

 karlovačka banka d.d.	Sektor za poslove s građanima			Oznaka akta:	OU/452/06
				Verzija:	1.0
				Status:	USVOJENO
				Tajnost:	JAVNO
Opći akt:	OPĆI UVJETI KORIŠTENJA EFTPOS UREDAJA				
Datum izrade:	01.08. 2006.	Datum donošenja:	03.08.2006	Datum primjene:	01.09.2006
Temeljni opći akt:	-				
prethodni opći akt:	-				
Korisnici općeg akta:	Sektor za poslove s građanima				
Distribucijska lista korisnika općeg akta:	sandi.sola@kaba.hr ; marijana.reskovac@kaba.hr ; sanda.cvitesic@kaba.hr ; stjepan.poljak@kaba.hr ; sinisa.zanetic@kaba.hr ; silvija.lucic@kaba.hr ; uprava@kaba.hr ; marijan.begedin@kaba.hr ; branka.bakic@kaba.hr ; mira.barsic@kaba.hr ; marijan.bakic@kaba.hr				
Naziv datoteke:	\\kb8017\Public\AKTI\AKTI_UPRAVE				
Popis dokumenta:	Dokument 1. - Ugovor o korištenju EFTPOS terminala Dokument 2. - Odluka o naknadama				
Oznaka verzija:	Datum:	Izradili:	Kratki opis izmjena:		
1.0	01.08..2006.	Branka Bakić, Božena Žitko Zrinka Lulić	Prva verzija Općih uvjeta		

	Ime i prezime	Funkcija i organizacijski dio	Datum	Potpis
Izradili:	Branka Bakić	Voditelj Ureda Uprave, Odjel pravnih i kadrovskih poslova	01.08.2006	
	Božena Žitko	Sektor za posl.s građanima: Kordinator poslovne mreže		
	Zrinka Lulić	Rukovoditelj Odjela za razvoj tehnologije rada i marketing		
Odgovorna osoba:	Marijan Begedin	Izvršni direktor Sektora za poslove s građanima		
Suglasnost Uprave:	Sandi Šola	predsjednik Uprave		

Na osnovi članka 52. Statuta Karlovačke banke d.d. Karlovac, Uprava Banke na sjednici od 03.08.2006. godine donijela je

OPĆE UVJETE KORIŠTENJA EFTPOS TERMINALA

1. OPĆE ODREDBE

Opći uvjeti korištenja EFTPOS terminala (u nastavku teksta: Opći uvjeti) Karlovačke banke d.d. Karlovac (u nastavku teksta: Banka) primjenjuju se na ukupan poslovni odnos između Banke i pravnih i fizičkih osoba kojima Banka daje na korištenje EFTPOS TERMINAL (u nastavku teksta: POSLOVNI SUBJEKT)

Opći uvjeti izrađuju se u pisanom obliku i dostupni su svim interesentima u poslovnoj mreži i putem drugih distribucijskih kanala Banke. Izmjene i dopune Općih uvjeta donose se i objavljuju na isti način kao i osnovni.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s ostalim pravilnicima, uputama i procedurama poslovanja Banke (u nastavku teksta: opći akti Banke) i pojedinačnim ugovorima sklopljenim s POSLOVNIM SUBJEKTIMA. U slučaju međusobnog neslaganja obvezujuće su posebne ugovorne odredbe, potom opći akti Banke i na kraju Opći uvjeti poslovanja.

POSLOVNI SUBJEKT je obvezan odmah dostaviti Banci pisano izvješće o statusnoj, organizacijskoj ili drugoj promjeni od značaja za izvršenje ovog Ugovora (promjena odgovornih osoba prodajnog mjesta, poslovne banke, broja telefona, broja žiro računa, itd.).

Banka će izvršavati svoje obveze na način utvrđen ovim Općim uvjetima i ugovorom o korištenju EFTPOS TERMINALA sve dok ne primi pisano izvješće o nastalim promjenama iz prethodnog stavka.

POSLOVNI SUBJEKT je odgovoran za sve propuste ili štetu koja bi nastala nepridržavanjem obveze dostave podataka o nastalim promjenama.

Obveza Banke je čuvati tajnim sve podatke o POSLOVNOM SUBJEKTU i njegovim računima do kojih je došla temeljem pružanja ovih usluga i može ih priopćavati samo sukladno Zakonu o bankama.

Sve osobe koje povremeno ili trajno obavljaju poslove u Banci, obvezne su čuvati bankovnu tajnu.

Banka će u ispunjavanju svojih obveza postupati s povećanom pažnjom, rukovodeći se načelima povjerenja, sigurnosti ulaganja i obostrane koristi.

2. DEFINICIJA POJMOVA

Značenje pojmova koji se koriste u poslovanju s EFTPOS uređajima jesu:

- EFTPOS terminal je uređaj na prodajnom mjestu namijenjen za elektronsku autorizaciju transakcije i prihvata KARTICA elektronskim putem, a koji je Banka ustupila na korištenje Poslovnom subjektu
- BANKA – Karlovačka banka d.d.Karlovac
- POSLOVNI SUBJEKT – trgovac ili neka druga fizička ili pravna osoba koja vrši prodaju proizvoda i usluga putem EFTPOS uređaja
- MBNET - bankomatska mreža kojom upravlja tvrtka MBU d.o.o. Zagreb
- TRANSAKCIJA – plaćanje kupljene robe ili usluge na Prodajnom mjestu.
- PRODAJNO MJESTO - mjesto instaliranja EFTPOS terminala na kojem korisnik kartice može upotrebom kartice na EFTPOS terminalu plaćati kupljenu robu ili korištenu uslugu.
- KARTICE - bankovne kartice tuzemnih i inozemnih banaka izdavatelja kartica s oznakama provjerenim i prihvaćenim od strane banaka korisnika MBNET-a:
 - kartice s oznakom MBCARD,
 - kartice s oznakom; Cirrus/Maestro i MASTERCARD,
 - kartice izdane u okviru drugih međunarodnih i domaćih mreža prihvaćenih od strane banaka korisnika MBNET-a.
- VLASNIK kartice - Banka koja je izdavatelj kartice i koja ugovorom istu daje na korištenje fizičkoj ili pravnoj osobi (korisniku kartice).
- KORISNIK kartice - osoba koja temeljem ugovora s izdavateljem kartice (vlasnikom kartice) dobiva karticu na korištenje.
- PIN - osobni tajni broj koji Banka izdaje korisniku bankovne kartice u svrhu identifikacije korisnika kartice kod korištenja kartice na elektronskoj opremi.

3. OBVEZE BANKE

- Staviti POSLOVNOM SUBJEKTU na korištenje EFTPOS terminale koje će on preuzeti instalirane na prodajnom mjestu sukladno Općim uvjetima korištenja EFTPOS terminala koji su sastavni dio Ugovora o korištenju EFTPOS terminala te osigurati njegovo uključivanje u MBNET i omogućiti pristup u sustav autorizacije.
- Dostaviti POSLOVNOM SUBJEKTU popis i obilježje svih kartica provjerenih i prihvaćenih od strane korisnika MBNET-a i druge obavijesti od značaja za funkcioniranje elektroničkog sustava.
- Pismeno obavijestiti POSLOVNOG SUBJEKTA o važećim limitima Banke i MBNET-a.
- Platiti u korist računa POSLOVNOG SUBJEKTA iznose računa za kupljenu robu ili usluge, plaćene karticom slijedećeg radnog dana od dana kupnje, ako nije drugačije ugovoreno.
- Obavijestiti POSLOVNOG SUBJEKTA, na njegov zahtjev, o vođenju poslova korištenja kartica, vraćanju zaboravljenih kartica korisnika i postupku oduzimanja kartica označenih na crnim i stop listama.
- Informirati korisnike kartica o mogućnosti korištenja kartica na prodajnim mjestima POSLOVNIH SUBJEKATA.
- Poslati POSLOVNOM SUBJEKTU obračun naknade za korištenje EFTPOS uređaja do 10-tog u mjesecu za sve dospjele transakcije iz prethodnog mjeseca. Na zahtjev Poslovnog subjekta obračun naknade može se slati i više puta tijekom mjeseca.

4. OBVEZE POSLOVNOG SUBJEKTA

- Izvijestiti javnost o prihvaćanju kartica stavljanjem u unutrašnjost svojih prostorija i izvan njih uočljivih naljepnica i oznaka koje će mu dostaviti Banka.
- Prihvaćati kartice za plaćanje kupljene robe koja je izložena za prodaju odnosno za plaćanje usluga.
- Korisnicima kartice zaračunati iste cijene roba i usluga kao i svim drugim komitentima, bez izravnog ili neizravnog zaračunavanja dodatnih troškova.
- Prije upotrebe kartice provjeriti valjanost kartice prema obilježjima iz točke 3.stavak 2 Općih uvjeta i to:
 - vrstu kartice
 - rok valjanosti kartice
 - hologram
 - da nije na popisu zabranjenih kartica(stop lista)
 - da nije oštećena ili promijenjena
- Korisniku kartice za svaku transakciju na EFTPOS terminalu izdati listić potvrde prema uzorku koji mu dostavi Banka u trenutku instaliranja EFTPOS terminala.
- Omogućiti korisniku kartice povjerljivo upisivanje njegovog tajnog broja (PIN).
- Usporediti potpis na kartici i listiću ,ako je transakcija autorizirana potpisom
- Odmah obavijestiti Banku ako posumnja u identitet posjednika kartice i po mogućnosti zadržati karticu
- Provjeriti da li se broj na kartici i računu podudaraju te u protivnom oduzeti karticu,odbiti transakciju i obavijestiti Banku i najbližu policijsku postaju

- Transakcijske listiće čuvati dvije godine i omogućiti uvid samo ovlaštenim osobama
- Pribaviti autorizaciju u trenutku izvršenja transakcije.
- Čuvati kao poslovnu tajnu sve podatke o Banci i korisniku kartice do kojih dođe korištenjem EFTPOS terminala.
- Osigurati na svoj trošak prostor za instaliranje EFTPOS terminala te komunikacijske veze za njegovo uključivanje u MBNET – ispravne telefonske linije i izvor napajanja.
- Koristiti EFTPOS terminale pridržavajući se uputa za upotrebu koje su sadržane u Općim uvjetima korištenja EFTPOS terminala.
- Isključivo rješavati sve reklamacije i sporove s korisnicima kartica u svezi plaćanja karticama
- Podmiriti Banci sve troškove uzrokovane svim reklamacijama korisnika kartica
- Naknaditi Banci sve troškove nastale krivotvorenim, ukradenim ili izgubljenim karticama Banke i/ili drugih banaka
- U roku od 15 dana odgovoriti na sve upite Banke povodom reklamacije korisnika kartice koji osporava dio ili cjelokupno plaćanje izvršeno na prodajnom mjestu.

Sve troškove koji mogu proizaći iz gore navedenih obveza snosi POSLOVNI SUBJEKT.

5. NAČIN PLAĆANJA

Banka se obvezuje platiti u korist računa POSLOVNOG SUBJEKTA iznose plaćene karticama slijedećeg radnog dana od dana obavljene transakcije, pod uvjetom da je izvršena autorizacija transakcija.

POSLOVNI SUBJEKT može odobriti i odgođeno plaćanje, isključivo karticom Karlovačke banke..

Banka će plaćanje transakcije po odgođenom plaćanju vršiti prvi slijedeći radni dan od dana dospijeca transakcije.

U slučaju da POSLOVNI SUBJEKT ne unese podatke o odgođenom plaćanju u skladu s uputama Banke, Banka će kontaktirati Poslovnog subjekta i zatražiti ispravak podatka. Ako se Poslovni subjekt ne javi, Banka će transakciju provesti bez odgode.

6. MJERE SIGURNOSTI I ODGOVORNOSTI ZA ŠTETU

POSLOVNI SUBJEKT, nakon instaliranja i preuzimanja EFTPOS terminala, preuzima odgovornost u slučajevima nestanka, uništenja ili oštećenja EFTPOS terminala i dužan je nastalu štetu Banci nadoknaditi.

POSLOVNI SUBJEKT ne smije, bez pisane suglasnosti Banke, EFTPOS terminal koji mu je dan na korištenje, stavljati na raspolaganje trećoj osobi.

POSLOVNI SUBJEKT se obvezuje da će s EFTPOS terminalima rukovati brižno i nakon isteka ugovorenog roka o zakupu vratiti ih u stanju primjerenom normalnoj upotrebi ugovornog razdoblja.

POSLOVNI SUBJEKT ne smije, bez pisanog odobrenja Banke, otvarati EFTPOS terminale, osim kada izvršava svoju obvezu funkcionalnog održavanja EFTPOS terminala, što podrazumijeva: zamjenu koluta papira i pisaćih traka te čišćenje vanjskih dijelova.

Troškovi funkcionalnog održavanja EFTPOS terminala padaju na teret POSLOVNOG SUBJEKTA.

Sve rizike i troškove koji nastanu nepridržavanjem uputa za upotrebu EFTPOS terminala koje su sadržane u Općim uvjetima korištenja i održavanja snosi POSLOVNI SUBJEKT.

POSLOVNI SUBJEKT snosi sve rizike zlonamjernih radnji svojih zaposlenika i potpuno je odgovoran za sve eventualne zloupotrebe i prijevare koje zaposlenici učine korištenjem EFTPOS terminala.

Banka se obvezuje da će uredno i ažurno održavati i servisirati u zakup dane EFTPOS terminale.

U slučaju kvara ili lošeg funkcioniranja EFTPOS uređaja, POSLOVNI SUBJEKT je dužan obavijestiti BANKU ili osobu koju BANKA ovlasti za intervencije. Obavijest se šalje telefonom ili faksom.

Ako prijavljene intervencije ne spadaju u redovno održavanje, osoba koja je obavila intervenciju sastavlja izvješće o učinjenom, koje potpisuje i ovlaštena osoba POSLOVNOG SUBJEKTA.

Troškove posebne intervencije koji ne spadaju u dio normalnog održavanja snosi POSLOVNI SUBJEKT.

Troškovi posebne intervencije su posebno:

- troškovi koji su nastali zbog krive upotrebe i štete koje nastaju za BANKU zbog oštećenja (udarci, gnječenja, oštećenja od raznih tekućina i sl.)
- troškovi neopravdanih poziva za intervenciju
- troškovi učinjeni intervencijom osoba koje nemaju ovlaštenje od BANKE za održavanje i popravke
- troškovi uzrokovani napajanjem električnom strujom ili telefonskom linijom
- troškovi prouzrokovani upotrebom oštećenih kartica
- troškovi nastali upotrebom papira i vrpce koje ne odgovaraju specifikacijama proizvođača EFTPOS terminala
- troškovi dodatnog servisiranja po zahtjevu POSLOVNOG SUBJEKTA.

O nastanku štete oštećena strana dužna je drugu stranu na vrijeme izvijestiti pisanim putem i pozvati na utvrđivanje i način namirenja štete.

Postojanje štete utvrđuje komisija sastavljena od po dva predstavnika BANKE i dva predstavnika POSLOVNOG SUBJEKTA. Ugovorne strane mogu se sporazumjeti da postojanje i visinu štete utvrdi specijalizirana institucija ili nezavisna osoba koju zajednički odaberu. Nalaz specijalizirane institucije odnosno nezavisne stručne osobe obavezan je za obje strane.

U slučaju da se nastanak i visina štete ne može utvrditi na naprijed navedeni način, sporno pitanje riješit će se prema odredbi o rješavanju sporova koja je sadržana u ugovoru o korištenju EFTPOS terminala.

7. OSTALE ODREDBE

Sve reklamacije dostavljaju se BANCI u pisanom obliku najkasnije u roku od 3 mjeseca od datuma osporavane operacije.

Za izvršenje usluge i kvalitetu robe ili usluge jamči jedino i isključivo POSLOVNI SUBJEKT.

Kad korisnik kartice zaboravi karticu, POSLOVNI SUBJEKT je može vratiti korisniku nakon provjere njegovog identiteta uz suglasnost autorizacijskog centra najkasnije u roku od dva radna dana nakon datuma događaja. Iza tog roka POSLOVNI SUBJEKT je dužan dostaviti zaboravljenu karticu BANCI.

Kod pokušaja korištenja kartice označene kao zabranjena ili krivotvorena, POSLOVNI SUBJEKT se obvezuje oduzeti karticu i dostaviti je BANCI prerezanu po pola (preko magnetske trake), osim ako smatra da bi postupkom oduzimanja narušio vlastitu sigurnost.

8. ZAVRŠNE ODREDBE

Za sve što izričito nije regulirano ovim Općim uvjetima, primjenjivat će se zakonski propisi i opći akti Banke koji reguliraju poslove s građanima.

Banka zadržava pravo izmjene i dopune Općih uvjeta u skladu sa zakonskim propisima i poslovnom politikom Banke.

O izmjenama i dopunama Općih uvjeta, Banka će obavijestiti POSLOVNE SUBJEKTE putem svojih distribucijskih kanala.

U slučaju spora POSLOVNOG SUBJEKTA i BANKE nadležan je stvarno nadležni sud u Karlovcu.

Sastavni dio ovih Općih uvjeta čini Odluka o naknadama Banka koji je dostupna POSLOVNIM SUBJEKTIMA u poslovnicama Banke i drugim distribucijskim kanalima Banke.

Opći uvjeti stupaju na snagu se danom donošenja, a primjenjuju se od 01. rujna 2006. godine.