

Na temelju članka 13. Statuta Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo, dana 13. lipnja 2023. godine Uprava Banke donosi sljedeće

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

**1. Opće odredbe**

1. 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 u MBNet Mreži.
2. 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 donesenima za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Ugovornog partnera te kao takvi čine sastavni dio Ugovora o korištenju EFTPOS terminala (u daljnjem tekstu: **Ugovor**).
3. 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>                | <a href="mailto:hpb@hpb.hr">hpb@hpb.hr</a> |
| <b>Internet adresa:</b>                          | <a href="http://www.hpb.hr">www.hpb.hr</a> |
| <b>INFO telefon:</b>                             | 0800 472 472                               |
| <b>BIC (SWIFT):</b>                              | HPBZHR2X                                   |
| <b>OIB:</b>                                      | 87939104217                                |
| <b>IBAN:</b>                                     | HR46 2390 0011 0700 0002 9                 |
| <b>Upis kod Trgovačkog suda u Zagrebu (MBS):</b> | MBS 080010698                              |
| <b>Tijelo nadležno za nadzor:</b>                | Hrvatska narodna banka                     |

4. 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).
5. Opći uvjeti dostupni su u pisanom obliku u poslovnoj mreži Banke te na internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

**2. Značenje pojmova**

**Autorizacija** – odobrenje Transakcije od strane Izdavatelja Kartice;

**Beskontaktno plaćanje** –plaćanje za kupovine manjih iznosa na prodajnim mjestima za koje nije potrebna potvrda potpisom, dok se kupovina iznad definiranog iznosa potvrđuje PIN-om (iznimno potpisom, ovisno o EFTPOS terminalu);

**Broj kartice** - identifikator Kartice, obično broj od 16 znamenaka koji se nalazi na prednjoj ili

zadnjoj strani Kartice podijeljen u 4 grupe od 4 znamenke na Kreditnim karticama, dok je na Debitnim karticama obično negrupiran; Broj kartice logički označava/povezuje Kartičnu platnu shemu u okviru koje Kartica funkcionira, Izdavatelja kartice te Korisnika kartice i na poslijetku račun Korisnika kartice na koji je Kartica vezana u sustavima Izdavatelja, a smatra se kartičnim podatkom koji je potrebno štititi u skladu s PCI DSS-om;

**Debitna kartica** - platni instrument koji Platitelju omogućuje iniciranje Transakcije koja nije Transakcija Karticama s unaprijed uplaćenim sredstvima;

**Dohvat ili kompletiranje predautorizacije** - tip transakcije koji je potrebno posebno ugovoriti s Bankom, a predstavlja rezerviranje stvarnog iznosa za koji će se teretiti Korisnika kartice te oslobađanje predautoriziranih sredstava kroz Transakciju Predautorizacije;

**EEA regija** - regija koja obuhvaća sve zemlje članice Unije na koje se primjenjuje Uredba 2015/751;

**EFTPOS terminal** - elektronički uređaj za bezgotovinsko plaćanje na Prodajnom mjestu koji prenosi podatke o plaćanju na Autorizaciju i obradu te ispisuje Potvrdu o plaćanju, a može sadržavati i PIN Pad, elektronički uređaj namijenjen unosu PIN-a Korisnika Kartice;

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

**Izješće o transakcijama** – specifikacija pojedinih platnih Transakcija na temelju Kartica kojom Banka korisnika informira o svim Transakcijama provedenim na EFTPOS terminalima kod Ugovornog partnera, a sukladno pravilima Banke i zakonskim propisima;

**Kartica s unaprijed uplaćenim sredstvima (prepaid kartica)** - platni instrument na kojem je pohranjen elektronički novac;

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

**Kartična platna shema** - jedinstven skup pravila, prakse, normi i/ili provedbenih smjernica kartičnih kuća VISA i MasterCard za izvršenje platnih Transakcija na temelju Kartica, koji je odvojen od infrastrukture ili platnog sustava koji podupiru njegovo funkcioniranje i uključuje određeno tijelo koje donosi odluke, organizaciju ili subjekt koji su odgovorni za funkcioniranje sheme;

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

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

**Kreditna kartica** - platni instrument koji platitelju omogućuje iniciranje Transakcije kreditnom karticom;

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

**MBNet mreža** – mreža bankomata i EFTPOS terminala koju vodi i nadzire Kartični procesor Banke

**Međubankovna naknada** - naknada koja se izravno ili neizravno (tj. preko treće strane) plaća za svaku Transakciju između Izdavatelja i Prihvatitelja (Banke) uključenih u platnu transakciju na temelju Kartica;

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

**PIN - (eng. Personal Identification Number)** - osobni tajni identifikacijski broj kojim Korisnik kartice prilikom Transakcije putem EFTPOS terminala autorizira Transakciju i potvrđuje svoj identitet;

**Platni brend** - materijalni ili digitalni naziv, termin, znak, simbol ili njihova kombinacija, kojima je moguće naznačiti prema kojoj se Kartičnoj platnoj shemi izvršavaju platne Transakcije na temelju Kartica;

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

**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;

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

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

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

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

**Predautorizacija** - poseban tip Transakcije koji je potrebno posebno ugovoriti s Bankom, a kojim se rezerviraju sredstva za Transakciju koja će biti obavljena u određenom roku na EFTPOS terminalu;

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

**Prodajno mjesto** - isključivo adresa fizičkog prodajnog prostora Trgovca u kojem je inicirana platna Transakcija; Ugovorni partner može imati jedno ili više Prodajnih mjesta, međutim:

- a) u slučaju da Trgovac nema stalnu poslovnu jedinicu, Prodajno mjesto je adresa za koju Trgovac ima važeću dozvolu za poslovanje i preko koje je platna Transakcija inicirana,
- b) u slučaju da Trgovac nema stalnu poslovnu jedinicu ni važeću dozvolu za poslovanje, Prodajno mjesto je adresa za korespondenciju kojom se koristi za plaćanje poreza koji se odnose na njegovu prodajnu aktivnost te preko koje je platna Transakcija inicirana;

**Regija izdavatelja kartice** - Banka za regiju izdavatelja kartice u smislu ugovaranja naknada i

periodičnosti podmirivanja po transakcijama na EFTPOS terminalima kod Ugovornog partnera razlikuje EEA regiju i ostalo;

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

**Sankcije (međunarodne mjere ograničavanja)** - instrument diplomatske ili gospodarske prirode kojima se nastoji promijeniti aktivnosti ili politike poput kršenja međunarodnog prava ili ljudskih prava, ili politike koje ne poštuju vladavinu prava ili demokratska načela i utječu na poslovanje finansijskih institucija i njihovih klijenata postavljanjem ograničenja i kontrolom kretanja roba, usluga i sredstava obustavom izvršenja usluga i kontrolom kretanja roba, usluga i sredstava, a u suštini su zabrane nametnute organizacijama, fizičkim osobama i njihovim tvrtkama, kao i proizvodi i usluge navedeni u propisima Vijeća Europske unije, rezolucijama Vijeća sigurnosti, Ujedinjenih naroda i u slučaju sankcija SAD-a, propisa OFAC-a, kao i bilo koje sankcije koje nalažu tijela vlasti određenih zemalja i ograničavajuće odredbe s međunarodnom ili regionalnom snagom koje izdaju tijela vlasti drugih zemalja. (Popis najvažnijih institucija koje propisuju sankcijske mjere uključuje: Ujedinjene narode, Europsku uniju, Ured za nadzor strane imovine Ministarstva financija SAD-a (Office of Foreign Assets Control – OFAC), Ujedinjena Kraljevina Velike Britanije i Sjeverne Irske.)

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

**Trgovac** – Ugovorni partner;

**Uredba 2015/751** - UREDBA (EU) 2015/751 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 29. travnja 2015. o međubankovnim naknadama za platne transakcije na temelju kartica, a kojom se utvrđuju ujednačeni tehnički i poslovni zahtjevi za platne transakcije na temelju kartica izvršene unutar Unije kada se i pružatelj platnih usluga platitelja i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja nalaze u Uniji;

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

**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;

**Zloupotreba i/ili Prijevara** - svako korištenje Kartice/a protivno pravilima Banke, Izdavalca, te Kartičnih platnih shema.

### **3. Korištenje i održavanje EFTPOS terminala**

1. Banka predaje Ugovornom partneru na korištenje jedan ili više EFTPOS terminala koje će Ugovorni partner preuzeti instalirane na prodajnim mjestima sukladno odredbama Ugovora te ovim Općim uvjetima.
2. Ugovorni partner se obvezuje po uspješnoj instalaciji EFTPOS terminala potpisati izjavu o preuzimanju i uspješnom instaliranju EFTPOS terminala koju će predati osobi koja je u ime Banke izvršila instalaciju.
3. Ugovorni partner se obvezuje upoznati Kupce o prihvaćanju Kartica putem oznaka i naljepnica na Prodajnim mjestima te davanjem usmenih obavijesti.
4. Ugovorni partneri koji odluču da neće prihvaćati sve Kartice ili druge platne instrumente

Kartične platne sheme o tome na jasan i nedvosmislen način obavještavaju potrošače istodobno kada ih obavještavaju o prihvaćanju drugih Kartica i platnih instrumenata navedene Kartične platne sheme. Te se informacije vidljivo ističu na ulazu u Prodajno mjesto i na blagajni. Ugovorni partner može se odlučiti za neprihvatanje svih Kartica pojedine Kartične platne sheme samo za platne Transakcije na temelju Kartica izvršene kod Ugovornog partnera kada se i pružatelj platnih usluga platitelja nalazi u Europskoj Uniji, odnosno u EEA regiji. Transakciju putem EFTPOS terminala provodi isključivo zaposlenik Prodajnog mjesta pridržavajući se sljedećih uvjeta:

- a) da Kartica nije oštećena ni vidno izmijenjena;
  - b) da je potpis Korisnika Kartice na Kartici identičan potpisu Korisnika na Korisničkom računu, koji Korisnik mora potpisati u prisutnosti djelatnika Ugovornog partnera, ako 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;
  - c) da odmah obavijesti Banku ako posumnja da osoba koja je u posjedu Kartice nije legalni Korisnik te Kartice;
  - d) da po obavijesti Banke, koja se pojavljuje na EFTPOS terminalu, da je Kartica ukradena ili izgubljena, po mogućnosti takvu Karticu zadrži te je prerezanu dostavi Banci;
  - e) da je PIN unio isključivo Korisnik Kartice, ako se traži potvrda Transakcije PIN-om;
  - f) da je osigurana tajnost unosa PIN-a;
  - g) da se plaćanje, osim ako nije ugovoreno drugačije, obavlja isključivo u prisutnosti Korisnika kartice te da se podaci o Kartici ne unose u EFTPOS terminal ručno.
5. Ugovorni partner je obavezan pravilno rukovati EFTPOS terminalom u skladu s uputstvima i odredbama ovih Općih uvjeta, i to pažnjom dobrog gospodarstvenika, te mu nije dozvoljeno obavljati popravak ili tehničko održavanje bilo kojeg dijela EFTPOS terminala. Nakon otkaza odnosno prestanka važenja Ugovora, Ugovorni partner se po prestanku korištenja EFTPOS usluge obavezuje vratiti Banci EFTPOS terminal u funkcionalnom i ispravnom stanju.
6. Ugovorni partner se obavezuje da EFTPOS terminal neće otuđiti, ustupiti na korištenje, dati u zakup, ni po bilo kojoj drugoj osnovi stavljati na raspolaganje trećoj osobi. Ugovorni partner ne može na EFTPOS terminalu ostvarivati pravo retencije ni osnovati pravo zalogu.
7. Za štetu u slučaju oštećenja radi nemarnog i neodgovornog postupka s EFTPOS terminalima, u suprotnosti s dobivenim Uputama, odgovara Ugovorni partner koji je dužan troškove otklanjanja štete u cijelosti namiriti u skladu s važećom Odlukom o naknadama.
8. U slučaju da se prilikom korištenja Kartice na EFTPOS terminalu na njemu pojavi poruka da Karticu treba zadržati, Ugovorni partner je obavezan upozoriti Korisnika kartice da Karticu treba zadržati te to i učiniti ako takav postupak ne predstavlja opasnost za Ugovornog partnera odnosno zaposlenika Ugovornog partnera. Tako zadržanu Karticu Ugovorni partner se obavezuje bez odgode dostaviti Banci.

#### **4. Obveze Ugovornog partnera**

1. Ugovorni partner se obavezuje sukladno pravilima Banke, Kartičnog procesora Banke, pravilima Kartičnih platnih shema i pozitivnih propisa Republike Hrvatske poduzimati sljedeće radnje i postupke, te potvrđuje i prihvaća obveze, dužnosti i odgovornosti koje su navedene u ovom članku.

2. Ugovorni partner se obvezuje da će obaviti sve potrebne predradnje kako bi Banka pristupila ugradnji EFTPOS terminala na Prodajnom mjestu:
  - a) osigurati slobodan prostor za EFTPOS terminal;
  - b) osigurati slobodan prostor za PIN Pad (elektronički uređaj namijenjen unosu PIN-a Korisnika kartice na Prodajnom mjestu kojim rukuje Korisnik, koji stoga mora biti dostupan Korisniku), u slučaju davanja na korištenje EFTPOS terminala sa zasebnim PIN Padom;
  - c) osigurati odgovarajuće instalacijske (napajanje električnom energijom i dr.) i komunikacijske veze (standardne telefonske linije, Internet i druge potrebne komunikacijske veze) do mjesta postavljanja EFTPOS terminala na Prodajnom mjestu te osigurati funkcioniranje tih instalacija i komunikacijskih veza za rad EFTPOS terminala za cijelo vrijeme trajanja Ugovora, o svom trošku;
  - d) osigurati prisustvo prodajnog osoblja prilikom održavanja edukacije pravilnog rukovanja EFTPOS terminalom od strane ovlaštene osobe Banke ili od strane ovlaštene osobe iz društva-vanjskog partnera Banke koja provodi instalaciju i edukaciju za rad na EFTPOS terminalima
  - e) najmanje jednom dnevno napraviti Zatvaranje prometa na EFTPOS terminalu, ako Zatvaranje nije izvršeno automatski tijekom noći, na što upozorava poruka na potvrdi koju je ispisao EFTPOS terminal
  - f) u slučaju nemogućnosti slanja Zatvaranja, poštom ili drugim dogovorenim putem Banci dostaviti kopije Korisničkih računa koje nisu poslane 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 Korisničkih računa dostavlja na adresu dobivenu na telefonskom broju Banke navedenom u Uputama.
3. U slučaju davanja na korištenje GPRS EFTPOS terminala, Ugovorni partner se obvezuje na podmirivanje svih troškova mobilnog operatera koji će nastati korištenjem tog terminala. Banka ne odgovara za troškove i kvalitetu usluga koje se odnose na pružatelja usluga mobilnih operatera.
4. Ugovorni partner se obvezuje da će prihvatiti instalaciju ponuđenog EFTPOS terminala. Pružatelj usluga instalacije dogovorit će vrijeme instalacije s Ugovornim partnerom. U slučaju da pružatelj usluga instalacije u tako dogovorenom terminu ne uspije izvršiti instalaciju iz razloga na strani Ugovornog partnera (Ugovorni partner je odbio instalaciju, ne postoje tehnički uvjeti za instalaciju i sl.), Ugovorni partner snosi sve troškove koji su time prouzrokovani Banci.
5. 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 se obavezuje da ni pod kojim uvjetima neće spremati potpuni sadržaj magnetske trake i čipa kartica, kao ni tajni broj (PIN), CVC2, niti bilo koje druge podatke koji se nalaze na kartici (broj kartice, ime i prezime i dr.).
6. 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 s PCI DSS-om, 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 dostupni su na Internet stranici [www.pcisecuritystandards.org/security\\_standards/documents.php](http://www.pcisecuritystandards.org/security_standards/documents.php). Ugovorni partner je dužan postupati prema pisanim uputama Banke u situacijama kada (a) dođe do spornih

Transakcija, posebice prijavljenih Zlouporaba, primljenih Reklamacija, zahtjeva za dokumentacijom/informacijom od strane Banaka izdavatelja te izvršenih Povrata ili u slučajevima kada (b) Banka zaprimi prijavu svojeg Kartičnog procesora odnosno Kartičnih platnih shema o kršenju njihovih pravila.

7. Ugovorni partner ne smije svjesno provesti Transakciju za koju zna ili mora znati da je ilegalna, te neće zahtijevati ili upotrijebiti broj Kartice za bilo koju drugu svrhu osim za prodaju robe i/ili usluga (ako je ugovorena Predautorizacija i radi se o Transakciji bez prisustva Korisnika kartice i Kartice);
8. Ugovorni partner potvrđuje da je svjestan činjenice da Kartični procesor Banke odnosno svaka od Kartičnih platnih shema može zahtijevati da Banka ovaj Ugovor na bilo koji način ograniči ili otkáže/raskine, kao i da Kartični procesor Banke odnosno bilo koja od Kartičnih platnih shema može s trenutačnim učinkom zabraniti obavljanje Transakcija (u slučajevima kao što su, primjerice, Zlouporabe ili slučajevi koji narušavaju ugled Kartičnog procesora Banke odnosno ugled Kartičnih platnih shema).
9. Ugovorni partner je upoznat i suglasan da ako mjesečni promet preko EFTPOS terminala bude manji od iznosa određenog Odlukom o naknadama, Banka je ovlaštena svaki sljedeći mjesec teretiti Ugovornog partnera za iznos dodatne naknade sukladno toj Odluci, a koja se obračunava po pojedinom EFTPOS terminalu. Banka će dostaviti Ugovornom partneru mjesečni obračun dodatne naknade u skladu s kojim će se Ugovornom partneru za iznos predmetne naknade izravno teretiti transakcijski račun, što Ugovorni partner izričito dozvoljava potpisom Ugovora o korištenju EFTPOS terminala. Za slučaj da na transakcijskom računu Ugovornog partnera ne bude dovoljno sredstava za podmirenje predmetne naknade, Ugovorni partner je obavezan tu naknadu uplatiti Banci. Ako Ugovorni partner ne bude plaćao iznos dodatne naknade 3 (slovima: tri) mjeseca zaredom, dužan je na zahtjev Banke predati EFTPOS terminal osobi koja u ime Banke vrši deinstalaciju ili ga vratiti Banci preporučenom poštom. U tom slučaju Banka ima pravo otkazati Ugovor.
10. Ako Ugovorni partner na EFTPOS terminalu ne napravi nijednu Transakciju u neprekinutom razdoblju od 6 (slovima: šest) mjeseci, Banka prema svojoj slobodnoj procjeni ima deinstalirati EFTPOS terminal, odnosno pravo zatražiti povrat predmetnog EFTPOS terminala. Ugovorni partner je dužan predati EFTPOS terminal osobi koja u ime Banke vrši deinstalaciju ili ga vratiti Banci preporučenom poštom na zahtjev Banke.
11. Budući da je Banka vlasnik EFTPOS terminala, u slučaju nestanka, uništenja ili oštećenja EFTPOS terminala od strane Ugovornog partnera, Ugovorni partner je dužan podmiriti Banci naknadu određenu Odlukom o naknadama te ostale troškove vezane za EFTPOS terminal. Banka će za iznos predmetne naknade izravno teretiti transakcijski račun Ugovornog partnera ili izvršiti prijebaj međusobnih potraživanja. Za slučaj da na računu Ugovornog partnera ne bude dovoljno sredstava za podmirenje predmetne naknade i ne bude izvršen prijebaj potraživanja, Ugovorni partner je obavezan tu naknadu uplatiti Banci.
12. Ako Ugovorni partner nije napravio Zatvaranje na EFTPOS terminalu ili nije, u slučaju nemogućnosti slanja Zatvaranja, poštom ili drugim dogovorenim putem Banci dostavio kopije Korisničkih računa koje nisu poslone u Zatvaranju, Transakcije neće biti obrađene te se za njihov ukupni iznos, umanjen za naknadu za prihvata Kartica neće odobriti račun Ugovornog partnera. Ako zbog nepravovremenog izvršavanja obveze Zatvaranja od strane Prodajnog mjesta ili nepravovremene dostave kopija Korisničkih računa Banci, u slučaju nemogućnosti slanja Zatvaranja, Banka nije u mogućnosti naplatiti Transakciju u kartičnom sustavu, Ugovorni partner prihvaća snositi trošak takve Transakcije.
13. Transakciju Zatvaranja Prodajno mjesto može izvršavati u skladu sa svojim potrebama, a mora najmanje jednom dnevno ako Zatvaranje nije prošlo automatski tijekom noći.

14. Ugovorni partner se obvezuje uredno voditi, te u zakonom propisanom vremenu i na odgovarajući način čuvati knjigovodstvene i računovodstvene isprave u svezi s prodanom robom i/ili uslugama, kao i dokumentaciju o dostavi takve robe i/ili usluga Kupcu. Također, obvezuje se da će bez odgode sve takve isprave dostaviti Banci na njen pisani zahtjev, a najkasnije u roku od 7 (sedam) dana od dana zahtjeva Banke.
15. Ugovorni partner je suglasan s time da je u bilo kojem trenutku za vrijeme trajanja ugovornog odnosa pravovaljana evidencija o točnom broju i lokacijama Prodajnih mjesta na kojima su instalirani EFTPOS terminali ona koju Banka vodi u svojim evidencijama. Ugovorni partner može u svakom trenutku od Banke zatražiti ispis evidencije o točnom broju i lokacijama Prodajnih mjesta na kojima su instalirani EFTPOS terminali.
16. Ugovorni partner se obvezuje omogućiti Banci nesmetan pristup EFTPOS terminalu uvijek na zahtjev Banke.
17. Banka nije obvezna za na EFTPOS uređaju nastale Transakcije, izvršiti plaćanje Ugovornom partneru, ovlaštena je zadržati plaćanje na neodređeno vrijeme, te izvršiti storniranje ranije odobrenog iznosa ili namiriti sve svoje obveze (uključujući sve propisane naknade Banke, Kartičnih kuća ili zakonom propisane naknade proizašle iz pružanja EFTPOS usluge Ugovornom partneru) u sljedećim slučajevima:
  - a) nije izdan račun na kojem se temelji Transakcija;
  - b) ako je potpis na Korisničkom računu krivotvoren ili je Korisnički račun potpisala neovlaštena osoba ili Korisnički račun nije potpisan;
  - c) ako je Korisnički račun nečitljiv ili nepotpun;
  - d) ako su za jednu Transakciju izdana dva ili više Korisničkih računa;
  - e) ako je izvršena gotovinska isplata Korisniku kartice;
  - f) ako je rok valjanosti Kartice istekao;
  - g) ako se Korisnički račun odnosi na Karticu za koju je Banka zabranila prihvaćanje, a obavijest o tome Ugovornom partneru je poslala prije datuma Transakcije;
  - h) ako zadnje četiri znamenke broja Kartice na Korisničkom računu dobivenom preko EFTPOS terminala nisu identične onima s Kartice;
  - i) ako Izdavatelj zbog reklamacije ili prigovora na izvršene usluge ili kvalitetu robe odbiju platiti utrošak Banci;
  - j) ako tražena dokumentacija nije dostavljena ili nije dostavljena u predviđenom roku od strane Ugovornog partnera;
  - k) ako je Banka greškom odobrila Ugovornog partnera za Transakcije nastale kod drugog Ugovornog partnera;
  - l) ako je isti iznos Korisniku kartice greškom naplaćen dva i/ili više puta;
  - m) ako Banka zaprimi prijavu od svojeg Kartičnog procesora i/ili Kartičnih platnih shema o kršenju njihovih pravila od strane Ugovornog partnera;
  - n) ako Banka u reklamacijskom postupku sa Izdavateljem direktno ili preko Kartičnih platnih shema ne uspije osporiti reklamaciju neke od Transakcija na EFTPOS terminalu Ugovornog partnera te za isto bude terećena ili mora podmiriti trošak Transakcija i svih vezanih naknada.



- o) ako Ugovorni partner ne ispunjava bilo koju od svojih obveza iz ovih Općih uvjeta i/ili Ugovora;
  - p) ako se ustanovi da kod Ugovornog partnera postoje sporne Transakcije (kao što je, ali ne samo: prijavljene Reklamacije, Zlouporebe, Povrati, poništenja Autorizacija itd.).
18. Banka može izvršiti prijebaj potraživanja koje Ugovorni partner može imati po osnovi ovog Ugovora prema Banci s iznosom koji Banka potražuje od Ugovornog partnera.
19. Ako je Banka već platila Ugovornom partneru osporene Transakcije, a on nema sredstava na čekanju, po primitku Izvješća o transakcijama Ugovorni partner treba odmah odobriti račun Banke za plaćeni iznos.
20. Ugovorni partner je obvezan dostaviti Banci pisanu obavijest o svim statusnim promjenama (spajanje, pripajanje, preuzimanje, promjene vezane za vlasničku strukturu i dr.), posebice promjenu osoba ovlaštenih na zastupanje Ugovornog partnera, odnosno obavijest o mogućim poteškoćama vezanim za likvidnost (prijeteće blokade računa, moguće pokretanje stečajnog postupka i dr.).

## **5. Obveze Banke**

1. Banka se obvezuje sukladno pravilima svojeg Kartičnog procesora te Pravilima Kartičnih platnih shema, poduzimati sljedeće radnje i provoditi sljedeće postupke:
  - a) osigurati putem svojeg Kartičnog procesora uključenje EFTPOS terminala u MBNet mrežu, MasterCard i Visa;
  - b) predati Ugovornom partneru na korištenje EFTPOS terminal ili terminale te osigurati pristup sustavu Autorizacije Transakcija;
  - c) osigurati edukaciju osoblja na Prodajnom mjestu, za rukovanje EFTPOS terminalom te dostaviti Ugovornom partneru uputstva o korištenju EFTPOS terminala;
  - d) pružiti svu potrebnu pomoć u smislu informiranja o pravilima i načinu rada s EFTPOS terminalima, a kako bi Ugovorni partner držeći se svih tih uputa mogao poslovati u skladu sa zakonom i zahtjevima / propisima Kartičnih platnih shema;
  - e) izvršiti sve ostale obveze sukladno ovim Općim uvjetima.
2. Banka je obvezna u ime i za račun Korisnika kartice izvršiti sva plaćanja prema Ugovornom partneru u eurima koja su proizašla korištenjem Kartica na EFTPOS terminalima Ugovornog partnera i koja su izvršena na način koji je Banka odobrila i koji je u skladu s pravilima Kartičnog procesora i Pravilima Kartičnih platnih shema.
3. Troškovi redovnog održavanja EFTPOS terminala padaju na teret Banke. Banka se obvezuje o svojem trošku tehnički i programski održavati EFTPOS terminal sukladno odredbama Ugovora i ovih Općih uvjeta. Pod tehničkim i programskim održavanjem podrazumijeva se zamjena svakog neispravnog dijela ili cjelokupnog EFTPOS terminala, ako njihov kvar nije uzrokovan neispravnim korištenjem EFTPOS terminala, kao i nadogradnja programske podrške EFTPOS terminala. Neispravnim korištenjem EFTPOS terminala smatra se svako korištenje, koje je u suprotnosti sa sadržajem uputa Banke.
4. Banka sa svakim Ugovornim partnerom zasebno dogovara uvjete za EFTPOS uslugu što podrazumijeva:
  - iznos naknada koje Ugovorni partner plaća Banci za Transakcije provedene na EFTPOS terminalima Ugovornog partnera.

- periodičnost podmirivanja Transakcija provedenih na EFTPOS terminalima Ugovornog partnera.
5. Banka će Ugovornom partneru osigurati dostavu materijala i uputa za rad na Prodajnim mjestima na dan instalacije EFTPOS terminala, u ugovorenom roku.
  6. Banka se obvezuje dostavljati Ugovornom partneru podatke o Transakcijama na način kako je određeno u Zahtjevu za instalaciju, deinstalaciju i izmjenu uvjeta za EFTPOS terminale, s time da, ako Ugovorni partner za vrijeme važenja ugovornog odnosa želi promijeniti način dostave, može pisanim putem obavijestiti Banku o željenom novom načinu i periodičnosti dostave, a sve u okvirima mogućnosti ponuđenih u tom Zahtjevu. Banka definira format i konačan izgled izvještaja putem kojih informira Ugovorne partnere o načinu dostave podataka o Transakcijama.
  7. Za izvršene Transakcije putem EFTPOS terminala Ugovornog partnera Banka će Ugovornom partneru na ugovoreni način i prema ugovorenoj periodičnosti na raspolaganje stavljati minimalno sljedeće analitičke informacije:
    - referencu koja primatelju plaćanja omogućuje identificiranje platne Transakcije na temelju Kartica. Referenca koja će Ugovornom partneru biti dostavljena je referenca te Transakcije u sustavima Banke. Koristeći referencu Transakcije Ugovorni partner i Banka u bilo koju svrhu mogu jednoznačno utvrditi o kojoj se točno Transakciji radi.
    - iznos platne Transakcije u valuti u kojoj je izvršeno plaćanje u korist računa za plaćanje Ugovornog partnera
    - iznos Međubankovne naknade u valuti u kojoj Banka navedenu informaciju zaprimi od Kartičnih platnih shema, a s obzirom na to da Banka nema točnu informaciju o tečaju iz koje je taj iznos dobiven. Navedeni iznos Banka će minimalno prikazati samo za Transakcije koje su regulirane Uredbom 2015/751, a za ostale Transakcije, ako joj za njih bude dostupna ta informacija.
    - iznos naknade koji se zaračunava Ugovornom partneru po svakoj pojedinoj Transakciji.
  8. Uz navedene analitičke podatke Banka će Ugovornom partneru u Izvješću o transakcijama također uključiti i objedinjene podatke o Transakcijama na EFTPOS terminalima, a s ciljem da Ugovorni partner ima transparentan pregled svojeg poslovanja putem prihvata Kartica na EFTPOS terminalima. Podaci će biti objedinjeni prema kategorijama podataka navedenima u nastavku:
    - a) Prodajno mjesto,
    - b) EFTPOS terminal,
    - c) kategorija platne Kartice i to kako ih definira Uredba 2015/751 plus dodatne kategorije prema kategorizaciji koju odredi Banka za Transakcije nastale Karticama izdanima u regijama koje nisu obuhvaćene spomenutom Uredbom,
    - d) datum Transakcije,
    - e) Brand kartice,
    - f) druge kategorije podataka koje odredi Banka kao logičke i smislene za prikaz.
  9. Uz prethodni izričit pristanak Ugovornog partnera, informacije u Izvješću o transakcijama koje su navedene u točkama 4.7. i 4.8. mogu se generalno izvještavati bez analitičkog dijela

izvještaja. Banka će u slučaju slanja Izvješća o transakcijama putem pošte naplaćivati slanje sukladno iznosu definiranom u Odluci o naknadama.

10. Sukladno Uredbi 2015/751 Ugovorni partner pored svih navedenih informacija iz točaka 4.7. i 4.8. može od Banke zatražiti i podatak o svim troškovima Banke koji se odnose na EFTPOS uslugu Ugovornog partnera, a što se odnosi i nije ograničeno na najam EFTPOS terminala, amortizaciju EFTPOS terminala, održavanje EFTPOS terminala, vođenje EFTPOS terminala u sustavima Kartičnog procesora, trošak procesiranja kartičnih Transakcija kod Kartičnog procesora Banke itd. Banka navedeni podatak na zahtjev Ugovornog partnera može izdavati jednom mjesečno i to samo za period nakon 9.12.2015 godine na dalje. Banka će u slučaju da se Ugovorni partner odluči da želi primati i taj podatak, a zbog kompleksnog izračuna te utroška dodatnih resursa, svaki navedeni takav dodatni izvještaj naplaćivati sukladno Odluci o naknadama.

## **6. Transakcije na EFTPOS terminalima bez prisustva Korisnika kartice i Kartice**

1. Ugovorni partner može posebno ugovoriti ovu uslugu kao iznimku od odredaba ovih Općih uvjeta koje propisuju obvezu prisustva Korisnika kartice i Kartice prilikom provođenja Transakcija putem EFTPOS terminala, a ugovara se za Transakcije provedene bez fizičkog prisustva Korisnika kartice i Kartice (tzv. *Card not present* transakcije), i to podnošenjem Zahtjeva za instalaciju, deinstalaciju i izmjenu za EFTPOS terminale koji Banka odobri.
2. Ugovorni partner preuzima rizik svih Reklamacija koje proizlaze odnosno mogu proizaći iz nedostatka fizičke prisutnosti Korisnika Kartice i Kartice te se obvezuje nadoknaditi Banci sve troškove nastale krivotvorenim, ukradenim i/ili izgubljenim Karticama te troškove prouzročene provođenjem takvih Transakcija u suprotnosti sa zakonskim propisima, uputama Banke i Kartičnih platnih shema.
3. Ugovorni partner koji s Bankom ima ugovoren tip transakcije Predautorizacija i Dohvat predautorizacije, a koje se koriste kada Korisnik kartice i Kartica nisu prisutni, dužan se pridržavati uputa koje im Banka dostavlja prilikom ugovaranja navedenih tipova Transakcija.
4. Predautorizacija i Dohvat predautorizacije koriste se obično kod Ugovornih partnera koji obavljaju:
  - hotelske djelatnosti (hoteli, moteli i sl) i djelatnosti u turizmu kao što su turističke agencije, privatni iznajmljivači smještaja i sl.).
  - djelatnosti iznajmljivanja vozila ili plovila.

## **7. Obročna otplata**

1. Ako Ugovorni partner s Bankom ugovori obročno plaćanje za Maestro, MasterCard ili Visa Electron kartice podnošenjem Zahtjeva za instalaciju, deinstalaciju i izmjenu za EFTPOS terminale koji Banka odobri, ta će se usluga obavljati pod uvjetima navedenim u ovom članku.
2. Banka omogućava Korisnicima kartice obročnu otplatu, uz ili bez odgode plaćanja.
3. Obročna otplata moguća je isključivo na temelju Debitne kartice Platnog brenda MBCard/Maestro, MasterCard ili Visa vezane uz tekući račun Korisnika kartice u Banci ili tekući račun u drugoj banci, a ako između Banke i spomenute druge banke postoji odgovarajući sporazum. Korisnik kartice ostvarit će pravo na obročnu otplatu troška i/ili odgodu plaćanja troška na način da će autorizirati Transakciju u skladu s odredbama Ugovora i Općih uvjeta korištenja EFTPOS Terminala.
4. Uz naknade utvrđene ponudom Banke, Ugovorni se partner obvezuje na ime usluge

omogućavanja obročne otplate i/ili odgode plaćanja kupoprodajne cijene roba ili usluga Ugovornog partnera plaćati Banci i posebnu dodatnu naknadu koju će Banka specificirati u dodatnoj ponudi ako ona nije definirana Ponudom uz Ugovor.

5. Ugovaranjem ove usluge Banka daje ovlast Ugovornom partneru da u njeno ime i za njen račun osigura mogućnost obročne otplate troška uz ili bez odgode plaćanja učinjenog korištenjem EFTPOS terminala, sve u skladu s odredbama Ugovora, ovih Općih uvjeta i uputama Banke, te svim izmjenama tih akata ili uputa.
6. Ugovorni partner se obvezuje, na temelju ovlasti iz prethodne točke ovih Općih uvjeta, ovlastiti svoje zaposlenike na realizaciju obročne otplate troška korištenjem EFTPOS Terminala u ime i za račun Banke. Ugovorni partner odgovara Banci za štetu koja bi mogla nastati postupanjem navedenih ovlaštenih zaposlenika Ugovornog partnera protivno Ugovoru i/ili ovim Općim uvjetima i/ili uputama i/ili aktima iz prethodne točke ovih Općih uvjeta.
7. Ugovorne strane sporazumjele su se da će Ugovorni partner obročno prodavati robu i usluge iz svoje djelatnosti Karticama, pod sljedećim uvjetima:
  - Ugovorni partner će prodavati robu i usluge iz svoje djelatnosti s mogućnosti obročnog plaćanja s ili bez odgode plaćanja, a prema uvjetima iz ponude kojom će osim naknada biti definirana i druga pitanja vezana uz provedbu Transakcija, kao što su minimalni i maksimalni broj obroka i dr.;
  - Prilikom unosa Transakcije s obročnom otplatom preko EFTPOS Terminala Ugovorni partner je obvezan navesti broj obroka, broj dana odgode plaćanja i ukupan iznos kupovine. Kupovina predstavlja iznos za koji će kupac-Korisnik kartice biti terećen u onoliko mjesečnih obroka koliko je navedeno u autorizacijskom zahtjevu.
  - Ugovorni partner za obavljanje ugovorenih poslova obročne prodaje roba i usluga preko EFTPOS Terminala plaća Banci za svaku Transakciju naknadu prema ponudi.
  - Banka će Ugovornom partneru podmiriti ukupan iznos Transakcija za obročnu prodaju roba i usluga u eurima umanjen za iznos naknade iz prethodne točke za prihvāt Kartica preko EFTPOS terminala u rokovima određenim ponudom i to neovisno o tome je li riječ o Kartici izdanoj od strane Banke ili druge banke. Banka zadržava pravo izmjene rokova bez navođenja razloga i Ugovorni partner potvrđuje da je suglasan s time.
8. Ugovorni partner će ugovoriti broj obroka za plaćanje i/ili broj dana odgode plaćanja po ugovorenoj Kartici prema iznosu Transakcije i zahtjevu Korisnika kartice koju je izdala Banka, s time da maksimalni iznos Transakcije ovisi o limitu Korisnika kartice.
9. Ako Ugovorni partner na EFTPOS terminalu ne primi potvrdu da je Transakcija odobrena (tzv. odobrenje Izdavatelja), nije ovlašten niti može u ime i za račun Banke omogućiti Korisniku kartice obročno plaćanje troška, uz odgodu plaćanja ili bez nje, korištenjem EFTPOS terminala. Ako Ugovorni partner postupi protivno prethodno navedenom, Banka ne snosi nikakvu obvezu niti snosi kakvu odgovornost, a svaku štetu nastalu zbog takvog postupanja snosi isključivo Ugovorni partner.
10. Prilikom realizacije svake pojedine Transakcije obročne otplate troška, s ili bez odgode, korištenjem EFTPOS Terminala, Korisnik kartice je dužan autorizirati Transakciju. Ugovorni partner je obvezan osigurati provedbu Transakcije i njene Autorizacije u skladu s odredbama Ugovora i ovih Općih uvjeta.
11. Ugovorni partner odgovara za štetu proizašlu zbog postupanja protivno odredbama ovog

odjeljka 6., te Banka nije obvezna izvršiti svoje obveze ako Ugovorni partner ne postupi svojim obvezama.

12. Ako u slučaju korištenja obročne otplate, Banka od strane Kupca – Korisnika kartice, kao Potrošača, bude pozvana nadoknaditi štetu koju je on pretrpio neispunjenjem obveza ili neurednim ispunjenjem obveza od strane Ugovornog partnera, primjenjuje se odredba čl. 83. Zakona o zaštiti potrošača koji je bio na snazi u vrijeme stupanja na snagu ovih Općih uvjeta.

## **8. Potpora korištenju EFTPOS terminala**

1. Banka će Ugovornom partneru osigurati podršku vezano za EFTPOS terminale instalirane kod Ugovornog partnera u sljedećim fazama:
  - instalacija/premještaj EFTPOS terminala;
  - edukacija osoblja Ugovornog partnera koji rade sa EFTPOS terminalima Banke;
  - otklanjanje tehničkih problema na EFTPOS terminalima;
  - podrška pri rješavanju financijskih reklamacija proizašlih iz poslovanja s EFTPOS terminalima kod Ugovornog partnera;
  - podrška kod uvođenja/izmjena/ukidanja pojedinih od usluga koje se pružaju putem EFTPOS terminala.
2. Svi EFTPOS terminali upravljani su daljinski. Upravljanje obavlja Kartični procesor odnosno pružatelj usluga održavanja s kojim je Banka zaključila odgovarajući pravni posao, a sve sukladno ugovorima zaključenima s Bankom. Upravljanje podrazumijeva promjenu parametara terminala, ažuriranje liste blokiranih Kartica, ažuriranje i promjenu terminalske aplikacije (po potrebi), te periodičku snimku stanja EFTPOS terminala. Određivanje dinamike, kao i samo provođenje periodičke snimke stanja EFTPOS terminala, u nadležnosti je Banke. Banka nije dužna o navedenim promjenama prethodno obavijestiti Ugovornog partnera.
3. U slučaju da se, tijekom periodičke snimke stanja, detektiraju neispravnosti u radu EFTPOS terminala, Banka pristupa njihovom otklanjanju, neovisno o tome je li neispravnost uočena i od strane Ugovornog partnera. Trošak otklanjanja neispravnosti u radu EFTPOS terminala, kao i trošak rezervnih dijelova u potpunosti snosi Banka.
4. U slučaju kvara ili lošeg funkcioniranja EFTPOS terminala, Ugovorni partner problem je dužan prijaviti telefonom na brojeve telefona koje Banka osigurava vidljivo istaknutim na svakom EFTPOS terminalu radi otklanjanja kvara ili na koji drugi broj o kojem ga je Banka naknadno obavijestila. Ako se otklanjanje neispravnosti u radu neće moći obaviti putem usmene komunikacije, Banka se obvezuje pristupiti njihovom otklanjanju na samoj lokaciji u najkraćem mogućem roku, a svakako ne kasnije od 5 radnih dana od primitka zahtjeva.

## **9. Reklamacije**

1. Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu i isporuku roba i usluga koje su kupljene Karticom. Sve Reklamacije u vezi roba i usluga, Korisnik kartice rješava s Ugovornim partnerom. Reklamacije koje se odnose na provedene transakcije na EFTPOS terminalima Ugovornog partnera Banka od Korisnika kartice može zaprimiti izravno od Izdavatelja ili preko Kartičnih kuća. Ako Banka u reklamacijskom postupku ne uspije osporiti reklamaciju Korisnika kartice te za to bude terećena ili mora podmiriti trošak Transakcija i svih vezanih naknada, a prethodno je Ugovornom partneru već podmirila osporenu Transakciju, Ugovorni partner prihvaća i suglasan je s time da Banka buduća podmirjenja Transakcija prema

Ugovornom partneru umanjati za navedeni iznos uvećano i za sve vezane naknade ili da taj iznos naplati na teret njegova transakcijskog računa.

2. Ugovorni partner prihvaća i suglasan je s time da Banka postupa na jednak način i u slučaju da prethodno Ugovornom partneru nije podmirila iznos osporene Transakcije. Rok za reklamacije sukladno Ugovoru i ovim Općim uvjetima po pojedinim Transakcijama provedenim na EFTPOS terminalu je petnaest dana, s time da taj rok počinje teći od trenutka dostave Ugovornom partneru Izvješća o transakcijama, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta i Ugovora.
3. U slučajevima kada Banka i Ugovorni partner kao sudionici reklamacijskog postupka ne uspiju riješiti taj postupak s Korisnikom kartice, postupak postaje predmet arbitražnog suda Kartičnih platnih shema. Banka ne može utjecati na odluku arbitražnog suda te na postupak pred arbitražnim sudom Kartičnih platnih shema Banka pristaje uz pisano odobrenje Ugovornog partnera.

## **10. Prigovori**

1. Ugovorni partner može Banci podnijeti pisani prigovor na jedan od navedenih načina:
  - osobno u centru ili poduzetničkom centru Banke,
  - e-mailom: [kvalitetausluge@hpb.hr](mailto:kvalitetausluge@hpb.hr) i/ili [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.
2. 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).
3. 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.
4. Banka će odgovoriti Ugovornom partneru najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora Ugovornog partnera.
5. 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.
6. Ako 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 roku koji odredi Hrvatska narodna banka dostaviti Hrvatskoj narodnoj banci svoje očitovanje.
7. U svrhu rješavanja prigovora/pritužbe Ugovorni partner je dužan priložiti dokumentaciju koja

se tiče Transakcije na koju se prigovor odnosi.

### **11. Otkaz/raskid Ugovora**

1. Banka je ovlaštena raskinuti Ugovor pisanom obavijesti Ugovornom partneru s trenutnim učinkom (bez ostavljanja raskidnog roka) ako:
  - otkaz Ugovora s Ugovornim partnerom zatraže kartične organizacije ili druge nadležne bankarske institucije;
  - Banka utvrdi ili posumnja na prijevaru ili bilo kakvu zloupotrebu od strane 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, na temelju 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.
2. Svaka ugovorna strana može raskinuti Ugovor bez navođenja razloga 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, a u slučaju da otkazuje Banka, 30 dana od dostave pisane obavijesti o otkazu Ugovornom partneru.
3. 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 su primljene i/ili prijavljene Zlouporebe, Reklamacije ili Povrati.
4. Bez obzira na raskid i/ili otkaz Ugovora, Ugovorni partner je odgovoran Banci i trećim stranama za svu nastalu štetu po obavljenim Transakcijama.
5. U slučaju da dođe do prestanka Ugovora iz bilo kojeg razloga, Ugovorni partner je dužan ukloniti obilježja pripadnosti mreži Kartičnog procesora, Visa i/ili MasterCard.

### **12. Stupanje na snagu i primjena**

1. Ovi Opći uvjeti, kao sastavni dio Ugovora, obvezuju Ugovornog partnera potpisom Ugovora. Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta.
2. Iznimno od prethodne odredbe, za Ugovorne partnere koji su s Bankom na dan stupanja na snagu ovih Općih uvjeta već zaključili Ugovor, ovi Opći uvjeti (a) obvezuju Ugovornog partnera od njihovog stupanja na snagu, (b) odredbe ovih Općih uvjeta zamjenjuju posebne ugovorne odredbe i pogodbe iz prethodno zaključenih Ugovora, osim ako Ugovorni partner ne otkáže ili raskine Ugovor i (c) smatra se da je Ugovorni partner suglasan s ovim Općim uvjetima i njihovom primjenom na postojeći ugovorni odnos s Bankom ako do dana njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća, te se u tom smislu primjenjuju odredbe članka 265. st. 3 Zakona o obveznim odnosima.

3. 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 Izvješću o transakcijama, u poslovnoj mreži Banke ili drugim kanalima komunikacije te na internetskim stranicama Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).
4. Ovi Opći uvjeti se primjenjuju zajedno s:
  - Odlukom naknadama
  - Uputama za korištenje POS terminala
  - Uputom za rezervaciju i naplatu smještaja i popratnog sadržaja
  - Procedurom za rent-a-car trgovce
  - Upitnikom za hotele,kao i odredbama općih uvjeta poslovanja, uputa, procedura i drugih važećih akata Banke dostavljenih Ugovornom partneru, koji se primjenjuju na korištenje EFTPOS terminala.
5. Načela i pravila obrade osobnih podataka regulirana su Politikom zaštite osobnih podataka, javno dostupnoj na internetskoj stranici Banke [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).
6. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 3. srpnja 2023. godine. Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti korištenja EFT POS terminala od 1. siječnja 2023. godine.

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo