

**OPĆI UVJETI KORIŠTENJA  
EFT POS TERMINALA  
NOVE HRVATSKE BANKE D.D.  
U PRIMJENI OD 1.1.2023.**

## 1. OPĆE ODREDBE

- 1.1. Ovim Općim uvjetima korištenja EFT POS terminala Nove hrvatske banke d.d. (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, te fizičkim osobama koje obavljaju registriranu djelatnost (u daljnjem tekstu: Ugovorni partner) te druga prava i obveze u poslovnom odnosu koji proizlazi iz prihvata kartica kao bezgotovinskog sredstva plaćanja roba i usluga na prodajnim mjestima Ugovornog partnera.
- 1.2. Odredbe ovih Općih uvjeta sastavni su dio Ugovora o korištenju EFT POS terminala (u daljnjem tekstu: Ugovor) koji Nova hrvatska banka d.d. sklapa s Ugovornim partnerom, i time su u svemu obvezujuće za Banku i Ugovornog partnera.
- 1.3. Pojmovnik:

**Banka** – označava Nova hrvatska banka d.d., Zagreb, Grad Zagreb, OIB: 78427478595 kao prihvatitelja platnih kartica;

**Prihvatitelj** – pružatelj platnih usluga koji s Ugovornim partnerom ugovara prihvata i obradu platnih transakcija na temelju Kartica slijedom čega se novčana sredstva prenose Ugovornom partneru u skladu s uvjetima koje je Ugovorni partner ugovorio s Bankom.

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

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

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

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

**Prodajno mjesto** - isključivo adresa fizičkog prodajnog prostora trgovca u kojem je inicirana platna transakcija. Ugovorni partner 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;

**Trgovac** – Ugovorni partner;

**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;

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

**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;

**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;

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

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

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

**Korisnički račun** - račun koji Kupac/Korisnik kartice potpisuje ili potvrđuje PIN-om (tzv. slip) prilikom bezgotovinskog plaćanja robe ili usluge na Prodajnom mjestu te prilikom beskontaktnog plaćanja za kartice koje podržavaju takvo plaćanje;

**Beskontaktno plaćanje** – kartica koja podržava beskontaktna plaćanja označena je pripadajućim simbolom, a uglavnom se koristi prilikom plaćanja za kupovine manjih iznosa na prodajnim mjestima te za njih nije potrebna potvrda potpisom, dok se kupovina iznad definiranog iznosa potvrđuje PIN-om (iznimno potpisom, ovisno o EFTPOS terminalu):

**EFT POS terminal** - uređaj namijenjen za elektronsku autorizaciju Transakcije i prihvata Kartica elektronskim putem, a koji je Banka ustupila na korištenje Ugovornom partneru;

**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 sa Bankom;

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

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

**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;

**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 ispisan na prednjoj ili zadnjoj strani kartice, a koji se koristi prilikom provođenja transakcija na Internetu); (c) PIN / PIN blok;

**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 štititi u skladu sa PCI DSS standardom;

**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;

**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);

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

**Povrat** - povrat sredstava od strane Ugovornog partnera 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 Ugovornog partnera i Kupca/Korisnika kartice);

**Zlouporaba i/ili Prijeara** - svako korištenje Kartice/a protivno pravilima Banke, Izdavatelja, te Kartičnih platnih shema;

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

**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.);

**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 sa 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 su odgovorni za funkcioniranje sheme;

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

**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;

**Regija izdavatelja kartice** - banka za regiju izdavatelja kartice u smislu ugovaranja naknada i periodičnosti podmirivanja po transakcijama na EFT POS terminalima kod Ugovornog partnera razlikuje EEA regiju i ostalo;

**EEA regija** - regija koja obuhvaća sve zemlje članice Unije koje spadaju pod Uredbu 2015/751;

**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;

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

**Odluka o kamatama i naknadama** – važeća Odluka o kamatama i naknadama za poslovne subjekte Nove hrvatske banke d.d.

## 2. KORIŠTENJE I ODRŽAVANJE

2.1. Banka predaje Ugovornom partneru na korištenje jedan ili više EFT POS terminala koje će Ugovorni partner preuzeti instalirane na prodajnim mjestima sukladno odredbama Ugovora te ovim Općim uvjetima.

2.2. Ugovorni partner se obvezuje po uspješnoj instalaciji EFT POS terminala potpisati izjavu o preuzimanju i uspješnom instaliranju EFT POS terminala koju će predati osobi koja je u ime Banke izvršila instalaciju.

2.3. Ugovorni partner se obvezuje upoznati kupce o prihvaćanju Kartica putem oznaka i naljepnica na prodajnim mjestima te davanjem usmenih obavijesti. Ugovorni partneri 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. Ugovorni partner može se odlučiti za ne prihvaćanje svih kartica pojedine kartične platne sheme samo za platne transakcije na temelju kartica izvršene kod Ugovornog partnera kada se i pružatelj platnih usluga platitelja nalazi u Europskoj Uniji, odnosno na području EEA. 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 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 sa logom ili nazivom Kartične platne sheme,

- transparentnu potpisnu traku na poleđini Kartice sa 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 sa posebnom pozornošću.
- b) predočena Kartica mora biti važeća na dan plaćanja. Kartica se ne smije prihvaćati prije datuma otisnutog u polju „vrijedi od“ (u slučaju da je isti otisnut na Kartici), niti nakon datuma otisnutog na Kartici u polju „vrijedi do“;
- c) plaćanje se smije obavljati isključivo u prisutnosti Korisnika kartice, osim ako nije ugovoreno drugačije. 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) prihvata 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 Ugovornog partnera 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;
- f) Prodajnom mjestu nikada nije dozvoljeno jednu Transakciju prikazati kao dvije ili više Transakcija višekratnim provlačenjem Kartice kroz EFT POS terminal na manje iznose;
- g) zadnja četiri broja Kartice moraju se podudarati s brojevima kartice koji su otisnuti na Korisničkom računu (slipu). Broj kartice otisnut na slipu obično počinje sa nizom znakova „\*“ (zvijezdice), a završava sa zadnja četiri broja kartice kojom je transakcija izvršena;
- h) 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. Korisnik kartice ne treba potvrditi transakciju kod beskontaktnog plaćanja osim ako to nije u određenim situacijama zatraženo na EFT POS terminalu.
- i) Kartica mora biti potpisana od strane Kupca/korisnika kartice s napomenom da potpis mora biti u skladu sa potpisom koji se nalazi na nekoj od identifikacijskih isprava Korisnika kartice (osobna iskaznica, putovnica i sl.). Ugovorni partner, odnosno njegovi zaposlenici koji rade naplatu od Kupca/korisnika kartice dužni su izvršavati navedene provjere prilikom provođenja svake Transakcije karticom na EFT POS terminalu.
- 2.4. Ugovorni partner 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 obavljati popravak ili tehničko održavanje bilo kojeg dijela EFT POS terminala. Nakon otkaza odnosno prestanka važenja Ugovora, Ugovorni partner se po prestanku korištenja EFT POS usluge obavezuje vratiti Banci EFT POS terminal u funkcionalnom i ispravnom stanju.

- 2.5. Ugovorni partner se obvezuje da EFTPOS terminal/e neće otuđiti, ustupiti na korištenje, dati u zakup, niti po kakvoj drugoj osnovi stavljati na raspolaganje trećoj osobi. Ugovorni partner ne može na EFT POS terminalu ostvarivati pravo retencije niti osnovati pravo zaloga.
- 2.6. 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 Ugovorni partner.
- 2.7. Ugovorni partner 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.
- 2.8. Isporukom EFT POS terminala Ugovorni partner 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 Ugovorni partner je dužan bez odgode obavijestiti Banku. Banka će za iznos štete proizašle iz slučajeva navedenih u ovom stavku teretiti Ugovornog partnera iznosom koji je za to propisan Odlukom o kamatama i naknadama.
- 2.9. Ugovorni partner nema pravo na uvid u programsku podršku EFT POS terminala.
- 2.10. Ugovorni partner ne smije bez odobrenja Banke otvarati EFT POS terminal/e, osim u slučajevima funkcionalnog održavanja EFT POS terminala pod čime se razumijeva sljedeće: zamjena koluta papira i pisaćih vrpca te čišćenje vanjskih dijelova, a koji troškovi padaju na teret Ugovornog partnera.
- 2.11. U slučaju da se prilikom korištenja Kartice na EFT POS terminalu na istom pojavi poruka da Karticu treba zadržati, Ugovorni partner je obavezan upozoriti Korisnika kartice da Karticu treba zadržati te to i učiniti ako takav postupak ne predstavlja opasnost za Ugovornog partnera odnosno zaposlenika Ugovornog partnera. Tako zadržanu karticu Ugovorni partner se obvezuje bez odgode dostaviti Banci.

### **3. OBAVEZA UGOVORNOG PARTNERA**

Ugovorni partner 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 sljedeće obveze, dužnosti i odgovornosti

- 3.1. 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 EFT POS terminala sa zasebnim PIN Pad-om;



- c) 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. Ugovorni partner 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. Opisane instalacije i komunikacijske veze ne smiju biti udaljene više od 2 (dva) metra od blagajne.
  - d) 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.
- 3.2. U slučaju davanja na korištenje GPRS EFT POS terminala, Ugovorni partner 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.
- 3.3. Ugovorni partner se obvezuje da će prihvatiti instalaciju ponuđenog Bančinog EFT POS terminala. Vrijeme instalacije će pružatelj usluga instalacije dogovoriti sa Ugovornim partnerom. U slučaju da pružatelj usluga instalacije u tako dogovorenom terminu ne uspije izvršiti instalaciju iz razloga na strani Ugovornog partnera (Ugovorni partner je odbio instalaciju, ne postoje tehnički uvjeti za instalaciju i sl.), Ugovorni partner snosi sve troškove koji su time prouzrokovani Banci.
- 3.4. Ugovorni partner 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.
- 3.5. Ugovorni partner 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 Ugovornog partnera; 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 Ugovornog partnera, osim u enkriptiranom obliku. Ugovorni partner se ujedno obvezuje da ni pod kojim uvjetima (čak niti enkriptirano):



- 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:
    - o poslovnu potrebu za pohranom broja kartice,
    - o dokazati da se pohrana broja kartice radi u skladu sa zadnje važećom verzijom PCI DSS standarda, a koja se uvijek može preuzeti na Web stranici <https://www.pcisecuritystandards.org/> ili se može na zahtjev dobiti od Banke
  - neće pohranjivati Card Verification Value 2 podatke (definirano kao jedinstvena kontrolna vrijednost kodirana na potpisnoj traci Kartice za provjeru informacija o Kartici tijekom procesa Autorizacije);
- 3.6. Ugovorni partner 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 (b) Banka zaprimi prijavu svojeg Kartičnog procesora odnosno Kartičnih platnih shema o kršenju njihovih pravila.
- 3.7. Ugovorni partner 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);
- 3.8. Ugovorni partner 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 otkaze/raskine, kao i da Kartični procesor Banke odnosno bilo koja od Kartičnih platnih shema može s trenutnim učinkom zabraniti obavljanje Transakcija (u slučajevima kao što su, ali ne isključivo: Prijeverne aktivnosti, slučajevi koji narušavaju ugled Kartičnog procesora Banke odnosno ugled Kartičnih platnih shema).
- 3.9. Ugovorni partner je upoznat i suglasan da ukoliko mjesečni promet preko EFT POS terminala bude manji od iznosa određenog Odlukom o kamatama i naknadama, Banka je ovlaštena svaki sljedeći mjesec teretiti Ugovornog partnera za iznos dodatne naknade sukladno istoj Odluci, a koja se obračunava po pojedinom EFT POS terminalu. Banka će dostaviti Ugovornom partneru mjesečni obračun dodatne naknade u skladu s kojim će se Ugovornom partneru za iznos predmetne naknade izravno teretiti transakcijski račun, a za što Ugovorni partner izričito dozvoljava potpisom Ugovora o korištenju EFT POS terminala. Za slučaj da na transakcijskom računu Ugovornog partnera ne bude dovoljno sredstava za podmirenje predmetne naknade, Ugovorni partner je obvezan istu uplatiti Banci. Ukoliko Ugovorni partner 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.
- 3.10. Ukoliko Ugovorni partner 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. Ugovorni partner je dužan predati EFT POS

terminal osobi koja u ime Banke vrši deinstalaciju ili ga vratiti Banci preporučenom poštom na zahtjev Banke.

- 3.11. Budući da je Banka vlasnik EFT POS terminala, u slučaju nestanka, uništenja ili oštećenja EFT POS terminala od strane Ugovornog partnera, Ugovorni partner je dužan podmiriti Banci naknadu određenu Odlukom o kamatama i naknadama te ostale troškove vezane za EFT POS terminal. Banka će za iznos predmetne naknade izravno teretiti transakcijski račun Ugovornog partnera ili izvršiti prijebaj međusobnih potraživanja. Za slučaj da na računu Ugovornog partnera ne bude dovoljno sredstava za podmirenje predmetne naknade i ne bude izvršen prijebaj potraživanja, Ugovorni partner je obavezan istu uplatiti Banci.
- 3.12. Ugovorni partner se obvezuje uredno voditi, te u zakonom propisanom vremenu i na odgovarajući način čuvati knjigovodstvene i računovodstvene isprave u svezi 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.
- 3.13. Ugovorni partner 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. Ugovorni partner može u svakom trenutku od Banke zatražiti ispis evidencije o točnom broju i lokacijama prodajnih mjesta na kojima su instalirani EFT POS terminali.
- 3.14. Ugovorni partner se obvezuje zatražiti prethodnu pisanu suglasnost Banke za:
- svaku promjenu Prodajnog mjesta,
  - svaku promjenu vezanu za vrstu djelatnosti i/ili prodaju robe ili usluga koju Ugovorni partner želi dodatno obavljati putem svojeg Prodajnog mjesta (koja uvijek mora biti u skladu sa njegovom registriranom djelatnošću),
  - svako novo Prodajno mjesto, a u odnosu na (a) ono Prodajno mjesto, (b) one djelatnosti koje je naveo u Popisu prodajnih mjesta s opisom vrste robe i usluga prilikom sklapanja Ugovora.
- 3.15. Ugovorni partner se obvezuje omogućiti Banci nesmetan pristup EFT POS terminalu uvijek na zahtjev Banke.
- 3.16. U slučaju da prijavljene intervencije ne ulaze u dio redovnog održavanja, osoba koja je obavila intervenciju sastavlja izvješće o učinjenoj intervenciji kojeg potpisuje ovlaštena osoba Ugovornog partnera. Izvješće je osnova za naplatu troškova kako je to definirano Odlukom o kamatama i naknadama. Jedan primjerak (preslika) izvješća ostaje kod Ugovornog partnera.
- 3.17. Banka nije obvezna za na EFT POS uređaju nastale Transakcije, izvršiti plaćanje Ugovornom partneru, ovlaštena je zadržati plaćanje na neodređeno vrijeme, te izvršiti storniranje ranije odobrenog iznosa ili podmiriti sve svoje obveze (uključujući sve propisane naknade Banke, Kartičnih kuća ili zakonom propisane naknade) proizašle iz pružanja EFT POS usluge Ugovornom partneru u sljedećim slučajevima:
- 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 Korisničkih 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 Ugovornom partneru je poslala prije datuma Transakcije;
  - h) ako zadnje četiri znamenke broja Kartice na Korisničkom računu dobivenom preko EFT POS terminala nisu identične onima sa 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 Ugovornog partnera;
  - k) ako je Banka greškom odobrila Ugovornog partnera za Transakcije nastale kod drugog Ugovornog partnera;
  - 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 Ugovornog partnera;
  - n) ako Banka u reklamacijskom postupku sa Izdavateljem direktno ili preko Kartičnih platnih shema ne uspije osporiti reklamaciju neke od Transakcija na EFT POS terminalu Ugovornog partnera te za isto bude terećena ili mora podmiriti trošak Transakcija i svih vezanih naknada.
  - o) ukoliko Ugovorni partner ne ispunjava bilo koju od svojih obveza iz ovih Općih uvjeta i/ili Ugovora;
  - p) ako se ustanovi da kod Ugovornog partnera postoje sporne Transakcije (kao što je, ali ne samo: prijavljene Reklamacije, Zlouporebe, Povrati, poništenja autorizacija itd.).
- 3.18. Banka može izvršiti prijebod potraživanja koje Ugovorni partner može imati po osnovi ovog Ugovora prema Banci s iznosom koji Banka potražuje od Ugovornog partnera.
- 3.19. Ako je Banka već platila Ugovornom partneru osporene Transakcije, a on nema sredstava na čekanju, po izvješću Banke Ugovorni partner treba odmah odobriti račun Banke za plaćeni iznos.
- 3.20. Ugovorni partner je obavezan dostaviti Banci pisanu obavijest o svim statusnim promjenama (spajanje, pripajanje, preuzimanje, promjene vezane za vlasničku strukturu i dr.), posebice promjenu osoba ovlaštenih na zastupanje Ugovornog partnera, odnosno obavijest o mogućim poteškoćama vezanim za likvidnost (prijeteće blokade računa, moguće pokretanje stečajnog postupka i dr.).

## 4. OBVEZE BANKE

- 4.1. Banka se obvezuje sukladno pravilima svojeg Kartičnog procesora te pravilima Kartičnih platnih shema, poduzimati sljedeće radnje i provoditi sljedeće postupke:
- osigurati putem svojeg Kartičnog procesora uključenje EFT POS terminala u mrežu MBNET, MasterCard i Visa;
  - predati Ugovornom partneru na korištenje EFT POS terminal/e te osigurati pristup sustavu autorizacije transakcija;
  - osigurati edukaciju osoblja na Prodajnom mjestu, za rukovanje EFT POS terminalom te dostaviti Ugovornom partneru uputstva o korištenju EFT POS terminala;
  - pružiti svu potrebnu pomoć u smislu informiranja o pravilima i načinu rada sa EFT POS terminalima, a kako bi Ugovorni partner držeći se svih tih uputa mogao poslovati u skladu sa zakonom i zahtjevima / propisima kartičnih platnih shema;
  - Izvršiti sve ostale obveze sukladno ovim Općim uvjetima
- 4.2. Banka je obvezna u ime i za račun Korisnika kartice izvršiti sva plaćanja prema Ugovornom partneru u eurima koja su proizašla korištenjem Kartica na EFT POS terminalima Ugovornog partnera i koja su izvršena na način koji je Banka odobrila i u skladu sa pravilima Kartičnog procesora i Pravilima Kartičnih platnih shema.
- 4.3. Troškovi redovnog održavanja EFT POS terminala padaju na teret Banke. 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.
- 4.4. Banka sa svakim Ugovornim partnerom zasebno dogovara uvjete za EFT POS uslugu što podrazumijeva:
- Iznos naknada koje Ugovorni partner plaća Banci za Transakcije provedene na EFT POS terminalima Ugovornog partnera.
  - Periodičnost podmirivanja Transakcija provedenih na EFT POS terminalima Ugovornog partnera.
- Iznos naknada za Transakcije provedene na EFT POS terminalima Ugovornog partnera i periodičnost podmirivanja Transakcija provedenih na EFT POS terminalima Ugovornog partnera ugovara se sa svakim Ugovornim partnerom posebno i to prema Regiji izdavatelja kartice, kategoriji u koju Kartica spada te Platnom Brandu kartice.
- 4.5. Banka će Ugovornom partneru osigurati dostavu materijala i uputa za rad na Prodajnim mjestima i na dan instalacije EFT POS terminala, u ugovorenom roku.
- 4.6. Banka se obvezuje dostavljati Ugovornom partneru podatke o Transakcijama na način kako je određeno u Zahtjevu za instalaciju, deinstalaciju i izmjenu uvjeta za EFT POS terminale, s time da, ukoliko Ugovorni partner za vrijeme važenja ugovornog odnosa

želi promijeniti način dostave, da pisanim putem obavijesti Banku o željenom novom načinu i periodičnosti dostave, a sve u okvirima mogućnosti ponuđenih u istom Zahtjevu. Banka definira format i konačan izgled izvještaja putem kojih informira Ugovorne partnere o načinu dostave podataka o Transakcijama.

4.7. Za izvršene Transakcije putem EFT POS terminala Ugovornog partnera Banka će Ugovornom partneru na ugovoreni način i prema ugovorenoj periodičnosti na raspolaganje stavljati minimalno sljedeće analitičke informacije:

- referencu koja primatelju plaćanja omogućuje identificiranje platne transakcije na temelju Kartica. Referenca koja će Ugovornom partneru biti dostavljena je referenca iste Transakcije u sustavima Banke. Koristeći referencu Transakcije Ugovorni partner 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 Ugovornog partnera
- iznos Međubankovne naknade u valuti u kojoj Banka navedenu informaciju zaprimi od Kartičnih platnih shema, a obzirom da Banka nema točnu informaciju o tečaju iz koje je taj iznos dobiven. Navedeni iznos Banka će minimalno prikazati samo za Transakcije koje su regulirane Uredbom 2015/751, a ukoliko joj bude dostupna informacija popuniti će to i za sve ostale Transakcije.

Iznos naknade koji se zaračunava Ugovornom partneru po svakoj pojedinoj Transakciji.

Uz navedene analitičke podatke Banka će Ugovornom partneru u izvještaje sa transakcijama također uključiti i objedinjene podatke o transakcijama na EFT POS terminalima, a sa ciljem da Ugovorni partner ima transparentan pregled svojeg poslovanja u smislu EFT POS prihvaća. Podaci će biti objedinjeni prema kategorijama podataka navedenima u nastavku:

- a) Prodajno mjesto,
- b) EFT POS terminal,
- c) kategorija platne kartice i to kako ih definira Uredba 2015/751 plus dodatne kategorije prema kategorizaciji koju odredi Banka za Transakcije nastale karticama izdanima u regijama koje nisu obuhvaćene spomenutom Uredbom,
- d) datum Transakcije,
- e) Brand kartice,
- f) druge kategorije podataka koje odredi Banka kao logičke i smislene za prikaz.

Uz prethodni izričit pristanak Ugovornog partnera, informacije u izvještaju o transakcijama koje su navedene u ovoj točki 4.7. mogu se generalno izvještavati bez analitičkog dijela izvještaja. Banka će u slučaju slanja gore navedenih izvještaja putem pošte naplaćivati slanje sukladno iznosu definiranom u Odluci o kamatama i naknadama.

Sukladno Uredbi 2015/751 Ugovorni partner pored svih navedenih informacija iz ove točke 4.7. od Banke može zatražiti i podatak o svim troškovima Banke koji se odnose na EFT POS uslugu Ugovornog partnera, a što se odnosi i nije ograničeno na najam EFT POS terminala, amortizaciju EFT POS terminala, održavanje EFT POS terminala, vođenje EFT POS terminala u sustavima Kartičnog procesora, trošak procesiranja kartičnih transakcija kod Kartičnog procesora Banke itd. Banka navedeni podatak na zahtjev Ugovornog partnera može izdavati jednom mjesečno i to samo za period nakon 09.12.2015 godine na dalje. Banka će u slučaju da se Ugovorni partner odluči da želi primati i taj podatak, a zbog kompleksnog izračuna te utroška dodatnih resursa svaki navedeni takav dodatni izvještaj naplaćivati sukladno Odluci o kamatama i naknadama.

## **5. TRANSAKCIJE NA EFT POS TERMINALIMA BEZ PRISUSTVA KORISNIKA KARTICE I KARTICE**

- 5.1. Ugovorni partner može 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 i kartice (tzv. Card not present transakcije), i to podnošenjem Zahtjeva za instalaciju, deinstalaciju i izmjenu za EFT POS terminale koji Banka odobri.
- 5.2. Ugovorni partner preuzima rizik svih reklamacija koje proizlaze odnosno mogu proizaći iz nedostatka 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.
- 5.3. Ugovorni partneri koji sa Bankom imaju ugovoren tip transakcije Predautorizacija i Dohvat predautorizacije, a koje se koriste kada Korisnik kartice i Kartica nisu prisutni, dužni su se pridržavati uputa koje im Banka dostavlja prilikom ugovaranja navedenih tipova transakcija.
- 5.4. Transakcije Predautorizacija i Dohvat predautorizacije koriste se obično kod Ugovornih partnera 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
- 5.5. Za sve opisane i srodne djelatnosti, a ukoliko Banka sa Ugovornim partnerom ugovori tipove transakcije Predautorizacija i Dohvat predautorizacije Ugovorni partneri dužni strogo se držati odgovarajućih uputa Banke kod korištenja navedenih tipova transakcija.



## 6. OBROČNA OTPLATA

Ako Ugovorni partner s Bankom ugovori obročno plaćanje za Maestro, MasterCard ili Visa Electron kartice podnošenjem Zahtjeva za instalaciju, deinstalaciju i izmjenu za EFT POS terminale koji Banka odobri, ta će se usluga obavljati pod sljedećim uvjetima:

- 6.1. Banka omogućava Korisnicima kartice obročnu otplatu, uz ili bez odgode plaćanja.
- 6.2. Obročna otplata moguća je isključivo temeljem Debitne kartice brenda MBCard/Maestro, MasterCard ili Visa vezane uz tekući račun Korisnika kartice u Banci ili tekući račun u drugoj banci a ukoliko između Banke i spomenute druge banke postoji odgovarajući sporazum. Korisnik kartice ostvariti će pravo na obročnu otplatu troška i/ili odgodu plaćanja troška na način da će autorizirati Transakciju u skladu s odredbama Ugovora i Općih uvjeta korištenja EFT POS Terminala.
- 6.3. Uz naknade utvrđene Ponudom Banke, Ugovorni se partner obvezuje na ime usluge omogućavanja obročne otplate i/ili odgode plaćanja kupoprodajne cijene roba ili usluga Ugovornog partnera plaćati Banci i posebnu dodatnu naknadu koju će Banka specificirati u dodatnoj Ponudi ukoliko ista nije definirana Ponudom uz Ugovor.
- 6.4. Ugovaranjem ove usluge Banka daje ovlast Ugovornom partneru da u njeno ime i za njen račun osigura mogućnost obročne otplate troška uz ili bez odgode plaćanja učinjenog korištenjem EFT POS terminala, sve u skladu s odredbama Ugovora, Općih uvjeta korištenja EFT POS Terminala i uputama Banke, te svim izmjenama tih akata ili uputa.
- 6.5. Ugovorni partner se obvezuje, temeljem ovlasti iz prethodne točke ovih Općih uvjeta, ovlastiti svoje zaposlenike na realizaciju obročne otplate troška korištenjem EFT POS Terminala u ime i za račun Banke. Ugovorni partner odgovara Banci za štetu koja bi mogla nastati postupanjem navedenih ovlaštenih zaposlenika Ugovornog partnera protivno Ugovoru i/ili ovim Općim uvjetima i/ili uputama i/ili aktima iz prethodne točke ovih Općih uvjeta.
- 6.6. Ugovorne strane sporazumjele su se da će Ugovorni partner obročno prodavati robu i usluge iz svoje djelatnosti karticama, pod sljedećim uvjetima:
  - Ugovorni partner će prodavati robu i usluge iz svoje djelatnosti s mogućnost obročnog plaćanja sa ili bez odgode plaćanja, a prema uvjetima iz Ponude/a kojom/ima će osim naknada biti definirana i druga pitanja vezana uz provedbu Transakcija, kao što su minimalni i maksimalni broj obroka i dr.;
  - Prilikom unosa Transakcije s obročnom otplatom preko EFT POS Terminala Ugovorni partner 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.
  - Ugovorni partner za obavljanje ugovorenih poslova obročne prodaje roba i usluga preko EFT POS Terminala plaća Banci za svaku Transakciju naknadu prema Ponudi.



- Banka će Ugovornom partneru podmiriti ukupan iznos Transakcija za obročnu prodaju roba i usluga u eurima umanjjen za iznos naknade iz prethodne točke za prihvata Kartica preko EFT POS terminala u rokovima određenim Ponudom i to neovisno da li je riječ o Kartici izdanoj od strane Banke ili druge banke. Banka zadržava pravo izmjene rokova bez navođenja razloga i Ugovorni partner potvrđuje da je suglasan s time.
- 6.7. Ugovorni partner će ugovoriti broj obroka za plaćanje i/ili broj dana odgode plaćanja po ugovorenoj Kartici prema iznosu Transakcije i zahtjevu Korisnika kartice koju je izdala Banka, s time maksimalni iznos Transakcije ovisi o limitu Korisnika kartice.
- 6.8. Ukoliko Ugovorni partner 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 obročno plaćanje troška, uz ili bez odgode plaćanja, korištenjem EFT POS Terminala. Ukoliko Ugovorni partner postupi protivno prethodno navedenom, Banka ne snosi nikakvu obvezu niti snosi kakvu odgovornost, a svaku štetu nastalu zbog takvog postupanja snosi isključivo Ugovorni partner.
- 6.9. Prilikom realizacije svake pojedine Transakcije obročne otplate troška, sa ili bez odgode, korištenjem EFT POS Terminala, Korisnik kartice je dužan autorizirati Transakciju. Ugovorni partner je obavezan osigurati provedbu Transakcije i autorizacije iste u skladu s odredbama Ugovora i ovih Općih uvjeta.
- 6.10. Ugovorni partner odgovara za štetu proizašlu zbog postupanja protivnom odredbama ovog odjeljka 6., te Banka nije obvezna izvršiti svoje obveze ukoliko Ugovorni partner ne postupi svojim obvezama.
- 6.11. Ukoliko u slučaju korištenja obročne otplate, Banka od strane kupca – Korisnika kartice, kao potrošača, bude pozvana nadoknaditi štetu koju je isti pretrpio neispunjenjem obveza ili neurednim ispunjenjem obveza od strane Ugovornog partnera, primjenjuje se odredba čl. 83. Zakona o zaštiti potrošača.

## **7. POTPORA KORIŠTENJU**

- 7.1. Banka će Ugovornom partneru osigurati podršku vezano za EFT POS terminale instalirane kod Ugovornog partnera u sljedećim fazama:
- Instalacija/premještaj EFT POS terminala. Edukacija osoblja Ugovornog partnera koji rade sa EFT POS terminalima Banke.
  - Otklanjanje tehničkih problema na EFT POS terminalima
  - Podrška pri rješavanju financijskih reklamacija proizašlih iz poslovanja sa EFT POS terminalima kod Ugovornog partnera.
  - Podrška kod uvođenja/izmjena/ukidanja pojedinih od usluga koje se pružaju putem EFT POS terminala.
- 7.2. 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 sa Bankom. Upravljanje podrazumijeva promjenu parametara terminala, ažuriranje liste blokiranih kartica, ažuriranje i promjenu terminalne 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 Ugovornog partnera.

- 7.3. 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 Ugovornog partnera. Trošak otklanjanja neispravnosti u radu EFT POS terminala, kao i trošak rezervnih dijelova u potpunosti snosi Banka.
- 7.4. U slučaju kvara ili lošeg funkcioniranja EFT POS terminala, Ugovorni partner problem je dužan prijaviti telefonom 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, a svakako ne kasnije od 5 radnih dana od primitka zahtjeva.

## **8. REKLAMACIJE**

- 8.1. 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 Ugovornim partnerom. Reklamacije koje se odnose na provedene transakcije na EFT POS terminalima Ugovornog partnera 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 Ugovornom partneru već podmirila osporenu transakciju, Ugovorni partner prihvaća i suglasan je s time da Banka buduća podmirenja transakcija prema Ugovornom partneru umanjuje za navedeni iznos uvećano i za sve vezane naknade ili da isti iznos naplati na teret njegova transakcijskog računa.
- 8.2. Ugovorni partner prihvaća i suglasan je s time da Banka postupa na jednak način i u slučaju da prethodno Ugovornom partneru nije podmirila iznos osporene transakcije. Rok za reklamacije sukladno Ugovoru i ovim Općim uvjetima po pojedinim transakcijama provedenim na EFT POS terminalu je petnaest dana, s time da taj rok počinje teći od trenutka dostave Ugovornom partneru podataka o transakcijama, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta i Ugovora.
- 8.3. U slučajevima kada Banka i Ugovorni partner kao sudionici reklamacijskog postupka isti ne uspiju riješiti s Korisnikom kartice, postupak postaje predmet arbitražnog suda Kartičnih platnih shema. Banka ne može utjecati na odluku arbitražnog suda te na postupak pred arbitražnim sudom Kartičnih platnih shema Banka pristaje uz pisano odobrenje Ugovornog partnera.

## 9. OTKAZ/RASKID UGOVORA

9.1. Banka je ovlaštena otkazati/raskinuti Ugovor pisanom obavijesti Ugovornom partneru s trenutnim učinkom (bez otkaznog roka) u sljedećim slučajevima:

- a) ukoliko se Ugovorni partner 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 Ugovorni partner i/ili njegov zaposlenik umješan u radnje Zlouporebe, pri čemu 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 Ugovorni partner i/ili njegov zaposlenik umješan u radnje zlouporebe i/ili da se preko Prodajnog mjesta Ugovornog partnera vrši prodaja robe i/ili usluga nedozvoljenog i/ili neprimjerenog sadržaja;
- d) ako utvrdi da su podaci dani u Zahtjevu za instalaciju, deinstalaciju i izmjenu za EFT POS terminale i/ili Ugovoru netočni;
- e) u slučaju da Ugovorni partner 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 Ugovorni partner 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 Ugovornog partnera koja je tolikih razmjera da se može očekivati (po razumnoj prosudbi Banke) da Ugovorni partner 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) Ugovorni partner prodaje ilegalnu robu i/ili uslugu ili se na bilo koji način bavi ilegalnim aktivnostima;
- k) u slučaju da Kartični procesor Banke i/ili bilo koji od Kartičnih platnih shema zahtijeva od Banke da raskine Ugovor.

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

## 10. STUPANJE NA SNAGU I PRIMJENA

- 10.1. Ovi Opći uvjeti, kao sastavni dio Ugovora, obvezuju Ugovornog partnera potpisom Ugovora. Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta. Iznimno od prethodne odredbe, za Ugovorne partnere koji su s Bankom na dan stupanja na snagu ovih Općih uvjeta već zaključili Ugovor, ovi Opći uvjeti (a) obvezuju Ugovornog partnera od njihovog stupanja na snagu, (b) odredbe ovih Općih uvjeta zamjenjuju posebne ugovorne odredbe i pogodbe iz prethodno zaključenih Ugovora, osim ako Ugovorni partner ne otkáže ili raskine Ugovor i (c) smatra se da je Ugovorni partner 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 primjenjuju odredbe članka 265. st. 3 Zakona o obveznim odnosima.
- 10.2. Ovi Opći uvjeti dostupni su Ugovornom partneru u pismenom obliku kod savjetnika zaduženog za poslovni odnos te na internetskoj stranici Banke: <http://www.novahrvatskabanka.hr>.
- 10.3. Sve izmjene i dopune ovih Općih uvjeta Banka će učiniti dostupnim Ugovornom partneru na isti način kako je navedeno u prethodnoj točki 10.2. ovih Općih uvjeta.
- 10.4. Ovi Opći uvjeti se primjenjuju zajedno sa:
- Odlukom o kamatama i naknadama
  - Uputama za korištenje POS terminala
  - Uputom za rezervaciju i naplatu smještaja i popratnog sadržaja
  - Procedurom za rent-a-car trgovce
  - Upitnikom za hotele

kao i odredbama općih uvjeta poslovanja, uputa, procedura i drugih važećih akata Banke dostavljeni Ugovornom partneru i koji se primjenjuju na korištenje EFT POS terminala.

- 10.5. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu dana 1.1.2023. godine. Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti od 16.4.2021. godine.