

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo dana 15. studenoga 2022. godine Uprava Banke donosi sljedeće

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

### **1. Opće odredbe**

Ovim Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za prihvata kartica na Internetu (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 na Internetu. 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 na Internetu (dalje: **Ugovor**) i eventualnih dodataka Ugovoru.

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

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

**3-D Secure standard** – standard za provjeru identiteta korisnika kartice razvijen od strane kartičnih organizacija koji omogućuje sigurno plaćanje roba i usluga karticama na Internetu.

**Autorizacija/Predautorizacija** – odobrenje transakcije od strane Banke izdavatelja kartice.

**CVC2** – troznamenasti broj jedinstven za svaku karticu kojim korisnik kartice prilikom transakcije bez prisutnosti kartice autorizira transakciju i dokazuje da fizički posjeduje karticu u trenutku provedbe transakcije (transakcije na Internetu, poštanske i telefonske narudžbe).

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

**Garantni znak** – logotip koji obilježava prihvata određene vrste kartica ili podržavanje određenog sigurnosnog standarda.

**Internetsko prodajno mjesto** – prodajno mjesto umreženo na Internet koje prihvaća karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja isključivo putem Interneta;

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

**Kartica** – platni instrument koji se koristi kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i/ili usluga izdan od strane Izdavatelja sukladno Zakonu o platnom prometu i Zakonu o elektroničkom novcu, utvrđene u odredbama Ugovora.

**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 i prezime otisnuto na Kartici izdanoj od strane banke Izdavatelja, a koja koristi Karticu u skladu s uvjetima određenim od strane Izdavatelja kartice.

**Kreditna kartica** – kartica koja korisniku omogućuje iniciranje platnih transakcija radi plaćanja 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.

**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, u elektronskom obliku dobiven putem e-maila ili prikazom na ekranu, 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 prodajno mjesto na Internetu (web trgovina) Ugovornog partnera navedeno u Ugovoru, na kojem Ugovorni partner prihvaća karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja pri prodaji svoje robe i/ili usluga.

**Pružatelj usluga** – ugovorni dobavljač koji pruža uslugu povezivanja Internet Prodajnog mjesta (web trgovine) Ugovornog partnera s autorizacijskim sustavom Banke te uslugu razmjene kartičnih podataka u sigurnom internetskom okruženju.

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

**Terećenje** – nalog za provedbu Transakcije u trenutku isporuke robe ili izvršenja usluge, kad se Transakcija provodi s vremenskim odmakom od Autorizacije/Predautorizacije.

**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 o načinu prihvata kartica na Internetu koju Banka u pisanom ili drugom dogovorenom obliku dostavlja Ugovornom partneru.

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

### **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 ispunjen 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 financiranja 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 prihvaća Opće uvjete, potvrđuje da je upoznat i suglasan sa sadržajem ovih Općih uvjeta i drugih akata Banke koji reguliraju poslovanje Banke u odnosu na proizvod ili uslugu kojima se poslovni subjekt koristi ili koje je zatražio te da prihvaća prava i obveze koje mu temeljem istih pripadaju. 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.

#### **4. Predmet ugovora**

Ugovorom o prijemu kartica za bezgotovinsko plaćanje na Internetu Banka se obvezuje Ugovornom partneru omogućiti da u krug svojih kupaca uključi sve Korisnike Kartica navedene u Ugovoru primjenjujući 3-D *Secure* standard za sigurnost plaćanja karticama na Internetu, a Ugovorni partner se obvezuje prihvaćati kartice iz Ugovora na Prodajnim mjestima iz Ugovora, sve u skladu s ovim Općim uvjetima.

#### **5. Obveze banke**

Banka se Ugovornom partneru obvezuje pružiti sljedeće usluge:

- nadzirati i upravljati sustavom za prihvata Kartica,
- dostaviti upute o načinu prijema Kartica,
- dostaviti brojeve telefona za pružanje pomoći pri problemima u radu,
- pomoći pri problemima u radu,
- promovirati prodajna mjesta u dogovoru s Ugovornim partnerom,
- dostaviti logotipe s Garantnim znakovima s kojima se označava da Ugovorni partner prihvaća Karticu i sudjeluje u određenim sigurnosnim programima,
- dostaviti informacije o kontakt osobama Pružatelja usluga s kojima Banka ima ugovorenu poslovnu suradnju,
- autorizirati i obraditi Transakcije,
- namiriti sredstva po financijskim Transakcijama s Karticama iz Ugovora,
- dostavljati periodične izvještaje o Transakcijama i podmirivanju obveza po Utrošku.

#### **6. Obveze Ugovornog partnera**

Ugovorni partner se obvezuje:

- dostaviti Banci traženu dokumentaciju vezanu uz dokazivanje ovlaštenja za obavljanje registrirane djelatnosti,
- s Pružateljem usluga ugovoriti uslugu povezivanja Prodajnog mjesta Ugovornog partnera s autorizacijskim sustavom Banke te uslugu razmjene kartičnih podataka u sigurnom internetskom okruženju,
- prilagoditi funkcionalnosti Prodajnog mjesta u skladu s zahtjevima dobivenim od Pružatelja usluga i Banke,
- provesti potrebna testiranja usluge u dogovoru i u skladu s zahtjevima Pružatelja usluga i Banke,
- obavijestiti Banku i Pružatelja usluga o spremnosti Prodajnog mjesta za prihvata kartica,

- po potrebi izvršiti naknadne nadogradnje funkcionalnosti Prodajnog mjesta u skladu s zahtjevima dobivenim od Pružatelja usluga i Banke, a koje mogu biti potaknute poboljšanjem postojećih funkcionalnosti, proširenjem postojećih funkcionalnosti, promjenom pravila u prihvatu kartica, zakonskim ili drugim relevantnim promjenama i sl.,
- nakon izvršenih nadogradnji funkcionalnosti Prodajnog mjesta provesti potrebna testiranja usluge u dogovoru i u skladu s zahtjevima Pružatelja usluga i Banke,
- osigurati da pristup podacima vezanim uz Transakcije imaju samo njegovi ovlašteni djelatnici,
- upoznati svoje djelatnike sa svim uputama dobivenim od Banke i Pružatelja usluga,
- obavijestiti Banku u slučaju nepravilnosti i problema u prihvatu Kartica,
- zatražiti Autorizaciju/Predautorizaciju za svaku Transakciju,
- isporučiti robu ili izvršiti uslugu za Transakciju za koju je zaprimio odobrenu Autorizaciju/Predautorizaciju od strane Banke. Ukoliko Ugovorni partner isporuči robu ili izvrši uslugu iako je Autorizacija/Predautorizacija odbijena, Banka nema nikakvu obvezu prema Ugovornom partneru,
- dati pružatelju usluge nalog za Terećenje, ako se ono provodi s vremenskim odmakom od Autorizacije/Predautorizacije, kada je roba ili usluga spremna za isporuku ili izvršenje, u skladu sa sljedećim rokovima:
  - a) za Maestro Predautorizaciju u roku od 7 (sedam) kalendarskih dana,
  - b) za Maestro Autorizaciju u roku od 7 (sedam) kalendarskih dana,
  - c) za MasterCard Predautorizaciju u roku od 30 (trideset) kalendarskih dana,
  - d) za MasterCard Autorizaciju u roku od 7 (sedam) kalendarskih dana,
  - e) za Visa Autorizaciju u roku od 7 (sedam) kalendarskih dana,
- obavijestiti Pružatelja usluga i/ili Banku o Autorizacijama/Predautorizacijama i Transakcijama koje su predmet Ugovora, a koje je potrebno stornirati,
- ne dijeliti trošak po jednoj kupovini na više pojedinačnih Transakcija,
- eventualne dodatne troškove (npr. trošak dostave, trošak pakiranja) uključiti u iznos za Autorizaciju/Predautorizaciju,
- ponoviti Autorizaciju/Predautorizaciju za Transakciju za koju nije dan nalog za Terećenje, ako je istekao rok za terećenje definiran u prethodnoj točki 13.,
- ako se roba isporučuje u više od jedne isporuke obavijestiti Korisnika da cijena ostaje ista. U slučaju promjene cijene kod višekratne isporuke robe Ugovorni partner mora zatražiti i pridobiti suglasnost Korisnika te za iznos razlike od originalnog iznosa Transakcije tražiti zasebnu Autorizaciju/Predautorizaciju,

- obavijestiti Korisnika u slučaju kašnjenja u isporuci robe ili izvršenju usluge s preciziranim novim rokom, uz mogućnost otkaza Transakcije od strane Korisnika,
- na Prodajnom mjestu učiniti vidljivim sve podatke koje je obvezan objaviti prema propisima koji uređuju obvezu informiranja potrošača te ostale podatke koji su navedeni u ovim Općim uvjetima ili Uputama dobivenim od Banke,
- odmah obavijestiti Banku u slučaju bilo kakve sumnje na moguću zloupotrebu Kartica i/ili podataka na svojem Prodajnom mjestu,
- surađivati s Bankom, Pružateljem usluga i/ili tijelima nadležnim za kazneni progon u slučaju značajnih sigurnosnih incidenata te pri otklanjanju štetnih radnji,
- osigurati da se plaćanje karticama obavlja isključivo u svrhu prodaje roba i usluge iz svoje registrirane djelatnosti,
- kontrolirati Izvode i Namirenje na svojem poslovnom računu te kontaktirati Banku u slučaju bilo kakvih nepravilnosti.

Ugovorni partner je obvezan:

- plaćati naknade za prihvrat Kartica obračunate u postotku na ukupan iznos Transakcije. Banka će ugovorenu naknadu za prihvrat Kartica odbiti od ukupnog iznosa odobrenih Transakcija pri svakom Namirenju;
- čuvati podatke o Transakciji u periodu od 13 (trinaest) mjeseci od dana Transakcije te uspostaviti adekvatne mjere za njihovu zaštitu;
- čuvati podatke o isporuci robe ili izvršenju usluge u periodu od 13 (trinaest) mjeseci od dana Transakcije;
- vidno isticati logotipe Garantnih znakova na Prodajnim mjestima;
- poštivati sve Upute dobivene od Banke;
- obavijestiti Pružatelja usluga i/ili Banku u slučaju nemogućnosti davanja naloga za Terećenje te poštom Pružatelju usluga i/ili Banci dostaviti kopije Potvrda o plaćanju, u skladu s rokovima iz točke 13. prethodnog paragrafa ovog članka, kako bi ih Banka ručno obradila. Ugovorni partner kopije Potvrda o plaćanju dostavlja na adresu navedenu u Uputama;
- na zahtjev Banke dostaviti kopiju Potvrde o plaćanju u roku od 7 (sedam) dana od dana zahtjeva Banke;
- ukoliko ne može dostaviti Potvrdu o plaćanju, kao dokaz o provedenoj transakciji, na zahtjev Banke napraviti povrat namirenih sredstava;
- kod opravdanog prigovora 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;
- 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 jasan i nedvosmislen način istaknuti tu informaciju na svakoj Internet stranici Prodajnog mjesta koja opisuje mogućnost plaćanja. 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 usluge prihvata kartica na internetu**

Pružatelj usluga mora na svojem Prodajnom mjestu staviti dostupnim sljedeće informacije:

- Puni naziv Ugovornog partnera (s osobnim identifikacijskim brojem i matičnim brojem),
- Punu adresu sjedišta Ugovornog partnera (s nazivom države),
- Naziv Prodajnog mjesta (koje je prepoznatljivo za Korisnika, „*Doing-Business-As*“),
- Adresu Prodajnog mjesta (s nazivom države),
- Internet (web) adresu Prodajnog mjesta,
- Kontakt podatke (uključujući i međunarodni pozivni broj zemlje te e-mail adresu),
- Točan naziv i opis ponuđenih roba i usluga,
- Cijenu robe ili usluge s valutom plaćanja (Prikazana cijena mora biti jasno i nedvosmisleno naznačena, uz oznaku da li obuhvaća i troškove dostave, ostale manipulativne troškove, porez ili druge troškove koji utječu na prikazanu cijenu. Cijena robe i usluge mora, u skladu s Zakonom o platnom prometu i Zakonom o zaštiti potrošača, biti ista za sve instrumente plaćanja.),
- Uvjete prodaje te način i uvjete plaćanja,
- Način i rok isporuke robe ili pružanja usluge te način i troškove dostave,
- Uvjete prigovora, otkaza narudžbe te povrata novca i/ili robe,
- Izvozna ograničenja (ako postoje), iznos poreza na dodanu vrijednost te carinske propise ako su od značaja za kupce,
- Usluge koje se nude nakon prodaje (servisiranje i prodaja zamjenskih dijelova) te jamstvene uvjete,
- Vrijeme sklapanja ugovora o kupovini, pravo kupca na raskid ugovora, postupak raskida i rok za raskid te eventualne situacije u kojim je isključeno pravo kupca na raskid ugovora,
- Razdoblje u kojem ponuda ili cijena vrijede,
- Informacije o sigurnosti poslovanja,
- Izjavu o zaštiti i prikupljanju kartičnih i osobnih podataka i njihovom korištenju uz mogućnost nepristajanja na sudjelovanje u marketinškim akcijama i uskratu suglasnosti za davanje osobnih podataka na korištenje trećim osobama.

Potvrda o plaćanju mora sadržavati sljedeće podatke:

- Puni naziv i adresu Ugovornog partnera,
- Naziv Prodajnog mjesta i njegovu web adresu,
- Iznos Transakcije s valutom plaćanja,
- Datum Transakcije,
- Datum isporuke,
- Identifikacijski broj Transakcije,
- Ime Kupca,
- Broj Autorizacije/Predautorizacije,
- Vrstu transakcije (prodaja ili povrat),
- Opis robe ili usluge,
- Opis uvjeta prigovora i povrata.

Ugovornom partneru preporučuje se da Korisnika obavještava o statusu njegove narudžbe (datumu isporuke, dobavlјivosti robe ili usluge i sl.).

Garantni znakovi moraju se prikazati na svakoj Internet stranici Prodajnog mjesta koja opisuje mogućnost plaćanja ili daje informaciju o sigurnosti plaćanja. Korištenje naziva i izgleda Garantnih znakova mora biti u skladu s uputama dobivenim od Banke. Svi korišteni Garantni znakovi moraju biti prikazani ravnopravno u učestalosti prikaza i veličini znaka.

Ugovorni partner suglasan je da neće sudjelovati u prodaji nedopuštenih roba ili usluga koji svojim sadržajem ili načinom na koji se nude predstavljaju povredu javnog morala i/ili zakonskih propisa, pravila, direktiva ili drugih relevantnih akata.

Banka zadržava pravo revidiranja, u bilo kojem trenutku, Prodajnih mjesta Ugovornog partnera zbog provjere da li je Ugovorni partner osigurao da sva ugovorna i pravna pitanja budu odgovarajuće uređena te da stranice sadržavaju prethodno navedene informacije.

Banka će Ugovornom partneru omogućiti prihvata kartica na Internetu nakon potvrde od Pružatelja usluga da su suglasni s aktivacijom Prodajnih mjesta Ugovornog partnera, uz uvjet da je navedena usluga prihvatata odobrena Ugovornom partneru i od strane Banke.

Za svako novo Prodajno mjesto Ugovorni partner i Banka ugovorit će novi Ugovor ili Dodatak Ugovoru. Za svako novo Prodajno mjesto Ugovorni partner mora uspješno provesti sve postupke opisane u ovim Općim uvjetima. Prodajno mjesto koje prestaje s radom Ugovorni partner dužan je prijaviti Banci i Pružatelju usluga radi njegove deaktivacije.

Svaku izmjenu u postojećem načinu i tehnologiji rada Prodajnog mjesta te uvođenje dodatnih ili izmjenu postojećih funkcionalnosti, a koje nisu bile raspoložive i testirane u trenutku potpisivanja Ugovora, Ugovorni partner mora najaviti i pismeno dokumentirati Pružatelju usluga.

## **8. Naknade, namirenje i izvješćivanje**

Pojedinačno utvrđene Naknade za prihvata Kartica koje Ugovorni partner plaća Banci za korištenje usluge prihvatata 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 o međubankovnim naknadama za platne transakcije na temelju kartica (dalje u tekstu: Uredbe (EU) 2015/751), 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.co.uk/en-gb/about-mastercard/what-we-do/interchange/european-interchange-rates.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 Domaćoj valuti Republike Hrvatske u roku definiranom u Ugovoru te u skladu s terminskim rokovima EuroNKS-a, Target platnog sustava odnosno drugog platnog sustava. Rok počinje teći od dana obrade Transakcija u Banci.

Ukoliko Ugovorni partner nije Pružatelju usluge dao nalog za Terećenje, ili nije u slučaju nemogućnosti davanja naloga za Terećenje poštom Banci dostavio kopije Potvrda o plaćanju, Transakcije neće biti obrađene te se za njihov ukupni iznos, umanjen za naknadu za prihvata Kartica neće odobriti račun Ugovornog partnera. Ukoliko zbog nepravovremenog izvršavanja obveze davanja naloga za Terećenje od strane Ugovornog partnera ili nepravovremene dostave kopija Potvrda o plaćanju u slučaju nemogućnosti davanja naloga za Terećenje Banka nije u mogućnosti naplatiti Transakciju u kartičnom sustavu, Ugovorni partner prihvaća snositi trošak takve Transakcije.

Sve transakcije i storna/povrati provedeni u kunama prije 01.01.2023. godine, a koje Banka nije obradila prije 01.01.2023. godine, bit će preračunati u Domaću valutu primjenom fiksnog tečaja konverzije u skladu sa Zakonom o uvođenju eura kao službene valute u Republici Hrvatskoj te će ih Banka nakon 01.01.2023. godine obraditi i namiriti u Domaćoj valuti.

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 dospijeca 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 prijeboj 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 prijeboju danom unaprijed. U tu svrhu Banka je ovlaštena prijevremeno razročiti svaki depozit kojeg Ugovorni partner ima oročen u Banci te isti iskoristiti radi podmirenja dospjelih nepodmirenih potraživanja.

## **9. Prigovori/pritužbe vezani uz prihvrat kartica**

Za izvršenje usluge i kvalitetu usluge garantira jedino i isključivo Ugovorni partner. Prigovori/pritužbe Korisnika koje se odnose na isporuku ili 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.

Banka ima pravo u slučaju prigovora/pritužbe Transakcije Korisniku predočiti podatke o Prodajnom mjestu i spornoj Transakciji.

Ugovorni partner može podnijeti Banci pisani prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredbi Ugovora, ovih Općih uvjeta te mjerodavnih zakona i drugih propisa.

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

- osobno u centru ili poduzetničkom centru Banke putem obrasca,
- 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) popunjavanjem forme za podnošenje prigovora,
- poštom: Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Ured za upravljanje kvalitetom usluge, Jurišićeva ulica 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 Banci treba sadržavati najmanje sljedeće podatke:

- naziv, sjedište 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 10 (deset) radnih dana od dana zaprimanja prigovora Ugovornog partnera.

Iznimno, kod složenijih prigovora Ugovornih partnera čije rješavanje može trajati dulje od roka propisanog zakonskim propisima Banka će u roku iz prethodnog stavka dostaviti privremeni odgovor u kojem će navesti razloge odgode i kašnjenja odgovora na prigovor te obavijestiti o roku u kojem će Ugovorni partner primiti konačan odgovor Banke, a koji ne smije biti duži od 35 (trideset i pet) dana od dana zaprimanja prigovora.

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 ili smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EZ) br. 924/2009., Uredbe (EU) br. 260/2012. ili Uredbe (EU) 2015/751, može uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci. Banka će u određenom roku, a koji ne može biti dulji od 10 (deset) dana od primitka poziva, dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje.

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

## **10. Zaštitne mjere**

Ugovorni partner se obvezuje da će, s obzirom na razvoj tehnologije, a u svrhu sigurnosti Transakcija ugovorenih Ugovorom te zaštite podataka iz Ugovora i/ili podataka koji mu postanu dostupni tijekom izvršenja ovog Ugovora (uključujući podatke o Transakcijama i Korisnicima Kartica) primjenjivati sve dodatne upute i zahtjeve dobivene od Banke ili Pružatelja usluga, u roku koji Banka zatraži. Ugovorni partner se obvezuje uspostaviti sigurnosne mjere u svojim informacijskim sustavima kako bi se spriječila krađa osjetljivih podataka o plaćanjima. Ugovorni partner se obvezuje da će, najkasnije mjesec dana prije izmjene, obavijestiti Banku i Pružatelja usluga o izmjenama u poslovanju koje mogu utjecati na sigurnost provedbe Transakcija i/ili sigurnost zaštite podataka.

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, Zakona o elektroničkoj trgovini 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).

Ugovorni partner snosi svu odgovornost za zakonitost, sadržaj, kvalitetu i istinitost svih informacija i drugih materijala dostupnih na njegovim Prodajnim mjestima.

Ugovorni partner suglasan je da Banka ne snosi odgovornost za prekid u radu sustava za prihvatanje kartica na Internetu kojemu je uzrok greška na strani Pružatelja usluga ili je uzrokovan događajima koji su izvan kontrole Banke i/ili Pružatelja usluga.

## **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, URL adresa/web stranica prodajnog mjesta, broja telefona, sigurnosnog protokola, registrirane djelatnosti 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 njegova potpisa te će se u slučaju da ugovorne strane isti potpišu u različite dane, kao dan njegova 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 od 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 obvezan prihvaćati Kartice iz Ugovora.

Banka ima pravo otkaza Ugovora s trenutnim učinkom ukoliko:

- otkaz Ugovora s Ugovornim partnerom zatraže kartične organizacije ili druge nadležne bankarske institucije;
- Ugovorni partner ne surađuje s Bankom, Pružateljem usluga ili nadležnim tijelima na značajnim sigurnosnim incidentima vezanim uz plaćanja i koji se odnose na povredu

podatka o plaćanjima te ukoliko Banka dođe u saznanje da Ugovorni partner ne surađuje s nadležnim tijelima na uočenim sigurnosnim incidentima i njihovu otklanjanju;

- Ugovorni partner ne uspostavi potrebne sigurnosne mjere u svojim informacijskim sustavima kako bi se zaštitili osjetljivi podaci o plaćanjima te izbjegla njihova krađa kroz sustave ugovornog partnera;
- Ugovorni partner ne uspostavi potrebne mjere za zaštitu podataka o plaćanjima;
- Ugovorni partner ne primijeni druge dodatne zahtjeve dobivene od Banke, Pružatelja usluga ili nadležnih tijela, a koji se odnose na sigurnost poslovanja po Ugovoru i ovim Općim uvjetima, uključujući i usklađenje sa standardima i mjerama zaštite podataka;
- Banci i/ili Pružatelju usluga nisu prihvatljive izmjene u poslovanju Ugovornog partnera koje mogu utjecati na sigurnost provedbe Transakcija i/ili sigurnost zaštite podataka;
- Banka utvrdi ili posumnja na prijevaru ili bilo kakvu zloupotrebu Ugovornog partnera. 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.
- Banka utvrdi ili posumnja na visok rizik mogućnosti kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnih mjera ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa odnosno Sankcija od strane ugovornog partnera,
- Ugovorni partner na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za ugovorni odnos u skladu s odredbama propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnih mjera ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa odnosno Sankcija.

U slučaju da Ugovorni partner ne realizira uslugu s Pružateljem usluga, a koja je bitna je za realizaciju Ugovora, u roku od 4 (četiri) mjeseca od dana zaključenja Ugovora, Ugovor se smatra raskinutim protekom navedenog roka.

U slučaju raskida ili otkaza Ugovora, Ugovorni partner je dužan vratiti Banci sve materijale koji su mu bili dostavljeni od strane Banke.

Nakon raskida ili otkaza Ugovora Ugovorni partner se obvezuje odmah ukloniti Garantne znakove koji označavaju prihvat 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.

U slučaju da Ugovorni partner nema niti jedno aktivno Prodajno mjesto iz Ugovora smatra se da je Ugovor raskinut.

## **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 otkaza ili raskida istog.

Ugovorni partner obvezuje 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 obvezuje 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 i primjenjuju se od 01. siječnja 2023.

Danom početka primjene ovih Općih uvjeta prestaje primjena Općih uvjeta poslovanja Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, za prihvata kartica na Internetu od 10. rujna 2019. 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

