

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA EFTPOS TERMINALA

### 1. OPĆE ODREDBE

Opći uvjeti korištenja EFTPOS terminala (u nastavku teksta: Opći uvjeti) Karlovačke banke d.d. (u nastavku teksta: Banka) primjenjuju se na ukupan poslovni odnos između Banke i pravnih i fizičkih osoba koje obavljaju registriranu djelatnost, a kojima Banka daje na korištenje EFTPOS terminal (u nastavku teksta: POSLOVNI SUBJEKT).

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s ostalim pravilnicima, uputama i procedurama poslovanja Banke (u nastavku teksta: opći akti Banke), pojedinačnim ugovorima sklopljenim s POSLOVNIM SUBJEKTIMA, Odlukom o naknadama za obavljanje bankarskih usluga i ostalim aktima Banke.

U slučaju međusobnog neslaganja obvezujuće su najprije ugovorne obveze, zatim Opći uvjeti i na kraju akti Banke. U dijelu koji nije uređen ovim Općim uvjetima i aktima Banke primjenjuju se pozitivni zakonski i podzakonski propisi.

Opći uvjeti izrađuju se na hrvatskom jeziku na kojem će se odvijati i komunikacija s POSLOVNIM SUBJEKTOM za vrijeme trajanja ugovornog odnosa.

Opći uvjeti zajedno s Odlukom o naknadama izrađeni su u pisanom obliku i dostupni POSLOVNOM SUBJEKTU u poslovnoj mreži, na internet stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) ili putem drugih distribucijskih kanala Banke te će Banka, na zahtjev POSLOVNOG SUBJEKTA, učiniti dostupnim presliku istih (na snazi i prethodno važećih) i to u roku od petnaest (15) dana od upućenog zahtjeva, bez naknade.

POSLOVNI SUBJEKT je obavezan odmah dostaviti Banci pisano izvješće o statusnoj, organizacijskoj ili drugoj promjeni od značaja za izvršenje ovog Ugovora (promjena odgovornih osoba, naziva i adrese Prodajnog mjesta, poslovne banke, broja telefona, broja IBAN-a, itd.), a posebno o mogućim poteškoćama vezanim za likvidnost (prijetee blokade računa, moguće pokretanje stečajnog postupka i dr.)

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, a ako ne postupi u skladu s odredbom iz prethodnog stavka ovih Općih uvjeta, Banka stječe pravo na otkaz Ugovora bez otkaznog roka.

Podaci o poslovanju POSLOVNOG SUBJEKTA poslovna su tajna Banke i mogu se priopćavati trećima samo u slučajevima propisanim zakonom ili uz prethodnu izričitu pisanu suglasnost POSLOVNOG SUBJEKTA. Sve osobe koje povremeno ili trajno obavljaju poslove u Banci obvezne su čuvati bankovnu tajnu.

Obrada osobnih podataka ovlaštenih osoba POSLOVNOG SUBJEKTA obavlja se u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka.

POSLOVNI SUBJEKT je suglasan s tim da, ako dođe do učestalog prihvata ukradenih i krivotvorenih kartica na njegovim Prodajnim mjestima, Banka može u svrhu suzbijanja daljnjeg prihvata ukradenih i krivotvorenih kartica, informacije o takvim prodajnim mjestima

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA EFTPOS TERMINALA

razmijeniti s ostalim bankama i kartičnim kućama koje su ovlaštene za prihvata u Republici Hrvatskoj.

Sve podatke iz Ugovora te podatke o Korisnicima kartica i Karticama, POSLOVNI SUBJEKT je dužan čuvati kao strogo povjerljive, kako za vrijeme trajanja Ugovora tako i u slučaju njegova prestanka, otkazom ili raskidom.

U slučaju kršenja obveze o čuvanju tajnosti podataka od strane POSLOVNOG SUBJEKTA, POSLOVNI SUBJEKT snosi svu štetu koja može proizaći iz nepostupanja POSLOVNOG SUBJEKTA u skladu s obvezama iz prethodnih stavaka ove točke Općih uvjeta.

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

### 2. IZMJENE I DOPUNE OPĆIH UVJETA

Izmjene i dopune Općih uvjeta izrađuju se i objavljuju na isti način kao i Opći uvjeti. Izmijenjeni Opći uvjeti objavit će se u poslovnoj mreži, na internet stranici [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) ili putem drugih distribucijskih kanala Banke 15 (petnaest) dana prije početka njihove primjene.

Smatra se da je POSLOVNI SUBJEKT prihvatio izmijenjene Opće uvjete, ako do datuma početka primjene izmijenjenih Općih uvjeta ne otkáže Ugovor.

Ukoliko POSLOVNI SUBJEKT nije suglasan s izmijenjenim Općim uvjetima, ima pravo otkazati Ugovor, bez naknade. Zahtjev za otkaz POSLOVNI SUBJEKT mora dostaviti Banci u pisanom obliku najkasnije do dana početka primjene izmijenjenih Općih uvjeta.

### 3. ZNAČENJE POJMOVA

Pojmovi koji se koriste u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

**Banka** – Karlovačka banka d.d. sa sjedištem u Ivana Gorana Kovačića 1, 47000 Karlovac, Republika Hrvatska, registrirana pri Trgovačkom sudu u Zagrebu, Stalna služba u Karlovcu, MBS: 20000334, OIB: 08106331075, IBAN: HR52 2400 0081 0111 11116, SWIFT oznaka: KALCHR2X, info web: [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr), e-mail adresa: [info@kaba.hr](mailto:info@kaba.hr)

Banka je navedena na popisu banaka objavljenom na internet stranicama Hrvatske narodne banke koja je ujedno i nadzorno tijelo za provođenje nadzora za pružanje platnih usluga.

**Ugovor** – Ugovor o korištenju EFTPOS terminala koji POSLOVNI SUBJEKT zaključuje s Bankom na neodređeno vrijeme, a kojim se uređuju prava i obveze između Banke i POSLOVNOG SUBJEKTA (u nastavku teksta: Ugovor)

**Opći uvjeti** – Opći uvjeti korištenja EFTPOS terminala

**Odluka o naknadama za obavljanje bankarskih usluga** – popis naknada Banke za obavljanje bankarskih usluga (u nastavku teksta: Odluka o naknadama)

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA EFTPOS TERMINALA

**EFTPOS terminal** – uređaj na prodajnom mjestu POSLOVNOG SUBJEKTA namijenjen za elektronsku autorizaciju transakcije i prihvata Kartica elektronskim putem, a koji je Banka ustupila na korištenje POSLOVNOM SUBJEKTU

**Prihvatitelj** – pružatelj platnih usluga koji s POSLOVNIM SUBJEKTOM ugovara prihvata i obradu platnih transakcija na temelju Kartica slijedom čega se novčana sredstva prenose POSLOVNOM SUBJEKTU u skladu s uvjetima koje je POSLOVNI SUBJEKT ugovorio s Bankom

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

**Poslovni subjekt (trgovac, ugovorni partner)** – pravna osoba, trgovac pojedinac ili obrtnik koji se bavi prodajom roba ili usluga ili fizička osoba koja samostalnim radom obavlja registriranu djelatnost, a s Bankom sklapa Ugovor o korištenju EFTPOS terminala

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

**MBNET** – mreža bankomata i EFTPOS terminala kojom upravlja tvrtka EGCP d.o.o. iz Zagreba

**Transakcija** – svaka transakcija na prodajnom mjestu ugovornog partnera kada kupac/korisnik kartice koristeći karticu kupuje robu ili uslugu ugovornog partnera na Prodajnom mjestu

**Autorizacija** – proces odobravanja transakcije od strane Vlasnika kartice. Odobrenje je tiskano/upisano na Listiću potvrde u obliku numeričkog ili alfanumeričkog niza koji je jedinstven za svaku transakciju i vidljiv je na Listiću potvrde. Autorizaciju Transakcije osigurava Banka.

**Predautorizacija** – poseban tip transakcije kojim se rezerviraju sredstva za Transakciju koja će biti obavljena u određenom roku na EFTPOS terminalu, samo na pojedinim Prodajnim mjestima i za pojedine tipove kartica uz prethodno ugovaranje s Bankom

**Dohvat ili kompletiranje predautorizacije** – rezerviranje stvarnog iznosa za koji će se teretiti Korisnika kartice te oslobađanje predautoriziranih sredstava kroz transakciju predautorizacije; navedeni tip transakcije potrebno je prethodno ugovoriti s Bankom

**Reklamacije** – svaki oblik reklamacije kada a) kupac/korisnik kartice b) banka ili c) izdavatelj, osporava transakciju napravljenu Karticom

**Povrat** – povrat sredstava od strane POSLOVNOG SUBJEKTA po plaćenim transakcijama bilo iz poslovnih i/ili drugih razloga (kao što su, ali ne samo: razlozi koji proizlaze iz usmenog ili pisanog ugovora o kupnji roba i/ili usluga između POSLOVNOG SUBJEKTA i kupca/Korisnika kartice

**Zloupotreba i/ili prijevara** – svako korištenje kartice/a protivno pravilima Banke izdavatelja te Kartičnih platnih shema

**Prodajno mjesto** – isključivo fizičko prodajno mjesto POSLOVNOG SUBJEKTA na kojem je inicirana platna transakcija.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA EFTPOS TERMINALA

POSLOVNI SUBJEKT može imati jedno ili više Prodajnih mjesta uz dodatne napomene:

- u slučaju prodaje na daljinu ili ugovora na daljinu (npr. e-trgovine), Prodajno mjesto je adresa stalne poslovne jedinice u kojoj trgovac posluje neovisno o mjestu na kojem je smještena internetska stranica odnosno poslužitelj preko kojih je platna transakcija inicirana
- 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
- u slučaju da trgovac nema stalnu poslovnu jedinicu niti 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

**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

**Kartica** – kategorija platnog instrumenta koja platitelju omogućuje iniciranje transakcije debitnom ili kreditnom karticom; personalizirani platni instrument koji se koristi kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba ili usluga na Prodajnim mjestima POSLOVNOG SUBJEKTA i sredstvo za podizanje gotovine i korištenje drugih usluga na samoposlužnim uređajima koja su označena znakom iz platnih sustava provjerenim i prihvaćenim od strane banaka korisnica MBNET-a:

- kartice s oznakom MBCard
- kartice s oznakom Maestro, MasterCard i MasterCard Electronic
- kartice s oznakom Visa, Visa Electron i Vpay
- kartice izdane u okviru drugih međunarodnih i domaćih mreža prihvaćenih od strane banaka korisnica MBNET-a

**Broj kartice** – identifikator kartice. Obično je to 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 može u nekim slučajevima imati i više od 16 znamenaka. Broj kartice logički označava/povezuje kartičnu platnu shemu u okviru koje Kartica funkcionira, izdavatelja Kartice te korisnika kartica i naposljetku račun korisnika kartice na koji je kartica vezana u sustavima izdavatelja. Broj kartice prema PCI DSS standardu smatra se kao kartični podatak koji je potrebno štititi u skladu s PCI DSS standardom.

**PCI DSS standard (Payment Card Industry Data Security Standard)** – sigurnosni standard koji bankama, kartičnim kućama, proizvođačima softvera, proizvođačima opreme, prodajnim mjestima i svima ostalima uključenim 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.

**Kartična platna shema** – jedinstven skup pravila, prakse, normi i/ili provedbenih smjernica za izvršenje platnih transakcija na temelju kartica te 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 (kartične kuće Visa i Mastercard)

**Pravila kartičnih platnih shema** – sva važeća Visa i Mastercard pravila koja se odnose na Banku, kartičnog procesora Banke i ugovornog partnera

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA EFTPOS TERMINALA

**Uredba 2015/751** – Uredba (EU) 2015/751 Europskog parlamenta i vijeća od 29.4.2015. 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.

**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.

**EEA regija** – regija koja obuhvaća sve zemlje članice Unije koje spadaju pod Uredbu 2015/751

**Međubankovna naknada** – naknada koja se izravno ili neizravno (tj. preko treće strane) plaća za svaku transakciju između izdavatelja i prihvatitelja uključenih u platnu transakciju na temelju Kartice. Neto nadoknada ili druga dogovorena naknada smatra se dijelom međubankovne naknade.

**Naknada koja se zaračunava Poslovnim subjektima (naknada za prihvrat kartica)** – naknada koju primatelj plaćanja plaća prihvatitelju u vezi s platnim transakcijama na temelju kartica.

**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 istim ugovorila

**Komercijalna kartica** – svaki platni instrument na temelju kartica izdan poduzećima ili subjektima javnog sektora ili samozaposlenim fizičkim osobama čije se korištenje ograničava na poslovne troškove pri čemu plaćanja izvršena takvim karticama terete izravno račun poduzeća ili subjekta javnog sektora ili samozaposlene fizičke osobe

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

**Debitna kartica** – kategorija platnog instrumenta koja platitelju omogućuje iniciranje transakcije debitnom karticom koja nije transakcija karticama s unaprijed uplaćenim sredstvima

**Prepaid kartica** (kartica s unaprijed uplaćenim sredstvima) – kartica s unaprijed uplaćenim sredstvima odnosno kartica na koju je pohranjen elektronički novac

**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

**Vizualni sigurnosni elementi na karticama** – vizualni sigurnosni elementi na karticama služe kao pomoć lakšem vizualnom prepoznavanju da li je neka kartica krivotvorena

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA EFTPOS TERMINALA

**Enkriptirani oblik pohrane podataka** – proces u kriptografiji kojim se vrši izmjena originalnih podataka tako da se podaci učine nečitljivim za osobe koje ne posjeduju određeno znanje (ključ, zaporku i slično).

**Vlasnik kartice** – financijska institucija koja je izdavatelj i vlasnik kartice i koja ugovorom istu daje na korištenje Korisniku kartice

**Korisnik kartice (kupac, 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 POSLOVNOG SUBJEKTA na prodajnom mjestu, a čije je ime otisnuto na prednjoj strani kartice te čiji potpis odgovara potpisu na poleđini Kartice, a koja je temeljem ugovora s Vlasnikom kartice dobila Karticu na korištenje

**Osjetljivi kartični podaci** – a) podaci pohranjeni na magnetskoj traci kartice ili na čipu, b) podaci za verifikaciju kartice (tzv. Card Verification Value – broj od 3 ili 4 znamenke ispisan na prednjoj ili zadnjoj strani kartice, a koji se koristi prilikom provođenja transakcija na Internetu, c) PIN

**PIN** - osobni tajni broj koji Banka izdaje Korisniku kartice u svrhu identifikacije kod korištenja Kartice na EFTPOS terminalu i kojim Korisnik kartice potvrđuje Transakciju, a koji je poznat samo Korisniku kartice

**Listić potvrde** – izvješće/račun/slip iz EFTPOS terminala na kojem Korisnik kartice svojim potpisom potvrđuje Transakciju pri korištenju Kartice na Prodajnom mjestu ili izvješće/račun/slip koji se otisne u slučaju da Korisnik kartice Transakciju potvrđuje utipkavanjem PIN-a

**Specifikacija plaćanja** – specifikacija pojedinih platnih transakcija na temelju kartica kojom Banka POSLOVNOG SUBJEKTA informira o svim transakcijama provedenim na EFTPOS terminalima kod poslovnog subjekta, a sukladno pravilima Banke i zakonskim propisima

**Ukupan iznos troškova** – iznos Transakcije plaćene Karticom umanjen za ugovorene naknade za prihvatanje Kartica koji Banka prema Ugovoru uplaćuje POSLOVNOM SUBJEKTU

### 4. OPSEG OPĆIH UVJETA

Ovim Općim uvjetima uređuje se: obveze Banke i POSLOVNOG SUBJEKTA, naknade i način plaćanja, ugovaranje EFTPOS terminala, provođenje transakcija, priprema, instalacija i edukacija za rad s EFTPOS terminalom, tehničko i programsko održavanje EFTPOS terminala, mjere sigurnosti i odgovornosti za štetu, ručni unos transakcija, posebni uvjeti za hotelsku i turističku djelatnost te za najam vozila/plovila, plaćanje na rate/odgodu, reklamacije prodajnih mjesta i korisnika kartice, uvjeti sudjelovanja u međunarodnim platnim sustavima, informiranje i izvješćivanje te trajanje ugovora, rješavanje sporova te valjanost Općih uvjeta.

### 5. OBVEZE BANKE

- Staviti POSLOVNOM SUBJEKTU na korištenje EFTPOS terminale koje će on preuzeti instalirane na Prodajnom mjestu sukladno Općim uvjetima koji su sastavni dio Ugovora o korištenju EFTPOS terminala te osigurati putem svojeg kartičnog procesora njegovo



## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA EFTPOS TERMINALA

uključivanje u mrežu MBNET, Mastercard, Visa, Amex i Diners te omogućiti pristup u sustav Autorizacije.

- Dostaviti POSLOVNOM SUBJEKTU obilježja Kartica provjerenih i prihvaćenih od strane korisnika MBNET-a i druge obavijesti od značaja za funkcioniranje elektroničkog sustava (vizualne sigurnosne elemente na karticama).
- Obavijestiti POSLOVNI SUBJEKT o važećim limitima pojedinog EFTPOS terminala.
- Obavijestiti POSLOVNI SUBJEKT, na njegov zahtjev, o vođenju poslova korištenja Kartica, vraćanju zaboravljenih Kartica korisnika i postupku oduzimanja kartica.
- Izvijestiti POSLOVNI SUBJEKT o učinjenim transakcijama na EFTPOS terminalima i tražbinama koje su isplaćene prije roka dospijea Specifikacijom plaćanja na ugovoreni način i ugovorenom dinamikom.
- Poslati POSLOVNOM SUBJEKTU Račun za korištenje usluga EFTPOS terminala do 10.-og u mjesecu za sve dospjele transakcije iz prethodnog mjeseca.
- Dostaviti POSLOVNOM SUBJEKTU potreban promotivni materijal (naljepnice i sl.) putem kojeg se Korisnike kartica informira da se na Prodajnim mjestima pri kupnji roba i usluga provode Transakcije Karticama.
- Informirati Korisnike kartica, na njihov zahtjev, o mogućnosti korištenja kartica na Prodajnim mjestima POSLOVNIH SUBJEKATA.
- Banka će po svojoj ocjeni, u dogovoru s POSLOVNIM SUBJEKTOM, promovirati Prodajna mjesta Korisnicima kartica. POSLOVNOM SUBJEKTU nije dopušteno koristiti ime ili znakove Banke u svrhu promocije Prodajnog mjesta ili POSLOVNOG SUBJEKTA, bez pisanog odobrenja Banke.

### 6. OBVEZE POSLOVNOG SUBJEKTA

- Izvijestiti javnost o prihvaćanju Kartica isticanjem u unutrašnjosti svojih prostorija i izvan njih (na ulaznim vratima, na blagajnama i sl.) uočljivih naljepnica i oznaka kojima se označava određeni kartični proizvod, a koje će mu dostaviti Banka.
- POSLOVNI SUBJEKTI koji odluče da neće prihvaćati određene kartice ili druge platne instrumente kartične platne sheme, o tome na jasan i nedvosmislen način obavještavaju potrošače istodobno kada ih obavještavaju o prihvaćanju ostalih kartica i platnih instrumenata navedene kartične platne sheme. Te se informacije vidljivo ističu na ulazu u prodavaonicu i na blagajni. POSLOVNI SUBJEKT može se odlučiti za neprihvaćanje svih kartica pojedine kartične platne sheme samo za platne transakcije na temelju kartica izvršene kod POSLOVNOG SUBJEKTA kada se i pružatelj platnih usluga platitelja nalazi u Europskoj uniji, odnosno na području EEA.
- Prihvaćati Kartice za plaćanje kupljene robe koja je izložena za prodaju odnosno za plaćanje usluga, ukoliko je s Bankom ugovorio njihov prihvata.
- Prihvaćati plaćanje ugovorenim Karticama isključivo radi prodaje roba i usluga iz svoje registrirane djelatnosti pa mu nije dopušteno naplaćivati tražbine koje nisu u vezi kupoprodajnog procesa između POSLOVNOG SUBJEKTA i Korisnika kartice, kao niti isplaćivati gotovinu Korisnicima kartica.
- 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 (ukoliko je ugovoren tip transakcije preautorizacija i radi se o transakciji bez prisustva Korisnika kartice i Kartice).
- Korisnicima kartice zaračunati iste cijene roba i usluga (čak i kada se radi o prodaji u promotivne svrhe ili rasprodaji) kao i svim drugim kupcima, bez izravnog ili neizravnog zaračunavanja dodatnih troškova

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA EFTPOS TERMINALA

- Prije upotrebe Kartice provjeriti zaštitne i Vizualne sigurnosne elemente na Karticama i to:
  - ime i prezime korisnika
  - vrstu kartice
  - rok valjanosti kartice
  - hologram (broj Kartice prelazi preko trodimenzionalnog holograma)
  - traku za potpis
  - da nije oštećena ili promijenjena.
- Predočena kartica mora biti važeća na dan plaćanja. Kartica se ne smije prihvaćati prije datuma otisnutog u polju „Vrijedi od“ (u slučaju da je isti otisnut na kartici), niti nakon datuma otisnutog na kartici u polju „Vrijedi do“.
- Plaćanje se smije obavljati isključivo u prisutnosti Korisnika kartice, osim ako nije ugovoreno drugačije. Ukoliko je korisnik prisutan na prodajnom mjestu, transakcija se ne smije provoditi na način da se u EFTPOS terminal podaci o kartici unose ručno.
- EFTPOS terminal mora autorizirati Transakciju. Ukoliko Autorizacija nije odobrena, Prodajnom mjestu nije dozvoljeno jednu transakciju prikazati kao dvije ili više transakcija višekratnim provlačenjem kartice kroz EFTPOS terminal na manje iznose.
- Prodajnom mjestu nikada nije dozvoljeno jednu transakciju prikazati kao dvije ili više transakcija višekratnim provlačenjem kartice kroz EFTPOS terminal na manje iznose.
- 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) ili potpisivanje Listića potvrde.
- Kartica mora biti potpisana od strane kupca/korisnika kartice s napomenom da potpis mora biti u skladu s potpisom koji se nalazi na nekoj od identifikacijskih isprava korisnika kartice (osobna iskaznica, putovnica i sl.). POSLOVNI SUBJEKT odnosno njegovi zaposlenici koji rade naplatu od kupca/korisnika kartice dužni su izvršavati navedene provjere prilikom provođenja svake transakcije karticom na EFTPOS terminalu.
- Usporediti potpis na Kartici i Listiću potvrde, 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 Listiću potvrde podudaraju te u protivnom oduzeti karticu, odbiti Transakciju i obavijestiti Banku i najbližu policijsku postaju.
- Transakcijske listiće i ostale knjigovodstvene i računovodstvene isprave u vezi s prodanom robom i/ili uslugama te dokumentaciju o dostavi takve robe i/ili usluge kupcu, čuvati dvije godine i omogućiti uvid samo ovlaštenim osobama.
- Pribaviti autorizaciju u trenutku izvršenja transakcije.
- Čuvati kao poslovnu tajnu sve podatke o Banci, Korisniku kartice i Karticama do kojih dođe korištenjem EFTPOS terminala.
- Obvezuje se da podatke o Korisnicima kartica te o Karticama neće koristiti za neku drugu svrhu osim one koju je ugovorio s Bankom sukladno pravilima Kartičnog procesora Banke, pravilima Kartičnih platnih shema i uputama Banke; dužan je osigurati da se podaci s kartica (Card Data) u bilo kojem drugom obliku ne pohranjuju/evidentiraju kod POSLOVNOG SUBJEKTA, osim u enkriptiranom obliku.  
POSLOVNI SUBJEKT se obvezuje da ni pod kojim uvjetima (čak niti enkriptirano):
  - neće pohranjivati potpuni sadržaj čipa i/ili magnetske trake Kartice
  - neće pohranjivati Broj kartice, a ukoliko isti pohranjuje dužan je Banci bez odgađanja isto javiti te obrazložiti:
    - poslovnu potrebu za pohranom Broja kartice
    - dokazati da se pohrana Broja kartice radi u skladu sa zadnje važećom verzijom PCI DSS standarda, a koja se uvijek može preuzeti na web stranici <https://www.pcisecuritystandard.org/> ili se može na zahtjev dobiti od Banke



## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA EFTPOS TERMINALA

- neće pohranjivati Card Verification Value podatke (definirano kao jedinstvena kontrolna vrijednost kodirana na potpisanoj traci Kartice za provjeru informacija o Kartici tijekom procesa autorizacije).
- Osigurati na svoj trošak prostor za instaliranje EFTPOS terminala te komunikacijske veze za njegovo uključivanje u MBNET – ispravne komunikacijske linije i izvor napajanja.
- Koristiti EFTPOS terminale pridržavajući se uputa za upotrebu koje su sadržane u ovim Općim uvjetima. Svako korištenje EFTPOS terminala koje je u suprotnosti sa sadržajem ovih Općih uvjeta i uputa Banke, smatra se neispravnim korištenjem EFTPOS terminala te za je svaku posljedicu neispravnog korištenja odgovoran POSLOVNI SUBJEKT.
- 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 8 dana odgovoriti na sve upite Banke povodom reklamacije Korisnika kartice koji osporava dio ili cjelokupno plaćanje izvršeno na prodajnom mjestu, prijavljenih zlouporaba, zahtjeva za dokumentacijom/informacijom od strane banaka izdavatelja.
- Postupati prema zahtjevu Banke u slučaju da Banka zaprimi prijavu svojeg Kartičnog procesora, odnosno Kartičnih platnih shema o kršenju njihovih pravila.
- Zatražiti prethodnu pisanu suglasnost Banke za promjenu prodajnog mjesta, promjenu vezanu za vrstu djelatnosti i/ili prodaju robe ili usluga i za svako novo prodajno mjesto.

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

U slučaju da Banka s trećom osobom – izdavateljem kartice zaključi ugovor o međusobnom prihvatu kartica tog izdavatelja kartice, POSLOVNOM SUBJEKTU je dopušteno korištenjem EFTPOS terminala Banke prihvaćati i kartice tog izdavatelja.

Uvjeti po kojima se osigurava prihvata Kartica treće osobe – izdavatelja kartice uređuju se u ugovoru između POSLOVNOG SUBJEKTA i treće osobe – izdavatelja kartice, pa Banka ni na koji način ne može utjecati na taj ugovorni odnos. U skladu s time EFTPOS terminal Banke predstavlja isključivo kanal koji omogućuje prihvat Kartica trećih osoba – izdavatelja kartica. Uvjet za odobravanje parametara za korištenje EFTPOS terminala Banke za prihvat Kartica treće osobe – izdavatelja kartice je zahtjev POSLOVNOG SUBJEKTA prema trećoj osobi – izdavatelju kartice.

EFTPOS terminale Banke nije dopušteno koristiti za radnje i aktivnosti koje nisu u skladu sa zakonskim i podzakonskim uređenjem Republike Hrvatske.

POSLOVNI SUBJEKT može usmjeriti Potrošače na korištenje bilo kojeg platnog instrumenta kojemu POSLOVNI SUBJEKT daje prednost te može platne instrumente na temelju kartica određene Kartične platne sheme tretirati na povoljniji ili nepovoljniji način nego prema drugima.

### 7. NAKNADE I NAČIN PLAĆANJA

Naknada za prihvat kartica, koju POSLOVNI SUBJEKT plaća Banci za prihvat Kartica, iskazuje se u postotku, a obračunava se na ukupni iznos svake autorizirane Transakcije.

Naknada za prihvat Kartica obračunava se po brendu (MBCard, Maestro, Mastercard i Visa) s time da se naknade ne razlikuju s obzirom na kategoriju kartica (debit, credit, prepaid, commercial).

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA EFTPOS TERMINALA

Ukoliko je ukupni mjesečni iznos naknade manji od minimalnog iznosa naknade, POSLOVNI SUBJEKT plaća minimalni iznos mjesečne naknade sukladno Odluci o naknadama za obavljanje bankarskih poslova.

Banka može za iznos mjesečne naknade teretiti transakcijski račun POSLOVNOG SUBJEKTA, a ukoliko POSLOVNI SUBJEKT ne bude imao na transakcijskom računu dovoljno sredstava za podmirenje naknade, dužan je istu uplatiti Banci.

Banka sa svakim POSLOVNIM SUBJEKTOM, Ugovorom zasebno dogovara iznos Naknade za prihvata kartica (u postotku) koju POSLOVNI SUBJEKT plaća Banci za transakcije provedene na EFTPOS terminalima POSLOVNOG SUBJEKTA.

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.

Međubankovne naknade za transakcije provedene na području EEA potrošačkim karticama izdanim na području EEA temeljem Uredbe 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.

Sve primjenjive međubankovne naknade dostupne su, na engleskom jeziku, na Internet stranicama kartičnih shema Mastercard i Visa:

<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.

Potpisom Ugovora i prihvaćanjem ovih Općih uvjeta POSLOVNI SUBJEKT izjavljuje da je prethodno upoznat sa svim naknadama i drugim troškovima koje Banka obračunava kod korištenja EFTPOS terminala te da ih prihvaća.

Banka se obvezuje platiti u korist računa POSLOVNOG SUBJEKTA Ukupan iznos troškova sljedećeg radnog dana od dana obavljene Transakcije, pod uvjetom da je izvršena autorizacija transakcija, osim ako to ugovorom nije drugačije uređeno te da su transakcije izvršene na način koji je Banka odobrila i u skladu s pravilima Kartičnog procesora i pravilima Kartičnih platnih shema.

POSLOVNI SUBJEKT se obvezuje platiti Banci i sve druge naknade i troškove koji nastanu u vezi s prihvatom kartica ili s ispunjenjem obveza iz Ugovora (npr. minimalnu naknadu za uslugu korištenja EFTPOS terminala ili naknadu za prijevremenu isplatu transakcija na odgodu i/ili rate).

POSLOVNI SUBJEKT može odobriti i plaćanje na odgodu i/ili rate, isključivo Maestro karticom Karlovačke banke, izdanom po tekućem računu.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA EFTPOS TERMINALA

Banka će plaćanje transakcije po odgođenom plaćanju i/ili plaćanju na rate, izvršiti prvi sljedeći radni dan od dana dospijeca Transakcije, osim ako to Ugovorom nije drugačije uređeno.

U slučaju da POSLOVNI SUBJEKT ne unese podatke o odgođenom plaćanju i/ili plaćanju na rate u skladu s uputama Banke, transakcija može biti odbijena ili će Banka kontaktirati POSLOVNI SUBJEKT i zatražiti ispravan podatak. Ako se POSLOVNI SUBJEKT ne javi, Banka će Transakciju provesti bez odgode/rate ili će ju ispraviti prema vlastitoj procjeni.

Ako je Banka POSLOVNOM SUBJEKTU već podmirila iznose plaćene Karticama za naknadno osporenu Transakciju od strane Korisnika kartice, POSLOVNI SUBJEKT je suglasan s tim da Banka tako podmireni iznos za osporenu Transakciju automatski naplati na teret njegovog transakcijskog računa otvorenog kod Banke. Ako POSLOVNI SUBJEKT nema transakcijski račun otvoren kod Banke, suglasan je s tim da Banka tako podmireni iznos za osporenu Transakciju naplati na način da pri prvom sljedećem podmirenju Ukupnog iznosa troška, Ukupni iznos troška umanjuje za već tako podmireni iznos za osporenu Transakciju.

POSLOVNI SUBJEKT daje neopozivu ugovornu ovlast Banci da izvrši naplatu bilo koje dospjele, a nenamirene tražbine iz Ugovora, osobito na ime naknade za prihvrat iz ove točke Općih uvjeta te na ime svih drugih naknada i troškova u skladu s Odlukom o naknadama koji nastanu u vezi s prihvatom Kartica odnosno s ispunjenjem obveza iz Ugovora, iz sredstava na svim transakcijskim i drugim računima POSLOVNOG SUBJEKTA otvorenih kod Banke.

POSLOVNI SUBJEKT i Banka su suglasni da će obaviti prijebroj međusobnih tražbina u svim slučajevima kada se ispune zakonski uvjeti za prijebroj te se ova odredba smatra suglasnom izjavom o prijebroju danom unaprijed.

Postupanje Banke u skladu s prethodnom rečenicom ne smatra se neispunjenjem njene obveze iz 10. stavka ove točke Općih uvjeta.

Banka nije obvezna izvršiti plaćanje POSLOVNOM SUBJEKTU, ovlaštena je zadržati plaćanje na neodređeno vrijeme te izvršiti storniranje ranije odobrenog iznosa ili podmiriti sve svoje obveze (uključujući sve propisane naknade Banke, Kartičnih kuća ili zakonom propisane naknade) proizašle iz pružanja EFTPOS usluge POSLOVNOM SUBJEKTU u sljedećim slučajevima:

- kada Banka procjeni da postoji sumnja u točnost i istinitost pojedine Transakcije ili više Transakcija
- nije izdan račun na kojem se temelji transakcija
- ako je potpis na Listiću potvrde krivotvoren ili je Listić potvrde potpisala neovlaštena osoba ili isti nije potpisan
- ako je Listić potvrde nečitljiv ili nepotpun
- ako su za jednu transakciju izdana dva ili više Listića potvrde
- ako je izvršena gotovinska isplata korisniku kartice
- ako je rok valjanosti kartice istekao
- ako se Listić potvrde odnosi na karticu za koju je Banka zabranila prihvaćanje, a obavijest o tome POSLOVNOM SUBJEKTU je poslala prije datuma transakcije
- ako zadnje četiri znamenke broja kartice na Listiću potvrde dobivenom preko EFTPOS terminala nisu identične onima s kartice
- ako Izdavatelj zbog Reklamacije ili prigovora na izvršene usluge ili kvalitetu robe odbije platiti utrošak Banci

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA EFTPOS TERMINALA

- ako tražena dokumentacija nije dostavljena ili nije dostavljena u predviđenom roku od strane POSLOVNOG SUBJEKTA
- ako je Banka greškom odobrila POSLOVNOG SUBJEKTA za transakcije nastale kod drugog POSLOVNOG SUBJEKTA
- ako je isti iznos korisniku kartice greškom naplaćen dva i/ili više puta
- ako Banka zaprimi prijavu od svojeg Kartičnog procesora i/ili Kartičnih platnih shema o kršenju njihovih pravila od strane POSLOVNOG SUBJEKTA
- ako Banka u reklamacijskom postupku s Izdavateljem direktno ili preko Kartičnih platnih shema ne uspije osporiti Reklamaciju neke od transakcija na EFTPOS terminalu POSLOVNOG SUBJEKTA te za isto bude terećena ili mora podmiriti trošak transakcije i svih vezanih naknada
- ukoliko POSLOVNI SUBJEKT ne ispunjava bilo koju od svojih obveza iz ovih Općih uvjeta i/ili ugovora
- ako se ustanovi da kod POSLOVNOG SUBJEKTA postoje sporne transakcije (kao što je, ali ne samo: prijavljene reklamacije, zlouporabe, povrati, poništenja autorizacija itd.)

Postupanje Banke u skladu s prethodnim stavkom ne smatra se neispunjenjem njene obveze iz 10. stavka ove točke Općih uvjeta.

Ako je Banka već platila POSLOVNOM SUBJEKTU osporene transakcije, a isti nema sredstava na čekanju, po obavijesti Banke POSLOVNI SUBJEKT treba odmah odobriti račun Banke za plaćeni iznos.

U svrhu osiguranja tražbina Banke iz ove točke Općih uvjeta i ostalih tražbina koje proizađu iz korištenja EFTPOS terminala, Banka može od POSLOVNOG SUBJEKTA zatražiti financijski instrument osiguranja i to bjanko zadužnicu.

Informacije o promjenama naknada bit će objavljene i dostupne POSLOVNOM SUBJEKTU 15 (petnaest) dana prije primjene u poslovnoj mreži Banke, putem e-Kaba servisa, na internet stranici [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) i putem drugih distribucijskih kanala.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA EFTPOS TERMINALA

### 7.1. Međubankovne naknade (ažurirano 5.3.2018.)

| Vrsta (brend) kartice                         | Vrsta kartice            | Kategorija kartice | Vrsta prihvata | Država područje banke izdavatelja kartice ili | Iznos međubankovne naknade                      |
|---|--------------------------|--------------------|----------------|---|---|
| Mastercard debit, Maestro                     | Potrošačka               | Debitna            | EFTPOS         | MBNET   | 0,20%   |
| Visa debit                                    | Potrošačka               | Debitna            | EFTPOS         | MBNET   | 0,20%   |
| Visa credit                                   | Potrošačka               | Kreditna           | EFTPOS         | MBNET   | 0,30%   |
| Mastercard credit                             | Potrošačka               | Kreditna           | EFTPOS         | MBNET   | 0,30%   |
| Mastercard prepaid                            | Potrošačka               | Prepaid            | EFTPOS         | MBNET   | 0,20%   |
| Mastercard debit, Maestro                     | Potrošačka               | Debitna            | EFTPOS         | MBNET   | 0,20%, max. 0,40 kn                             |
| Mastercard credit                             | Potrošačka               | Kreditna           | EFTPOS         | MBNET   | 0,30%, max. 0,40 kn                             |
| Maestro Small Business, Mastercard Commercial | Komercijalna             | Debitna, kreditna  | EFTPOS         | MBNET   | 0,30%, max. 0,40 kn                             |
| Mastercard debit                              | Potrošačka               | Debitna            | EFTPOS         | HR, izvan MBNET-a                             | 1,30 kn + 0,20%                                 |
| Maestro Small Business                        | Komercijalna             | Debitna            | EFTPOS         | HR, izvan MBNET-a                             | 1,30 kn + 1,75% iznos transakcije (<=100,00 kn) |
| Maestro Small Business                        | Komercijalna             | Debitna            | EFTPOS         | HR, izvan MBNET-a                             | 1,70 kn + 1,75% iznos transakcije (>100,00 kn)  |
| Mastercard credit                             | Potrošačka               | Kreditna           | EFTPOS         | HR, izvan MBNET-a                             | 1,30 kn + 0,30%                                 |
| Mastercard Commercial                         | Komercijalna             | Kreditna           | EFTPOS         | HR, izvan MBNET-a                             | 1,30 kn + 1,25% iznos transakcije (<=100,00 kn) |
| Mastercard Commercial                         | Komercijalna             | Kreditna           | EFTPOS         | HR, izvan MBNET-a                             | 1,70 kn + 1,25% iznos transakcije (>100,00 kn)  |
| Mastercard debit, Maestro Small Business      | Potrošačka, komercijalna | debitna            | EFTPOS         | Europa izvan HR i izvan EEA                   | 0,80 kn + 0,13%                                 |
| Mastercard debit                              | Potrošačka               | debitna            | EFTPOS         | EEA   | 1,30 kn + 0,20%                                 |
| Maestro Small Business                        | Komercijalna             | Debitna            | EFTPOS         | EEA   | 0,80 kn + 0,13%                                 |
| Mastercard credit, Mastercard Commercial      | Potrošačka, komercijalna | Kreditna, debitna  | EFTPOS         | Europa izvan HR i izvan EEA                   | 2,50 kn + 0,16%                                 |
| Mastercard credit                             | Potrošačka               | Kreditna           | EFTPOS         | EEA   | 1,30 kn + 0,30%                                 |
| Mastercard Commercial                         | Komercijalna             | Kreditna, debitna  | EFTPOS         | EEA   | 2,50 kn + 0,16%                                 |
| Sve   | Sve                      | Sve                | EFTPOS         | Izvan Europe, izvan EEA, izvan EU             | 2,00 kn + 1,10%                                 |
| Visa debit                                    | Potrošačka               | Debitna            | EFTPOS         | HR  | 2,00 kn + 0,20%                                 |
| Visa credit                                   | Potrošačka               | Kreditna           | EFTPOS         | HR  | 2,00 kn + 0,30%                                 |
| Visa commercial                               | Komercijalna             | Kreditna, debitna  | EFTPOS         | HR  | 2,00 kn + 1,30%                                 |
| Visa debit                                    | Potrošačka               | debitna            | EFTPOS         | EEA   | 2,00 kn + 0,20%                                 |
| Visa credit                                   | Potrošačka               | Kreditna           | EFTPOS         | EEA   | 2,00 kn + 0,30%                                 |
| Visa Commercial                               | Komercijalna             | Kreditna, debitna  | EFTPOS         | EEA   | 2,00 kn + 1,30%                                 |
| Sve   | Sve                      | Sve                | EFTPOS         | Izvan EEA                                     | 2,00 kn + 1,10%                                 |

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA EFTPOS TERMINALA

### 8. UGOVARANJE EFTPOS TERMINALA

Banka će ne temelju sklopljenog Ugovora s POSLOVNIM SUBJEKTOM na Prodajna mjesta POSLOVNOG SUBJEKTA instalirati EFTPOS terminal u skladu s podnesenim pisanim zahtjevom za EFTPOS terminal.

Naknadno, za vrijeme trajanja ugovornog odnosa, na Prodajna mjesta POSLOVNOG SUBJEKTA EFTPOS terminali se instaliraju na temelju novog pisanog zahtjeva za EFTPOS terminal dostavljenog Banci poštom ili mailom, s točno navedenim brojem potrebnih EFTPOS terminala i adresom novog Prodajnog mjesta.

POSLOVNI SUBJEKT je suglasan da je u bilo kojem trenutku za vrijeme trajanja ugovornog odnosa pravovaljana evidencija o točnom broju i adresama Prodajnih mjesta na kojima su instalirani EFTPOS terminali ona koju Banka vodi u svojim poslovnim knjigama.

POSLOVNI SUBJEKT je suglasan s tim da će Banka deinstalirati EFTPOS terminale s Prodajnih mjesta, ili na temelju pisanog zahtjeva POSLOVNOG SUBJEKTA ili na temelju procjene Banke o tome da se EFTPOS terminali na nekom od Prodajnih mjesta POSLOVNOG SUBJEKTA uopće ne koriste ili ne koriste dovoljno.

POSLOVNI SUBJEKT može od Banke u svakom trenutku zatražiti popis Prodajnih mjesta POSLOVNOG SUBJEKTA na kojima su instalirani EFTPOS terminali.

Banka ima pravo odbiti zahtjev POSLOVNOG SUBJEKTA za instalacijom EFTPOS terminala, bez obveze davanja obrazloženja.

### 9. PROVOĐENJE TRANSAKCIJE

POSLOVNI SUBJEKT, bez obzira na vrstu djelatnosti koje obavlja, preuzima obvezu da se provođenje Transakcija na Prodajnim mjestima provodi pridržavajući se sljedećih uvjeta:

- Transakcije Karticama provode djelatnici Prodajnog mjesta i druge osobe koje su od strane POSLOVNOG SUBJEKTA ovlaštene za provođenje Transakcija na Prodajnom mjestu.
- Kartice ne smiju biti oštećene ili vidno izmijenjene i moraju sadržavati sve zaštitne elemente prema standardima opisanim u uputi prodajnom mjestu za prihvatanje kartica.
- Korisnik kartice potvrđuje Transakciju potpisom na Listiću potvrde ili utipkavanjem PIN-a.
- Kod potvrde Transakcije potpisom provjerava se vjerodostojnost potpisa na Listiću potvrde. Vjerodostojnost potpisa provjerava se usporedbom potpisa na poleđini Kartice i potpisa na Listiću potvrde. Ako se potpis na poleđini Kartice i potpis na Listiću potvrde razlikuju u mjeri da se ne može sa sigurnošću utvrditi da je riječ o Korisniku kartice, osoba koja provjerava vjerodostojnost potpisa na Listiću potvrde dužna je provesti dodatnu provjeru usporedbom imena na Kartici i nekom osobnom identifikacijskom dokumentu, a koju će radi dodatne provjere zatražiti pri potvrdi Transakcije.
- Zadnja četiri broja na Kartici moraju biti jednaki s onim što je otisnuto na Listiću potvrde.



## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA EFTPOS TERMINALA

POSLOVNI SUBJEKT snosi svu štetu koja može proizaći iz nepostupanja POSLOVNOG SUBJEKTA u skladu s obvezama navedenim u ovoj točki Općih uvjeta.

Dodatno se za djelatnost priređivanja igara na sreću u kasinima i kasinima kao dijelu djelatnosti hotela, POSLOVNI SUBJEKT mora pridržavati i sljedećih uvjeta:

- Zatražiti od Korisnika kartice identifikacijsku ispravu (npr. osobnu iskaznicu izdanu u Republici Hrvatskoj, putovnicu).
- Na Listić potvrde se upisuju podaci s identifikacijske isprave koju je Korisnik kartice predočio (ime i prezime, adresa, broj identifikacijske isprave i izdavatelj identifikacijske isprave) u slučaju da je EFTPOS zatražio potvrdu Transakcije potpisom na Listiću potvrde. Ako je EFTPOS zatražio autorizaciju Transakcije unosom PIN-a, nije potrebno na Listić potvrde upisati podatke s identifikacijske isprave.
- Na Listić potvrde se upisuje podatak s Kartice (prve četiri znamenke broja Kartice) na mjesto predviđeno za upisivanje ovog podatka u slučaju da je EFTPOS zatražio potvrdu Transakcije potpisom na Listiću potvrde.

### 10. PRIPREMA PRODAJNOG MJESTA

EFTPOS terminali su u vlasništvu Banke, a komunikacija s računalom Banke ostvaruje se korištenjem neke od komunikacijskih linija preko koje Banka podržava komunikaciju u trenutku potpisivanja Ugovora, npr. ethernet linija, internetska linija i drugo.

POSLOVNI SUBJEKT snosi sve troškove narudžbe i najma komunikacijskih linija te ostalih komunikacijskih troškova koji mogu nastati pri korištenju EFTPOS terminala.

POSLOVNI SUBJEKT se obvezuje da će obaviti sve potrebne radnje kako bi omogućio Banci pristup za instalaciju EFTPOS terminala na Prodajnom mjestu.

Pripremljeno Prodajno mjesto podrazumijeva:

- Slobodan prostor za EFTPOS terminal i/ili PIN PAD;
- Priključak na internetsku mrežu s ispravnom internetskom linijom koji nije više od 2 m udaljen od mikrolokacije na kojoj će biti smješten EFTPOS terminal. U slučaju instalacije GPRS EFTPOS terminala, na zahtjev Banke POSLOVNI SUBJEKT je dužan dostaviti podatke o telefonskom operateru.
- Priključak na ispravan izvor napajanja električnom energijom (220 V, 50Hz), koji nije više od 2 m udaljen od EFTPOS terminala.

Ako se ugovara korištenje GPRS EFTPOS terminala, POSLOVNI SUBJEKT 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.

### 11. INSTALACIJA I EDUKACIJA

Banka se obvezuje u roku od 10 (deset) dana od dana sklapanja Ugovora instalirati EFTPOS terminal na Prodajnom mjestu. Ako mikrolokacija nije u potpunosti pripremljena za instalaciju, označeni rok od 10 (deset) dana za instalaciju počinje teći od dana primitka pisane obavijesti POSLOVNOG SUBJEKTA ili djelatnika njegovog Prodajnog mjesta o pripremljenosti mikrolokacije.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA EFTPOS TERMINALA

Nakon uspješne instalacije EFTPOS terminala, Banka educira djelatnike na Prodajnom mjestu. Edukacija se obavlja na stvarnom EFTPOS terminalu, a podrazumijeva: prezentaciju rada EFTPOS terminala i obavljanje testnih transakcija u proizvodnom načinu rada, uručenje Prodajnom mjestu Upute trgovcu za obavljanje plaćanja i Upute prodajnom mjestu za prihvata kartica, koje se ne smiju dijeliti niti koristiti u svrhe koje njima nisu određene, te pripadajućih naljepnica koje je Prodajno mjesto dužno istaknuti na ulaznim vratima i/ili na blagajnama.

POSLOVNI SUBJEKT se obvezuje po uspješnoj instalaciji EFTPOS terminala potpisati Potvrdu o preuzimanju EFTPOS terminala koju će predati osobi koja je u ime Banke izvršila instalaciju.

Troškove instalacije i edukacije snosi Banka.

POSLOVNI SUBJEKT se obvezuje omogućiti Banci nesmetan pristup EFTPOS terminalu uvijek na zahtjev Banke.

### **12. TEHNIČKO I PROGRAMSKO ODRŽAVANJE EFTPOS TERMINALA**

Banka se obvezuje o svom trošku tehnički održavati EFTPOS terminale odnosno zamijeniti svaki neispravan dio ili cijeli EFTPOS terminal, ako kvar nije uzrokovan neispravnim korištenjem EFTPOS terminala.

Prodajno mjesto se obvezuje osigurati nesmetan rad EFTPOS terminala 24 sata dnevno, 365 dana u godini, na način da neće samostalno prekinuti dovod napajanja električnom energijom EFTPOS terminalu, niti će samostalno prekinuti vezu s pripadajućom komunikacijskom linijom.

POSLOVNOM SUBJEKTU nije dopušteno obavljati popravak ili tehničko održavanje bilo kojeg dijela EFTPOS terminala niti ima pravo na uvid u programsku podršku EFTPOS terminala.

Svaka promjena parametara EFTPOS terminala, promjena cjelokupne aplikacije i određivanje dinamike u upravljanju aplikacijom u nadležnosti je Banke te o tome Banka nije dužna prethodno obavijestiti POSLOVNI SUBJEKT.

U slučaju da se tijekom korištenja EFTPOS terminala uoče neispravnosti u radu, Banka će pristupiti njihovom otklanjanju i za isto sama snositi trošak.

Banka se obvezuje pružiti POSLOVNOM SUBJEKTU podršku u korištenju EFTPOS terminala, osiguravajući zaseban telefonski broj, pozivom na koji će Prodajno mjesto od djelatnika Banke moći dobiti relevantne informacije o radu EFTPOS terminala, dodatne upute za rad kao i upute za eventualno otklanjanje neispravnosti u radu EFTPOS terminala. Prodajno mjesto se obvezuje odmah po utvrđenju neispravnosti u radu EFTPOS terminala o tome izvijestiti Banku. Ako se neispravnosti u radu ne uspiju otkloniti u usmenoj komunikaciji između Prodajnog mjesta i djelatnika Banke, Banka se obvezuje pristupiti otklanjanju neispravnosti na lokaciji Prodajnog mjesta u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 10 (deset) dana od dana primitka zahtjeva Banci.

### **13. 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 u iznosu propisanom Odlukom o naknadama.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA EFTPOS TERMINALA

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 ugovornog odnosa vratiti ih u stanju primjerenom normalnoj upotrebi.

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 (npr. nabava pisaćih traka).

Sve rizike i troškove koji nastanu nepridržavanjem uputa za upotrebu EFTPOS terminala koje su sadržane u ovim Općim uvjetima 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.

Ako prijavljene neispravnosti u radu ne spadaju u redovno održavanje EFTPOS terminala, osoba koja je obavila intervenciju sastavlja izvješće o učinjenom, koje potpisuje i ovlaštena osoba POSLOVNOG SUBJEKTA ili djelatnik Prodajnog mjesta.

Troškove posebnog održavanja koji ne spadaju u dio redovnog održavanja snosi POSLOVNI SUBJEKT.

Troškovi posebnog održavanja 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 Banke za održavanje i popravke
- troškovi uzrokovani napajanjem električnom strujom ili komunikacijskom 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 mogu utvrditi na naprijed navedeni način, sporno pitanje riješit će se prema odredbi o rješavanju sporova koja je sadržana u Okvirnom ugovoru.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA EFTPOS TERMINALA

### 14. RUČNI UNOS NA EFTPOS TERMINALU ZA KARTICE KOJE NISU FIZIČKI PRISUTNE

Ako Banka na pisani zahtjev POSLOVNOG SUBJEKTA omogući ručni unos na EFTPOS terminalu za Kartice koje nisu fizički prisutne, ta će se usluga Banke obavljati pod sljedećim uvjetima:

- POSLOVNI SUBJEKT može provoditi ručnim unosom podataka na EFTPOS terminalu samo Transakcije učinjene Kreditnim karticama.
- POSLOVNI SUBJEKT preuzima rizik svih Reklamacija koje se temelje na nedostatku fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika kartice u trenutku iniciranja Transakcije.
- Banka ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koja bi POSLOVNOM SUBJEKTU ili Korisniku kartice mogla nastati s osnova Reklamacije i spornih transakcija provedenih bez fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika kartice u trenutku iniciranja i provedbe transakcije.
- POSLOVNI SUBJEKT se obvezuje platiti Banci svaki iznos koji je Banka platila s osnova Reklamacije Izdavatelju kartice tj. krajnjem Korisniku 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
- POSLOVNI SUBJEKT je dužan čuvati tajnost podataka o Korisnicima kartica koje pribavi od Korisnika kartica za kupnju roba i usluga na način kako je utvrđeno ovim Općim uvjetima.
- Banka ima pravo jednostrano otkazati ručni unos na EFTPOS terminalu za Kartice koje nisu fizički prisutne, bez obveze davanja otkaznog roka i obrazloženja otkaza ako posumnja da se POSLOVNI SUBJEKT ne pridržava uvjeta iz ovih Općih uvjeta i iz cjelokupnog ugovornog odnosa.

Banka ima pravo odbiti zahtjev POSLOVNOG SUBJEKTA za ručnim unosom na EFTPOS terminalu, bez obveze davanja obrazloženja.

POSLOVNI SUBJEKTI koji s Bankom imaju ugovoren tip transakcije Predautorizacije i Dohvat predautorizacije, a koje se koriste kada Korisnik kartice i Kartica nisu prisutni, dužni su se pridržavati uputa koje im Banka dostavlja prilikom ugovaranja navedenih tipova transakcija. Transakcije predautorizacije i dohvat predautorizacije koriste se obično kod poslovnih subjekata 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

Za sve opisane i srodne djelatnosti, a ukoliko Banka s POSLOVNIM SUBJEKTOM ugovori tipove transakcija Predautorizacije i Dohvat predautorizacije POSLOVNI SUBJEKTI dužni su strogo se držati odgovarajućih uputa Banke kod korištenja navedenih tipova transakcija.

### 15. POSEBNI UVJETI ZA HOTELSKU I TURISTIČKU DJELATNOST

Pri zaprimanju prijave o korištenju usluga hotelskog smještaja od Korisnika kartice, POSLOVNI SUBJEKT se obvezuje zatražiti odobrenje za Transakciju provođenjem Predautorizacije u procijenjenom iznosu troška. U slučaju kada je po izvršenoj usluzi hotelskog smještaja stvarni iznos veći ili manji od odobrenog procijenjenog iznosa (+/- 15%), POSLOVNI subjekt se obvezuje zatražiti novo odobrenje za stvarno nastali iznos usluge.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA EFTPOS TERMINALA

Svako dodatno terećenje Korisnika kartice mora biti odobreno i provedeno kao zasebna transakcija te Korisnik kartice mora dati pisani pristanak da se njegovu karticu dodatno tereti.

Pri rezervaciji, POSLOVNI SUBJEKT dužan je zatražiti od Korisnika kartice ime i prezime, adresu stanovanja, broj i valjanost Kartice te Korisniku kartice izdati pisanu potvrdu koja uz tražene podatke sadrži cijenu noćenja, naziv, adresu objekta te uvjete otkaza rezervacije.

Ako Korisnik kartice otkáže svoju rezervaciju plaćenu Karticom, POSLOVNI SUBJEKT, u skladu s pravilima koja se odnose na vrstu djelatnosti koju obavlja, dužan je izdati pisanu potvrdu o otkazu rezervacije koja uz tražene podatke o Korisniku kartice, broju i valjanosti Kartice i smještaju, sadrži i broj otkaza rezervacije.

U slučaju kada rezervacija nije otkazana u predviđenom roku za otkaz, POSLOVNI SUBJEKT ima pravo naplatiti troškove jednog noćenja uz koje je dužan izdati račun koji sadrži podatke o iznosu noćenja, o imenu i prezimenu Korisnika kartice, o broju i valjanosti Kartice, a na listiću potvrde upisati „NO SHOW“ .

Kada korisnik usluga hotelskog smještaja POSLOVNOG SUBJEKTA nije Korisnik kartice kojom se plaća usluga nego neka druga osoba, POSLOVNI SUBJEKT je dužan pribaviti pisanu potvrdu izdanu i potpisanu od strane Korisnika kartice. Pisana potvrda Korisnika kartice mora sadržavati ovlaštenje da se tereti njegov račun za usluge hotelskog smještaja, osobne podatke osobe koja koristi usluge, vremensko razdoblje u kojem se koriste usluge i iznos do kojega se može teretiti račun Korisnika kartice.

U slučaju da je rezervacija ili otkaz rezervacije učinjen preko treće osobe (npr. agencija preko koje POSLOVNI SUBJEKT obavlja rezervacije i otkaze rezervacija) POSLOVNI SUBJEKT se obvezuje snositi sve nastale troškove učinjene pogreškom treće osobe. POSLOVNI SUBJEKT je dužan čuvati i pohraniti svu dokumentaciju vezanu za rezervacije i otkaz rezervacije te je na zahtjev Banke predložiti u roku navedenom u zahtjevu.

POSLOVNI SUBJEKT snosi svu štetu koja može proizaći iz nepostupanja POSLOVNOG SUBJEKTA u skladu s obvezama iz ove točke Općih uvjeta ili iz nepostupanja po uputama za rezervaciju i naplatu smještaja koje mu dostavi Banka prilikom instalacije EFTPOS terminala.

### **16. POSEBNI UVJETI ZA NAJAM VOZILA/PLOVILA**

Pri davanju vozila/plovila u najam Korisniku kartice POSLOVNI SUBJEKT se obvezuje zatražiti autorizaciju za procijenjeni iznos troška za koji će se teretiti račun Korisnika kartice temeljem važećeg cjenika POSLOVNOG SUBJEKTA i razdoblja najma vozila/plovila.

Ako je nakon izvršene usluge davanja vozila/plovila u najam iznos usluge veći ili manji od odobrenog procijenjenog iznosa usluge (+/- 15%), POSLOVNI SUBJEKT se obvezuje zatražiti novo odobrenje za stvarno nastali ukupni iznos usluge prije terećenja računa Korisnika kartice.

U slučaju kada se pri preuzimanju vozila/plovila utvrdi nastanak štete na vozilu/plovilu, POSLOVNI SUBJEKT je dužan izvijestiti Korisnika kartice o procijenjenom iznosu štete te za navedeni iznos posebno zatražiti odobrenje i provesti transakciju koju će Korisnik kartice ovjeriti potpisom.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA EFTPOS TERMINALA

U slučaju nenaplaćenog goriva potreban je dokaz o stanju goriva na početku najma te stanju goriva na kraju najma potpisan od strane Korisnika kartice.

U slučaju naplate kazne za nepropisno parkiranje ili učinjen prekršaj u prometu POSLOVNI SUBJEKT dužan je predložiti dokaz prema kojemu je vidljiv registarski broj unajmljenog vozila, datum, vrijeme i lokacija prekršaja, opis kazne i iznos u lokalnoj valuti te originalni račun o parkirališnoj kazni.

POSLOVNI SUBJEKT se obvezuje da će na zahtjev Banke dostaviti svu dokumentaciju temeljem koje će se utvrditi valjanost Transakcije povodom reklamacije Korisnika kartice i to: ugovor o najmu vozila/plovila s potpisom stranke, opće uvjete poslovanja, tarifu, sve dodatke ugovora o najmu, račun sa specifikacijom usluga za koju se tereti račun Korisnika kartice, listić potvrde o odobrenoj Predautorizaciji s potpisom Korisnika kartice, Listić potvrde potpisan od strane Korisnika kartice za Transakciju za koju se tereti njegov račun, a u slučaju štete nastale na iznajmljenom vozilu/plovilu još i Vehicle Condition Form s opisom oštećenja na vozilu i potpisom stranke na početku i na kraju najma te ostalu dokumentaciju kojom se dokazuje odgovornost stranke za štetu, račun ovlaštene organizacije koja obavlja popravak vozila/plovila, službeno policijsko izvješće o nesreći, ako je vozilo/plovilo u njoj sudjelovalo, dokumentaciju kojom se dokazuje da je Korisnik kartice pristao platiti nastalu štetu svojom Karticom.

POSLOVNI SUBJEKT snosi svu štetu koja može proizaći iz nepostupanja POSLOVNOG SUBJEKTA u skladu s obvezama iz ove točke Općih uvjeta.

### **17. PLAĆANJE NA RATE I/ILI ODGODU**

Usluga plaćanja na rate i/ili odgodu omogućena je korisnicima Maestro kartica tekućeg računa Banke (u nastavku teksta: Ugovorene kartice), korištenjem EFTPOS terminala Banke instaliranog na Prodajnom mjestu POSLOVNOG SUBJEKTA i to do 12 rata i do 90 dana odgode odnosno uz kombinaciju rata i odgode prve rate za transakcije izvršene od 2 do 6 rata.

POSLOVNI SUBJEKT preuzima obvezu da će u ime i za račun Banke nuditi kupcima – korisnicima Ugovorenih kartica mogućnost da trošak kupovine roba ili usluga otplaćuju na rate i/ili odgodu. O maksimalnom broju rata/dana odgode koje može zatražiti kupac odlučuje isključivo POSLOVNI SUBJEKT unutar ograničenja koja određuje Banka.

Maksimalni iznos pojedinačne transakcije na rate/odgodu ovisi o visini EFTPOS limita Korisnika kartice i o visini dnevnog limita Ugovorene kartice.

Ako POSLOVNI SUBJEKT na EFTPOS terminalu ne primi potvrdu da je transakcija na rate/odgodu odobrena, nije ovlašten niti može u ime i za račun Banke omogućiti korisniku Ugovorene kartice obročno plaćanje troška, pa u slučaju da ipak postupi suprotno tome, Banka nema nikakvu obvezu niti snosi ikakvu odgovornost, a svaka moguća šteta nastala zbog takvog postupanja pada isključivo na teret POSLOVNOG SUBJEKTA.

POSLOVNI SUBJEKT odgovara Banci za štetu koja bi mogla nastati postupanjem svojih zaposlenika suprotno Ugovoru o korištenju EFTPOS terminala, ovih Općih uvjeta i uputa Banke.



## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA EFTPOS TERMINALA

### 18. REKLAMACIJE PRODAJNIH MJESTA I KORISNIKA KARTICA

Sve reklamacije POSLOVNOG SUBJEKTA dostavljaju se Banci u pisanom obliku najkasnije u roku od 30 dana od dana osporavane Transakcije na adresu:

Karlovačka banka d.d.  
Odjel podrške korisnicima  
V. Mačeka 8  
47000 Karlovac  
Telefon: +385 (0)47 417 336  
0800 417 336

Banka će POSLOVNOM SUBJEKTU dostaviti odgovor u roku od sedam (7) radnih dana od dana zaprimanja reklamacije ili prigovora.

Za kvalitetu kupljene robe ili usluge jamči jedino i isključivo POSLOVNI SUBJEKT. Sve reklamacije i prigovore Korisnika kartice koji se odnose na kvalitetu robe ili usluge plaćene Karticama riješit će POSLOVNI SUBJEKT direktno s Korisnikom kartice, za svako svoje Prodajno mjesto.

U slučaju reklamacije Transakcije od strane Korisnika kartice Banka ima pravo predočiti Korisniku kartice podatke o Prodajnom mjestu i spornoj Transakciji.

Banka neće uplatiti Ukupan iznos troškova ako Korisnik kartice ospori Transakciju na Prodajnom mjestu te se utvrdi da je osporavanje opravdano i da je POSLOVNI SUBJEKT mogao spriječiti provođenje opravdano osporene Transakcije. Ako je Banka već uplatila POSLOVNOM SUBJEKTU Ukupan iznos troškova za opravdano osporenu Transakciju, POSLOVNI SUBJEKT prihvaća da ga Banka naknadno automatski tereti za iznos opravdano osporene Transakcije.

Ako je Banka POSLOVNOM SUBJEKTU uplatila troškove Transakcija za koje se naknadno utvrdi da nisu u skladu s ovim Općim uvjetima, POSLOVNI SUBJEKT dužan je u roku od 8 (osam) dana od utvrđivanja vratiti Banci iznos koji je neopravdano primio.

POSLOVNI SUBJEKT je suglasan, na zahtjev Banke, u roku od 8 (osam) dana nakon primitka zahtjeva predočiti Banci primjerak Listića potvrde i ostalih dokumenata povezanih s plaćanjem.

Banka je spremna uložiti svoje najbolje napore i pomoći u rješavanju mogućih problema u komunikacijskom sustavu, ali za rješavanje takvih problema ni u kojem slučaju nije odgovorna.

Ako Korisnik kartice zaboravi Karticu na Prodajnom mjestu, POSLOVNI SUBJEKT je može vratiti Korisniku kartice nakon provjere njegovog identiteta uz suglasnost autorizacijskog centra (EGCP d.o.o.), na broj telefona 01/3078-699, 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, osim ako smatra da bi postupkom oduzimanja ugrozio vlastitu sigurnost.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA EFTPOS TERMINALA

### **19. UVJETI SUDJELOVANJA U MEĐUNARODNOM PLATNOM SUSTAVU MASTERCARD I VISA**

Potpisom Ugovora POSLOVNI SUBJEKT prihvaća sve uvjete sudjelovanja u međunarodnom platnom sustavu MasterCard i Visa, uključivo uvjete zaštite podataka o Korisnicima kartice i Karticama.

### **20. OSTALE ODREDBE**

POSLOVNI SUBJEKT je suglasan s tim da tražbine prema Banci na temelju Ugovora neće ustupati trećoj pravnoj ili fizičkoj osobi bez prethodne pisane suglasnosti Banke.

### **21. INFORMIRANJE I OBAVJEŠĆIVANJE**

Banka izvješćuje POSLOVNI SUBJEKT o svim izmjenama, novostima i ponudama u EFTPOS i kartičnom poslovanju te o ostalim novim proizvodima i uslugama u okviru svoje poslovne djelatnosti putem internetske stranice [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr), e-Kaba servisa, elektronskom poštom i u poslovnoj mreži Banke.

Informacije o načinu i mogućnostima korištenja EFTPOS terminala sadržane su u ovim Općim uvjetima, Odluci o naknadama te u Ponudi za korištenje EFTPOS terminala.

O učinjenim transakcijama na EFTPOS terminalima, na ugovoreni način i prema ugovorenoj dinamici, Banka obavještava POSLOVNI SUBJEKT, putem Specifikacije plaćanja koja sadrži podatke o:

- referenci koja Primatelju plaćanja omogućuje identificiranje platne transakcije na temelju kartica; referenca koja će POSLOVNOM SUBJEKTU biti dostavljena je referenca iste transakcije u sustavima Banke; koristeći referencu transakcije POSLOVNI SUBJEKT i Banka u bilo koju svrhu mogu jednoznačno utvrditi o kojoj se točno transakciji radi
- identifikacijskom broju EFTPOS terminala
- datumu Transakcije
- iznosu Transakcije
- iznosu međubankovne naknade u valuti u kojoj Banka navedenu informaciju zaprimi od kartičnih platnih shema, a s obzirom da Banka nema točnu informaciju o tečaju iz kojeg je taj iznos dobiven; navedeni iznos Banka će minimalno prikazati samo za transakcije koje su regulirane Uredbom 2015/751, a ukoliko joj bude dostupna informacija popunit će to i za sve ostale transakcije
- datumu dospjeća
- iznosu rate
- broju dana odgode
- iznosu diskonta koji se zaračunava POSLOVNOM SUBJEKTU po svakoj prijevremenoj isplaćenju transakciji na rate/odgodu
- iznosu provizije koji se zaračunava POSLOVNOM SUBJEKTU po svakoj pojedinoj transakciji
- neto iznosu za uplatu
- druge kategorije podataka koje odredi Banka kao logičke i smislene za prikaz

Banka definira format i konačan izgled Specifikacije plaćanja.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA EFTPOS TERMINALA

Dostava Specifikacije plaćanja može se obavljati dnevno, polumjesečno ili mjesečno putem e-maila koji je dostavio POSLOVNI SUBJEKT u Zahtjevu za korištenje EFTPOS terminala odnosno na posljednju e-mail adresu koju je dostavio Banci ili mjesečno na zadnju poznatu evidentiranu adresu POSLOVNOG SUBJEKTA o kojoj je obavijestio Banku.

Ukoliko POSLOVNI SUBJEKT za vrijeme važenja ugovornog odnosa želi promijeniti način dostava Specifikacije plaćanja, pisanim putem obavještava Banku o željenom novom načinu i dinamici dostave a sve u okvirima mogućnosti ponuđenih u istom Zahtjevu.

Račun za korištenje usluga EFTPOS terminala dostavlja se POSLOVNOM SUBJEKTU mjesečno na zadnju poznatu evidentiranu adresu o kojoj je obavijestio Banku.

Sukladno Uredbi 2015/751 POSLOVNI SUBJEKT može zatražiti podatke o svim troškovima Banke koji se odnose na EFTPOS uslugu POSLOVNOG SUBJEKTA, 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 POSLOVNOG SUBJEKTA može izdavati jednom mjesečno i to samo za period nakon 9.12.2015. godine na dalje.

### **22. TRAJANJE UGOVORA**

Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme, a obje ugovorne strane imaju pravo otkaza Ugovora. Otkaz Ugovora stupa na snagu istekom otkaznog roka od 30 (trideset) dana od dana primitka pisane obavijesti o otkazu Ugovora. Za vrijeme otkaznog roka obje ugovorne strane su obvezne ispunjavati sve obveze iz Ugovora.

Banka ima pravo otkazati Ugovor i bez obveze davanja otkaznog roka ako utvrdi:

- da se POSLOVNI SUBJEKT ne pridržava bilo koje odredbe iz ovih Općih uvjeta i Ugovora te ako procjeni da je Prodajno mjesto postalo rizično za prihvrat Kartica
- u slučaju da postoji sumnja i/ili dokaz da je POSLOVNI SUBJEKT i/ili njegov zaposlenik umiješan u radnje zlouporabe, pri čemu Banka zadržava pravo eventualno nepodmirenu obvezu prema POSLOVNOM SUBJEKTU podmiriti tek nakon što utvrdi visinu štete, a u iznosu umanjenom za iznos nastale/utvrđene štete
- da postoji sumnja i/ili dokaz da je POSLOVNI SUBJEKT i/ili njegov zaposlenik umiješan u radnje zlouporabe i/ili da se preko prodajnog mjesta POSLOVNOG SUBJEKTA vrši prodaja robe i/ili usluga nedozvoljenog i/ili neprimjerenog sadržaja
- da su podaci dani u Zahtjevu za korištenje EFTPOS terminala i/ili Ugovoru netočni
- da POSLOVNI SUBJEKT ne podmiruje pravovremeno svoje obveze iz Ugovora
- porast i/ili prijavu od strane kartičnih platnih shema spornih transakcija, posebice prijavljenih zlouporaba, primljenih reklamacija, zahtjeva za dokumentacijom/informacijom od strane banaka izdavatelja te izvršenih povrata
- da POSLOVNI SUBJEKT na bilo koji način odbije pomoći Banci i/ili sudjelovati u istrazi koju Banka provodi u slučajevima kao što su, ali ne samo: slučajevima prijavljenih zlouporaba, reklamacija, povrata
- da nastanak događaja ili okolnosti koji (zasebno ili u međudjelovanju s nekim prethodnim događajem) predstavlja negativnu promjenu u ljudskim resursima, obavljanju djelatnosti, imovini, financijskom ili trgovačkom položaju POSLOVNOG

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA EFTPOS TERMINALA

SUBJEKTA koja je tolikih razmjera da se može očekivati (po razumnoj prosudbi Banke) da POSLOVNI SUBJEKT neće moći ispuniti svoje obveze iz Ugovora

- po razumnoj prosudbi Banke da u slučajevima kada ne postoje i/ili je nemoguće osigurati uvjete za ostvarenje svrhe Ugovora
- da POSLOVNI SUBJEKT prodaje ilegalnu robu i/ili uslugu ili se na bilo koji način bavi ilegalnim aktivnostima
- da Kartični procesor Banke i/ili bilo koja od Kartičnih platnih shema zahtijeva od Banke raskid Ugovora

Unatoč otkazu i/ili raskidu Ugovora, Banka je ovlaštena zadržati sva plaćanja prema POSLOVNOM SUBJEKTU te se naplatiti iz iznosa zadržanih sredstava za sva plaćanja izvršena s osnova kao što je, ali ne samo: primljenih i/ili prijavljenih zlouporaba, reklamacija, povrata.

Bez obzira na raskid i/ili otkaz Ugovora, POSLOVNI SUBJEKT je odgovoran Banci i trećim stranama za svu nastalu štetu po obavljenim Transakcijama.

U slučaju da dođe do prestanka Ugovora iz bilo kojeg razloga, POSLOVNI SUBJEKT je dužan ukloniti obilježja pripadnosti mreži Kartičnog procesora, Visa i/ili Mastercard.

Nakon prestanka Ugovora, Banka samostalno odlučuje hoće li i u kojem roku s POSLOVNIM SUBJEKTOM ponovno sklopiti Ugovor i na takvu odluku nije obvezna.

Ugovor se može smatrati automatski raskinutim ako POSLOVNI SUBJEKT u neprekinutom razdoblju od 12 (dvanaest) mjeseci ne izvrši niti jednu Transakciju na svojim Prodajnim mjestima, što se smatra raskidnim uvjetom, te su Banka i POSLOVNI SUBJEKT suglasni da Banka nije dužna u takvom slučaju pisanim putem obavijestiti POSLOVNI SUBJEKT o raskidu Ugovora.

### **23. IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPORA, SUDSKA NADLEŽNOST I MJERODAVNO PRAVO**

U svim sporovima između POSLOVNOG SUBJEKTA i Banke koji nastanu u primjeni ovih Općih uvjeta i Ugovora može se staviti prijedlog za izvansudsko rješavanje spora Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore. Nagodba sklopljena u tom postupku mirenja ima svojstvo ovršne isprave.

U slučaju da se rješavanje spora povjeri sudu, ugovara se nadležnost stvarno i mjesno nadležnog suda uz primjenu prava Republike Hrvatske.

### **24. ZAVRŠNE ODREDBE**

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 30.4.2018. godine.

Danom početka primjene ovih Općih uvjeta, prestaju važiti Opći uvjeti korištenja EFTPOS terminala (OU/2014/23/24) od 30.07.2014.godine.

**Karlovac, 5. travnja 2018.**

**Predsjednica Uprave:**

**Željka Surač**