



**HRVATSKA POŠTANSKA BANKA, dioničko društvo**

Dana 02.05.2018. godine Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo donosi sljedeće

**OPĆE UVJETE POSLOVANJA HRVATSKE POŠTANSKE BANKE, DIONIČKO DRUŠTVO,  
ZA PRIHVAT KARTICA**

## **1. OPĆE ODREDBE**

Ovim Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za prihvata kartica (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuje se ugovorni odnos između Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo (u daljnjem tekstu: Banka) i poslovnog subjekta, pravne ili fizičke osobe, koja obavlja registriranu djelatnost prodaje roba ili obavljanja usluga (u daljnjem tekstu: Ugovorni partner), koji je zatražio uslugu prihvata kartica.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Odlukom o naknadama i drugim troškovima Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za usluge u poslovanju (u daljnjem tekstu: Odluka o naknadama) te svim njezinim izmjenama i dopunama donesenim za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Ugovornog partnera te kao takvi čine sastavni dio Ugovora o prihvatu kartica za bezgotovinsko plaćanje (dalje: Ugovor).

Ove Opće uvjete donosi i u skladu s njima usluge prihvata kartica pruža Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Zagreb, Jurišićeva 4, sa sljedećim općim podacima:

Adresa elektroničke pošte: hpb@hpb.hr  
Internet adresa: www.hpb.hr  
INFO telefon: 0800 472 472  
BIC (SWIFT): HPBZHR2X  
OIB: 87939104217  
IBAN: HR46 2390 0011 0700 002 9  
Upis kod Trgovačkog suda u  
Zagrebu pod brojem: MBS 080010698  
Tijelo nadležno za nadzor: Hrvatska narodna banka

Banka ima odobrenje za rad Hrvatske narodne banke te se nalazi na popisu banaka objavljenom na Internet stranicama Hrvatske narodne banke: [www.hnb.hr](http://www.hnb.hr).

Opći uvjeti dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke te na Internet stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

## **2. ZNAČENJE POJMOVA**

**Autorizacija** – odobrenje transakcije od strane Banke izdavatelja kartice

**Debitna kartica** – kartica koja korisniku omogućuje plaćanje roba i usluga te isplatu gotovine u okviru raspoloživih sredstava na pripadajućem transakcijskom računu

**EFTPOS** – elektronički uređaj za bezgotovinsko plaćanje na prodajnom mjestu koji prenosi podatke o plaćanju na Autorizaciju i obradu te ispisuje Potvrdu o plaćanju. EFTPOS terminal može sadržavati i PIN Pad, elektronički uređaj namijenjen unosu PIN-a korisnika kartice.

**Garantni znak** – logotip koji obilježava prihvata određene vrste kartica

**Izvod** – obavijest o odobrenim transakcijama na prodajnim mjestima Ugovornog partnera te izvršenom ili najavljenom Namirenju koju Banka dostavlja Ugovornom partneru

**Komunikacijski priključak** – priključak za napajanje električnom energijom te priključak za pristup Internetu (kod mobilnih terminala SIM kartica s podatkovnim prometom)

**Kartica** – bilo koja kartica iz Ugovora namijenjena za bezgotovinsko plaćanje na prodajnom mjestu

**Komercijalna kartica** – kartica izdana poslovnom subjektu čije je korištenje ograničeno na poslovne troškove, pri čemu plaćanja izvršena takvim karticama terete izravno račun poslovnog subjekta

**Korisnik** – isključivo osoba čije je ime otisnuto na kartici

**Kreditna kartica** – kartica koja korisniku omogućuje plaćanje roba i usluga te isplatu gotovine uz podmirivanje troška s odgodom ili u ratama

**Međubankovna naknada** – naknada koju Banka, kao ugovaratelj prihvata kartica, plaća banci izdavatelju kartice s kojom je kod Ugovornog partnera provedena Transakcija (isključivo kada prihvatitelj kartice nije ujedno i izdavatelj kartice), čiji iznos je definiran od strane kartičnih shema MasterCard i Visa, odnosno drugim zakonskim ili podzakonskim propisima

Naknada za prihvata kartica – naknada koju Banka naplaćuje Ugovornom partneru u vezi s platnim transakcijama na temelju kartica

**Namirenje** – uplata Utroška Ugovornom partneru od strane Banke na njegov poslovni račun u Banci

**Obračunsko razdoblje** – obuhvaća transakcije koje su obrađene u razdoblju od 01.-og do 15.-og dana u mjesecu ili od 16.-og do zadnjeg dana u mjesecu. Banka obrađuje transakcije radnim danom

**PIN** – osobni tajni identifikacijski broj kojim korisnik kartice prilikom transakcije putem EFTPOS terminala autorizira transakciju i potvrđuje svoj identitet

**Politika zaštite osobnih podataka** - temeljni akt koji opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja, obrade i upravljanja osobnim podacima, a osigurava adekvatnu razinu zaštite podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka i svim ostalim vezanim zakonskim propisima

**Potvrda o plaćanju** – pisani dokaz o Transakciji prilikom bezgotovinskog plaćanja roba ili usluga

**Prepaid kartica** – kartica s unaprijed uplaćenim sredstvima odnosno kartica na kojoj je pohranjen elektronički novac

**Prodajno mjesto** – isključivo fizičko prodajno mjesto Ugovornog partnera navedeno u Ugovoru, na kojem Ugovorni partner prihvaća karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja pri prodaji svoje robe i/ili usluga

**Pružatelj usluga** – poslovni partner s kojim Banka ima ugovorenu poslovnu suradnju vezano za postavljanje, održavanje i deinstalaciju EFTPOS terminala

**Radni dan** – dan na koji posluju Banka ili pružatelj platnih usluga, a ne uključuje subote, nedjelje i državne blagdane

**Transakcija** – plaćanje kupljene robe ili usluge karticom na prodajnom mjestu Ugovornog partnera

**Ugovorni partner** – poslovni subjekt, pravna ili fizička osoba, koja obavlja registriranu djelatnost prodaje roba ili obavljanja usluga te ima otvoren poslovni račun u Banci

**Upitnik** – obrazac Banke kojeg Ugovorni partner ispunjava traženim podacima (podaci o Ugovornom partneru i podaci o Prodajnom mjestu)

**Uputa** – uputa za korištenje EFTPOS terminala i/ili načinu prihvata kartica koju Banka u pisanom ili drugom dogovorenom obliku dostavlja Ugovornom partneru

**Utrošak** – zbroj svih odobrenih transakcija karticama, u određenom razdoblju, umanjeno za naknadu za prihvata, koji Banka podmiruje Ugovornom partneru

**Zatvaranje** – funkcija na EFTPOS terminalu kojom se podaci o prometu s tog EFTPOS terminala elektronički šalju u Banku na obradu i usklađuju s prethodno odobrenim transakcijama, a podrazumijeva izvještaj o broju i iznosu Transakcija provedenih na tom EFTPOS terminalu između dvaju izvršenih Zatvaranja

### 3. UGOVARANJE USLUGE PRIHVATA

Ugovor se može sklopiti sa svakim Ugovornim partnerom za kojeg Banka procijeni da obavlja registriranu djelatnost prodaje roba ili obavljanja usluga u skladu s zakonima i propisima Republike Hrvatske i koji se obvezuje postupati u skladu s Općim uvjetima.

Banka može sklopiti Ugovor ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

- Ugovorni partner ima otvoren poslovni račun u Banci,
- Ugovorni partner dostavio je Banci ispunjeni Upitnik,
- Ugovorni partner predočio je i dostavio Banci sve tražene dokumente,
- Ugovorni partner dostavio je Banci sve ostale podatke i isprave koje Banka zahtijeva, uključujući i one predviđene propisima koji se odnose na sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma.

Prije sklapanja Ugovora Banka će u pisanom ili drugom dogovorenom obliku, u skladu s važećim Općim uvjetima Banke, pravodobno Ugovornom partneru pružiti informacije potrebne za donošenje odluke o sklapanju Ugovora.

Potpisom na Ugovoru Ugovorni partner prihvata Opće uvjete. Ugovorni partner dozvoljava Banci provjeru svih podataka navedenih u Upitniku.

Banka je ovlaštena odbiti sklapanje Ugovora bez davanja obrazloženja i bilo kakve odgovornosti prema Ugovornom partneru.

Ukoliko Banka traži, Ugovorni partner dužan je Banci, prije potpisivanja Ugovora, predati zatražene instrumente osiguranja.

#### **4. PREDMET UGOVORA**

Ugovorom o prihvatu kartica za bezgotovinsko plaćanje Banka se obvezuje Ugovornom partneru omogućiti da u krug svojih kupaca uključi sve Korisnike Kartica navedene u Ugovoru, a Ugovorni partner se obvezuje prihvaćati kartice na Prodajnim mjestima iz Ugovora, sve u skladu s ovim Općim uvjetima.

#### **5. OBVEZE BANKE**

Banka se Ugovornom partneru obvezuje pružiti sljedeće usluge:

1. instalirati i održavati EFTPOS terminale o svom trošku;
2. educirati djelatnike Prodajnih mjesta Ugovornog partnera za rad s EFTPOS terminalom;
3. nadzirati i upravljati radom EFTPOS terminala;
4. nadzirati i upravljati sustavom za prihvata Kartica;
5. dostaviti upute o korištenju EFTPOS terminala;
6. dostaviti upute o načinu prihvata Kartica;
7. dostaviti brojeve telefona za pružanje pomoći pri problemima u radu;
8. pomoći pri problemima u radu;
9. promovirati prodajna mjesta u dogovoru s Ugovornim partnerom;
10. dostaviti naljepnice s Garantnim znakovima s kojima se označava da Ugovorni partner prihvaća Karticu;
11. dostaviti promotivne materijale;
12. prihvaćati i sakupljati podatke o transakcijama s Karticama s Garantnim znakovima koji nisu predmet Ugovora (uz poseban ugovor Banke s prihvatiteljem ili izdavateljem predmetnih kartica). Uvjete prihvata Kartica s Garantnim znakovima koji nisu predmet Ugovora Ugovorni partner ugovara s prihvatiteljem ili izdavateljem predmetnih kartica, a EFTPOS terminal Banke predstavlja isključivo kanal za prihvata predmetnih kartica;
13. autorizirati i obraditi Transakcije;
14. namiriti sredstva po financijskim Transakcijama s Karticama iz Ugovora;
15. dostavljati periodične izvještaje o Transakcijama i podmirivanju obveza po Utrošku.

## **6. OBVEZE UGOVORNOG PARTNERA**

Ugovorni partner se obvezuje:

1. dostaviti Banci traženu dokumentaciju vezanu uz dokazivanje ovlaštenja za obavljanje registrirane djelatnosti;
2. odrediti mjesto instalacije EFTPOS terminala na svakom svojem Prodajnom mjestu te osigurati slobodan prostor za EFTPOS terminal i pripadajući PIN Pad;
3. osigurati komunikacijski priključak do mjesta postavljanja EFTPOS terminala na Prodajnom mjestu, ovisno o vrsti EFTPOS terminala i u skladu s zahtjevima Banke;
4. obavijestiti Banku o spremnosti Prodajnog mjesta za instalaciju EFTPOS terminala;
5. omogućiti Banci ili Pružatelju usluga instalaciju, zamjenu ili deinstalaciju EFTPOS terminala na Prodajnom mjestu;
6. omogućiti Banci ili Pružatelju usluga edukaciju djelatnika na svakom svojem Prodajnom mjestu;
7. osigurati prisustvo svojih djelatnika edukaciji za pravilno rukovanje EFTPOS terminalom;
8. osigurati da Transakcije na EFTPOS terminalu provode samo njegovi ovlašteni djelatnici,
9. nabavljati i koristiti odgovarajući termički papir za pisač EFTPOS terminala;
10. obavijestiti Banku u slučaju kvara, oštećenja i/ili krađe EFTPOS terminala;
11. obavijestiti Banku u slučaju nemogućnosti slanja Zatvaranja;
12. obavijestiti Banku o transakcijama koje iz bilo kojeg gore navedenog razloga nisu obrađene u Zatvaranju;
13. obavijestiti Banku u slučaju nepravilnosti i problema u prihvatu Kartica;
14. isporučiti robu ili izvršiti uslugu za Transakciju za koju je zaprimio odobrenu Autorizaciju od strane Banke. Ukoliko Ugovorni partner isporuči robu ili izvrši uslugu iako je Autorizacija odbijena, Banka nema nikakvu obvezu prema Ugovornom partneru;
15. obavijestiti Banku o Transakcijama koje su predmet Ugovora, a koje je potrebno iz određenog razloga stornirati;
16. ne isplaćivati gotovinu Korisnicima kartice;
17. obavijestiti Banku u slučaju bilo kakve sumnje na moguću zloupotrebu Kartica na svojem Prodajnom mjestu te surađivati s Bankom na otklanjanju takvih radnji;
18. osigurati da se plaćanje karticama obavlja isključivo u svrhu prodaje roba i usluga iz svoje registrirane djelatnosti;
19. kontrolirati Izvode i Namirenje na svojem poslovnom računu te kontaktirati Banku u slučaju bilo kakvih nepravilnosti.

Ugovorni partner se obvezuje na prodajnim mjestima putem EFTPOS terminala prihvatiti sve Kartice iz Ugovora, te prodavati svu robu ili vršiti usluge, bez izuzetaka, po redovnim cijenama koje vrijede za gotovinsko plaćanje, bez zaračunavanja dodatnih troškova i bez isplaćivanja gotovine, pod sljedećim uvjetima:

1. da Kartica nije oštećena niti vidno izmijenjena;
2. da je potpis Korisnika kreditne Kartice na kartici identičan potpisu Korisnika na Potvrdi o plaćanju, koju Korisnik mora potpisati u prisutnosti djelatnika Ugovornog partnera, ukoliko se traži potvrda Transakcije potpisom. Ako se utvrdi da se potpisi u bitnom međusobno razlikuju, djelatnik Ugovornog partnera može provesti dodatnu usporedbu imena na Kartici i osobnom dokumentu koji se koristi za identifikaciju;
3. da ukoliko posumnja da osoba koja je u posjedu Kartice nije legalni Korisnik odmah o tome obavijesti Banku;
4. da po obavijesti Banke da je Kartica ukradena ili izgubljena po mogućnosti takvu Karticu zadrži te istu prerezanu dostavi Banci;
5. da PIN unosi isključivo Korisnik Kartice, ukoliko se traži potvrda Transakcije PIN-om;
6. da je osigurana tajnost unosa PIN-a;

7. da ne dijeli trošak po jednoj kupovini na više Transakcija istom Karticom.

Ugovorni partner je obvezan:

1. plaćati naknade za prihvata Kartica obračunate u postotku na ukupan iznos Transakcije. Banka će ugovorenu naknadu za prihvata Kartica odbiti od ukupnog iznosa odobrenih Transakcija pri svakom Namirenju;
2. čuvati Potvrdu o plaćanju u periodu od 18 (osamnaest) mjeseci od dana Transakcije;
3. čuvati podatke o ukupnom dnevnom prometu na EFTPOS terminalu u periodu od 18 (osamnaest) mjeseci od dana Transakcije;
4. najmanje jednom dnevno napraviti Zatvaranje prometa na EFTPOS terminalu, ukoliko Zatvaranje nije izvršeno automatski tijekom noći, na što upozorava poruka na potvrdi koju je ispisao EFTPOS terminal;
5. vidno isticati naljepnice s Garantnim znakovima na prodajnim mjestima;
6. poštivati sve Upute dobivene od Banke;
7. u slučaju nemogućnosti slanja Zatvaranja, poštom ili drugim dogovorenim putem Banci dostaviti kopije Potvrda o plaćanju koje nisu poslana u Zatvaranju, u roku od najviše 2 (dva) radna dana od dana transakcije, kako bi ih Banka ručno obradila ili ih prosljedila na obradu drugom prihvatitelju ili izdavatelju. Ugovorni partner kopije Potvrda o plaćanju dostavlja na adresu dobivenu na telefonskom broju Banke navedenom u Uputama;
8. temeljem zahtjeva Banke uručiti Banci jednu bjanko zadužnicu, kao osiguranje povrata EFTPOS terminala, odnosno radi naplate iznosa vrijednosti EFTPOS terminala u slučaju da Ugovorni partner isti/e ne vrati Banci. Banka ima diskrecijsko pravo odrediti okvirni iznos bjanko zadužnice, koju će Ugovorni partner biti dužan dostaviti. Bjanko zadužnica mora biti potpisana od zakonskog zastupnika Ugovornog partnera, ovjerena pečatom i potvrđena od javnog bilježnika;
9. na zahtjev Banke dostaviti kopiju Potvrde o transakciji ili podatak o ukupnom dnevnom prometu u roku od 7 (sedam) dana od dana zahtjeva Banke;
10. ukoliko ne može dostaviti Potvrdu o transakciji, kao dokaz o provedenoj Transakciji, na zahtjev Banke napraviti povrat namirenih sredstava;
11. kod opravdanog prigovora/pritužbe Banke, da plaćeni iznos ne odgovara stvarnoj cijeni roba ili usluga, da roba nije zaprimljena ili usluga izvršena, a čiju je opravdanost Ugovorni partner pismeno potvrdio, izvršiti povrat namirenih sredstava;
12. u slučaju storna Transakcije izvršiti prema Banci povrat namirenih sredstava.

Ugovorni partner ne smije koristiti Garantne znakove i ime Banke bez odobrenja Banke.

Ukoliko Ugovorni partner odluči da neće prihvaćati sve Kartice iz Ugovora mora o tome obavijestiti Banku te na potrošačima jasan i nedvosmislen način označiti Prodajno/a mjesto/a i Kartice koje prihvaća (na ulazu i na blagajni). Ugovorni partner suglasan je da će takav ograničeni prihvata kartica provoditi u skladu s pravilima kartičnih shema MasterCard i Visa, odnosno u skladu s drugim važećim zakonskim i podzakonskim propisima koji reguliraju ovu materiju, a o kojima će Banka Ugovornog partnera obavijestiti pisanim putem.

## **7. KORIŠTENJE I UVJETI INSTALIRANJA EFTPOS TERMINALA**

Banka se obvezuje EFTPOS terminale iz Ugovora dati na korištenje i instalirati o svom trošku na prihvatnim mjestima Ugovornog partnera koja se nalaze u Ugovoru.

Banka će organizirati održavanje EFTPOS terminala iz Ugovora u što ulazi:

- instalacija EFTPOS terminala;
- zamjena neispravnih EFTPOS terminala;
- zamjena EFTPOS terminala radi izmjene parametara ili cijele aplikacije;
- otklanjanje kvarova;
- deinstalacija u slučaju raskida ili otkaza Ugovora.

Ugovorni partner je dužan brinuti se da EFTPOS terminali budu uvijek čisti te da se na njih ne lijepe naljepnice, papirići i sl. Ugovorni partner obvezuje se osigurati nesmetan rad EFTPOS terminala, ne prekidajući komunikacijski priključak.

Za štetu u slučaju oštećenja radi nemarnog i neodgovornog postupka s EFTPOS terminalima, u suprotnosti s dobivenim Uputama, odgovara Ugovorni partner i dužan je troškove otklanjanja štete u cijelosti namiriti u skladu s važećom Odlukom o naknadama

Ugovorni partner snosi troškove narudžbe i najma komunikacijskih priključaka, koji nastaju uslugom prihvata Kartica koju obuhvaća Ugovor.

Ugovorni partner ne smije EFTPOS terminal stavljati na raspolaganje trećoj osobi.

U slučaju potrebe za dodatnom edukacijom osoblja Ugovornog partnera Banka zadržava pravo prenijeti odgovornost za nastale troškove na Ugovornog partnera.

U slučaju promjene broja prodajnih mjesta (smanjenja ili povećanja) Ugovorni partner je dužan isto bez odgode prijaviti Banci radi deinstalacije ili instalacije EFTPOS terminala. Za svako novo Prodajno mjesto Ugovorni partner i Banka ugovorit će novi Ugovor ili Dodatak Ugovoru.

Ugovorni partner je suglasan da Banka može prema svojoj vlastitoj slobodnoj procjeni deinstalirati EFTPOS terminale ukoliko se uopće ne koriste ili temeljem vlastite procjene da se ne koriste dovoljno.

U slučaju da Ugovorni partner otkáže Ugovor ili zatraži deinstalaciju EFTPOS terminala s jednog ili više prodajnih mjesta u roku manjem od 3 (tri) mjeseca od instalacije terminala, Banka će Ugovornom partneru naplatiti troškove instalacije EFTPOS terminala.

## **8. NAKNADE, NAMIRENJE I IZVJEŠĆIVANJE**

Pojedinačno utvrđene Naknade za prihvata Kartica koje Ugovorni partner plaća Banci za korištenje usluge prihvata Kartice za različite vrste i kategorije kartica definirane su Ugovorom. Banka će ukupni iznos odobrenih Transakcija pri svakom Namirenju umanjiti za iznos ugovorene naknade, na što Ugovorni partner pristaje potpisom Ugovora. Naknada za prihvata kartica obuhvaća Međubankovnu naknadu, zatim naknade koje Banka podmiruje kartičnim shemama MasterCard i Visa te operativne troškove Banke vezane uz prihvata kartica zajedno s maržom.

Međubankovne naknade za Transakcije provedene na području Europskog gospodarskog prostora potrošačkim Karticama izdanim na području Europskog gospodarskog prostora, temeljem Uredbe (EU) 2015/751 Europskog parlamenta i vijeća, iznose za debitne kartice do 0,20% vrijednosti transakcije, a za kreditne kartice do 0,30% vrijednosti transakcije. Popis Međubankovnih naknada kojima se provodi većina Transakcija u mreži prihvata Banke sastavni je dio ovih Općih uvjeta pa samim time i Ugovora te je objavljen, na hrvatskom jeziku, na Internet stranicama Banke. Prilikom sklapanja Ugovora Banka će, u pisanom ili drugom dogovorenom obliku, Ugovornom partneru dostaviti popis tih Međubankovnih naknada. Ugovorni partner je dužan o svim izmjenama i dopunama koje s tiču Međubankovnih naknada i drugih naknada informirati se na Internet stranicama Banke. Sve primjenjive Međubankovne naknade dostupne su, na engleskom jeziku, na Internet stranicama kartičnih shema MasterCard i Visa:

<https://www.mastercard.com/us/company/en/whatwedo/interchange/Country.html>

<https://www.mastercard.us/en-us/about-mastercard/what-we-do/interchange.html>

<https://www.visaeurope.com/about-us/interchange/fees-and-interchange>

Banka, kao pružatelj usluga prihvata kartica, plaća kartičnim shemama MasterCard i Visa naknade za korištenje njihovog platnog sustava te naknade za obradu transakcija. Navedene naknade ovise o broju i volumenu transakcija provedenih putem tih shema u mreži prihvata Banke, vrsti transakcija, načinu prihvata, vrsti kartica i državi izdavatelju kartica. Iznos pojedinih naknada je promjenjiv tjedno, mjesečno, kvartalno ili godišnje (ovisno o broju i volumenu transakcija provedenih u tom razdoblju), a metodologija njihovog izračuna složena je zbog

različitih načina obračuna (po transakciji ili vrijednosti od transakcije odnosno u fiksnom iznosu neovisno o broju i volumenu transakcija). Banka će na svojim Internet stranicama učiniti dostupnim, na hrvatskom jeziku, popis tih naknada ili iznos prosječnih naknada koje plaća kartičnim shemama MasterCard i Visa te će ih jednom godišnje ažurirati. Prilikom sklapanja Ugovora Banka će, u pisanom ili drugom dogovorenom obliku, Ugovornom partneru dostaviti popis tih naknada ili iznos prosječnih naknada koje plaća shemama. Ugovorni partner je dužan o svim izmjenama i dopunama koje s tiču ovih naknada informirati se na Internet stranicama Banke. Ugovorni partner može od Banke zatražiti na uvid metodologiju izračuna navedene prosječne naknade.

Banka će Ugovornom partneru Namirenje izvršiti u kunama u roku definiranom u Ugovoru te u skladu s terminskim rokovima Nacionalnog klirinškog sustava, Hrvatskog sustava velikih plaćanja ili drugog platnog sustava. Rok počinje teći od dana obrade Transakcija u Banci.

Ukoliko Ugovorni partner nije napravio Zatvaranje na EFTPOS terminalu ili nije, u slučaju nemogućnosti slanja Zatvaranja, poštom ili drugim dogovorenim putem Banci dostavio kopije Potvrda o plaćanju koje nisu poslone u Zatvaranju, Transakcije neće biti obrađene te se za njihov ukupni iznos, umanjen za naknadu za prihvrat kartica neće odobriti račun Ugovornog partnera. Ukoliko zbog nepravovremenog izvršavanja obveze Zatvaranja od strane Prodajnog mjesta ili nepravovremene dostave kopija Potvrda o plaćanju Banci, u slučaju nemogućnosti slanja Zatvaranja, Banka nije u mogućnosti naplatiti Transakciju u kartičnom sustavu, Ugovorni partner prihvaća snositi trošak takve Transakcije.

Transakciju Zatvaranja Prodajno mjesto može izvršavati u skladu sa svojim potrebama, a mora najmanje jednom dnevno ako Zatvaranje nije prošlo automatski tijekom noći.

Ugovorni partner je suglasan da mu Banka može naplatiti naknadu za nedovoljno korištenje EFTPOS terminala u slučaju da se EFTPOS terminal koristi ispod minimalnog prosječnog mjesečnog prometa u iznosu od 7.000,00 kn (sedam tisuća kuna). U mjesečni promet ulaze Transakcije provedene Karticama čiju naknadu za prihvrat je Ugovorni partner ugovorio s Bankom. Naknada će se naplaćivati mjesečno. Naknada se neće naplatiti za novoinstalirane EFTPOS terminale za prva 3 (tri) mjeseca korištenja (uključujući i mjesec kada je EFTPOS terminal instaliran). U izračun prosječnog mjesečnog prometa će ulaziti promet u proteklih 12 (dvanaest) mjeseci (ili manje u prvoj godini), računajući od prvog sljedećeg mjeseca po isteku mjeseca u kojem je EFTPOS terminal instaliran te se naknada neće naplatiti ako je prosječni mjesečni promet za proteklih 12 (dvanaest) mjeseci (ili manje u prvog godini) veći od definiranog minimalnog mjesečnog prometa. Naknada za nedovoljno korištenje EFTPOS terminala će se naplatiti u skladu s važećom Odlukom o naknadama u kojoj će Banka navesti iznos minimalnog mjesečnog prometa.

Banka dva puta mjesečno, putem Izvoda, ukoliko je u obračunskom razdoblju bilo Transakcija ili nepodmirenih obveza, izvještava Ugovornog partnera o svim uspješno provedenim Transakcijama nastalim temeljem Ugovora, s oznakom reference koja omogućuje identificiranje svake pojedine Transakcije, iznosu naknade za prihvrat kartica, iznosu i datumu dospjeća Namirenja Banke te iznosu međubankovne naknade za Transakcije za koje je takva informacija obvezna temeljem Uredbe (EU) 2015/751. Banka Izvod dostavlja Ugovornom partneru u pisanom ili drugom dogovorenom obliku na zadnju kontakt adresu koju je Ugovorni partner dostavio Banci.

Ukoliko Ugovorni partner ne primi Izvod najkasnije u roku 10 (deset) dana od datuma završetka Obračunskog razdoblja, dužan je o tome obavijestiti Banku, jer se u protivnom Izvod smatra uredno uručenim.

Ugovorni partner obvezuje se platiti Banci i sve druge naknade i troškove koji nastanu u vezi s ispunjenjem ili neispunjenjem obveza iz Ugovora. Izvaci iz Odluka o naknadama, u dijelu u kojem se one odnose na Ugovornog partnera, dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke te na Internet stranicama Banke.

Ugovorni partner ovlašćuje Banku da naknade i troškove proizašle iz Ugovora i Općih uvjeta naplaćuje direktno sa svih njegovih računa.

Ugovorni partner ovlašćuje Banku da bez posebnog odobrenja ili suglasnosti izvrši prijebom međusobnih potraživanja, kao i da namiri sva svoja dospjela neplaćena potraživanja bezuvjetnim terećenjem svih računa koje Ugovorni partner ima otvorene u Banci te se ova odredba ima smatrati izjavom o prijeboru danom unaprijed. U tu svrhu Banka je ovlaštena prijeboreno razročiti svaki depozit kojeg Ugovorni partner ima oročen u Banci te isti iskoristiti radi podmirenja dospjelih nepodmirenih potraživanja.

## **9. PRIGOVORI/PRIUŽBE VEZANI UZ PRIHVAT KARTICA**

Za izvršenje usluge i kvalitetu usluge garantira jedino i isključivo Ugovorni partner. Prigovore/pritužbe Korisnika koje se odnose na kvalitetu robe ili izvršene usluge plaćene Karticom riješit će Ugovorni partner za svako svoje Prodajno mjesto direktno s Korisnikom Kartice.

U slučaju da Ugovorni partner ne surađuje s Bankom na rješavanju prigovora/pritužbi ili ne želi dostaviti od Banke zatraženu dokumentaciju vezanu uz Transakcije, Banka zadržava pravo do razjašnjenja prigovora/pritužbe ustegnuti daljnje Namirenje prema Ugovornom partneru.

Ugovorni partner može podnijeti Banci pisani prigovor/pritužbu ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredbi Ugovora, ovih Općih uvjeta te zakona kojim je uređeno pružanje platnih usluga.

Ugovorni partner može Banci podnijeti prigovor/pritužbu na jedan od navedenih načina:

- osobno u najbližoj poslovnici i poslovnoj mreži putem koje Banka obavlja poslovanje,
- e-mailom: [kvalitetausluge@hpb.hr](mailto:kvalitetausluge@hpb.hr) i [hpb@hpb.hr](mailto:hpb@hpb.hr),
- putem internetske stranice: [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr),
- poštom: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva 4, 10 000 Zagreb
- telefaksom: 01/4707 987.

Prigovori/pritužbe koji se odnose na obradu osobnih podataka podnose se službeniku za zaštitu osobnih podataka na e-mail: [dpo@hpb.hr](mailto:dpo@hpb.hr) i rješavaju se na način uređen Politikom zaštite osobnih podataka Banke objavljenoj na internetskoj stranici Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

Prigovor/pritužba Banci treba sadržavati podatke:

- naziv, adresu i OIB Ugovornog partnera
- detaljan opis događaja ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora te dokaz osnovanosti prigovora.

Banka će odgovoriti Ugovornom partneru najkasnije u zakonom propisanom roku od 7 (sedam) radnih dana od dana zaprimanja prigovora/pritužbe.

Ukoliko Ugovorni partner smatra da Banka postupa protivno odredbama Zakona o platnom prometu koje se odnose na obveze informiranja ili na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, Ugovorni partner može uputiti prigovor/pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci.

U svrhu rješavanja prigovora/pritužbe Ugovorni partner je dužan priložiti dokumentaciju koja se tiče transakcije na koju se prigovor odnosi.

## **10. ZAŠTITNE MJERE**

Ugovorni partner se obvezuje da će, s obzirom na razvoj tehnologije, a u svrhu sigurnosti Transakcija ugovorenih Ugovorom primjenjivati sve dodatne upute i zahtjeve dobivene od Banke, u roku koji Banka zatraži.



Ugovorni partner se obvezuje da će poslovati u skladu s odredbama Zakona o zaštiti potrošača, Općom uredbom o zaštiti podataka (Uredba EU 2016/679), Zakona o obveznim odnosima, Zakona o elektroničkim komunikacijama te ostalim važećim zakonskim i podzakonskim propisima kojima se regulira predmet Ugovora.

Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, javno dostupnoj na internetskoj stranici Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

#### **11. IZMJENE OPĆIH UVJETA I NAKNADA**

Banka će o izmjenama i dopunama Općih uvjeta obavijestiti Ugovornog partnera najmanje 15 (petnaest) dana prije datuma početka primjene tih izmjena i dopuna i to pisanim putem u Izvodu, u poslovnoj mreži Banke ili drugim kanalima komunikacije te na Internet stranicama Banke.

Ukoliko Ugovorni partner do predloženog datuma početka primjene izmjena Općih uvjeta ne dostavi Banci pisanu obavijest o njihovom neprihvatanju, smatrat će se da je Ugovorni partner suglasan s predloženim izmjenama.

Ugovorni partner koji ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta može otkazati Ugovor bez ikakve naknade do predloženog datuma početka primjene izmjena Općih uvjeta.

U slučaju da Ugovorni partner obavijesti Banku da ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta, ali ne otkáže Ugovor, smatrat će se da je Banka otkazala Ugovor uz otkazni rok od 15 (petnaest) dana koji počinje teći onog dana kada je Ugovorni partner obaviješten o izmjeni Općih uvjeta.

Izmjene naknada koje su povoljnije za Ugovornog partnera mogu se provesti bez obavještavanja Ugovornog partnera.

#### **12. ZABRANA USTUPA POTRAŽIVANJA**

Ugovorni partner je suglasan da potraživanja prema Banci iz Ugovora neće ustupiti trećima, bez prethodne suglasnosti Banke.

#### **13. PROMJENA PODATAKA**

Ugovorni partner je obvezan odmah pisanim putem obavijestiti Banku o statusnoj, organizacijskoj ili drugoj poslovnoj promjeni relevantnoj za izvršenje Ugovora (promjena odgovornih osoba, poslovnog računa, prodajnog mjesta, broja telefona, itd.). Do dana primitka obavijesti Banka će izvršavati obveze iz Ugovora sukladno u njemu navedenim podacima, a svu štetu koja može nastati zbog propusta Ugovornog partnera da obavijesti Banku o promjenama snosi Ugovorni partner.

#### **14. TRAJANJE UGOVORA**

Ugovor stupa na snagu danom njegovog potpisa te će se u slučaju da ugovorne strane isti potpišu u različite dane, kao dan njegovog potpisa uzeti kasniji datum s kojim je Ugovor potpisan. Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme.

Potpisom Ugovora Ugovorni partner potvrđuje da je prije sklapanja Ugovora bio upoznat s Općim uvjetima i da pristaje na njihovu primjenu.

Ugovor je sačinjen u dva originalna primjerka, od kojih jedan pripada Banci, a jedan Ugovornom partneru.

#### **15. PRESTANAK UGOVORA**

Svaka ugovorna strana ima pravo otkaza Ugovora. U slučaju otkaza Ugovora od strane Ugovornog partnera otkaz Ugovora stupa na snagu istekom roka 30 (trideset) dana od dana predaje pisane obavijesti o otkazu pošti, i to preporučenom pismovnom pošiljkom. U slučaju otkaza Ugovora od strane Banke, otkaz stupa na snagu danom dostave pisane obavijesti o otkazu Ugovornom partneru. U slučaju odbijanja primitka ili nemogućnosti dostave pisane obavijesti o otkazu otkaz stupa na snagu prvog idućeg dana od dana predaje preporučene poštanske pošiljke pošti.

Za vrijeme otkaznog roka Ugovorni partner je obavezan prihvaćati Kartice iz Ugovora.

Banka ima pravo otkaza Ugovora uz trenutno stupanje na snagu ukoliko raskid Ugovora s Ugovornim partnerom zatraže kartične organizacije ili druge nadležne bankarske institucije.

Banka ima pravo otkaza Ugovora uz trenutno stupanje na snagu ukoliko Ugovorni partner sudjeluje u bilo kojem obliku zloupotrebe kartica ili EFTPOS terminala. Banka će eventualno nepodmirenu obvezu prema Ugovornom partneru podmiriti tek nakon utvrđivanja iznosa štete i to u iznosu umanjenom za utvrđeni iznos štete. Postupanje Banke u skladu s navedenim ne smatra se neispunjenjem njene obveze Namirenja po Transakcijama s Karticama iz Ugovora. Povrat namirenih sredstava od strane Ugovornog partnera, temeljem opravdanog prigovora ili storna Transakcije, obavezan je i u slučaju otkaza Ugovora.

U slučaju da Ugovorni partner ne osigura komunikacijski priključak u roku od 4 (četiri) mjeseca od dana zaključenja Ugovora, Ugovor se smatra raskinutim protekom navedenog roka.

U slučaju da Ugovorni partner nema niti na jednom Prodajnom mjestu iz Ugovora instaliran EFTPOS terminal Banke smatra se da je Ugovor raskinut.

U slučaju raskida ili otkaza Ugovora, Ugovorni partner je dužan vratiti Banci svu opremu i materijale koji su mu bili dostavljeni od strane Banke. U slučaju da Ugovorni partner Banci ne vrati svu opremu koja mu je bila dostavljena od strane Banke Banka zadržava pravo teretiti Ugovornog partnera za vrijednost ne vraćene opreme.

Nakon raskida ili otkaza Ugovora Ugovorni partner se obavezuje ukloniti Garantne znakove koji označavaju prihvata Kartica iz Ugovora.

Banka zadržava pravo odluke hoće ili i u kojem roku s Ugovornim partnerom ponovno sklopiti Ugovor i na takvu odluku nije obvezna.

## **16. TAJNOST PODATAKA**

Sve podatke iz Ugovora, te podatke o korisnicima Ugovorni partner je dužan čuvati kao strogo povjerljive, kako za trajanja Ugovora tako i u slučaju raskida istog. Ugovorni partner se obavezuje da ni pod kojim uvjetima neće spremati potpuni sadržaj magnetske trake i chip-a kartica, kao ni tajni broj (PIN), CVC2, niti bilo koje druge podatke koji se nalaze na kartici (broj kartice, ime i prezime i dr.).

Ugovorni partner obavezuje se u slučaju bilo kakvog neovlaštenog pristupa uređajima s podacima o Transakcijama odmah o tome obavijestiti Banku.

Banka može zatražiti od Ugovornog partnera usklađenje sa standardima i mjerama zaštite podataka korisnika u kartičnoj industriji (PCI DSS standardi), u roku koji će naknadno dogovoriti s Bankom. Ako Ugovorni partner to iz bilo kojeg razloga ne učini, odgovoran je za štetu proizašlu zbog nepridržavanja navedenih standarda. PCI DSS standardi dostupni su na Internet stranici [www.pcisecuritystandards.org/security\\_standards/documents.php](http://www.pcisecuritystandards.org/security_standards/documents.php).

Ugovorni partner je suglasan da ako dođe do učestalog prihvata ukradenih i krivotvorenih kartica na njegovim prodajnim mjestima, Banka može u svrhu sprečavanja daljnje zloupotrebe kartica informacije o takvim Prodajnim mjestima razmijeniti s ostalim bankama i kartičnim kućama ovlaštenim za prihvata kartica.

Ugovorni partner obavezuje se Banci snositi svu štetu koja može nastati u slučaju kršenja obveze čuvanja tajnosti podataka.

## **17. RJEŠAVANJE SPORA**

Svi sporovi koji proizlaze iz Ugovora, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja njegovog valjanog nastanka, povrede ili prestanka, kao i na pravne učinke koji iz toga proistječu, pokušat će se riješiti sporazumno, a ako to nije moguće nadležan je sud u Zagrebu.

Ugovorni partner i Banka rješavanje međusobnih spornih odnosa mogu povjeriti Centru za mirenja pri Hrvatskoj gospodarskoj komori podnošenjem prijedloga za mirenje.

## **18. ZAVRŠNE ODREDBE**

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 21. svibnja 2018.

Danom početka primjene ovih Općih uvjeta prestaje primjena Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za prihvata kartica od 12.07.2016.

Za sklapanje Ugovora i komunikaciju između Banke i Ugovornog partnera koristit će se hrvatski jezik, osim ako Banka i Ugovorni partner ne ugovore drugačije.

Opći uvjeti izdaju se na hrvatskom jeziku te će ta verzija Općih uvjeta biti mjerodavna i u slučaju njihovog prijevoda na neki drugi jezik.

Na Ugovor se primjenjuje hrvatsko pravo, a za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s njim mjesno je nadležan sud u Zagrebu. Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora ili su u vezi s Ugovorom kojeg je Banka zaključila s Ugovornim partnerom koji se po mjerodavnim propisima smatra nerezidentom isključivo su nadležni hrvatski sudovi.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo