pravna osoba, trgovac pojedinac, obrtnik, druga fizička osoba koja samostalnim radom obavlja gospodarsku djelatnost za koju je registrirana;

Potrošač - fizička osoba koja u ugovorima o platnim uslugama djeluje izvan područja trgovačke, poslovne ili profesionalne djelatnosti;

Povrat - povrat sredstava od strane Trgovca po plaćenim Transakcijama bilo iz poslovnih i/ili drugih razloga (kao što su, ali ne samo: razlozi koji proizlaze iz usmenog ili pisanog ugovora o kupnji roba i/ili usluga između Trgovca i Kupca/Korisnika kartice);

Pravila Kartičnih platnih shema - sva važeća VISA i MasterCard pravila koja se odnose na Banku, Kartičnog procesora Banke i Trgovca;

Predautorizacija - poseban tip Transakcije kojim se rezerviraju sredstva za transakciju koja će biti obavljena u određenom roku na EFT POS terminalu. Navedeni tip transakcije potrebno je posebno ugovoriti s Bankom;

Prihvatitelj – pružatelj platnih usluga koji s Trgovcem ugovara prihvat i obradu platnih transakcija na temelju Kartica slijedom čega se novčana sredstva prenose Trgovcu u skladu s uvjetima koje je Trgovac ugovorio s Bankom.

Prodajno mjesto - isključivo adresa fizičkog prodajnog prostora trgovca u kojem je inicirana platna transakcija. Trgovac može imati jedno ili više prodajnih mjesta, međutim:

- a) U slučaju da trgovac nema stalnu poslovnu jedinicu, prodajno mjesto je adresa za koju trgovac ima važeću dozvolu za poslovanje i preko koje je platna transakcija inicirana
- b) U slučaju da trgovac nema stalnu poslovnu jedinicu niti važeću dozvolu za poslovanje, prodajno mjesto je adresa za korespondenciju kojom se koristi za plaćanje poreza koji se odnose na njegovu prodajnu aktivnost te preko koje je platna transakcija inicirana;

Radni dan - svaki dan osim subote, nedjelje te blagdana i praznika u Republici Hrvatskoj;

Reklamacija – svaki oblik reklamacije kada (a) Kupac/Korisnik kartice, (b) Banka, (c) Izdavatelj, osporava Transakciju napravljenu karticom;

Transakcija – svaka transakcija na Prodajnom mjestu Trgovca kada Kupac/Korisnik kartice koristeći Karticu kupuje robu ili uslugu Trgovca na Prodajnom mjestu;

Trgovac/Korisnik – klijent Banke s kojim Banka ima sklopljen Ugovor;

Uredba 2015/751 - UREDBA (EU) 2015/751 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 29. travnja 2015. o međubankovnim naknadama za platne transakcije na temelju kartica, a kojom se utvrđuju ujednačeni tehnički i poslovni zahtjevi za platne transakcije na temelju kartica izvršene

unutar Unije kada se i pružatelj platnih usluga platitelja i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja nalaze u Uniji;

Vizualni sigurnosni elementi na karticama - vizualni sigurnosni elementi na Karticama služe kao pomoć lakšem vizualnom prepoznavanju ukoliko je neka kartica Krivotvorina;

Voditelj obrade - fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo koje samo ili zajedno s drugima određuje svrhe i sredstva obrade osobnih podataka; kada su svrhe i sredstva takve obrade utvrđeni pravom Unije ili pravom države članice, voditelj obrade ili posebni kriteriji za njegovo imenovanje mogu se predvidjeti pravom Unije ili pravom države članice. U smislu ovog dokumenta Voditelj obrade je Banka;

Zlouporaba i/ili Prijevара - svako korištenje Kartice/a protivno pravilima Banke, Izdavatelja te Kartičnih platnih shema.

2 KORIŠTENJE I ODRŽAVANJE EFTPOS TERMINALA

1. Banka predaje Trgovcu na korištenje jedan ili više EFT POS terminala koje će Trgovac preuzeti i omogućiti instalaciju društvu s kojim Banka ima sklopljen ugovor o outsourcingu POS terminala na prodajnim mjestima sukladno odredbama Ugovora te ovim Općim uvjetima.
2. Trgovac se obvezuje po uspješnoj instalaciji EFT POS terminala potpisati Radni nalog koji će predati ovlaštenoj osobi društva koje je u ime Banke izvršilo instalaciju.
3. Trgovac se obvezuje upoznati kupce o prihvaćanju Kartica putem oznaka i naljepnica na prodajnim mjestima te davanjem usmenih obavijesti. Trgovci koji odluče da neće prihvaćati sve kartice ili druge platne instrumente kartične platne sheme o tome na jasan i nedvosmislen način obavještavaju potrošače istodobno kada ih obavještavaju o prihvaćanju drugih kartica i platnih instrumenata navedene kartične platne sheme. Te se informacije vidljivo ističu na ulazu u prodavaonicu i na blagajni. Transakciju putem EFT POS terminala provodi isključivo zaposlenik Prodajnog mjesta pridržavajući se sljedećih uvjeta:
 - a) Kada zaposlenik prodajnog mjesta provodi Transakciju karticom u prisustvu Kupca/Korisnika kartice mora paziti da kartica:
 - ne smije biti oštećena ili vidno izmijenjena
 - Kartica ne smije biti čista bijela plastika
 - Kartica mora sadržavati neke od sigurnosnih vizualnih elemenata kao što su:
 - trodimenzionalni hologram s logom ili nazivom Kartične platne sheme
 - transparentnu potpisnu traku na poleđini Kartice s ispisanim nazivom Kartične platne sheme
 - Ispod broja Kartice većine Kreditnih kartica nalaze se četiri znamenke koje moraju odgovarati početnim znamenkama broja Kartice
 - Kartice koje nemaju na sebi čip trebaju biti analizirane u pogledu vizualnih sigurnosnih elemenata s posebnom pozornošću;
 - b) predočena Kartica mora biti važeća na dan plaćanja;
 - c) ukoliko je Korisnik prisutan na prodajnom mjestu, transakcija se ne smije provoditi na način da se u EFT POS terminal podaci o Kartici unose ručno;

- d) prihvat plaćanja roba i usluga iz svoje registrirane djelatnosti. Nije dopušteno naplaćivati tražbine koje nisu u vezi ili nisu izravna posljedica prodaje roba i usluga odnosno ugovora između Trgovca i Korisnika kartice;
 - e) EFT POS terminal mora autorizirati Transakciju. Ukoliko Autorizacija nije odobrena, Prodajnom mjestu nije dozvoljeno jednu Transakciju prikazati kao dvije ili više Transakcija višekratnim provlačenjem Kartice kroz EFT POS terminal na manje iznose; Prodajnom mjestu nikada nije dozvoljeno jednu Transakciju prikazati kao dvije ili više Transakcija višekratnim provlačenjem Kartice kroz EFT POS terminal na manje iznose; zadnja četiri broja Kartice moraju se podudarati s brojevima kartice koji su otisnuti na Korisničkom računu (slipu). Broj kartice otisnut na slipu obično počinje nizom znakova „*“ (zvjezdice), a završava sa zadnja četiri broja kartice kojom je transakcija izvršena;
 - f) Korisnik kartice mora potvrditi Transakciju utipkavanjem PIN-a (s time da je Korisniku kartice omogućeno povjerljivo utipkavanje PIN-a - zona diskrecije) ili potpisom na Korisničkom računu zavisno od toga kako je EFT POS terminal zatražio potvrdu;
 - g) Kartica mora biti potpisana od strane Kupca/korisnika kartice s napomenom da potpis mora biti u skladu s potpisom koji se nalazi na nekoj od identifikacijskih isprava Korisnika kartice (osobna iskaznica, putovnica i sl.). Trgovac, odnosno njegovi zaposlenici koji rade naplatu od Kupca/korisnika kartice dužni su izvršavati navedene provjere prilikom provođenja svake Transakcije karticom na EFT POS terminalu.
4. Trgovac je obavezan pravilno rukovati EFT POS terminalom u skladu s uputstvima i odredbama ovih Općih uvjeta, i to pažnjom dobrog gospodarstvenika, te mu nije dozvoljeno samostalno obavljati popravak ili tehničko održavanje bilo kojeg dijela EFT POS terminala. Nakon otkaza odnosno prestanka važenja Ugovora, Trgovac se po prestanku korištenja EFT POS usluge obvezuje vratiti Banci EFT POS terminal u funkcionalnom i ispravnom stanju.
 5. Trgovac se obvezuje da EFTPOS terminal/e neće otuđiti, ustupiti na korištenje, dati u zakup, niti po kakvoj drugoj osnovi stavljati na raspolaganje trećoj osobi. Trgovac ne može na EFT POS terminalu ostvarivati pravo retencije niti osnovati pravo zaloga.
 6. Svu štetu uslijed kvara ili loma bilo kojeg dijela EFT POS terminala odnosno sav trošak popravka ili novog, zamjenskog EFT POS terminala, a koji je nastao uslijed neispravnog korištenja EFT POS terminala, snosi Trgovac.
 7. Trgovac snosi troškove neopravdanih poziva za intervenciju, štetu učinjenu intervencijom osoba koje nemaju ovlaštenje od Banke za održavanje i popravke, štete koje su uzrokovane napajanjem električnom strujom ili telefonskom linijom te štete prouzrokovane upotrebom oštećenih Kartica.
 8. Isporukom EFT POS terminala Trgovac preuzima i rizik te se obvezuje snositi svu štetu nastalu uslijed provale, krađe, nestanka, namjernog uništenja ili oštećenja EFT POS terminala od strane treće osobe, kao i štetu uzrokovanu požarom, potresom, poplavom ili drugim oblikom više sile. O nastalom događaju Trgovac je dužan bez odgode obavijestiti Banku. Banka će za iznos štete proizašle iz slučajeva navedenih u ovom stavku teretiti Trgovca iznosom koji je za to propisan Odlukom o naknadama Banke.
 9. Trgovac nema pravo na uvid u programsku podršku EFT POS terminala.
 10. Trgovac ne smije bez odobrenja Banke otvarati EFT POS terminal/e, osim u slučajevima funkcionalnog održavanja EFT POS terminala pod čime se razumijeva sljedeće: zamjena termo role papira te čišćenje vanjskih dijelova, a čiji troškovi padaju na teret Trgovca.

11. U slučaju da se prilikom korištenja Kartice na EFT POS terminalu na istom pojavi poruka da Karticu treba zadržati, Trgovac je obavezan upozoriti Korisnika kartice da Karticu treba zadržati te to i učiniti ako takav postupak ne predstavlja opasnost za Trgovca odnosno zaposlenika Trgovca. Tako zadržanu karticu Trgovac se obvezuje bez odgode dostaviti Banci.

3 OBAVEZA TRGOVCA

1. Trgovac se obvezuje sukladno pravilima Banke, Kartičnog procesora Banke, pravilima Kartičnih platnih shema i pozitivnih propisa Republike Hrvatske poduzimati sljedeće radnje i postupke te potvrđuje i prihvaća dalje navedene obveze, dužnosti i odgovornosti.
2. Obvezuje se da će obaviti sve potrebne predradnje kako bi Banka pristupila ugradnji EFT POS terminala na prodajnom mjestu:
 - a) osigurati slobodan prostor za EFT POS terminal;
 - b) osigurati slobodan prostor za PIN Pad (elektronički uređaj namijenjen unosu PIN-a Korisnika kartice na Prodajnom mjestu kojim rukuje Korisnik te stoga mora biti dostupan Korisniku), u slučaju davanja na korištenje uređaja sa PIN Pad-om;
osigurati odgovarajuće instalacijske (napajanje električnom energijom i dr.) i komunikacijske veze (telefonske (standardne telefonske linije), Internet i dr. potrebne komunikacijske veze) do mjesta postavljanja EFT POS terminala na Prodajnom mjestu te osigurati funkcioniranje predmetnih instalacija i komunikacijskih veza za rad EFT POS terminala za cijelo vrijeme trajanja Ugovora. Trgovac snosi sve obveze i rizike prema dobavljaču telekomunikacijskih usluga (troškove telefonskih impulsa koji nastaju prilikom korištenja EFT POS terminala, troškove mobilnih operatera i sl.) kao i sve troškove u vezi navedenih instalacija i komunikacijskih veza;
 - c) osigurati prisustvo prodajnog osoblja prilikom održavanja edukacije pravilnog rukovanja EFT POS terminalom od strane ovlaštene osobe Banke ili od strane ovlaštene osobe iz društva-vanjskog partnera Banke koja provodi instalaciju i edukaciju za rad na EFT POS terminalima;
 - d) U slučaju davanja na korištenje GPRS EFT POS terminala, Trgovac se obvezuje na podmirivanje svih troškova mobilnog operatera koji će nastati korištenjem tog terminala. Banka ne odgovara za troškove i kvalitetu usluga koje se odnose na pružatelja usluga mobilnih operatera.
3. Trgovac se obvezuje da će prihvatiti instalaciju ponuđenog EFT POS terminala Banke. Vrijeme instalacije će pružatelj usluga instalacije dogovoriti s Trgovcem. U slučaju da pružatelj usluga instalacije u tako dogovorenom terminu ne uspije izvršiti instalaciju iz razloga na strani Trgovca (Trgovac je odbio instalaciju, ne postoje tehnički uvjeti za instalaciju i sl.), Trgovac snosi sve troškove koji su time prouzrokovani Banci.
4. Trgovac je dužan u svoje ime i za svoj račun, pridržavajući se pravila Banke, Kartičnog procesora Banke, pravila Kartičnih platnih shema i pozitivnih propisa Republike Hrvatske, Korisnicima kartice za koje je Kartice s Bankom ugovorio prihvat, prodavati robu i/ili pružati usluge pod istim uvjetima kao i pri plaćanju gotovinom, čak i kad se radi o prodaji u promotivne svrhe ili rasprodaji, uz poštivanje prava Kupaca te ugovorenih prava Banke.
5. Trgovac se obvezuje s podacima o Transakcijama i Korisnicima kartica upravljati u skladu s pravilima Kartičnog procesora Banke, pravilima Kartičnih platnih shema i uputama Banke i

drugim važećim propisima te uspostaviti i održavati zaštitu pohranjenih podataka prema pravilima Kartičnog procesora Banke, pravilima Kartičnih platnih shema, uputama Banke i drugim važećim propisima; da neće otkriti niti dalje distribuirati informacije koje pripadaju Korisnicima kartica, odnosno svim Karticama koje su se koristile kod Trgovca također se obvezuje da predmetne podatke neće koristiti za neku drugu svrhu osim one koju je ugovorio s Bankom sukladno pravilima Kartičnog procesora Banke, pravilima Kartičnih platnih shema i uputama Banke; dužan je osigurati da se podaci s Kartica (Card Data) u bilo kojem drugom obliku ne pohranjuju/evidentiraju kod Trgovca, osim u enkriptiranom obliku. Trgovac se ujedno obvezuje da ni pod kojim uvjetima:

- neće pohranjivati potpuni sadržaj čipa i/ili magnetske trake Kartice;
 - neće pohranjivati broj Kartice, a ukoliko isti pohranjuje dužan je Banci bez odgađanja isto javiti te obrazložiti:
 - poslovnu potrebu za pohranom broja kartice
 - dokazati da se pohrana broja kartice radi u skladu sa zadnje važećom verzijom PCI DSS standarda, a koja se uvijek može preuzeti na internetskoj stranici <https://www.pcisecuritystandards.org/> ili se može na zahtjev dobiti od Banke
 - neće pohranjivati Card Verification Value/Code (CVV/CVC) podatke (definirano kao jedinstvena kontrolna vrijednost kodirana na potpisnoj traci Kartice za provjeru informacija o Kartici tijekom procesa Autorizacije).
6. Trgovac je dužan postupati prema pisanim uputama Banke u situacijama kada (a) dođe do spornih Transakcija, posebice prijavljenog/ih Zlouporeba, primljenih Reklamacija, zahtjeva za dokumentacijom/informacijom od strane Banaka izdavatelja te izvršenih Povrata ili u slučajevima kada Banka zaprimi prijavu svojeg Kartičnog procesora odnosno Kartičnih platnih shema o kršenju njihovih pravila.
7. Trgovac ne smije svjesno provesti Transakciju za koju zna ili mora znati da je ilegalna te neće zahtijevati ili upotrijebiti broj Kartice za bilo koju drugu svrhu osim za prodaju robe i/ili usluga (ukoliko je Ugovoren tip transakcije Predautorizacija i radi se o transakciji bez prisustva Korisnika kartice i Kartice).
8. Trgovac potvrđuje da je svjestan činjenice da Kartični procesor Banke odnosno svaka od Kartičnih platnih shema može zahtijevati da Banka ovaj Ugovor na bilo koji način ograniči ili otkáže/raskine, kao i da Kartični procesor Banke odnosno bilo koja od Kartičnih platnih shema može s trenutačnim učinkom zabraniti obavljanje Transakcija (u slučajevima kao što su, ali ne isključivo: prijevarne aktivnosti, slučajevi koji narušavaju ugled Kartičnog procesora Banke, odnosno ugled Kartičnih platnih shema).
9. Trgovac je upoznat i suglasan da ukoliko mjesečni promet preko EFT POS terminala bude manji od iznosa određenog Odlukom o naknadama, Banka je ovlaštena teretiti Trgovca za iznos dodatne naknade sukladno istoj Odluci, a koja se obračunava po pojedinom EFT POS terminalu. Ukoliko Trgovac ne bude plaćao iznos dodatne naknade 3 (slovima: tri) mjeseca zaredom, dužan je na zahtjev Banke predati EFT POS terminal osobi koja u ime Banke vrši deinstalaciju ili ga vratiti Banci preporučenom poštom.
10. Ukoliko Trgovac na EFT POS terminalu ne napravi nijednu Transakciju u neprekinutom razdoblju od 6 (slovima: šest) mjeseci, Banka ima pravo zatražiti povrat predmetnog EFT POS terminala.

Trgovac je dužan predati EFT POS terminal osobi koja u ime Banke vrši deinstalaciju ili ga vratiti Banci preporučenom poštom na zahtjev Banke.

11. Budući da je Banka vlasnik EFT POS terminala, u slučaju nestanka, uništenja ili oštećenja EFT POS terminala od strane Trgovca, Trgovac je dužan podmiriti Banci naknadu određenu Odlukom o naknadama Banke te ostale troškove vezane za EFT POS terminal. Banka će za iznos predmetne naknade izravno teretiti transakcijski račun Trgovca ili izvršiti prijebor međusobnih potraživanja. Za slučaj da na računu Trgovca ne bude dovoljno sredstava za podmirenje predmetne naknade i ne bude izvršen prijebor potraživanja, Trgovac je obavezan istu uplatiti Banci.
12. Trgovac se obvezuje uredno voditi te, u zakonom propisanom vremenu i na odgovarajući način, čuvati knjigovodstvene i računovodstvene isprave u vezi s prodanom robom i/ili uslugama, kao i dokumentaciju o dostavi takve robe i/ili usluga Kupcu. Također, obvezuje se da će bez odgode sve takve isprave dostaviti Banci na njen pisani zahtjev, a najkasnije u roku od 3 (tri) dana od dana zahtjeva Banke, osim u slučaju kada bi Banci USKOK i sl. naredili kraći rok.
13. Trgovac je suglasan s time da je u bilo kojem trenutku za vrijeme trajanja ugovornog odnosa pravovaljana evidencija o točnom broju i lokacijama prodajnih mjesta na kojima su instalirani EFT POS terminali ona koju Banka vodi u svojim evidencijama. Trgovac može u svakom trenutku od Banke zatražiti ispis evidencije o točnom broju i lokacijama prodajnih mjesta na kojima su instalirani EFT POS terminali.
14. Trgovac se obvezuje zatražiti prethodnu pisanu suglasnost Banke za:
 - a) svaku promjenu Prodajnog mjesta
 - b) svaku promjenu vezanu za vrstu djelatnosti i/ili prodaju robe ili usluga koju Trgovac želi dodatno obavljati putem svojeg Prodajnog mjesta (koja uvijek mora biti u skladu s njegovom registriranom djelatnošću).
15. Trgovac se obvezuje omogućiti Banci nesmetan pristup EFT POS terminalu uvijek na zahtjev Banke.
16. Banka nije obvezna izvršiti plaćanje Trgovcu za izvršene Transakcije na EFT POS uređaju, proizašle iz pružanja EFT POS usluge Trgovcu u sljedećim slučajevima:
 - a) nije izdan račun na kojem se temelji Transakcija;
 - b) ako je potpis na Korisničkom računu krivotvoren ili je Korisnički račun potpisala neovlaštena osoba ili korisnički račun nije potpisan;
 - c) ako je Korisnički račun nečitljiv ili nepotpun;
 - d) ako su za jednu Transakciju izdana dva ili više Korisnička računa;
 - e) ako je izvršena gotovinska isplata Korisniku kartice;
 - f) ako je rok valjanosti Kartice istekao;
 - g) ako se Korisnički račun odnosi na Karticu za koju je Banka zabranila prihvaćanje, a obavijest o tome Trgovcu je poslala prije datuma Transakcije;
 - h) ako zadnje četiri znamenke broja Kartice na Korisničkom računu dobivenom preko EFT POS terminala nisu identične onima s Kartice;
 - i) ukoliko Izdavatelj zbog reklamacije ili prigovora na izvršene usluge ili kvalitetu robe odbiju platiti utrošak Banci;
 - j) ako tražena dokumentacija nije dostavljena ili nije dostavljena u predviđenom roku od strane Trgovca;
 - k) ako je Banka greškom odobrila Trgovca za Transakcije nastale kod drugog Trgovca;
 - l) ako je isti iznos Korisniku kartice greškom naplaćen dva i/ili više puta;

- m) ukoliko Banka zaprimi prijavu od svojeg Kartičnog procesora i/ili Kartičnih platnih shema o kršenju njihovih pravila od strane Trgovca;
 - n) ako Banka u reklamacijskom postupku s Izdavateljem direktno ili preko Kartičnih platnih shema ne uspije osporiti reklamaciju neke od Transakcija na EFT POS terminalu Trgovca te za isto bude terećena ili mora podmiriti trošak Transakcija i svih vezanih naknada;
 - o) ukoliko Trgovac ne ispunjava bilo koju od svojih obveza iz ovih Općih uvjeta i/ili Ugovora;
 - p) ako se ustanovi da kod Trgovca postoje sporne Transakcije (kao što je, ali ne samo: prijavljene Reklamacije, Zlouporebe, Povrati, poništenja autorizacija itd.), Banka je ovlaštena zadržati plaćanje na neodređeno vrijeme i izvršiti storniranje ranije odobrenog iznosa ili podmiriti sve svoje obveze (uključujući sve propisane naknade Banke, Kartičnih kuća ili zakonom propisane naknade).
17. Banka može izvršiti prijebaj potraživanja koje Trgovac može imati po osnovi ovog Ugovora prema Banci s iznosom koji Banka potražuje od Trgovca.
18. Trgovac je obvezan dostaviti Banci pisanu obavijest o svim statusnim promjenama (spajanje, pripajanje, preuzimanje, promjene vezane za vlasničku strukturu i dr.), posebice promjenu osoba ovlaštenih na zastupanje Trgovca, odnosno obavijest o mogućim poteškoćama vezanim za likvidnost (prijeteće blokade računa, moguće pokretanje stečajnog postupka i dr.).

4 OBVEZE BANKE

1. Banka se obvezuje sukladno pravilima svojeg Kartičnog procesora te pravilima Kartičnih platnih shema, poduzimati sljedeće radnje i provoditi sljedeće postupke:
 - a) osigurati putem svojeg Kartičnog procesora uključenje EFT POS terminala u mrežu MBNET, MasterCard i VISA;
 - b) predati Trgovcu na korištenje EFT POS terminal/e te osigurati pristup sustavu autorizacije transakcija;
 - c) osigurati edukaciju osoblja na Prodajnom mjestu, za rukovanje EFT POS terminalom te dostaviti Trgovcu Upute za rad EFT POS terminala;
 - d) pružiti svu potrebnu pomoć u smislu informiranja o pravilima i načinu rada sa EFT POS terminalima, a kako bi Trgovac držeći se svih tih uputa mogao poslovati u skladu sa zakonom i zahtjevima / propisima kartičnih platnih shema;
 - e) Izvršiti sve ostale obveze sukladno ovim Općim uvjetima.
2. Banka je obvezna u ime i za račun Korisnika kartice izvršiti sva plaćanja prema Trgovcu u kunama koja su proizašla korištenjem Kartica na EFT POS terminalima Trgovca i koja su izvršena na način koji je Banka odobrila i u skladu s pravilima Kartičnog procesora i Pravilima Kartičnih platnih shema.
3. Troškove redovnog održavanja EFT POS terminala snosi Banka. Banka se obavezuje o svojem trošku tehnički i programski održavati EFT POS terminal sukladno odredbama Ugovora i Općih uvjeta korištenja EFT POS terminala. Pod tehničkim i programskim održavanjem podrazumijeva se zamjena svakog neispravnog dijela ili cjelokupnog EFT POS terminala, ukoliko kvar iste nije uzrokovan neispravnim korištenjem EFT POS terminala, kao i nadogradnja programske podrške EFT POS terminala. Neispravnim korištenjem EFT POS terminala smatra se svako korištenje, koje je u suprotnosti sa sadržajem uputa Banke, odnosno ovlaštene osobe od strane Banke.
4. Banka sa svakim Trgovcem zasebno dogovara uvjete za EFT POS uslugu što podrazumijeva:
 - iznos naknada koje Trgovac plaća Banci za Transakcije provedene na EFT POS terminalima Trgovca
 - periodičnost podmirivanja Transakcija provedenih na EFT POS terminalima Trgovca.

5. Banka će Trgovcu osigurati dostavu materijala i uputa za rad na Prodajnim mjestima na dan instalacije EFT POS terminala.
6. Banka se obvezuje dostavljati Trgovcu podatke o Transakcijama minimalno jednom mjesečno. Banka definira format i konačan izgled izvještaja putem kojih informira Trgovce o transakcijama.
7. Za izvršene Transakcije putem EFT POS terminala Trgovca Banka će Trgovcu na raspolaganje stavljati minimalno sljedeće analitičke informacije:
 - referencu koja primatelju plaćanja omogućuje identificiranje platne transakcije na temelju Kartica. Referenca koja će Trgovcu biti dostavljena je referenca iste Transakcije u sustavima Banke. Koristeći referencu Transakcije Trgovac i Banka u bilo koju svrhu mogu jednoznačno utvrditi o kojoj se točno Transakciji radi
 - iznos platne transakcije u valuti u kojoj je izvršeno plaćanje u korist računa za plaćanje Trgovca
 - iznos Međubankovne naknade u valuti u kojoj Banka navedenu informaciju zaprimi od Kartičnih platnih shema. Navedeni iznos Banka će minimalno prikazati samo za Transakcije koje su regulirane Uredbom 2015/751, a ukoliko joj bude dostupna informacija popunit će to i za sve ostale Transakcije
 - Iznos naknade koji se obračunava Trgovcu po svakoj pojedinoj Transakciji.

Uz navedene analitičke podatke Banka će Trgovcu u izvještaje s transakcijama također uključiti i objedinjene podatke o transakcijama na EFT POS terminalima, a s ciljem da Trgovac ima transparentan pregled svojeg poslovanja u smislu EFT POS prihvata. Podaci će biti objedinjeni prema kategorijama podataka navedenima u nastavku:

- a) naziv Trgovca
- b) Prodajno mjesto i identifikacija (ID) EFT POS terminal
- c) razdoblje obračuna transakcija
- d) tip kartice
- e) kategorija kartice i to kako ih definira Uredba 2015/751 i dodatne kategorije prema kategorizaciji koju odredi Banka za Transakcije nastale karticama izdanima u regijama koje nisu obuhvaćene spomenutom Uredbom
- f) druge kategorije podataka koje odredi Banka.

Banka će izvještaje navedene u ovoj točki slati Trgovcu elektroničkim putem (e-mailom) na adresu koja je prethodna navedena na Pristupnici za instalaciju EFTPOS uređaja.

5 TRANSAKCIJE NA EFT POS TERMINALIMA BEZ PRISUSTVA KORISNIKA KARTICE I KARTICE

1. Trgovac i Banka mogu posebno ugovoriti ovu uslugu kao iznimku od odredbe točke 2.3. c) ovih Općih uvjeta koje propisuju obvezu prisustva Korisnika kartice i Kartice prilikom provođenja transakcija putem EFT POS terminala, a ugovara se za transakcije provedene bez fizičkog prisustva Korisnika kartice i Kartice (tzv. Card not present transakcije), i to je naznačeno u Pristupnici za instalaciju EFT POS terminala.
2. Trgovac preuzima rizik svih reklamacija koje proizlaze odnosno mogu proizaći kao posljedica provođenja transakcija bez fizičke prisutnosti Korisnika Kartice i Kartice te se obvezuje nadoknaditi Banci sve troškove nastale krivotvorenim, ukradenim i/ili izgubljenim Karticama te troškove prouzročene provođenjem takvih transakcija u suprotnosti sa zakonskim propisima, uputama Banke i Kartičnih platnih shema.

3. Trgovci koji s Bankom imaju ugovoren tip transakcije Predautorizacija i Dohvat predautorizacije, a koje se koriste kada Korisnik kartice i Kartica nisu prisutni, dužni su pridržavati se uputa koje im Banka dostavlja prilikom ugovaranja navedenih tipova transakcija.
4. Transakcije Predautorizacija i Dohvat predautorizacije koriste se obično kod Trgovaca koji obavljaju:
 - hotelske djelatnosti (hoteli, moteli i sl.) i djelatnosti u turizmu kao što su turističke agencije, privatni iznajmljivači smještaja i sl.)
 - djelatnosti iznajmljivanja vozila ili plovila.

Za sve opisane i srodne djelatnosti, a ukoliko Banka s Trgovcem ugovori tipove transakcije Predautorizacija i Dohvat predautorizacije Trgovci su dužni strogo se držati odgovarajućih uputa Banke kod korištenja navedenih tipova transakcija.

5. Trgovci koji s Bankom imaju ugovoren tip transakcije Predautorizacija i Dohvat predautorizacije moraju ispuniti i potpisati Upitnik za hotele.
6. U svrhu osiguranja tražbine Banke, koja može proizaći s osnova reklamacije ili kao posljedica nepridržavanja ovih Općih uvjeta, a posebice Upute za rezervaciju i naplatu smještaja i popratnog sadržaja i Upute za rent-a-car trgovca, Banka zadržava pravo traženja instrumenta osiguranja u vidu bjanko zadužnice Trgovca što će se definirati prilikom zaključenja Ugovora.
7. Ukoliko Banka na pisani zahtjev Trgovca omogući ručni unos na EFTPOS terminalu za Kartice koje nisu fizički prisutne, ta će se usluga Banke obavljati pod sljedećim uvjetima:
 - a) Trgovac se obvezuje platiti Banci svaki iznos koji je Banka platila s osnova reklamacije izdavatelju kartice, odnosno krajnjem Korisniku kartice. Trgovac je suglasan da Banka sve iznose koje je platila s osnove reklamacije može naplatiti jednostranim prijebom sredstava koja se nalaze na svim računima Trgovca koji su otvoreni u Banci, kao i aktivirati preuzete instrumente osiguranja.
 - b) Trgovac 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.
 - c) Banka ima pravo jednostrano otkazati ručni unos na EFT POS terminalu za kartice koje nisu fizički prisutne, bez obveze davanja otkaznog roka i obrazloženja otkaza, ako postoji sumnja da se Trgovca ne pridržava odredbi iz ovih Općih uvjeta i iz cjelokupnog ugovornog odnosa.
 - d) Banka ima pravo odbiti zahtjev Trgovca za ručnim unosom na EFT-POS terminalu, bez obveze davanja obrazloženja.
 - e) Pri zaprimanju prijave o korištenju usluga hotelskog smještaja od Korisnika kartice, Trgovac se obvezuje zatražiti odobrenje za transakciju provođenjem predautorizacije.
 - f) Svako dodatno terećenje Korisnika kartice mora biti odobreno i provedeno kao zasebna transakcija te Korisnik kartice mora dati pisani pristanak da se njegovu karticu dodatno tereti.
 - g) Pri rezervaciji, Trgovac je dužan zatražiti od Korisnika kartice ime i prezime, adresu stanovanja, broj i valjanost kartice te Korisniku kartice izdati pisanu potvrdu koja uz tražene podatke sadrži cijenu noćenja, naziv, adresu objekta te uvjete otkaza rezervacije.
 - h) Ako Korisnik kartice otkáže svoju rezervaciju plaćenu karticom, Trgovac, u skladu s pravilima koja se odnose na vrstu djelatnosti koju obavlja, dužan je izdati pisanu potvrdu o otkazu rezervacije koja uz tražene podatke o Korisniku kartice, broju, valjanosti kartice i smještaju, sadrži i broj otkaza rezervacije.
 - i) U slučaju kada rezervacija nije otkazana u predviđenom roku za otkaz, Trgovac ima pravo naplatiti troškove jednog noćenja, uz koje je dužan izdati račun koji sadrži podatke o iznosu noćenja, o imenu i prezimenu Korisnika kartice, o broju i valjanosti kartice, a na listiću potvrde upisati „NO SHOW“.
 - j) Kada korisnik usluga hotelskog smještaja nije Korisnik kartice kojom se plaća usluga, nego neka druga osoba, Trgovac je dužan pribaviti pisanu potvrdu izdanu i potpisanu od strane Korisnika kartice. Pisana potvrda Korisnika kartice mora sadržavati ovlaštenje da

se tereti njegov račun za usluge hotelskog smještaja, osobne podatke osobe koja koristi usluge, vremensko razdoblje u kojem se koriste usluge i iznos do kojega se može teretiti račun Korisnika kartice.

- k) U slučaju da je rezervacija ili otkaz rezervacije učinjen preko treće osobe (npr. agencija preko koje Trgovac obavlja rezervacije i otkaze rezervacija), Trgovac se obvezuje snositi sve nastale troškove učinjene pogreškom treće osobe. Trgovac je dužan čuvati i pohraniti svu dokumentaciju vezanu uz rezervacije i otkaz rezervacije te je na zahtjev Banke predložiti u roku navedenom u zahtjevu.
- l) Trgovac snosi svu štetu koja može proizaći iz nepostupanja u skladu s obvezama iz ove točke Općih uvjeta ili iz nepostupanja po uputama za rezervaciju i naplatu smještaja koje mu dostavi Banka prilikom instalacije EFT-POS terminala.
- m) Pri davanju vozila/plovila u najam Korisniku kartice Trgovac se obvezuje zatražiti autorizaciju za procijenjeni iznos troška za koji će se teretiti račun Korisnika kartice temeljem važećeg cjenika poslovnog subjekta i razdoblja najma vozila/plovila. Ako je nakon izvršene usluge davanja vozila/plovila u najam iznos usluge veći ili manji od odobrenog procijenjenog iznosa usluge, Trgovac se obvezuje zatražiti novo odobrenje za stvarno nastali ukupni iznos usluge, prije terećenja računa Korisnika kartice.
- n) U slučaju kada se pri preuzimanju vozila/plovila utvrdi nastanak štete na vozilu/plovilu, Trgovac je dužan izvijestiti Korisnika kartice o procijenjenom iznosu štete, za navedeni iznos posebno zatražiti odobrenje i provesti transakciju koju će Korisnik kartice ovjeriti potpisom. Trgovac snosi svu štetu koja može proizaći iz nepostupanja u skladu s obvezama iz ove točke Općih uvjeta.

6 PLAĆANJE NA RATE

Trgovac s Bankom može ugovoriti plaćanje na rate za Maestro, Mastercard ili Visa kartice na način da Trgovac zatraži plaćanje na rate na Pristupnici za instalaciju EFT POS terminala. Navedenu uslugu Banka može pružiti samo za određene kartice pravnih osoba s kojima Banka ima sklopljen Sporazum o korištenju MBPlus usluge. Ta će se usluga plaćanja na rate obavljati pod sljedećim uvjetima:

1. Banka omogućava Korisnicima kartice jednokratno plaćanje uz odgodu, kao i plaćanje na rate, uz ili bez odgode plaćanja.
2. Usluge iz prethodne točke moguće je provoditi isključivo temeljem Debitne kartice brenda MBCard/Maestro, Mastercard ili Visa vezanih uz transakcijski račun Korisnika kartice u Banci ili transakcijski račun u drugoj banci.
3. Trgovac se obvezuje, temeljem ovlasti iz prethodne točke ovih Općih uvjeta, ovlastiti svoje zaposlenike na realizaciju usluge plaćanje na rate korištenjem EFT POS Terminala u ime i za račun Banke. Trgovac odgovara Banci za štetu koja bi mogla nastati postupanjem navedenih ovlaštenih zaposlenika Trgovca protivno Ugovoru i/ili ovim Općim uvjetima i/ili uputama i/ili aktima iz ovih Općih uvjeta.
4. Ugovorne strane sporazumjele su se da će Trgovac prodavati robu i usluge na rate iz svoje djelatnosti karticama, pod sljedećim uvjetima:
 - Prilikom unosa Transakcije plaćanje na rate preko EFT POS Terminala Trgovac je obavezan navesti broj obroka, broj dana odgode plaćanja i ukupan iznos kupovine. Kupovina predstavlja iznos za koji će kupac-Korisnik kartice biti terećen u onoliko mjesečnih obroka koliko je navedeno u Autorizacijskom zahtjevu.
 - Banka će Trgovcu podmiriti ukupan iznos Transakcija za prodanu robu i usluge plaćanjem na rate u kunama umanjen za iznos naknade navedene u Ugovoru za prihvat kartica preko EFT POS terminala u rokovima određenim predmetnim Ugovorom.

5. Ukoliko Trgovac na EFT POS Terminalu ne primi potvrdu da je Transakcija odobrena (Odobrenje Izdavatelja), nije ovlašten niti može u ime i za račun Banke omogućiti Korisniku kartice uslugu plaćanja na rate, uz ili bez odgode plaćanja, korištenjem EFT POS Terminala. Ukoliko Trgovac postupi protivno prethodno navedenom, Banka ne snosi nikakvu obvezu niti snosi kakvu odgovornost, a svaku štetu nastalu zbog takvog postupanja snosi isključivo Trgovac.
6. Prilikom realizacije svake pojedine Transakcije plaćanja na rate, sa ili bez odgode, korištenjem EFT POS Terminala, Korisnik kartice je dužan autorizirati Transakciju. Trgovac je obavezan osigurati provedbu Transakcije i autorizacije iste u skladu s odredbama Ugovora i ovih Općih uvjeta.
7. Trgovac odgovara za štetu proizašlu zbog postupanja protivnom odredbama ovog članka te Banka nije obvezna izvršiti svoje obveze ukoliko Trgovac ne postupi sukladno svojim obvezama.

7 PODRŠKA KORIŠTENJU EFTPOS TERMINALA

1. Banka će Trgovcu osigurati podršku vezano za EFT POS terminale instalirane kod Trgovca u sljedećim fazama:
 - instalacija/premještaj EFT POS terminala, edukacija osoblja Trgovca koji rade s EFT POS terminalima Banke
 - otklanjanje tehničkih problema na EFT POS terminalima
 - podrška pri rješavanju financijskih reklamacija proizašlih iz poslovanja s EFT POS terminalima kod Trgovca
 - podrška kod uvođenja/izmjena/ukidanja pojedinih od usluga koje se pružaju putem EFT POS terminala.
2. Svi EFT POS terminali upravljani su daljinski. Upravljanje obavlja Kartični procesor odnosno pružatelj usluga održavanja s kojim je Banka zaključila odgovarajući pravni posao, a sve sukladno ugovorima zaključenima s Bankom. Upravljanje podrazumijeva promjenu parametara terminala, ažuriranje liste blokiranih kartica, ažuriranje i promjenu terminalske aplikacije (po potrebi) te periodičku snimku stanja EFT POS terminala. Određivanje dinamike, kao i samo provođenje periodičke snimke stanja EFT POS terminala, u nadležnosti je Banke. Banka nije dužna o navedenim promjenama prethodno obavijestiti Trgovca.
3. U slučaju da se, tijekom periodičke snimke stanja, detektiraju neispravnosti u radu EFT POS terminala, Banka pristupa otklanjanju istih, neovisno o tome da li je neispravnost uočena i od strane Trgovca. Trošak otklanjanja neispravnosti u radu EFT POS terminala, kao i trošak rezervnih dijelova u potpunosti snosi Banka.
4. U slučaju kvara ili lošeg funkcioniranja EFT POS terminala, Trgovac je problem dužan prijaviti telefonom na brojeve telefona koje Banka osigurava vidljivo istaknutim na svakom EFT POS terminalu radi otklanjanja kvara ili na koji drugi broj o kojem ga je Banka naknadno obavijestila. Ukoliko se otklanjanje neispravnosti u radu neće moći obaviti putem usmene komunikacije, Banka se obvezuje pristupiti otklanjanju istih na samoj lokaciji u najkraćem mogućem roku.

8 REKLAMACIJE

1. Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu i isporuku roba i usluga koje su kupljene Karticom. Sve reklamacije u svezi roba i usluga, Korisnik kartice rješava s Trgovcem. Reklamacije koje se odnose na provedene transakcije na EFT POS terminalima Trgovca, Banka od Korisnika kartice može zaprimiti izravno od Izdavatelja ili preko Kartičnih kuća. Ukoliko Banka u reklamacijskom

postupku ne uspije osporiti reklamaciju Korisnika kartice te za isto bude terećena ili mora podmiriti trošak Transakcija i svih vezanih naknada, a prethodno je Trgovcu već podmirila osporenu transakciju, Trgovac prihvaća i suglasan je s time da Banka buduća podmirenja transakcija prema Trgovcu umanju za navedeni iznos uvećano i za sve vezane naknade ili da isti iznos naplati na teret njegova transakcijskog računa bez posebnog naloga i suglasnosti.

2. Trgovac prihvaća i suglasan je s time da Banka postupi na jednak način i u slučaju da prethodno Trgovcu nije podmirila iznos osporene transakcije.
3. Rok za reklamacije sukladno ovim Općim uvjetima po pojedinim transakcijama provedenim na EFT POS terminalu je petnaest dana, s time da taj rok počinje teći od trenutka dostave Trgovcu podataka o transakcijama, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta i Ugovora.
4. Trgovac se obvezuje platiti Banci svaki iznos koji je Banka platila s osnova reklamacije izdavatelju kartice, odnosno krajnjem Korisniku kartice. Trgovac je suglasan da Banka sve iznose koje je platila s osnova reklamacije može naplatiti jednostranim prijebojem sredstava koja se nalaze na svim računima Trgovca koji su otvoreni u Banci, kao i aktivirati preuzete instrumente osiguranja.
5. Ako se radi o rješavanju zahtjeva ili prigovora Klijenta/Ispitanika na obradu osobnih podataka te ostvarivanje prava klijenata vezanih na obradu osobnih podataka, primjenjuje se postupak prigovora i rokovi iz Opće uredbe o zaštiti podataka i "Zaštite osobnih podataka" iz ovih Općih uvjeta.

9 ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

1. Banka kao voditelj obrade osobnih podataka s ciljem ispunjavanja uvjeta u pogledu zakonitosti obrade osobnih podataka i drugih uvjeta utvrđenih i propisanih Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i vijeća o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (dalje u tekstu: Opća uredba), prikuplja i obrađuje osobne podatke svojih Klijenata u skladu s načelima i zakonskim osnovama Opće uredbe.
2. Prilikom prikupljanja i obrade osobnih podataka Klijenata Banka istima pruža informacije iz Opće uredbe, ovisno o tome jesu li podaci pribavljeni od samoga ispitanika ili od treće osobe.
3. Podaci koje Banka može prikupljati i obrađivati mogu uključivati npr. sljedeće informacije:
 - identifikacijski podaci (prezime, ime, datum rođenja, spol, državljanstvo, adresa prebivališta, OIB)
 - podaci identifikacijskih dokumenata (broj i vrsta identifikacijskog dokumenta, datum izdavanja, datum isteka, izdavatelj dokumenta / mjesto izdavanja dokumenta)
 - financijski identifikacijski podaci (brojevi transakcijskih i depozitnih računa, brojevi kredita, kreditnih i debitnih kartica, tajnih kodova (PIN-ovi, PAN-ovi i sl.)
 - financijske transakcije (najavljena i provedena plaćanja, stanja računa, dodijeljene kreditne linije, depoziti, jamstva)
 - članstva u udruženjima (članstva u sindikatima, političkim strankama i dr.) i sl.
4. Ako Banka prikuplja i obrađuje neke kategorije osobnih podataka koji se ne navode u ovim Općim uvjetima, Banka će o njihovom prikupljanju i obradi informirati Klijenta u trenutku njihova prikupljanja, i to putem dokumenta „Izjava o privatnosti“ koja je prilagođena prikupljanju i obradi osobnih podataka za različite svrhe, a koje svrhe su navedene u predmetnim izjavama.
5. Izjave o privatnosti klijenti mogu pronaći na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr, kao i u poslovnici Banke.

6. Banka može klijentima pružiti i dodatne informacije o prikupljanju i obradi njihovih osobnih podataka u odnosu na specifičnost određenog kreditnog proizvoda, bilo usmeno ili na neki drugi način.
7. Banka od ispitanika prikuplja i obrađuje osobne podatke koji su joj potrebni kako bi se ispunila svrha za koju su iste prikupljeni te se isti prikupljaju temeljem jedne od zakonskih osnova navedenih u Općoj uredbi, odnosno ako je obrada nužna za izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka, ako je obrada nužna za poduzimanje radnji na zahtjev klijenta prije sklapanja ugovora, ako je obrada nužna za potrebe legitimnih interesa Banke ili radi poštivanja pravnih obveza Banke.
8. Navedeno obuhvaća pravo Banke da koristi, prikuplja, sprema, organizira, umnožava, snima i vrši uvid u osobne podatke u svrhu redovitog poslovanja Banke i članice grupe kojoj pripada Banka u trećoj zemlji.
9. Banka može prosljeđivati osobne podatke trećim osobama i to:
 - izvršiteljima obrade i zajedničkim voditeljima koji su registrirani za obavljanje djelatnosti ispunjenja svrhe obrade i koji ispunjavaju odgovarajuću razinu zaštite osobnih podataka
 - ovlaštenim tijelima i zaposlenicima Banke kao i članici grupe kojoj pripada Banka u trećoj zemlji, a sa svrhom obavljanja redovnog poslovanja Banke, sukladno zakonu i/ili internim pravilnicima i procedurama Banke.
10. Nadalje, Banka može prikupljati osobne podatke o ukupnom iznosu, vrsti i urednosti izvršavanja obveza nastalih po bilo kojoj pravnoj osnovi, kao i dostavljati iste opunomoćenim odvjetničkim uredima ili drugim savjetnicima, državnim institucijama i drugim javnim tijelima, a sve za vrijeme trajanja određenog ugovornog odnosa, kao i za potrebe eventualnih kasnijih postupaka i radnji u svezi neispunjenja ili neurednog ispunjenja ugovornih obveza s osnove ovog ugovornog odnosa.
11. Banka će obrađivati osobne podatke Klijenata samo za ispunjenje svrhe za koju su isti prikupljeni, kao npr. za:
 - procjenu postojanja rizika na pranje novca i financiranje terorizma
 - dostavu podataka nadležnim institucijama, izvršiteljima i/ili voditeljima obrade u svrhu ispunjenja zakonskih i ugovornih obveza Banke
 - dostavu podatke ovlaštenim tijelima Banke, zaposlenicima i članici grupe u trećoj zemlji u vidu izvještaja u različitim vremenskim intervalima, a koje izvještaje Banka mora dostavljati sukladno zakonu i/ili internim pravilnicima i procedurama Banke
 - u svrhu izravnog marketinga za vrijeme i po isteku poslovnog odnosa.
12. Ukoliko bi se obrada osobnih podataka temeljila na privoli kao pravnoj osnovi obrade, Klijent može istu povući u bilo kojem trenutku, ali povlačenje privole neće utjecati na zakonitost obrada koja se temeljila na privoli prije nego što je ista povučena.
13. Banka će čuvati osobne podatke Klijenata najdulje koliko joj to dozvoljava relevantan zakonski propis koji se odnosi na određenu obradu osobnih podataka, odnosno koliko joj to dozvoli ispitanik u svojoj privoli.
14. Tijekom trajanja ugovornoga odnosa Klijentu pripadaju sljedeća prava:
 - pravo na obavještenost
 - pravo pristupa
 - pravo na ispravak svih osobnih podataka koji su netočni ili nepotpuni
 - pravo na brisanje osobnih podataka
 - pravo na ograničavanje obrade osobnih podataka
 - pravo na prenosivost podataka ispitaniku i/ili drugom voditelju obrade

- pravo na prigovor na obradu osobnih podataka uključujući i prigovor na donošenje isključivo automatiziranih odluka, kao i prigovor na obradu podataka za potrebe izravnog marketinga.
15. Klijent može ostvariti navedena prava u bilo kojem trenutku na obrascu Banke ili u slobodnoj formi i dostaviti ga Banci na jedan od sljedećih načina:
- poštom na adresu KentBank d.d. Gundulićeva 1, 10 000 Zagreb
 - e-mailom na adresu szop@kentbank.hr
 - fax-om na broj +385 75 802 604
 - osobno u poslovnici Banke
16. Banka se obvezuje da će sve podatke koje je saznala u vezi s Klijentom držati povjerljivim sukladno zakonskim propisima.

10 OTKAZ/RASKID UGOVORA

1. Banka je ovlaštena otkazati/raskinuti Ugovor pisanom obavijesti Trgovcu s trenutnim učinkom (bez otkaznog roka) u sljedećim slučajevima:
- a) ukoliko se Trgovac ne pridržava ili se odbije pridržavati bilo koje ugovorne obveze iz Ugovora, ovih Općih uvjeta, a posebno ukoliko se ne pridržava i ne postupa sukladno uputama Banke iz ovih Općih uvjeta
 - b) u slučaju da postoji sumnja i/ili dokaz da je Trgovac i/ili njegov zaposlenik umiješan u radnje Zlouporebe, Banka zadržava pravo eventualno nepodmirenu obvezu prema Ugovornom partneru podmiriti tek nakon što utvrdi visinu štete, a u iznosu umanjenom za iznos nastale/utvrđene štete
 - c) u slučaju postojanja sumnje i/ili dokaza da je Trgovac i/ili njegov zaposlenik umiješan u radnje zlouporebe i/ili da se preko Prodajnog mjesta Trgovca vrši prodaja robe i/ili usluga nedozvoljenog i/ili neprimjerenog sadržaja
 - d) ako utvrdi da su podaci dani u Pristupnici za instalaciju EFT POS terminala i/ili Ugovoru netočni
 - e) u slučaju da Trgovac ne podmiruje pravovremeno svoje obveze iz Ugovora
 - f) u slučaju porasta i/ili prijave od strane Kartičnih platnih shema spornih Transakcija, posebice prijavljenog Zlouporeba, primljenih Reklamacija, zahtjeva za dokumentacijom/informacijom od strane Banaka Izdavatelja te izvršenih Povrata
 - g) ukoliko Trgovac na bilo koji način odbije pomoći Banci i/ili sudjelovati u istrazi koju Banka provodi u slučajevima kao što su, ali ne samo: slučajevima prijavljenih Zlouporeba, Reklamacija, Povrata
 - h) u slučajevima nastanka događaja ili okolnosti koji (zasebno ili u međudjelovanju s nekim prethodnim događajem ili okolnosti) predstavlja negativnu promjenu u ljudskim resursima, obavljanju djelatnosti, imovini, financijskom ili trgovačkog položaju Trgovca koja je tolikih razmjera da se može očekivati (po razumnoj prosudbi Banke) da Trgovac neće moći ispuniti svoje obveze iz Ugovora
 - i) u slučajevima kada, po razumnoj prosudbi Banke, ne postoje i/ili je nemoguće osigurati uvjete za ostvarenje svrhe Ugovora
 - j) Trgovac prodaje ilegalnu robu i/ili uslugu ili se na bilo koji način bavi ilegalnim aktivnostima u slučaju da Kartični procesor Banke i/ili bilo koji od Kartičnih platnih shema zahtijeva od Banke da raskine Ugovor.
2. U slučaju da postoji sumnja Banke u Zluporabu Kartica te bilo kakvo protuzakonito djelovanje od strane Trgovca na štetu Banke, Korisnika kartice ili neke treće osobe, Banka može u bilo kojem

trenutku i bez prethodne najave i suglasnosti Trgovca privremeno ili trajno onemogućiti Trgovcu korištenje usluge prijvata Kartica na EFT POS terminalima.

3. Unatoč otkazu i/ili raskidu Ugovora, Banka je ovlaštena zadržati sva plaćanja prema Trgovcu te se naplatiti iz iznosa zadržanih sredstava za sva plaćanja izvršena s osnova kao što je, ali ne samo: primljenih i/ili prijavljenih Zlouporeba, Reklamacija, Povrata.
4. Bez obzira na raskid i/ili otkaz Ugovora, Trgovac je odgovoran Banci i trećim stranama za svu nastalu štetu po obavljenim Transakcijama.
5. U slučaju da dođe do prestanka Ugovora iz bilo kojeg razloga, Trgovac je dužan ukloniti obilježja pripadnosti mreži Kartičnog procesora, Visa i/ili MasterCard.

11 STUPANJE NA SNAGU I PRIMJENA

1. Ovi Opći uvjeti, kao sastavni dio Ugovora, obvezuju Trgovca potpisom Ugovora. Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta. Iznimno od prethodne odredbe, za Trgovce koji su s Bankom na dan stupanja na snagu ovih Općih uvjeta već zaključili Ugovor, ovi Opći uvjeti:
 - a) obvezuju Trgovca od njihovog stupanja na snagu
 - b) odredbe ovih Općih uvjeta zamjenjuju posebne ugovorne odredbe i pogodbe iz prethodno zaključenih Ugovora, osim ako Trgovac ne otkáže ili raskine Ugovor i smatra se da je Trgovac suglasan s ovim Općim uvjetima i primjenom istih na postojeći ugovorni odnos s Bankom ako do dana njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća te se u tom smislu smatra se da ih je prihvatio.
2. Ovi Opći uvjeti dostupni su Trgovcu u pisanom obliku kod Voditelja poslovnog odnosa zaduženog za poslovni odnos te na internetskoj stranici Banke: <https://www.Kentbank.hr>.
3. Sve izmjene i dopune ovih Općih uvjeta Banka će učiniti dostupnim Trgovcu na isti način kako je navedeno u prethodnoj točki.
4. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s:
 - Odluka o naknadama u poslovanju s poslovnim subjektima
 - Odluka o kamatnim stopama za poslovne subjekte
 - Uputama za korištenje POS terminala
 - Uputom za rezervaciju i naplatu smještaja i popratnih sadržaja
 - Sažetak upute za provođenje rezervacije i naplatu smještaja putem platnih kartica
 - Uputom za rent-a-car trgovce
 - Upitnikom za hotele

te čine sastavni dio Općih uvjeta. Trgovac prihvaća i druge opće uvjete poslovanja Banke, a koji mogu imati utjecaja na poslovni odnos.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu dana 15.02.2020 godine. Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti od 22.05.2018. godine.