

Opći uvjeti poslovanja OTP banke d.d. u prihvatu kartičnih transakcija za ugovorne partnere

1. PODRUČJE PRIMJENE

Opći uvjeti poslovanja OTP banke d.d. u prihvatu kartičnih transakcija za ugovorne partnere primjenjuju se na ugovorni odnos između OTP banke d.d. (u daljnjem tekstu: Banka) i poslovnog subjekta (u daljnjem tekstu: ugovorni partner) koji na svojim prodajnim mjestima koristi instalirane EFTPOS terminale i druge uređaje OTP banke d.d. putem kojih prihvaća platne kartice radi prodaje roba ili usluga, te dopunjuju posebne ugovorne pogodbe sklopljene putem Ugovora o prihvatanju bankovnih kartica kao sredstva plaćanja i eventualne druge ugovorne pogodbe utvrđene između OTP banke d.d. i dotičnog ugovornog partnera. Opći uvjeti se primjenjuju i na ugovorne odnose između OTP banke d.d. i ugovornog partnera u području prihvata kartica koji se mogu provoditi na uređajima koji nisu vlasništvo OTP banke d.d., te putem interneta.

Podaci OTP banke d.d.:

Adresa elektroničke pošte:	info@otpbanka.hr
Internet stranice:	www.otpbanka.hr
INFO telefon:	0800 21 00 21
BIC (SWIFT):	OTPVHR2X
IBAN:	HR5324070001024070003
OIB:	52508873833

2. DEFINICIJE I TUMAČENJE ODREDBI UGOVORA I OPĆIH UVJETA

Autorizacija – proces odobrenja transakcije od strane Banke izdavatelja kartice na EFT POS terminalu.

Autorizaciju transakcije osigurava Banka. Prilikom uspješne autorizacije generira se broj autorizacije/broj odobrenja koji je jedinstven za svaku transakciju i vidljiv na korisničkom računu u obliku šesteroznamenkastog alfanumeričkog niza;

Autorizacijski limit – maksimalno dozvoljen iznos Transakcije ili broj Transakcija za pojedino Elektronsko prodajno mjesto;

Banka – OTP banka d.d.;

Banka Izdavatelj - svaka banka i/ili financijska institucija koja izdaje karticu kao sredstvo plaćanja;

Banka Prihvatitelj - svaka banka i/ili financijska institucija koja prihvaća karticu kao sredstvo plaćanja;

Beskontaktna transakcija - transakcija na EFT POS terminalu koje se provodi bez utipkavanja PIN-a i bez potpisivanja korisničkog računa do određenog iznosa, a suglasnost za izvršenje takve transakcije Korisnik kartice daje samom upotrebom kartice (prislanjanjem na čitač na EFT POS terminalu) ili umetanjem kartice u EFT POS terminal. Ukoliko iznos beskontaktna transakcije premašuje određeni iznos (koji ovisi o Globalnim platnim sustavima i državi u kojoj se provodi transakcija), Korisnik kartice suglasnost za provođenje transakcije daje utipkavanjem PIN-a na EFT POS terminalu. Banka zadržava pravo u svrhu kontrole rizika, kao i u drugim slučajevima kada smatra da je isto potrebno od Korisnika kartice prilikom izvršenja određenih beskontaktnih transakcija, zatražiti autorizaciju određene beskontaktna transakcije i pripadajućim PIN-om bez obzira na iznos. Prilikom beskontaktnog plaćanja Korisnik kartice se ne identificira PIN-om ni potpisom, čime se izlaže dodatnom riziku u slučaju gubitka, krađe ili zloupotrebe kartice sukladno pravilima Globalnih platnih sustava. Maksimalni iznos za beskontaktno plaćanje definiran je na razini pojedine države u kojoj se provodi prihvata ovakve transakcije;

Bitna negativna promjena je svaki događaj ili okolnost koji (zasebno ili u međudjelovanju s nekim prethodnim događajem ili okolnosti) predstavlja negativnu promjenu u ljudskim resursima, obavljanju djelatnosti, imovini, financijskom ili trgovačkom položaju Ugovornog partnera koja je tolikih razmjera da se može očekivati (po razumnoj prosudbi Banke) da Ugovorni partner neće moći ispuniti svoje obveze iz ugovornog odnosa;

Card Verification Value 2 (CVV2) je jedinstvena kontrolna vrijednost kodirana na potpisnoj traci Kartice za provjeru informacija o Visa kartici tijekom procesa Autorizacije;

Card Verification Code (CVC2) je jedinstvena kontrolna vrijednost kodirana na potpisnoj traci Kartice za provjeru informacija o Mastercard kartici tijekom procesa Autorizacije;

Card Verification Number (CVN) je jedinstvena kontrolna vrijednost kodirana na potpisnoj traci Kartice za provjeru informacija o UnionPay International kartici tijekom procesa Autorizacije;

Davatelj Usluge SinglePOS – društvo koja obavlja prihvata kartica preko vlastite mreže EFTPOS terminala na prodajnom mjestu Ugovornog partnera, a certificirana je od strane Globalnih platnih sustava za autorizaciju kartica u stvarnom vremenu;

Davatelj Usluge E-commerce – registrirani je pružatelj E-commerce usluge za Banku, a certificiran od strane Vise i Mastercarda za online autorizaciju kartica u stvarnom vremenu;

DCC Transakcija (Dynamic Currency Conversion) – svaka transakcija na Prodajnom mjestu Ugovornog partnera kada Kupac/Korisnik kartice koristeći Karticu kupuje robu ili uslugu Ugovornog partnera na Prodajnom mjestu birajući na EFT POS terminalu opciju plaćanja izraženu u domicilnoj valuti Kupca/Korisnika kartice;

E-commerce transakcija/E-commerce usluga – svaka transakcija odnosno usluga na Elektronskom prodajnom mjestu Ugovornog partnera kada Kupac/Korisnik kartice koristeći Karticu kupuje robu ili uslugu Ugovornog partnera na Elektronskom prodajnom mjestu;

Electronic Commerce Indicator (ECI) – brojčana oznaka koja predstavlja sigurnosnu provjeru autentičnosti Korisnika kartice i/ili Kupca; Banka blokira Transakcije koje nisu zaštićene u 3-D Secure codu, a označene su kao ECI 7 (sedam); Transakcije za VISA kartice i ECI 0 (nula) za Mastercard Transakcije;

EFT POS terminal - elektronski uređaj na prodajnom mjestu koji služi za prihvata Transakcija elektronskim putem. EFT POS terminal je vlasništvo banke ili Davatelja usluge SinglePOS li Ugovornog partnera u ovisnosti o dogovorenom modelu suradnje između Davatelja usluge i Ugovornog partnera;

EGP - Europski gospodarski prostor, a čine ga države članice Europske unije, te Island, Norveška i Lihtenštajn

Elektronsko prodajno mjesto - Elektronsko prodajno mjesto Ugovornog partnera umreženo na Internet na kojem Ugovorni partner nudi prodaju roba i usluga putem Interneta s mogućnošću plaćanja Karticama;

Globalni platni sustavi - kartične kuće Visa, Mastercard, UnionPay International;

Kartice/Bankovne kartice - sve vrste Visa, Mastercard/Maestro, UnionPay International kartica izdanih od

strane Banaka Izdavatelja kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja;

Kompletiranje predautorizacije - potvrda Pred-autorizacije tj. terećenje rezerviranih sredstava na računu Korisnika kartice-Kupca;

Kupac/Korisnik kartice - svaka fizička ili pravna osoba koja koristeći Karticu kao instrument plaćanja kupuje

robu ili usluge od Ugovornog partnera na fizičkom ili elektronskom Prodajnom mjestu i to je osoba čije je ime otisnuto na prednjoj strani kartice i čiji potpis odgovara potpisu na poledini kartice;

Korisnički račun - račun koji Kupac/Korisnik kartice potvrđuje potpisom, PIN-om, beskontaktnom upotrebom, prilikom bezgotovinskog plaćanja robe ili usluge na Prodajnom mjestu;

MOTO Transakcije (Mail Order/ Telephone Order) – zaprimanje kartičnih podataka dobivenih putem maila, telefona ili telefaksa i njihov unos u aplikaciju za prodaju od strane Ugovornog partnera ili prodajnog agenta Ugovornog partnera (operatera); obzirom da kartične podatke ne unosi Kupac/Korisnik kartice, MOTO Transakcije nose sa sobom određeni rizik prilikom isplate sredstava. MOTO Transakcije su dozvoljene samo u iznimnim slučajevima kada su Banka i Ugovorni partner potpisali dodatak Ugovoru kojim detaljnije uređuju svoje odnose za Procesiranje MOTO Transakcija; radi izbjegavanja svake sumnje, bez obzira na potpisani dodatak Ugovoru, Ugovorni partner snosi svu odgovornost za Procesiranje i/ili obavljanje MOTO Transakcija te eventualne Reklamacije, Zlouporebe, Povrate;

Obročna prodaja - prodaja roba i usluga Ugovornog partnera putem kartica Banke na rate;

Payment Gateway – certificirani sustav za online autorizaciju kartica u stvarnom vremenu u vlasništvu Davatelja Usluge (virtualni POS terminal);

PCI DSS – ustanovljen zajednički sigurnosni standard Globalnih platnih sustava koji definira način pohrane, prijenosa i procesiranja povjerljivih Kartičnih podataka; PCIDSS predstavlja niz odredbi o zaštiti tajnosti podataka koji se odnose na kartično poslovanje koje propisuju Globalni platni sustavi za provedbu transakcija na prodajnim mjestima Ugovornog partnera;

PIN - osobni identifikacijski broj kojim Korisnik kartice potvrđuje pravovaljanost Transakcije;

Podaci o Kupcu - osobni podaci Kupca koji su Davatelju Usluge i/ili Banci potrebni za autorizaciju plaćanja robe i usluga Ugovornog partnera Karticama putem Interneta;

Poslovna (Business) kartica/Prepaid kartica/Gift kartica - svaka Kartica/Bankovna kartica izdana od strane Banke Izdavatelja prema pravilima Vise i Mastercarda;

Povrat i/ili Refund - povrat sredstava 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);

Pravila Globalnih platnih sustava - sva važeća pravila Visa Internationala, Mastercarda, UnionPay Internationala, kao što su Visa Europe Operating Regulations (VEOR), Mastercard Rules, Maestro Rules, Mastercard SDP, UnionPay International Operating Regulations, Payment Card Industry Data Security Standard (PCIDSS);

Pred-autorizacija - rezervacija sredstava na računu Korisnika kartice-Kupca; sredstva ostaju rezervirana od 7-28 dana ovisno o poslovnoj politici Izdavatelja platne kartice Kupca;

Prodajno mjesto - isključivo fizičko ili elektronsko prodajno mjesto Ugovornog partnera koji se Ugovorom obvezao prihvaćati karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja;

Procesiranje je svaka obrada kartične Transakcije bilo od strane (i) Banke, (ii) Davatelja Usluge, (iii) Globalnih platnih sustava;

Reklamacija i/ili Chargeback – svaki oblik reklamacije kada (i) vlasnik kartice/Kupac/Korisnik kartice, (ii) Banka, (iii) Banka Izdavatelj osporava Transakciju napravljenju karticom te vrši naplatu Transakcije od Banke;

SoftPOS aplikacija - softverska aplikacija za mobilne ili tablet uređaje kojeg je isporučio proizvođač s Google Play trgovine (u daljem tekstu: Aplikacija);

SoftPOS licenca - ograničeno, neekskluzivno, neprenosivo i opozivo pravo na korištenje SoftPOS aplikacije te bilo kakvih zakrpa, ažuriranja ili dopuna, kako bi se podržala dopuštena upotreba SoftPOS aplikacije, čitave povezane mrežne ili elektroničke dokumentacije na Android ili Huawei mobilnom uređaju kojeg je isporučio proizvođač s Google Play trgovinom, u

vlasništvu Ugovornog partnera strogo u skladu s ovim Općim uvjetima i popratnom dokumentacijom;

SoftPOS terminal – softverski POS terminal koji služi za elektroničko provođenje platnih transakcija i usluga koje su omogućene korištenjem mobilnog telefona ili tableta;

Standardna prodaja – jednokratna prodaja robe i usluga Ugovornog partnera putem kartica;

TLS (Transport Layer Security) - sigurnosni Internet protokol;

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

Ugovor - Ugovor o prihvaćanju bankovnih kartica kao sredstva plaćanja

Ugovorni partner – svaka pravna i/ili fizička osoba koja je registrirana sukladno zakonskim propisima Republike Hrvatske i koja samostalno i trajno obavlja gospodarsku djelatnost te radi ostvarivanja dobiti prodaje robu i/ili usluge na Prodajnom mjestu temeljem Ugovora;

Zlouporeba i/ili Prijevara i/ili Fraud - svaka prijava korištenja Kartice/a protivno pravilima (i) Banke, (ii) Banke Izdavatelja te (iii) Globalnih platnih sustava;

3D Secure - sigurnosni protokol koji omogućava provjeru identiteta Kupca prilikom internetske kupovine na Elektronskom prodajnom mjestu Ugovornog partnera kroz program Visa Secure i Mastercard Identity Check;

3D Secure Transakcija - transakcija provedena po sigurnosnom protokolu 3D Secure;

3. NAKNADE

- 3.1. Ugovorni partner za Transakcije izražene u eurima na ukupnu bruto vrijednost prodane robe ili izvršene usluge plaća Banci naknade ugovorene Ugovorom. Naknada za prihvata kartice ugovara se u postotnom iznosu ako drukčije nije definirano Ugovorom te sadržava i objedinjuje trošak Međubankovne naknade (IRF trošak), trošak kartičnih shema Globalnih platnih sustava (trošak brenda), trošak prihvata kartica te Maržu Banke.
- 3.2. Visina i način izmjene naknada iz Ugovora regulira se važećim aktima i odlukama Banke, a važeći akti i odluke Banke primjenjuju se i na Ugovor. Ukoliko za vrijeme trajanja Ugovora dođe do promjene naknada, Banka će od trenutka stupanja na snagu tih promjena primjenjivati nove naknade. Izmjene visine naknada Banka pisanim putem dostavlja Ugovornom partneru;
- 3.3. Trošak međubankovnih naknada (IRF trošak) predstavlja trošak koji je Banka kao Banka Prihvatitelj kartica dužna podmiriti Banci Izdavatelju kartice za svaku transakciju realiziranu na prodajnom mjestu Ugovornog partnera. Međubankovna naknada predstavlja najčešće postotak od iznosa kartične transakcije, a kod nekih kartica i kao fiksni iznos po transakciji. Visina međubankovnih naknada propisana je od Globalnih platnih sustava, a varira ovisno o brendu kartice (Visa, Mastercard/Maestro, UnionPay International), podrijetlu izdavatelja kartice (domaće kartice iz Hrvatske, europske kartice iz Europskog ekonomskog prostora (EGP), međunarodne kartice izvan EGP-a, vrsti kartice (debitna, kreditna, „prepaid“ kartica, debitna kartica s odgodom plaćanja), tipu kartice s obzirom na korisnika kartice (privatna kartica–potrošač i poslovna kartica–nepotrošač), načinu provođenja transakcije (čip kontaktna kartica, magnetski zapis kontaktne kartica, beskontaktna kartica, ručni unos broja kartice na EFT POS uređaju,...).
- 3.4. Visina međubankovne naknade koju Banka kao Banka Prihvatitelj plaća Banci Izdavatelju kartice za svaku transakciju realiziranu Visa ili Mastercard/Maestro karticom na prodajnom mjestu Trgovca definirana je Uredbom Europskog parlamenta 2015/751 i odlukom Europske komisije od 29. travnja 2019. godine temeljem koje visina međubankovne naknade ne smije biti veća od 0,20% od

iznosa transakcije za potrošačke debitne kartice izdane na području EGP-a i izvan EGP-a, odnosno 0,30% od iznosa transakcije za potrošačke kreditne kartice izdane na području EGP-a i izvan EGP-a.

- 3.5. Trošak kartičnih shema Globalnih platnih sustava (trošak brenda) predstavlja zbroj različitih naknada koje Banka kao Prihvatitelj kartica na prodajnim mjestima svojih Ugovornih partnera plaća Globalnim platnim sustavima u iznosima i rokovima koje određuje pojedini Globalni platni sustav. Trošak naknada kartičnih shema proizlazi iz aktivnosti Banke u sferi prihvata kartica, obrade kartičnih transakcija, pristupa platformama i korištenja licenci Globalnih platnih sustava sukladno ovlastima Banke za kartične aktivnosti. Visina naknada kartičnih shema koje Banka plaća Globalnim platnim sustavima varira u ovisnosti o vrsti i podrijetlu izdavatelja kartice, te broju i volumenu kartičnih transakcija Banke realiziranih na prodajnim mjestima Ugovornih partnera u određenom razdoblju. Visina naknada kartičnih shema je promjenjiva kategorija koja se mijenja uslijed načina obračuna realiziranih transakcija od strane Globalnih platnih sustava (u postotku od volumena transakcija ili u fiksnom iznosu po transakciji) i učestalosti primanja izvještaja koje Banka prima od Globalnih platnih sustava u obliku tjednih, mjesečnih i kvartalnih faktura. Visinu naknada kartične sheme određuje isključivo Globalni platni sustav, a iste su podložne promjenama jedino od strane pojedinog Globalnog platnog sustava.
- 3.6. Ugovorne strane su suglasne da Banka u obračunu troška kartičnih shema Globalnih platnih sustava koristi prosječnu vrijednost troška kartičnih shema Globalnih platnih sustava na razini ukupnog volumena svih transakcija kod svih Ugovornih partnera koje je Banka obračunala u prethodnoj kalendarskoj godini prema Globalnim platnim sustavima, a primjenjivat će se u narednom dvanaestomjesečnom razdoblju tj. od travnja tekuće godine do travnja naredne godine.
- 3.7. Trošak prihvata kartica predstavlja prosječni operativni trošak Banke koji obuhvaća troškove nabave, održavanja EFT POS terminala i drugih uređaja preko kojih Banka provodi prihvate platnih kartica na prodajnim mjestima Ugovornog partnera u izabranom vremenskom razdoblju, te transakcijskih troškova Banke za procesiranje kartičnih transakcija koje je Banka obračunala u prethodnoj kalendarskoj godini.
- 3.8. Marža banke predstavlja razliku između naplaćene naknade za prihvate kartica Ugovornom partneru i svih troškova uključenih u proces prihvata kartica.
- 3.9. Za kreiranje i izdavanje Izvješća o naknadama za platne transakcije na temelju kartica Banka ima pravo Ugovornom partneru obračunati i naplatiti naknadu, sukladno Odluci o naknadama za usluge platnog prometa za nepotrošače.

4. OBVEZE UGOVORNOG PARTNERA

- 4.1. Ugovorni partner je dužan pridržavati se važećih pravila Globalnih platnih sustava, drugih primjenjivih propisa, kao i svih uputa Banke u vezi predmeta ugovornog odnosa.
- 4.2. Ugovorni partner je dužan s podacima o Transakcijama i Korisnicima kartica upravljati u skladu s pravilima Globalnih platnih sustava, uputama Banke i drugim primjenjivim propisima, te uspostaviti i održavati zaštitu pohranjenih podataka prema pravilima Globalnih platnih sustava i uputama Banke i drugim primjenjivim 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 koja je određena ovim Općim uvjetima i Ugovorom, pravilima Globalnih platnih sustava 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; pohranjivanje Card Verification Value 2 (CVV2), Card Verification Code (CVC2), Card Verification Number (CVN) podataka je najstrože zabranjeno.

- 4.3. Ugovorni partner je dužan 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, te se obvezuje 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.
- 4.4. Ugovorni partner je dužan zatražiti prethodnu pisanu suglasnost Banke za (i) svaku promjenu Prodajnog mjesta, (ii) 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), (iii) svako novo Prodajno mjesto, a u odnosu na (i) ono Prodajno mjesto, (ii) one djelatnosti koje je naveo u Popisu prodajnih mjesta s opisom vrste robe i usluga prilikom sklapanja Ugovora.
- 4.5. Ugovorni partner je dužan postupati prema pisanim uputama Banke u situacijama kada (i) dođe do spornih Transakcija, posebice prijavljenih Zloupotreba, primljenih Reklamacija, zahtjeva za dokumentacijom/informacijom od strane Banaka Izdavatelja te izvršenih Povrata ili u slučajevima kada (ii) Banka zaprimi prijave Globalnih platnih sustava o kršenju njihovih pravila. U navedenim slučajevima Ugovorni partner izričito ovlašćuje Banku da zaustavi procesiranje Transakcija na period koji ne može biti duži od 30 (trideset) dana; Ugovorni partner je suglasan da Banka može zaustaviti procesiranje Transakcije i ako se Ugovorni partner ne pridržava bilo koje odredbe iz Općih uvjeta i Ugovora.
- 4.6. Ugovorni partner ne smije svjesno provesti Transakciju za koju zna ili mora znati da je ilegalna;
- 4.7. Ugovorni partner je svjestan činjenice da svaki od Globalnih platnih sustava može zahtijevati da Banka Ugovor na bilo koji način limitira ili otkáže/raskine.
- 4.8. Ugovorni partner je svjestan činjenice da bilo koji od Globalnih platnih sustava može s trenutačnim učinkom zabraniti obavljanje Transakcija (u slučajevima kao što su, ali ne samo: Prijevarne aktivnosti, slučajevima koji narušavaju ugled Globalnih platnih sustava).
- 4.9. Ugovorni partner nije ovlašten zahtijevati ili upotrijebiti broj Kartice za bilo koju drugu svrhu osim za prodaju robe i/ili usluga.
- 4.10. Ugovorni partner uručuje jednu kopiju Korisničkog računa i popratni račun Korisniku kartice koji je Transakciju potvrdio potpisom na Korisničkom računu, utipkavanjem PIN-a na EFT/soft POS terminalu, upotrebom kartice prislanjanjem na čitač na EFT/soft POS terminalu (beskontaktno plaćanje). Potpis na Korisničkom računu mora biti identičan potpisu na poleđini Kartice.
- 4.11. Transakciju putem EFT/soft POS terminala provodi isključivo zaposlenik Prodajnog mjesta pridržavajući se slijedećih uvjeta:
- a) Kartica ne smije biti oštećena ili vidno izmijenjena i mora sadržavati sve zaštitne elemente prema Mastercard ili Visa ili UnionPay International standardima (zaštitni elementi su sadržani u Uputi prodajnom mjestu za prihvate kartica koje Banka dostavlja prodajnom mjestu);
 - 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),

- nititi nakon datuma otisnutog na Kartici u polju „vrijedi do“;
- c) EFT/Soft 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/soft POS terminal na manje iznose;
 - d) da se zadnja četiri broja na Kartici podudaraju s onim što je otisnuto na Korisničkom računu;
 - e) da je Korisnik kartice potvrdio Transakciju utipkavanjem PIN-a, upotrebom kartice prislanjanjem na čitač na EFT/soft POS terminalu (beskontaktno plaćanje) ili potpisom na Korisničkom računu zavisno od toga kako je EFT/soft POS terminal zatražio potvrdu.
- 4.12. DCC Transakciju putem EFT POS terminala provodi isključivo zaposlenik Prodajnog mjesta pridržavajući se navedenih uvjeta od a) do e) iz prethodnog podstavka, dok se prema Kupcu/Korisniku kartice zaposlenik Prodajnog mjesta mora ophoditi sukladno pravilima Globalnih platnih sustava koje se odnose na DCC transakcije i to na način da zaposlenik Prodajnog mjesta mora izričito ponuditi Kupcu/Korisniku kartice mogućnost da izabere da li želi da iznos transakcije bude proveden u eurima ili u domicilnoj valuti Kupca/Korisnika kartice odnosno da transakcija bude provedena kao DCC transakcija.
- U slučaju reklamacije odnosno naknadnog osporavanja od strane Kupca/Korisnika kartice da mu zaposlenik Prodajnog mjesta Ugovornog partnera nije ponudio mogućnost izbora tj. da iznos transakcije na računu bude proveden u eurima, Banka će stornirati predmetnu DCC transakciju, te će istu naknadno provesti kao izvornu transakciju u eurima. Ugovorni partner je suglasan da mu Banka u ovom slučaju reklamacije Kupca/Korisnika kartice može naplatiti redovnu ugovorenu naknadu za prihvata kartica.
- Ukoliko se Ugovorni partner ne bude pridržavao odredbi iz ovog stavka koje bi mogle prouzročiti zaprimanje većeg broja reklamacija od strane Kupca/Korisnika kartica, Banka ima pravo Ugovornom partneru ukinuti pravo korištenja DCC usluge na POS terminalu dostavom pisane obavijesti, s učinkom od trenutka zaprimanja predmetne obavijesti.
- 4.13. Ugovorni partner nije ovlašten vršiti prihvata i procesiranje Transakcije ukoliko Kartica i Korisnik kartice nisu fizički prisutni. Za tzv. katalošku, telefonsku i/ili Internet prodaju potpisuje se poseban ugovor.
- 4.14. Ugovorni partner koji obavlja transakcije preko EFT/SOFT POS terminala/Elektronskog prodajnog mjesta obvezuje se u roku od 24 sata dostaviti Banci podatke o Transakcijama. U slučaju nepoštivanja roka od 24 sata Banka ne snosi odgovornost za plaćanje po takvim Transakcijama i ovlaštena je uskratiti plaćanje prema Ugovornom partneru ili isplatu po takvim Transakcijama odgoditi do roka predviđenog Pravilima Globalnih platnih sustava.
- 4.15. Ugovorni partner se obvezuje čuvati kopiju Korisničkog računa najmanje 24 mjeseca od dana Transakcije evidentirane na Korisničkom računu. Ugovorni partner dužan je Banci na njen zahtjev, u roku od 3 dana od datuma zahtjeva, dostaviti kopiju Korisničkog računa kao i popratni račun i/ili drugu prateću dokumentaciju koju je Banka tražila.
- 4.16. Ugovorni partner se obvezuje na prvi poziv Banke uskladiti svoje poslovanje s PCIDSS – zajedničkim sigurnosnim standardom Globalnih platnih sustava koji definira način pohrane, prijenosa i procesiranja povjerljivih Kartičnih podataka. U ispunjavanju obveze usklađenja s PCIDSS-om Banka će Ugovornog partnera uputiti na ovlaštena društva koja su certificirane za usklađivanje trgovaca/ugovornih partnera prema PCIDSS-u.
- 4.17. Nakon poziva Banke na ispunjavanje obveze usklađivanja poslovanja s PCIDSS standardom, Ugovorni partner je dužan izvijestiti Banku o poduzetim mjerama i statusu usklađenja s PCIDSS zajedničkim sigurnosnim standardom Globalnih platnih sustava.
- 4.18. Ugovorni partner ovlašćuje Banku da ga može teretiti za iznos dodatne naknade u visini 19,91 eura (devetnaest eura i devedeset jedanaest cent) uključujući PDV po svakom EFT POS terminalu ukoliko je prosječni mjesečni promet po EFT POS terminalu u prethodnom tromjesečnom razdoblju manji od 796,34 eura (sedamstodevedeset i šest eura i trideset četirica). Banka će za iznos predmetne naknade teretiti žiro-račun Ugovornog partnera svaki sljedeći mjesec ili će za navedeni iznos naknade ustegnuti od ukupnog iznosa plaćanja Ugovornom partneru. Ukoliko Ugovorni partner u narednim mjesecima poveća prosječni mjesečni promet iznad 796,34 eura (sedamstodevedeset i šest eura i trideset četirica) po EFT POS terminalu za prethodno obračunsko razdoblje od tri mjeseca, Banka ga neće teretiti za iznos predmetne naknade.
- 4.19. Ugovorni partner je obavezan dostaviti Banci pisanu obavijest o svim namjeravanim statusnim promjenama (kao što je, ali ne samo, spajanje, pripajanje, preuzimanje), posebice promjenu osoba ovlaštenih za zastupanje Ugovornog partnera, te promjena vezanih za vlasničku strukturu istog, odnosno obavijest o mogućim poteškoćama vezanim za likvidnost (kao što je, ali ne samo, prijetenje blokade računa, moguće pokretanje stečajnog postupka) te promjenu poslovne banke, broja telefona, računa.
- 4.20. Ugovorni partner izjavljuje i jamči Banci da se u svom poslovanju pridržava svih važećih zakonskih propisa i primjenjuje visoke standarde profesionalne etike te se obvezuje postupati u skladu sa smjernicama i odredbama Etičkog kodeksa Banke sa čijim sadržajem je Ugovorni partner upoznat u trenutku potpisivanja Ugovora. Ugovorni partner prima na znanje da je cjelovita verzija važećeg Etičkog kodeksa Banke dostupna na službenoj web stranici Banke i može joj se pristupiti putem poveznice:
https://www.otpbanka.hr/sites/default/files/doc/Eti%C4%8Dki%20kodeks%20za%20Partnere%20OTP%20Banke%202024_1.pdf
- 4.21. Ugovorni partner izjavljuje da je upoznat i da se pridržava Sankcijske politike OTP Grupe i svih važećih zakona koji su na snazi u bilo kojem trenutku u vezi s transakcijama provedenim uz sudjelovanje Banke.
- 4.22. Prilikom obrade međunarodnih plaćanja, Banka uzima u obzir sve ekonomske, financijske i trgovinske restriktivne mjere i embarga (kolektivno dalje u tekstu: sankcije) utvrđene zakonom ili provedene u skladu s politikama Banke. Ove sankcije mogu se primjenjivati na države, fizičke osobe, pravne subjekte ili druge organizacije, kao i na sve evidencije koje su u nadležnosti Banke. To posebno, ali ne isključivo, podrazumijeva situacije koje predstavljaju pokušaj zlouporabe, na temelju kojih Banka ima pravo obustaviti ili odbiti obradu ili izvršenje transakcija.
- ## 5. DODATNE OBVEZE ZA PRIHVAT KARTICA NA ELEKTRONSKIM PRODAJNIM MJESTIMA
- Ugovorni partner se obvezuje sukladno pravilima Globalnih platnih sustava i pozitivnih propisa Republike Hrvatske, povrh obveza iz čl.4. koje su primjenjive i za prihvata kartica na elektronskim prodajnim mjestima poduzimati sljedeće radnje i postupke:

- 5.1. uspostaviti i održavati Elektronsko prodajno mjesto na kojem će nuditi prodaju roba i/ili usluga plaćanjem Karticama putem Interneta koji ne krše pravila Globalnih platnih sustava i pozitivnih propisa Republike Hrvatske;
- 5.2. Ugovorni partner je obavezan koristiti isključivo TLS šifriranu vezu za prijenos kartičnih podataka od elektronskog prodajnog mjesta do Payment Gatewaya ("virtualnog POS-a"). Preporučeno je koristiti TLS 1.2 ili noviji protokol.
- 5.3. zatražiti prethodnu pisanu suglasnost Banke za (i) svaku promjenu Internetske adrese Elektronskog prodajnog mjesta, (ii) svaku promjenu domene, (iii) svaku promjenu vezanu za vrstu djelatnosti i/ili prodaju robe ili usluga koju Ugovorni partner želi dodatno obavljati putem svojeg website-a (koja uvijek mora biti u skladu sa njegovom registriranom djelatnošću), (iv) svako novo Elektronsko prodajno mjesto, a u odnosu na (i) onu Internetsku adresu Elektronskog prodajnog mjesta, (ii) onu domenu, (iii) one djelatnosti, (iv) ono Elektronsko prodajno mjesto koje je naveo u Popisu elektronskih prodajnih mjesta na internetu s limitima prilikom sklapanja Ugovora;
- 5.4. na Elektronskim prodajnim mjestima objaviti i držati objavljenim sve informacije koje zahtijevaju pravila Globalnih platnih sustava i upute Banke;
- 5.5. iz razloga minimiziranja izloženosti Ugovornog partnera i Banke svim oblicima Zlouporeba, Reklamacija, Povrata, Ugovorni partner se obavezuje prilikom sklapanja Ugovora, u Popisu elektronskih prodajnih mjesta na internetu s limitima, definirati po svakom od Elektronskih prodajnih mjesta (i) maksimalni dnevni volumen Transakcija, (ii) minimalni iznos Transakcije i (iii) maksimalni iznos Transakcije. U slučajevima prekoračenja bilo kojeg od limita iz ovog članka, Banka je ovlaštena automatski zaustaviti Procesiranje bez obveze slanja bilo kakve prethodne obavijesti Ugovornom partneru. Pisana izjava Ugovornog partnera o limitima Transakcija iz ovog članka sadržana je u Popisu Elektronskih prodajnih mjesta na internetu s limitima koja čini sastavni i nedjeljivi dio Ugovora. U dogovoru s Bankom, Ugovorni partner može potpisom novog Popisa elektronskih prodajnih mjesta na internetu s limitima povećati i/ili smanjiti limite Transakcija;
- 5.6. Ugovorni partner ovlašćuje Banku da sukladno dogovoru sa istim formira račun za posebne namjene (Depozitni račun) na koji će Ugovorni partner uplatiti novčana sredstva kojima će Banka raspolagati u svrhu naplate svih svojih potraživanja nastalih prema Ugovornom partneru temeljem ovog Ugovora (potraživanja kao što su, ali ne samo: novčani iznosi plaćeni po prijavljenim Zlouporabama, Reklamacijama, Povratima). U slučaju formiranja Depozitnog računa iz ovog članka, Banka i Ugovorni partner potpisuju poseban ugovor ili dodatak Ugovoru. Iznos sredstava koji Ugovorni partner mora uplatiti na Depozitni račun ovisi o diskrecijskoj odluci Banke;
- 5.7. izgled website-a prilagoditi i održavati ga u skladu s pravilima Globalnih platnih sustava i uputama Banke. Nakon inicijalnog pregleda website-a od strane Banke, Ugovornom partneru nije dozvoljeno brisati obavezne elemente website-a koji su navedeni u pravilima Globalnih platnih sustava i uputama Banke. Sve naknadne prilagodbe website-a Ugovorni partner je dužan izvršiti najkasnije u roku od 8 dana od dana primitka zahtjeva za promjenom od strane Banke.
- 5.8. Ugovorni partner nije ovlašten na svom website-u prodavati proizvode i/ili usluge koji se tiču aktivnosti on-line igre/kocka, on-line sex, farmaceutski ili para – farmaceutski proizvodi, on-line dating, ilegalni duhan te je posebice na svom website-u dužan naznačiti da je bilo koji oblik Transakcija za kupnju i/ili prodaju ilegalnog sadržaja zabranjen; Ugovorni partner je odgovoran za sadržaj svog website-a;
- 5.9. na svojem website-u dužan je naznačiti adresu svojega sjedišta te fiksni telefonski broj (help desk) na koji ga se može kontaktirati;
- 5.10. dužan je ishoditi prethodnu pisanu suglasnost Banke za (i) svaki novi website s kojega planira daljnje Procesiranje, za (ii) svako novo Elektronsko prodajno mjesto s kojeg se planira Procesiranje;
- 5.11. dužan je zaustaviti korištenje svakog svojeg website-a registriranog kod Banke za Procesiranje Transakcija s website-ova koji nisu registrirani kod Banke;
- 5.12. u svrhu minimiziranja Zlouporeba, Reklamacija, Povrata, Banka upozorava Ugovornog partnera da prilikom Procesiranja koristiti posebne alate certificirane od strane Globalnih platnih sustava (Fraud screening tools). Ukoliko Ugovorni partner ne koristi Fraud screening tools, sav rizik naplate Transakcija, Zlouporeba, Reklamacija, Povrata snosi Ugovorni partner;
- 5.13. dužan je na prvi poziv/nalog Banke, prilikom Procesiranja koristiti posebne alate certificirane od strane Globalnih platnih sustava u svrhu minimiziranja Zlouporeba, Reklamacija, Povrata (Fraud screening tools). Radi izbjegavanja svake sumnje, trošak korištenja Fraud screening tools-a pada na teret Ugovornog partnera. Nadalje, radi izbjegavanja svake sumnje, **na prvi poziv** Banke znači da je Ugovorni partner pozvan od strane Banke putem adrese elektroničke pošte naznačene u Ugovoru. Naknadno, Banka će pisani zahtjev s pozivom/nalogom poslati Ugovornom partneru u roku od 3 (tri) dana preporučenom poštom; U ispunjavanju obveze na korištenje Fraud screening tools-a, Banka pruža tehničku pomoć Ugovornom partneru u pregovorima o cijeni korištenja Fraud screening tools-a između Ugovornog partnera i druge strane koja osigurava korištenje Fraud screening toolsa;
- 5.14. dužan je ispuniti sve obveze vezane za certifikaciju prema PCIDSS sigurnosnom standardu, barem jedanput godišnje; u ispunjavanju obveze na korištenje PCIDSS sigurnosnog standarda Banka pruža tehničku pomoć Ugovornom partneru;
- 5.15. dužan je sva Procesiranja i/ili Transakcije obavljati pod 3D Secure protokolom, osim u iznimnim slučajevima kada Ugovorni partner od Banke zatraži te u pisanom obliku od Banke dobije suglasnost da Procesiranje i/ili Transakcije ne obavlja pod 3D Secure protokolom. Radi izbjegavanja svake sumnje, bez obzira na od strane Banke danu suglasnost, Ugovorni partner snosi svu odgovornost za Procesiranje i/ili obavljanje Transakcija izvan 3D Secure protokola;
- 5.16. zatražiti pisanu suglasnost Banke za svako preusmjeravanje kod Banke registrirane domene, na domene koje nisu registrirane kod Banke (redirektiranje). Svaki oblik redirektiranja bez posebne pisane suglasnosti Banke je zabranjen.
- 5.17. Banka zadržava pravo određivanja i promjene Autorizacijskog limita Elektronskog prodajnog mjesta i o istom obavještava Ugovornog partnera pisanim putem.
- 5.18. Ugovorni partner je obavezan omogućiti svakom od Globalnih platnih sustava da u kontaktu s Trgovcem provede svaki oblik provjere Ugovornog partnera i njegovog poslovanja;
- 5.19. Ugovorni partner je obavezan na prvi poziv Banke omogućiti Banci svaki oblik provjere poslovanja Ugovornog partnera uključujući i fizičku provjeru poslovnih prostorija Ugovornog partnera;
- 5.20. Ugovornom partneru je zabranjeno zahtijevati ili dodati bilo koji novčani iznos koji nije naznačen prilikom kupnje robe ili usluge na Elektronskom prodajnom mjestu;
- 5.21. Ugovorni partner se obavezuje da prilikom svake Transakcije, a prije same potvrde plaćanja od strane Kupca, osigura vidljivim uvjete kupnje (terms and conditions) i to na način da će prije same potvrde plaćanja, na istom zaslonu (monitoru) na kojem se potvrđuje ukupan iznos za plaćanje (ili na jednom od izravno prethodnih zaslona), dati na uvid Kupcu uvjete kupnje (terms and conditions).

6. OBROČNA PLAĆANJA

- 6.1. Ako Banka i Ugovorni partner ugovore obročnu prodaju robe i usluge Karticama s odgodom plaćanja izdanja Banke, vrijedit će sljedeći uvjeti:
- 6.2. Ugovorni partner će prodavati robu i usluge iz svoje djelatnosti s mogućnošću plaćanja od 2 (dva) do najviše 36 (tridesetšest) mjesečnih obroka.
- 6.3. Ugovorni partner i njegova prodajna mjesta obvezuju se prilikom provođenja svake transakcije istu provoditi na način odobren od strane Banke. Ugovorni partner uručuje jednu kopiju Korisničkog računa korisniku kartice koji je transakciju potvrdio prislanjanjem kartice na čitač (beskontaktno) i/ili utipkavanjem PIN-a te popratni račun.
- 6.4. Ugovornom partneru je, bez obzira na iznos, dozvoljeno prodavati robu i usluge iz svoje djelatnosti na obročnu otplatu putem Kartice tek nakon dobivenog odobrenja (Autorizacije).
- 6.5. Potpisom Ugovora trgovac odabire jedan od ponuđenih modela plaćanja Transakcije: Model **“Kredit Trgovca”** – Banka će podmiriti Ugovornom partneru ukupan iznos transakcija za Obročnu prodaju roba i usluga u eurima umanjen za iznos ugovorene naknade s rokom i frekvencijom plaćanja definiranih Ugovorom. Svaki sljedeći obrok Banka će podmiriti Ugovornom partneru u mjesečnim intervalima, u prosjeku 30 dana od dana plaćanja prethodnog obroka, ali ne dulje od 36 mjeseci od prvog plaćanja.

Model **“Kredit Banke”** - Banka će jednokratno podmiriti Ugovornom partneru ukupan iznos transakcija za Obročnu prodaju roba i usluga u eurima umanjen za zbroj ugovorene osnovne i dodatne naknade s rokom i frekvencijom plaćanja definiranih Ugovorom.

7. OBVEZE BANKE

Banka se obvezuje sukladno pravilima Globalnih platnih sustava i pozitivnih propisa Republike Hrvatske poduzimati sljedeće radnje i provoditi sljedeće postupke:

- 7.1. Banka je obvezna u ime i za račun Korisnika kartice izvršiti sva plaćanja prema Ugovornom partneru u eurima koja su proizašla korištenjem Kartica i koja su izvršena na način koji je Banka odobrila i u skladu su s odredbama Ugovora i ovih Općih uvjeta, te Pravilima Globalnih platnih sustava.
- 7.2. Banka nije obvezna izvršiti plaćanje Ugovornom partneru po prispjelim računima, odnosno ovlaštena je zadržati plaćanje na neodređeno vrijeme, te izvršiti storniranje ranije odobrenog iznosa u slijedećim slučajevima:
 - ako je potpis na Korisničkom računu krivotvoren ili je Korisnički račun potpisala neovlaštena osoba ili Korisnički račun nije potpisan;
 - ako transakcija nije autorizirana;
 - ako je izvršena gotovinska isplata Korisniku kartice;
 - ako je transakcija stigla na naplatu nakon isteka ugovorenog roka;
 - ako broj Kartice na Korisničkom računu dobivenom preko EFT POS terminala nije identičan onome na Kartici;
 - ukoliko Korisnik kartice ili Banka Izdavalatelj zbog reklamacije ili prigovora na izvršene usluge ili kvalitetu robe odbije platiti trošak Banci;
 - ako tražena dokumentacija nije dostavljena ili nije dostavljena u predviđenom roku od strane Ugovornog partnera;
 - ako je Banka greškom odobrila Ugovornog partnera za Transakcije nastale kod drugog Ugovornog partnera;
 - ako je isti iznos Korisniku kartice greškom naplaćen dva i/ili više puta;

- ukoliko je zaprimljena Reklamacija neosporiva prema pravilima Globalnih platnih sustava;
- ukoliko Ugovorni partner ne ispunjava bilo koju od ugovorenih obveza;
- ako se ustanovi da kod Ugovornog partnera postoje sporne Transakcije (kao što je, ali ne samo: prijavljene Reklamacije, Zlouporebe, Povrati, poništenja autorizacija itd.);

- 7.3. Banka može izvršiti prijeboj potraživanja koje Ugovorni partner može imati po osnovi Ugovora prema Banci s iznosom koji Banka potražuje od Ugovornog partnera.
- 7.4. 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.
- 7.5. Banka će Ugovornom partneru dostaviti materijale i upute za rad na Prodajnim mjestima, te će pri instalaciji EFT POS terminala ovlašteni partner Banke educirati zaposlenike Ugovornog partnera na Prodajnim mjestima.

8. DODATNE OBVEZE BANKE ZA E-COMMERCE TRANSAKCIJE

Banka se obvezuje sukladno pravilima Globalnih platnih sustava i pozitivnih propisa Republike Hrvatske poduzimati sljedeće radnje i provoditi sljedeće postupke:

- 8.1. uspostaviti i održavati sustav za provedbu Transakcija putem Interneta između Ugovornog partnera i Banke na način kojim će se osigurati zaštita podataka o samim Transakcijama i Korisnicima kartica, sve kako to propisuju i preporučuju pravila o sigurnosnim standardima Globalnih platnih sustava;
- 8.2. osigurati Ugovornom partneru ulazak Elektronskog prodajnog mjesta u 3D Secure program Visa Secure i Mastercard Identity Check;
- 8.3. s podacima o Transakcijama i Korisnicima kartica upravljati u skladu s propisima Globalnih platnih sustava i drugim primjenjivim propisima te uspostaviti i održavati zaštitu pohranjenih podataka prema pravilima Globalnih platnih sustava
- 8.4. redovito pratiti promjene propisa koji se odnose na ugovorni odos, a propisani su od strane Globalnih platnih sustava;
- 8.5. osigurati Help-Desk za Ugovornog partnera, putem kojega će isti tijekom radnog vremena OTP POS Help Deska moći dobiti valjanu informaciju i pojašnjenje o tehničkom dijelu postupka provedbe Transakcije, kao i pomoć za slučaj nastanka tehničkog problema u svezi s provedbom Transakcija;
- 8.6. Banka je obvezna u ime i za račun Korisnika kartice izvršiti sva plaćanja prema Ugovornom partneru u eurima koja su proizašla korištenjem Kartica i koja su izvršena na način koji je Banka odobrila i u skladu su s odredbama ovog Ugovora. Banka će Ugovornom partneru podmiriti ukupan iznos E-commerce transakcija u eurima umanjen za ugovoren iznos naknada i sukladno ugovorenim rokovima;
- 8.7. Banka može izvršiti prijeboj potraživanja koje Ugovorni partner može imati po osnovi Ugovora prema Banci s iznosom koji Banka duguje Ugovornom partneru;
- 8.8. ako je Banka već platila Ugovornom partneru osporene Transakcije, a on nema sredstava koja su na čekanju za plaćanje, po pisanom nalogu/izvješću Banke Ugovorni partner mora bez odlaganja odobriti račun Banke za sporni iznos.
- 8.9. Banka nije obvezna izvršiti plaćanje Ugovornom partneru po prispjelim Transakcijama, odnosno ovlaštena je zadržati plaćanje na neodređeno vrijeme, te izvršiti storniranje ranije odobrenog iznosa u slijedećim slučajevima:
 - ako Banka nije Autorizirala Transakciju/e;
 - ukoliko Transakcija nije 3D Secure Transakcija zbog krivnje Ugovornog partnera, a primljena je reklamacija

Korisnika kartice i/ili Banke Izdavatelja i/ili je Transakcija označena s ECI 7 ili ECI 0, a primljena je reklamacija Korisnika kartice i/ili Banke izdavatelja;

- ukoliko je zaprimljena Reklamacija neosporiva prema pravilima Globalnih platnih sustava;
- ukoliko Ugovorni partner ne ispunjava bilo koju od ugovorenih obveza;
- ako se ustanovi da kod Ugovornog partnera postoje sporne Transakcije (kao što je, ali ne samo: prijavljene Reklamacije, Zlouporebe, Povrati, poništenja autorizacija itd.);
- ako je izvršena gotovinska isplata Korisniku kartice;
- ako je od dana odobrene Autorizacije prošlo 7 (sedam) dana za Visa, Mastercard, Maestro kartice i 5 (pet) dana za Visa Elektron kartice;
- ukoliko Korisnik kartice zbog Reklamacija ili prigovora na izvršene usluge ili kvalitetu robe odbije platiti trošak Banci;
- ako tražena dokumentacija/informacija nije dostavljena ili nije dostavljena u predviđenom roku od strane Ugovornog partnera;
- ako je Banka greškom odobrila račun Ugovornog partnera za Transakcije nastale kod drugog Ugovornog partnera;
- ako je isti iznos Korisniku kartice greškom naplaćen/plaćen dva i/ili više puta.

9. INSTALACIJA, AKTIVACIJA I UPOTREBA POS UREĐAJA

- 9.1. Za instalaciju EFT POS terminala Ugovorni partner je obavezan:
- odrediti smještaj EFT POS terminala;
 - osigurati strujne i telefonske komunikacije do mjesta postavljanja EFT POS terminala na Prodajnom mjestu te osigurati funkcioniranje strujnih i telefonskih komunikacija za rad EFT POS terminala za cijelo vrijeme trajanja Ugovora;
 - osigurati prisustvo prodajnog osoblja prilikom održavanja edukacije pravilnog rukovanja EFT POS terminalom od strane ovlaštene osobe Banke ili od strane ovlaštene osobe iz tvrtke-vanjskog partnera Banke koja provodi instalaciju i edukaciju za rad na EFT POS terminalima.
- 9.2. Ugovorni partner se obavezuje da će nakon potpisivanja Ugovora prihvatiti instalaciju ponuđenog Bančinog EFT POS terminala. U slučaju da Ugovorni partner odbije instalaciju zbog nepostojanja tehničkih uvjeta u prostoru, dužan je o istome obavijestiti Banku u roku od 48 sati.
- 9.3. Ugovorni partner se obavezuje 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.
- 9.4. Ukoliko za vrijeme trajanja Ugovora Ugovorni partner na EFT POS terminalima ne napravi nijednu Transakciju u neprekinutom razdoblju od 6 (slovima: šest) mjeseci, Banka ima pravo otkazati Ugovor odnosno zatražiti povrat EFT POS terminala. Ugovorni partner je dužan predati EFT POS terminale osobi koja u ime Banke vrši deinstalaciju ili ih vratiti Banci preporučenom poštom na zahtjev Banke.
- 9.5. Ugovorni partner je obavezan pravilno rukovati EFT POS terminalom u skladu s uputstvima. Za EFT POS terminale koji se pokažu nefunkcionalnim uslijed nemarnog i neodgovornog korištenja od strane Ugovornog partnera, Banka će trošak popravka ili novog zamjenskog EFT POS terminala obračunati i teretiti Ugovornog partnera.
- 9.6. Budući da je Banka vlasnik EFT POS terminala, u slučaju gubitka ili oštećenja EFT POS terminala od strane Ugovornog partnera, Ugovorni partner se obavezuje nadoknaditi Banci iznos vrijednosti samog EFT POS terminala, troškova instalacije i ostalih troškova vezanih za
- EFT POS terminal i to u iznosu 265,45 eura (dvjestošezedesetpeteuraičetredesetpetcenti) uključujući PDV za fiksni EFT POS terminal te 398,17 eura (tristodevedesetosameuraisedamnaestcenti) uključujući PDV za prijenosni EFT POS terminal. Ugovorni partner je suglasan da Banka može teretiti žiro-račun Ugovornog partnera za navedeni iznos naknade za izgubljeni ili oštećeni EFT POS terminal ili će Banka dostaviti Ugovornom partneru fakturu temeljem koje je Ugovorni partner dužan izvršiti predmetnu podmiru u korist Banke ili će Banka izvršiti prijeboj međusobnih potraživanja sukladno Ugovoru.
- 9.7. Za aktivaciju SoftPOS terminala Ugovorni partner je obavezan osigurati:
- uređaj s Android OS i Google Mobile Services (GMS) na kojem će se instalirati aplikacija za SoftPOS terminal;
 - 64-bitnu verziju Android OS-a koju Google podržava redovitim sigurnosnim zakrpama;
 - trenutno podržanu verziju, ovisno o dostupnim ažuriranjima
 - najnovije sigurnosne zacrpe za Android koji je instaliran na uređaju;
 - NFC tehnologiju;
 - stabilnu internetsku vezu;
 - isključenu opciju "Način otklanjanja pogrešaka";
 - da mobilni uređaj nije rootan
- 9.8. Ugovorni partner je obavezan pravilno rukovati SoftPOS terminalom u skladu s uputstvima
- 9.9. Ugovorni partner se obavezuje instalirati SoftPOS terminal po primitku e-maila za aktivaciju u kojem mu se ujedno i dodjeljuje pravo na korištenje licence.
- 9.10. Ugovorni partner se obzirom na dodijeljenu licencu za SoftPOS terminal obavezuje i suglasan je da neće:
- (a) kopirati Aplikacije, osim ako je to izričito dopušteno ovom licencom;
 - (b) mijenjati, prevoditi, prilagođavati ili na neki drugi način stvarati izvedene radove ili poboljšanja iz Aplikacija, bez obzira na mogućnost patentiranja;
 - (c) vršiti obrnuti inženjering, rastavljati, dekompilirati, dekodirati niti na drugi način pokušavati izvesti ili dobiti pristup izvornom kodu Aplikacija ili bilo kojem njihovom dijelu;
 - (d) uklanjati, brisati, mijenjati ili prikrivati bilo koje zaštitne znakove ili bilo koje obavijesti o autorskom pravu, patentu ili drugom intelektualnom vlasništvu ili pravima vlasništva iz Aplikacija, uključujući bilo koju njihovu kopiju; ili
 - (e) iznajmiti, zakupiti, posuditi, prodati, podlicencirati, dodijeliti, distribuirati, objaviti, prenijeti ili na drugi način učiniti dostupnima Aplikacije ili bilo koje značajke ili funkcionalnosti Aplikacija bilo kojoj trećoj strani iz bilo kojeg razloga, uključujući tako što ćete Aplikacije učiniti dostupnima na mreži gdje im može pristupiti više od jednog uređaja u bilo kojem trenutku.
- 9.11. Ugovorni partner ovlašćuje Banku da ga – nakon isteka 6 mjeseci od aktivacije usluge-može teretiti za mjesečnu naknadu za korištenje SoftPOS terminala sukladno Odluci o naknadama za usluge platnog prometa za nepotrošače. Banka će za iznos predmetne naknade teretiti žiro-račun Ugovornog partnera svaki mjesec, a informaciju o obračunatoj naknadi za korištenje SoftPOS terminala dostaviti putem Računa za obračunate naknade ugovorenim kanalom dostave.
- 9.12. Ukoliko za vrijeme trajanja ovog Ugovora, Ugovorni partner na SoftPOS terminalima ne napravi nijednu Transakciju u neprekinutom razdoblju od 6 (slovima: šest) mjeseci, Banka

ima pravo raskinuti Ugovor, odnosno jednostrano deaktivirati SoftPOS terminal.

- 9.13. Za EFTPOS terminale koji nisu u vlasništvu Banke Banka nema nikakve obveze niti snosi bilo kakve troškove u vezi s postavljanjem, održavanjem i upravljanjem mrežom EFTPOS terminala instaliranom na prodajnim mjestima Ugovornog partnera, kao niti s troškovima postavljanja, održavanja i upravljanja infrastrukturom za procesiranje transakcija kod Ugovornog partnera, već takve obveze i podmirenje takvih troškova mogu biti i jesu predmet isključivo ugovora o uspostavi i održavanju EFT POS mreže i infrastrukture za procesiranje sklopljenog između Ugovornog partnera i Davatelja usluge.

Ugovorne strane suglasno utvrđuju da je Banka isključivo pružatelj usluga platnog prometa, dok je Davatelj usluge u smislu ugovora pružatelj tehničke usluge koja se odnosi na zaprimanje i prosljeđivanje Transakcija putem EFT POS mreže u Banku.

- 9.14. U slučaju da ugovorni partner za vrijeme trajanja ugovora zamijeni EFTPOS terminale Banke terminalima u vlasništvu Davatelja usluge SinglePOS, dužan je o istome pismeno obavijestiti Banku 15 dana ranije, te Banci vratiti EFTPOS terminale u vlasništvu banke. Na prihvata kartica putem terminala Davatelja usluge primjenjivat će se uvjeti ugovoreni Ugovorom i Općim uvjetima.

10. IZVJEŠTAVANJE

- 10.1. Temeljem Uredbe (EU) 2015/751 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2015. o međubankovnim naknadama za platne transakcije na temelju kartica Banka dostavlja Ugovornom partneru informacije o realiziranim transakcijama na temelju kartica objedinjenih prema EFT POS terminalu ili drugom uređaju na prodajnom mjestu, datumu knjiženja, datumu valute (jednak je datumu transakcije), platnom brendu, aplikaciji i kategorijama platnih instrumenata, zajedno s pripadajućim iznosom platne transakcije u valuti u kojoj je izvršeno plaćanje u korist računa Ugovornog partnera, pripadajućim iznosom naknade koja se zaračunava Ugovornom partneru, pripadajućim iznosom troška međubankovne naknade (IRF trošak), pripadajućim iznosom troška kartičnih shema Globalnih platnih sustava (trošak brenda) i pripadajućim iznosom troška prihvaća kartice i marže Banke.

- 10.2. Objedinjavanje informacija o prometu platnih tj. kartičnih transakcija provodi se prema EFT POS terminalu ili drugom uređaju na prodajnom mjestu, datumu knjiženja, datumu valute (jednak je datumu transakcije), platnom brendu, aplikaciji i kategorijama platnih instrumenata, a informacije o iznosu posebno reguliranih međubankovnih naknada za

prihvata određenih kategorija platnih instrumenata, prema Uredbi (EU) 2015/751, Ugovornom partneru se navode u tč. 3.3. i 3.4. ovih Općih uvjeta, jer se za određene kategorije kartica tj. platnih instrumenata (odnosno, za određenu vrstu kartice, kako je definirana u periodičnoj obavijesti s informacijama o prometu platnih transakcija) navode važeće međubankovne naknade.

- 10.3. Zbirne periodične informacije o prometu platnih transakcija zajedno s pripadajućim iznosom naknade koja se zaračunava Ugovornom partneru i ostalim pripadajućim troškovima, Banka dostavlja Ugovornom partneru nakon izvršenog plaćanja u korist njegovog računa za plaćanje, pa periodičnost dostave informacija ovisi o ugovorenoj periodičnosti plaćanja, a plaćanje se provodi barem jednom mjesečno (ako postoje i prometi platnih transakcija u odgovarajućem periodu).

- 10.4. Zbirne periodične informacije o prometu platnih transakcija zajedno s pripadajućim iznosom naknade koja se zaračunava Ugovornom partneru i ostalim pripadajućim troškovima, Banka dostavlja na način koji Ugovornom partneru omogućuje pohranu i reproduciranje informacija u nepromijenjenom obliku.

- 10.5. Banka zbirne periodične obavijesti s informacijama o prometu platnih transakcija i pripadajućim elementima dostavlja Ugovornom partneru na jednu ili više adresa elektroničke pošte koje joj je Ugovorni partner dostavio, a za eventualnu neisporuku ili nepravodobnu isporuku obavijesti u slučaju zagušenja elektroničkih adresa na strani Ugovornog partnera, Banka ne snosi odgovornost.

- 10.6. U izvještajima o realiziranim transakcijama Banka koristi oznake za vrste transakcija s obzirom na podrijetlo izdavatelja kartice i to kako slijedi:

VISA	Privatne debitne i "prepaid" kartice	Privatne kreditne kartice	Poslovne debitne kartice	Poslovne kreditne kartice
Kartice izdavatelja izvan EGP-a	VI/PR/DB/IN	VI/PR/CR/IN	VI/CO/DB/IN	VI/CO/CR/IN
Kartice izdavatelja iz EGP-a	VI/PR/DB/EU	VI/PR/CR/EU	VI/CO/DB/EU	VI/CO/CR/EU
Kartice izdavatelja iz Hrvatske	VI/PR/DB/HR	VI/PR/CR/HR	VI/CO/DB/HR	VI/CO/CR/HR
Kartice izdanja Banke	VI/PR/DB/OB	VI/PR/CR/OB	VI/CO/DB/OB	VI/CO/CR/OB
MASTERCARD	Privatne debitne i "prepaid" kartice	Privatne kreditne kartice	Poslovne debitne kartice	Poslovne kreditne kartice
Kartice izdavatelja izvan EGP-a	MC/PR/DB/IN	MC/PR/CR/IN	MC/CO/DB/IN	MC/CO/CR/IN
Kartice izdavatelja iz EGP-a	MC/PR/DB/EU	MC/PR/CR/EU	MC/CO/DB/EU	MC/CO/CR/EU
Kartice izdavatelja iz Hrvatske	MC/PR/DB/HR	MC/PR/CR/HR	MC/CO/DB/HR	MC/CO/CR/HR
Kartice izdanja Banke	MC/PR/DB/OB	MC/PR/CR/OB	-	-
MAESTRO	Privatne debitne i "prepaid" kartice	Poslovne debitne kartice		
Kartice izdavatelja izvan EGP-a	MA/PR/DB/IN	MA/PO/DB/IN		

Kartice izdavatelja iz EGP-a	MA/PR/DB/EU	MA/PO/DB/EU		
Kartice izdavatelja iz Hrvatske	MA/PR/DB/HR	MA/PO/DB/HR		
Kartice izdanja Banke	MA/PR/DB/OB	-		
UNIONPAY INTERNATIONAL	Privatne debitne i "prepaid" kartice	Privatne kreditne kartice	Poslovne debitne kartice	Poslovne kreditne kartice
Kartice izdavatelja izvan EGP-a	UP/PR/DB/IN	UP/PR/CR/IN	UP/CO/DB/IN	UP/CO/CR/IN
Kartice izdavatelja iz EGP-a	UP/PR/DB/EU	UP/PR/CR/EU	UP/CO/DB/EU	UP/CO/CR/EU

10.7. Na zahtjev Ugovornog partnera Banka mu dostavlja posebnu obavijest s detaljnim prikazom platnih transakcija na temelju kartica, odnosno Izvješće o naknadama za platne transakcije na temelju kartica. Ugovorni partner može od Banke zatražiti Izvješće o naknadama za platne transakcije na temelju kartica koje pokriva razdoblje od najviše prethodnih 12 mjeseci, a za nove ugovorne partnere od datuma instalacije prvog EFT POS terminala ili drugog uređaja na prodajnom mjestu kojeg Ugovorni partner koristi na temelju Ugovora.

10.8. Izvješće o naknadama za platne transakcije na temelju kartica sadrži podatke Ugovornog partnera na kojeg se prikaz odnosi i vremensko razdoblje na koje se prikaz odnosi, te svaku pojedinu uspješnu platnu transakciju na temelju kartica koja je provedena na prodajnim mjestima Ugovornog partnera u naznačenom vremenskom razdoblju.

10.9. Kako Banka u cilju što transparentnijeg i cjelovitijeg prikaza dio troškova za detaljne periodične informacije primatelju plaćanja o platnim transakcijama na temelju kartica, kao i za Izvješće o naknadama za platne transakcije na temelju kartica, iskazuje temeljem svojih izračuna, koji zbog složenosti poslovanja i strukture tarifa kartičnih shema nisu sasvim precizni, Ugovorni partner nema pravo na pritužbu nadležnom tijelu ukoliko smatra da mu je dio informacija netočno prikazan. Banka dodatne troškove prikazuje u dobroj namjeri, u cilju transparentnog i cjelovitog prikaza poslovanja, i Ugovorni partner zbog potencijalno netočno prikazanih informacija, kao i zbog povjerljivosti podataka, nema pravo na korištenje istih prema trećoj strani, kako bi se izbjegla mogućnost dovođenja u zabludu treće strane netočnim informacijama i kako se ne bi ugrozila povjerljivost informacija koje Banka daje Ugovornom partneru.

10.10. Dio troškova i mogućih prihoda zbog složenosti izračuna nisu uključeni u detaljne periodične informacije primatelju plaćanja o platnim transakcijama na temelju kartica, kao ni u Izvješće o naknadama po platnim transakcijama na temelju kartica, a to se u prvom redu odnosi na DCC prihode i povezane specifične troškove, uključujući i prihode/rashode zbog tečajnih razlika prilikom sravnjivanja potraživanja i obaveza za prihvrat stranih kartica, zatim na trošak kreditiranja klijenata u slučaju kupovine karticama na rate Banke, na troškove kreiranja i slanja obavijesti Ugovornim partnerima, na prihode od naknada koje Banka povremeno naplaćuje pojedinim Ugovornim partnerima (naknada zbog neaktivnosti, naknada za Izvješće o naknadama za platne transakcije na temelju kartica), na trošak radne snage, fiksne troškove prema izvršiteljima obrada i kartičnim shemama, trošak odbijenih transakcija, troškove vezane za sigurnost poslovanja, oportunitetni trošak kojim se izražava vrijednost očekivane zarade na platnim transakcijama karticama Banke kada bi takve transakcije bile provedene na EFT POS terminalu ili uređaju druge banke i drugo.

11. PRESTANAK UGOVORA

11.1. Osim ako Ugovorom nije drugačije utvrđeno, Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.

Ugovor se smatra sklopljenim 15. (petnaesti) radni dan od datuma potpisivanja, osim ako Banka prije isteka navedenog roka aktivira parametre potrebne za prihvrat platnih transakcija na temelju kartica, u kojem slučaju se Ugovor smatra sklopljenim s

datumom aktivacije. Ako Banka unutar navedenog roka od 15 dana utvrdi da postoje okolnosti zbog kojih nije moguće uspostaviti poslovnu suradnju, Ugovor neće stupiti na snagu, o čemu će Banka pisanim putem obavijestiti Ugovornog partnera.

11.2. Svaka ugovorna strana ima pravo otkazati Ugovor, a otkaz stupa na snagu istekom roka od 5 (pet) dana od dana slanja pisanog otkaza. Otkazno pismo kojeg Banka dostavlja Ugovornom partneru dostavlja se preporučenom pošiljkom na adresu Ugovornog partnera iz Ugovora ili putem elektroničke pošte iz Ugovora. Otkazno pismo kojeg Ugovorni partner dostavlja Banci dostavlja se preporučenom pošiljkom na adresu OTP banke d.d. iz ovih Općih uvjeta ili putem elektroničke pošte (POS@otpbanka.hr).

11.3. Banka je ovlaštena raskinuti Ugovor pisanom obavijesti Ugovornom partneru s trenutnim učinkom (bez otkaznog roka) u slijedećim slučajevima:

- ukoliko se Ugovorni partner ne pridržava ili se odbije pridržavati bilo koje ugovorne obveze iz

Ugovora i njegovih sastavnih dijelova;

- u slučaju da postoji sumnja i/ili dokaz da je Ugovorni partner i/ili njegov zaposlenik umiješan u radnje zlouporabe i/ili da se preko Prodajnog mjesta Ugovornog partnera vrši prodaja robe i/ili usluga nedozvoljenog i/ili neprimjerenog sadržaja; 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;

- ako utvrdi da su podaci dani u Zahtjevu za sklapanje poslovne suradnje i Ugovora netočni;

- u slučaju da Ugovorni partner ne podmiruje svoje obveze najkasnije 60 (šezdeset) dana od dana ispostave računa za plaćanje

- u slučaju porasta i/ili prijave od strane Globalnih platnih sustava spornih Transakcija, posebice prijavljenih Zlouporeba, primljenih Reklamacija, zahtjeva za dokumentacijom/informacijom od strane Banaka Izdavatelja te izvršenih Povrata;

- 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;

- u slučajevima Bitne negativne promjene;

- u slučajevima kada, po razumnoj prosudbi Banke, ne postoje i/ili je nemoguće osigurati uvjete za ostvarenje svrhe ovog Ugovora;

- ukoliko Ugovorni partner prodaje ilegalnu robu i/ili uslugu ili se na bilo koji način bavi ilegalnim aktivnostima;

- ukoliko se Ugovorni partner ne pridržava ili se odbije se pridržavati bilo koje ugovorne obveze ovih općih uvjeta i/ili odbije ili na bilo koji način onemogućiti formiranje računa za posebne namjene (Depozitni račun) ili ne izvrši uplatu iznosa u korist depozitnog računa u iznosu koji Banka zahtijeva;

- u slučaju da bilo koji od Globalnih platnih sustava zahtijeva od Banke da raskine Ugovor;

- Ukoliko se Ugovorni partner na poziv Banke, a u za to predviđenom roku propisanom od strane Globalnih platnih sustava, ne uskladi svoje kartično poslovanje s PCIDSS zajedničkim sigurnosnim standardom, odnosno ne bude certificiran sukladno PCIDSS-u;

- Ugovorni partner podliježe bilo kojim ekonomskim, financijskim ili trgovinskim zakonima, propisima, uputama ili drugim restriktivnim mjerama ili sankcijama (u daljnjem tekstu „Sankcije“) koje je nametnulo, donijelo, primijenilo ili provelo Vijeće sigurnosti Ujedinjenih naroda, Vijeće Europske unije, Ured za kontrolu strane imovine Ministarstva financija SAD-a (OFAC), Ministarstvo vanjskih poslova SAD-a, Ured za industriju i sigurnost (BIS) Ministarstva trgovine SAD-a, Ured za provedbu financijskih sankcija Ministarstva financija Ujedinjenog Kraljevstva (OFSI) ili bilo koje drugo tijelo koje ima nadležnost nad Bankom ili Ugovornim partnerom (zajedno „Tijela koja donose sankcije“) ili ukoliko je izričito naveden u bilo kojem njihovom javno dostupnom popisu;

- Banka ima osnove sumnjati da bilo koja transakcija ili aktivnost koju Ugovorni partner provodi uz sudjelovanje Banke izravno ili neizravno krši ili može kršiti bilo koje Sankcije.

- 11.4. 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 Zlouporeba, Reklamacija, Povrata. Banka je ovlaštena zadržati plaćanja prema Ugovornom partneru u skladu s pravilima Globalnih platnih sustava, a najmanje 130 (slovima: stotrideset) dana računajući od dana kada je nastupio otkaz i/ili raskid ovog Ugovora.
- 11.5. Bez obzira na raskid i/ili otkaz Ugovora, Ugovorni partner je odgovoran Banci i trećim stranama za svu nastalu štetu po obavljenim Transakcijama.
- 11.6. Banka je ovlaštena zadržati plaćanja prema Ugovornom partneru u skladu s pravilima Globalnih platnih sustava, a najmanje 130 (slovima: stotrideset) dana računajući od dana kada je nastupio otkaz i/ili raskid Ugovora;
- 11.7. Ako nakon otkaza Ugovora dođe do osporenih Transakcija od strane Banke izdavatelja ili Korisnika kartice, Ugovorni partner je dužan po primitku izvješća od Banke odmah odobriti račun Banke za osporeni iznos.
- 11.8. Po prestanku Ugovora, Ugovorni partner je dužan ukloniti obilježja pripadnosti mreži Visa i/ili Mastercard i/ili UnionPay International te vratiti Banci EFT POS terminal koji su vlasništvo Banke.

11. ODGOVORNOST UGOVORNOG PARTNERA

- 12.1. Ugovorni partner izjavljuje kako je svjestan da je prodaja putem Kartica visokorizična djelatnost podložna prijevarama i zlouporabi što u konačnici može rezultirati naplatom po osnovi Zlouporeba, Reklamacija, Povrata na teret Ugovornog partnera, bez obzira što su Transakcije Autorizirane od strane Banke.
- 12.2. Ugovorni partner se obvezuje nadoknaditi Banci sva plaćanja kao što su, ali ne samo: sva plaćanja Zlouporeba, Reklamacija i izvršenih Povrata, kao i sve druge troškove, naknade, provizije, odnosno sva druga davanja/plaćanja koja je Banka platila bilo prema Asocijaciji Globalnih platnih sustava, bilo prema Kupcu ili trećoj osobi s osnove ovog ugovornog odnosa.
- 12.3. Ukoliko Banci nastane šteta ili pretrpi financijski gubitak koji je u uzročno-posljedičnoj vezi s neispunjavanjem obveze Ugovornog partnera vezano za PCIDSS zajednički sigurnosni standard Globalnih platnih sustava, Ugovorni partner se obvezuje Banci nadoknaditi nastalu štetu.
- 12.4. Obveza na plaćanje iz točaka 2. i 3. ovog članka, kao i svaka druga obveza za plaćanje temeljem ovog Ugovora u odnosu na Ugovornog partnera ostaje na snazi i nakon prestanka Ugovora.

12. ZAŠTITNI ZNAK I PROMOTIVNI MATERIJAL

- 13.1. Ugovorni partner dužan je vidljivo izložiti obilježja kartica koje prihvaća na EFTPOS terminalu na svom prodajnom mjestu, dok će mu iste Banka dostaviti nakon potpisivanja Ugovora.

- 13.2. U slučaju otkaza Ugovora o prihvatu kartica Ugovorni partner dužan je ukloniti sva obilježja s logom Banke i sav ostali materijal koji se identificira s Bankom, te naljepnice i obilježja kartica koje prihvaća.

14. POVJERLJIVOST PODATAKA I ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

- 14.1. Sve podatke iz Ugovora, te podatke o Korisnicima i Karticama, Ugovorni partner dužan je čuvati kao strogo povjerljive, kako za trajanja Ugovora, tako i po njegovom prestanku. U slučaju kršenja obveze o čuvanju tajnosti podataka od strane Ugovornog partnera, Ugovorni partner odgovara za svu štetu koja može proizaći iz nepoštivanja obveza navedenih u ovom članku.
- 14.2. Ugovorne strane su sporazumne da se svi poznati podaci, koji se odnose na sudionike Ugovora (osobni podaci, financijski položaj povezan sa ovim zahtjevom i sl.), a koji su dostavljeni/poznati Banci u okviru predmetnog poslovnog odnosa, mogu koristiti kod Banke te prenositi i razmjenjivati u bankovno uobičajenom obliku - i to: bankama, članicama Grupe banaka kojoj pripada i Banka, zajedničkim ustanovama banaka i pretpostavljenim udruženjima za zaštitu vjerovnika (kao npr. HROK) te u slučaju potrebe Hrvatskoj narodnoj banci ili nadležnom sudu na njegov pisani zahtjev ili drugim nadležnim tijelima koja su takve podatke sukladno posebnom zakonu ovlaštena zatražiti.
- 14.3. Banka kao Voditelj obrade, dužna je Ispitaniku u trenutku prikupljanja osobnih podataka pružiti informacije u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka (dalje u tekstu: Uredba) te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka).
- 14.4. Ugovorni partner potpisom Ugovora jamči da će osigurati odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere, a u svrhu obrade osobnih podataka dostavljenih od strane Banke ili Korisnika kartice u skladu s Uredbom.
- 14.5. Informacije o obradi osobnih podataka Banka Ispitaniku pruža prilikom zaključenja ugovora, zaprimanja zahtjeva za ugovaranje usluge ili u drugim slučajevima kada prikuplja njegove osobne podatke, te su iste navedene u zahtjevu/obrascu/ugovoru ili drugom dokumentu putem kojeg se podaci prikupljaju kao i u Politici o zaštiti podataka Banke koja se Ispitaniku uručuje u trenutku prikupljanja njegovih osobnih podataka.
- 14.6. Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom o zaštiti podataka Banke koja je javno dostupna na Internet stranicama Banke www.otpbanka.hr, kao i svim poslovnicama Banke, na zahtjev ispitanika.
- 14.7. Na Internet stranicama Banke, kao i u svim poslovnicama Banke mogu se pronaći detaljnije Informacije o prikupljanju podataka, kao i Informacije o prikupljanju podataka koje nisu prikupljene izravno od ispitanika.

15. ZAVRŠNE ODREDBE

- 15.1. Ugovorne strane primaju za sebe i svoje pravne slijednike sva prava i obveze koje proizlaze iz ovog ugovora.
- 15.2. Banka je ovlaštena ustupati trećim osobama bilo koje od svojih prava ili obveza koje proizlaze iz ovog Ugovora, kao i cjelokupni Ugovor, a bez posebne suglasnosti Ugovornog partnera.
- 15.3. Za prijenos prava i obveza iz Ugovora od strane Ugovornog partnera, potrebna je izričita prethodna suglasnost Banke dana u pisanom obliku.
- 15.4. Opći uvjeti dostupni su ugovornom partneru kod bankara specijalista zaduženog za poslovni odnos ili na mrežnim stranicama OTP banke.

- 15.5. Potpisom Ugovora o prihvatu kartica smatra se da je Ugovorni partner upoznat s Općim uvjetima, te da pristaje na njihovu primjenu.
- 15.6. Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta, osobito u slučaju izmjena koje su povoljnije za Ugovornog partnera te potrebnog usklađenja s mjerodavnim propisima.
- 15.7. Banka će obavijestiti Ugovornog partnera o svim izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta, kao i svih ostalih povezanih akata 8 dana prije njihovog stupanja na snagu, o čemu će Ugovorni partner biti obaviješten putem digitalnih kanala Banke i u poslovnicama Banke.
- 15.8. Smatrat će se da je Ugovorni partner suglasan s izmjenama ovih Općih uvjeta i drugih internih akata Banke koji se primjenjuju na predmetni ugovorni odnos ako najkasnije do dana stupanja na snagu izmjena ne obavijesti Banku pisanim putem da ne prihvaća izmjene. Datum primitka obavijesti o neprihvatanju izmjena je dan s kojim se otkazuje Ugovor.
- 15.9. Ukoliko Trgovac smatra da se Banka na bilo koji način ne pridržava odredaba Ugovora, Trgovac može uputiti Banci prigovor pisanim putem na adresu: OTP banka d.d., Domovinskog rata 61, 21 000 Split – za Acquiring Squad ili putem e-maila: acquiring@otpbanka.hr. Banka će Trgovcu dostaviti odgovor ne kasnije od 15 dana od zaprimanja istog.
- 15.10. U slučaju eventualnog spora nadležan je sud u Splitu.
- 15.11. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 21.11.2025. te s istim danom prestaju važiti prethodni Opći uvjeti dodatnih obaveza u poslovanju s trgovcima koji koriste EFTPOS terminale i druge uređaje na prodajnim mjestima od 06.06.2024.

U Splitu, studeni 2025.

Uprava OTP banke d.d.