

OPĆI UVJETI ZA PRIHVAT KARTICA ZA PLAĆANJE ROBA I USLUGA

Ovim Ugovorom se utvrđuju prava i obveze Ugovornih strana u poslovnom odnosu koji proizlazi iz prihvata Kartica kao bezgotovinskog sredstva plaćanja roba i usluga na Prodajnim mjestima Ugovornog partnera.

Područje primjene

Ugovor o prihvatu kartica za plaćanje roba i usluga, zajedno s ovim Općim uvjetima, Korisničkim uputama za RaiPOS mobilnu aplikaciju, Korisničkim uputama za RaiPOS poslovni portal (Merchant Web portal), dokumentima navedenima pod 3. Ugovora o prihvatu kartica za plaćanje roba i usluga te ostalim dokumentima koji se navode u Ugovoru, Općim uvjetima i Korisničkim uputama, čine sastavni dio Okvirnog ugovora između RBA i Ugovornog partnera. Potpisom Ugovora o prihvatu kartica za plaćanje roba i usluga, Ugovorni partner potvrđuje da je upoznat sa svim dokumentima koji čine sastavni dio Okvirnog ugovora te ih u cijelosti prihvaća, sa svim budućim izmjenama i dopunama.

Sve funkcionalnosti RaiPOS aplikacije, kao i priprema, instalacija i pokretanje opisane su u Korisničkim uputama za RaiPOS mobilnu aplikaciju i Korisničkim uputama za RaiPOS poslovni portal (Merchant Web Portal) dostupnim na web stranici: www.rba.hr.

1. POJMOVNIK

U ovom Ugovoru sljedeći pojmovi imaju pridodana im značenja, osim ako iz teksta ne proizlazi drugačije.

1. **Autorizacija** – proces odobravanja Transakcije od strane Izdavatelja kartice
2. **EFT POS terminal** – fiksni ili mobilni elektronički uređaj, namijenjen za elektronsko odobrenje i prihvata Transakcije.
3. **Izdavatelj kartice** – financijska institucija koja je izdala Karticu.
4. **Izveštaj o Poravnanju** - izveštaj koji, na inicijativu prodajnog mjesta po uspješnom izvršenju funkcije Poravnanje, generira EFT POS terminal i koji sadrži ukupne iznose svih Transakcija napravljenih između dva uzastopna Poravnanja EFT POS terminala.

5. **Kartica** – bezgotovinsko sredstvo plaćanja na Prodajnim mjestima Ugovornog partnera, a koju je izdao Izdavatelj kartice iz sustava MasterCard ili Visa.

6. **Kompletiranje predautorizacije** – Realizacija unaprijed autorizirane transakcije samo na pojedinim prodajnim mjestima i za pojedine tipove kartica (u skladu s Uputama za korištenje EFT POS terminala, Procedurom za rezervaciju i naplatu iznajmljivanja smještajnih kapaciteta te Procedurom za iznajmljivače vozila)

7. **Korisnički račun** - račun koji Korisnik kartice potpisuje ili potvrđuje PIN-om prilikom bezgotovinskog plaćanja robe ili usluge Karticom na Prodajnom mjestu, osim u slučaju onih beskontaktnih Transakcija koje se provode bez autorizacije PIN-om/potpisom (tzv. Slip).

8. **Korisnik kartice** - osoba čije je ime i prezime otisnuto ili na drugi način označeno na Kartici, a koja koristi Karticu u skladu s uvjetima određenim od strane Izdavatelja kartice.

9. **Naknada za prihvata kartica** – ugovorena naknada koju RBA naplaćuje Ugovornom partneru za prihvata kartica.

10. **Naknada banci izdavatelju (u daljnjem tekstu međubankovna naknada)** – naknada koju banka prihvatitelj kartica plaća banci izdavatelju kartica prilikom svake transakcije.

11. **Naknade kartičnih platnih shema** –

naknade platnih sustava MasterCard i Visa koje RBA plaća platnim sustavima za transakcije.

12. **PIN** – osobni, tajni identifikacijski broj kojeg Izdavatelj kartice izdaje Korisniku kartice sa svrhom utvrđivanja identiteta, a kojim Korisnik kartice potvrđuje Transakciju.

13. **Poravnanje ili Kraj dana** - funkcija na EFT POS terminalu/ RaiPOS aplikaciji koju je Ugovorni partner obvezan svakodnevno inicirati i kojom se podaci o prometu s tog EFT POS terminala/RaiPOS aplikacije elektronički dostavljaju u RBA, i usklađuju sa prethodno odobrenim iznosima

14. **Predautorizacija** – Rezervacija sredstava za transakciju koja će biti obavljena u određenom roku, samo na pojedinim prodajnim mjestima i za pojedine tipove kartica (u skladu s uputama za korištenje EFT POS terminala, Procedurom za rezervaciju i naplatu iznajmljivanja smještajnih kapaciteta i Procedurom za iznajmljivače

vozila (*rent-a-car, rent-a-boat, rent-a-bike*).

15. **Priprema** - funkcija na EFT POS terminalu, koju je Ugovorni partner obavezan napraviti po telefonskoj obavijesti RBA i kojom se novi ili izmijenjeni parametri elektronički prenose u EFT POS terminal.

16. **Prodajno mjesto** - svako prodajno mjesto Ugovornog partnera koje prodaje robu ili pruža uslugu.

17. **Pružatelj usluga prihvata** - je Raiffeisenbank Austria d.d., Zagreb (Grad Zagreb), Magazinska cesta 69, OIB: 53056966535 (dalje: RBA/Banka)

18. **RaiPOS aplikacija** – aplikacija koja omogućava prihvata plaćanja beskontaktnim platnim karticama putem pametnog uređaja Ugovornog partnera

19. **R 1 račun za promet** - pisana informacija Ugovornom partneru kojom ga RBA obavještava o primljenim prometima, naknadama za prihvata Kartica i očekivanim datumima isplate (tzv. Izvadak).

20. **Revers** - pisana isprava potpisana od strane odgovorne osobe Ugovornog partnera kojom potvrđuje primitak EFT POS terminala.

21. **Transakcija** - plaćanje robe ili usluge karticom na EFT POS terminalu/RaiPOS aplikaciji na Prodajnom mjestu.

22. **Ugovorni partner** – Poslovni subjekt koji se bavi prodajom roba ili obavljanjem usluga iz svoje registrirane djelatnosti, a koji s RBA ima sklopljen Ugovor o prihvatu kartica za plaćanje robe i usluga.

23. **Vrste kartica koje se prihvaćaju na EFT POS terminalu/ RaiPOS aplikaciji:**

-**Debitna kartica** – kartica koja Korisniku kartice omogućuje iniciranje platnih transakcija za koje se tereti tekući, multivalutni ili transakcijski račun otvoren kod Izdavatelja.

-**Kreditna kartica** – kartica koja Korisniku kartice omogućuje iniciranje platnih transakcija za koje ga se tereti za cjelokupan iznos transakcije ili njegov dio, na prethodno dogovoren određeni dan u kalendarskom mjesecu, u skladu s prethodno dogovorenim kreditom.

-**Prepaid kartica** – kartica sa unaprijed uplaćenim sredstvima koja Korisniku kartice omogućuje iniciranje platnih transakcija.

- **Poslovna kartica** - kartica izdana poduzećima ili subjektima javnog sektora ili osobama koje obavljaju samostalnu

djelatnost, odnosno fizičkim osobama zaposlenim kod navedenih osoba.

OBVEZE UGOVORNIH STRANA ZA PRIHVAT KARTICA

Ugovorni partner dužan je svaku transakciju inicirati na EFT POS terminalu/ RaiPOS aplikaciji u on-line modu rada uređaja, osim ako drugačije nije izričito ugovoreno ovim Ugovorom. Transakcija se smatra provedenom ukoliko je dobiven broj odobrenja, osim ako drugačije nije izričito ugovoreno ovim Ugovorom. Odobrenje transakcije predstavlja dopuštenje za provođenje transakcije i otisnuto je na Korisničkom računu u obliku šesteroznamenastog alfanumeričkog niza.

Prodajna mjesta su dužna svakodnevno napraviti Poravnanje prometa ili Kraj dana sa EFT POS terminala/ RaiPOS aplikacije.

RBA se obvezuje plaćati Ugovornom partneru transakcije napravljene kupovinom robe ili usluga Karticom na njegovim Prodajnim mjestima ukoliko su provedene na EFT POS terminalu/ RaiPOS aplikaciji u skladu s ovim Ugovorom, te po uspješnom izvršenju Poravnania i po primitku prometa u RBA u ugovorenom roku, umanjene za iznos ugovorene naknade iz t. 1. (komercijalni uvjeti) Ugovora. RBA će Transakcije plaćati u rokovima utvrđenim komercijalnim uvjetima.

Ako je dospijeće plaćanja na neradni dan, RBA će izvršiti plaćanje Ugovornom partneru prvog sljedećeg radnog dana. Za potrebe ovog Ugovora radni dani su od ponedjeljka do subote, osim blagdana i državnih praznika, te osim za plaćanja putem NKS.

U iznimnim okolnostima, kad RBA procijeni da postoji sumnja u točnost i istinitost jedne ili više Transakcija koje su provedene na Prodajnom mjestu, odnosno sumnja da li je jedna ili više Transakcija realizirano za stvarnu namjenu plaćanja robe ili usluga (npr. Fiktivni ugovor, manipulacija i sl.), kao i u postupku provjere sumnjive transakcije u RBA kao i za sporne transakcije zaprimljene u RBA od Izdavatelja kartice za koje je u tijeku postupak rješavanja reklamacije Korisnika Kartice putem Vise i MasterCard, kao i u slučaju da Ugovorni partner ne napravi Poravnanje prometa u rokovima utvrđenim ovim Ugovorom, RBA može odgoditi plaćanje Ugovornom partneru do završetka

rješavanja postupka, o čemu će RBA obavijestiti Ugovornog partnera. Postupanje RBA u skladu s prethodnom rečenicom ne smatra se neispunjenjem njene obveze iz prethodne stavka 2. ove točke. Ukoliko se za navedene transakcije RBA naplati putem Vise i MasterCard, RBA će Ugovornom partneru izvršiti uplatu za iznos Transakcija a ukoliko se RBA ne naplati putem Vise i MasterCard umanjiti će jedno od plaćanja Ugovornom partneru za iznos Transakcija odnosno naplatiti se prijebom sa računa u RBA odnosno Ugovorni partner će na pisani zahtjev RBA izvršiti uplatu na RBA žiro račun.

RBA može izvršiti povrat sredstava na zahtjev Ugovornog partnera isključivo u roku od 13 mjeseci od datuma transakcije. Povrat sredstava moguće je izvršiti na karticu Korisnika s kojom je i izvršena transakcija, ako je ista još uvijek aktivna.

Ugovorni partner je suglasan da RBA ima pravo umanjiti Promet koji se isplaćuje Ugovornom partneru i za eventualna odobrenja ispostavljen od Ugovornog partnera i iznose koje Ugovorni partner duguje RBA, temeljem obavijesti o knjiženju koju je zaprimio od RBA.

U slučaju da se utvrdi da je Transakcija provedena suprotno odredbama ovog Ugovora, pozitivnim propisima RH, poslovnom moralu i moralu društva ili je provedena nedozvoljena ili sporna Transakcija ili RBA zaprimi opravdanu reklamaciju Vise i MasterCard RBA ima pravo umanjiti jedno od sljedećih plaćanja Ugovornom partneru za iznos te Transakcije, ne platiti iznos te Transakcije ili zatražiti povrat plaćenih sredstava.

RBA će Prodajnim mjestima Ugovornog partnera dostavljati promotivni materijal (znakove, naljepnice, stalke i sl.) radi označavanja prihvata Kartice na Prodajnom mjestu. Prodajno mjesto je obvezno iste istaknuti na vidljivo mjesto. Prodajnom mjestu nije dopušteno koristiti ime ili logotip RBA u svrhu promoviranja Prodajnog mjesta ili Ugovornog partnera, bez pisanog odobrenja RBA.

2. TEHNIČKI UVJETI

Ugovorni partner je obavezan osigurati slijedeće za instalaciju EFT POS terminala:

- odrediti Prodajna mjesta na kojima je potrebna instalacija EFT POS terminala,
- odrediti na svakom Prodajnom mjestu lokaciju za smještaj EFT POS terminala,
- definirati prioritet instalacije sa prodajnim mjestom u slučaju da ono posjeduje više odvojenih lokacija,
- osigurati strujne, telefonske i ostale komunikacije do mjesta postavljanja EFT POS terminala,
- osigurati prisustvo prodajnog osoblja edukaciji za pravilno rukovanje EFT POS terminalom.

Ugovorni partner je obavezan pravilno rukovati EFT POS terminalom u skladu sa uputstvima. Za EFT POS terminale koji se pokazu nefunkcionalnim uslijed nemarne upotrebe od strane Ugovornog partnera, RBA će trošak popravka (ili novog zamjenskog) EFT POS terminala obračunati i naplatiti Ugovornom partneru.

Također, Ugovorni partner je obavezan nabavljati i koristiti adekvatni termički papir za pisač EFT POS terminala tzv. termo rolicu. U suprotnom, za EFT POS terminale koji se pokazu nefunkcionalnim uslijed nabave i korištenja neadekvatnog termičkog papira za pisač EFT POS terminala od strane Ugovornog partnera, RBA će trošak popravka (ili novog zamjenskog) pisača EFT POS terminala obračunati i naplatiti Ugovornom partneru.

Ugovorni partner je obavezan osigurati strujne, telefonske i ostale komunikacije za rad EFT POS terminala sve vrijeme trajanja ovog Ugovora. Ugovorni partner je odgovoran za sve troškove (električne energije, telekomunikacijske veze i sl.) potrebne za rad EFT POS terminala.

RBA će osigurati instalaciju EFT POS terminala na svim Prodajnim mjestima Ugovornog partnera u dogovoru s Ugovornim partnerom. RBA ima pravo jednostrano odlučiti da li će na sva zatražena prodajna mjesta instalirati zatražene EFT POS terminale i kojim redom i u kojem roku će ih instalirati. Prilikom instalacije EFT POS terminala Ugovorni partner obvezno potpisuje Revers.

RBA će o svom trošku osigurati tehničko i programsko održavanje EFT POS terminala, osim u slučaju da je do kvara EFT POS terminala došlo zbog namjere ili nepažnje na strani Ugovornog partnera, u kojem slučaju RBA ima

pravo naplatiti Ugovornom partneru trošak popravka ili zamjene EFT POS terminala.

U slučaju nepravilnosti rada EFT POS terminala kao npr. nemogućnosti provođenja Transakcija ili nemogućnosti uspješnog izvršenja Poravnanja i nakon višekratnih pokušaja u istom danu itd., Ugovorni partner je obavezan, kroz telefonski poziv RBA, pokušati otkloniti nepravilnosti, a u slučaju neuspjeha omogućiti RBA preuzimanje EFT POS terminala te zamjenu s novim EFT POS terminalom. Ugovorni partner može informirati RBA o postojanju tehničkog problema, osim telefonskim pozivom, i slanjem fax-a ili e-maila.

RBA nije odgovorna za slab ili nepostojeći signal teleoperatera.

Isključena je odgovornost RBA za štete koje nastupe kao posljedica izvanredne i nepredvidive okolnosti na koje RBA nije mogla utjecati, a koje predstavljaju objektivne smetnje za pružanje usluga prihvata kartica. Objektivnim smetnjama se smatraju svi događaji koji otežavaju ili onemogućavaju prihvaćanje platnih transakcija putem kartica, a prouzročeni su djelovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, prekida telekomunikacijskih veza ili drugih komunikacijskih kanala, prestankom isporuke električne energije, radnje i propisa bilo kojeg državnog ili drugog ovlaštenog tijela, kao i svih drugih događaja čiji se nastanak ne može pripisati RBA. Smetnjama se smatraju i prestanak funkcioniranja ili nepravilno funkcioniranje sustava za provođenje plaćanja u platnom prometu

Ugovorni partner je obavezan po primitku telefonske obavijesti od strane RBA izvršiti Pripremu EFT POS terminala uz prethodno obvezno uspješno izvršenje Poravnanja. Izvršenjem Pripreme na EFT POS terminalu, novi ili izmijenjeni parametri o npr. dodavanju/brisanju prihvata određene vrste Kartica, broju Ugovora, broju terminala itd. se elektronički prenose u EFT POS terminal, nakon čega je moguće nastaviti sa provođenjem Transakcija.

U slučaju nemogućnosti uspješnog izvršenja Poravnanja kao preduvjeta za izvršenje Pripreme EFT POS terminala, Ugovorni partner je obavezan telefonski i pismeno informirati RBA, prestati provoditi transakcije na EFT POS terminalu i omogućiti RBA preuzimanje EFT POS terminala te zamjenu s novim EFT POS terminalom.

Po primitku telefonske obavijesti od strane RBA o potrebi izvršenja Pripreme EFT POS terminala, u slučaju da Ugovorni partner izvrši Pripremu istog i nastavi provoditi transakcije bez prethodno obveznog uspješnog izvršenja Poravnanja, onda to čini na vlastitu odgovornost, i RBA prema Ugovornom partneru nema nikakvih obveza.

Ugovorne strane su suglasne da će RBA deinstalirati EFT POS terminale s točno određenih Prodajnih mjesta ili na temelju pisanog zahtjeva Ugovornog partnera ili na temelju procjene RBA da se na nekom od Prodajnih mjesta EFT POS terminal uopće ne koristi ili se ne koristi dovoljno.

RBA je Ugovornom partneru omogućila izradu izvještaja koji na inicijativu Ugovornog partnera generira EFT POS terminal i koji sadrži ukupne iznose svih transakcija razvrstane po vrsti Kartice napravljenih između dva uzastopna Poravnanja EFT POS terminala (tzv. Analiza prometa).

3. OBVEZE UGOVORNOG PARTNERA PRILIKOM PRIHVATA KARTICA

Ugovorni partner dužan je prilikom provođenja svake Transakcije voditi računa o sljedećem:

a) da Kartica nije oštećena ili vidno izmijenjena, i da sadrži sve zaštitne komponente prema MasterCard i Visa standardima koji su opisani u Tehnološkoj uputi koja je uručena Ugovornom partneru,

b) da je predočena Kartica važeća na dan plaćanja. Kartica se ne smije prihvaćati nakon datuma važenja („vrijedi do“) otisnutog ili na drugi način označenog na Kartici. U slučaju da su na Kartici otisnuta ili na drugi način označena dva datuma („vrijedi od“ i „vrijedi do“), Kartica se ne smije prihvaćati prije datuma otisnutog u polju „vrijedi od“, niti nakon datuma otisnutog u polju „vrijedi do“,

d) da transakciju na EFT POS terminalu/ RaiPOS aplikaciji provodi isključivo zaposlenik Prodajnog mjesta,

e) da je dobiveno odobrenje za Transakciju, osim ako drugačije nije određeno ovim Ugovorom,

f) da je Korisnik Kartice u prisustvu zaposlenika Prodajnog mjesta potvrdio transakciju napravljenu Karticom (osim u slučaju beskontaktnih Transakcija koje se provode bez autorizacije PIN-om/potpisom i Transakcija koje se provode bez fizičkog prisustva Kartice) PIN-om odnosno potpisom na označenoj crti za potpis na Korisničkom računu koji je tiskao EFT POS terminal tijekom provođenja Transakcije istovjetnom potpisu na poledini Kartice,

h) Sva kupljena roba ili usluge moraju biti realizirane u jednoj transakciji, popraćene jednim potpisanim korisničkim računom ili slipom i jednim računom za kupljenu robu ili usluge u jednakim iznosima. Ugovorni partner obvezuje se prevenirati prihvrat zloporabljenih Kartica (kopiranih, izgubljenih ili ukradenih) poduzimanjem provjere sigurnosnih karakteristika Kartice te svih drugih potrebnih provjera sukladno Tehnološkoj uputi za provjeru sigurnosnih karakteristika Kartice od strane trgovca te prevenciju zloporabe na prodajnom mjestu opremljenom RBA POS terminalom koja je sastavni dio Ugovora u slijedećim slučajevima:

- u slučaju sumnjive Kartice – odnosno kopirane, izgubljene ili ukradene Kartice
- u slučaju sumnjivog Korisnika Kartice – odnosno sumnje da Karticu koristi neovlaštena osoba npr. ukoliko je na kartici žensko ime, a kupovinu želi napraviti muška osoba i obrnuto
- u slučaju sumnjive kupovine - odnosno sumnje u kupovinu npr. neuobičajeno velike količine robe ili velikog iznosa (više komada iste robe posebno tehničke kao što su audio-vizualni aparati, mobilni telefoni, te zlato, GSM bonovi, cigarete i drugo).

Ukoliko Ugovorni partner prilikom provjere utvrdi da bilo što od gore navedenog ne odgovara ili u slučaju da Prodajno mjesto dobije na ekranu POS terminala/RaiPOS aplikacije poruku da zadrži Karticu, dužno je Karticu zadržati, o tome odmah obavijestiti RBA i prerezanu Karticu poslati poštom u RBA. Po izvršenoj provjeri RBA će u slučaju utvrđivanja opravdanog razloga zadržavanja Kartice osigurati zaposleniku tog Prodajnog mjesta nagradu reguliranu odlukom RBA.

Ukoliko Izdavatelj kartice u pojedinom slučaju ne izda odobrenje transakcije, Prodajno mjesto ne smije prihvatiti Karticu za konkretno plaćanje. Ukoliko Prodajno mjesto u takvom slučaju prihvati Karticu kao sredstvo plaćanja, onda to čini na vlastitu odgovornost, i RBA

prema Ugovornom partneru nema nikakvih obveza.

Ugovorni partner se obvezuje prilikom svakog Poravnanja EFT POS terminala otisnuti Analizu prometa i Izvještaj o poravnanju za vlastitu evidenciju.

Ugovorni partner, korisnik RaiPOS aplikacije, je odgovoran za:

- sigurnost mobitela/terminala
- za transakcije koje se provode na mobitelima/terminalima
- za korisničko ime/lozinku merchant portala

Ugovorni partner, korisnik RaiPOS aplikacije, se obvezuje redovno ažurirati SW na mobitelima/terminalima te imati instalirane sve objavljene sigurnosne zakrpe

Ugovorni partner se obvezuje čuvati Korisničke račune najmanje 18 mjeseci. RBA može zatražiti dostavljanje kopije ili originala Korisničkog računa i pripadajuće dokumentacije (npr. račun za prodanu robu ili usluge i drugo). Na zahtjev RBA, Ugovorni partner mora podastrijeti spomenute dokumente RBA u roku od 8 dana od datuma zahtjeva.

Ugovorni partner odgovoran je za sporne transakcije zaprimljene u RBA od Izdavatelja kartice putem Vise i MasterCard za neodgovarajuću kvalitetu i isporuku robe ili usluga, kao i zahtjeva Korisnika kartice za povratom robe ili usluge i sredstava za obavljenim plaćanjem.

U slučaju nemogućnosti izvršenja Poravnanja/Kraja dana a time i nemogućnosti elektroničkog dostavljanja podataka o prometu s tog EFT POS terminala/RaiPOS aplikacije u RBA, Ugovorni partner će promptno obavijestiti RBA te se obvezuje poštom dostaviti kopije Korisničkih računa, kako bi RBA mogla izvršiti plaćanje Ugovornom partneru za napravljene transakcije u skladu sa člankom 2., 3. i 4.

Ugovorni partner se obavezuje da ni pod kojim uvjetima neće pohranjivati sadržaj magnetske trake i chip-a kartice, niti troznamenkasti kontrolni broj sa poledine kartice ili PIN za potvrdi Transakcija Karticom.

RBA je u svom poslovanju u potpunosti usklađena s Payment Card Industry Data Security Standardom (PCI DSS) čime se jamče

visoki međunarodni standardi platnih sustava vezani uz način prijenosa, obradu, pristup i pohranu kartičnih podataka. Ugovorni partner dužan je svoje poslovanje uskladiti sa zahtjevima PCI DSS standarda prema dinamici koju će dogovoriti s RBA. Ukoliko iz bilo kojeg razloga propusti to napraviti smatrat će se odgovornim za sve financijske, reputacijske i ostale štete nastale zbog nepridržavanja PCI DSS standarda.

Ugovornom partneru nije dopušteno davati na korištenje EFT POS terminal ili RaiPOS aplikaciju trećoj strani, kao niti koristiti EFT POS terminal/RaiPOS aplikaciju u druge svrhe osim radi naplate potraživanja roba i usluga iz svoje registrirane djelatnosti.

Ugovorni partner suglasan je da ukoliko dođe do učestalog prihvata ukradenih i krivotvorenih Kartica na njegovim prodajnim mjestima, RBA može sa svrhom suzbijanja daljnjeg prihvata takvih Kartica, informaciju o takvim prodajnim mjestima razmijeniti s ostalim bankama i kartičnim kućama koje su ovlaštene za prihvrat kartica.

U slučaju gubitka, krađe, oštećenja ili uništenja EFT POS terminala koji je u vlasništvu RBA Ugovorni partner obavezan je bez odgode o istom obavijestiti Banku u pisanom obliku. Svu štetu za kvar, lom bilo kojeg dijela POS terminala nastalog zbog nepravilnog korištenja EFT POS terminala snosi Ugovorni partner. Ugovorni partner se obvezuje snositi i svu štetu nastalu uslijed provale, krađe, namjernog oštećenja EFT POS terminala od strane treće osobe, kao i štetu uzrokovanu požarom, potresom, poplavom ili drugim oblikom više sile.

4. NEDOZVOLJENE TRANSAKCIJE

Ugovorni partner se obvezuje prihvaćati plaćanje Karticama isključivo zbog prodaje roba i usluga iz svoje registrirane djelatnosti, pa mu nije dopušteno naplaćivati tražbine koje nisu u vezi ili nisu izravna posljedica ugovora između Ugovornog partnera i Korisnika kartice, kao niti isplaćivati gotovinu Korisnicima kartice.

Nedozvoljenim Transakcijama smatra se i svaka Transakcija provedena sa svrhom primanja osiguranja plaćanja, naplate duga, obavljanje

prijeboja, stjecanje protupravne imovinske koristi zbog teškog imovinskog stanja ili neupućenosti Korisnika kartice.

5. TRANSAKCIJE KONVERZIJE U STRANU VALUTU

RBA je na svojoj mreži EFT POS terminala omogućila korisnicima inozemnih MasterCard i Visa kartica (u daljnjem tekstu: Inozemni korisnik kartice) korištenje usluge konverzije transakcije u stranu valutu. Usluga se tijekom provođenja transakcije na EFT POS terminalu automatski aktivira, a Inozemni korisnik kartice ima slobodu izbora da pritiskom na gumb na EFT POS terminalu odabere eurski ili ponuđeni konvertirani iznos plaćanja.

Ugovorni partner je Inozemnom korisniku kartice dužan na EFT POS terminalu omogućiti korištenje usluge konverzije transakcije u stranu valutu te mu pružiti svu potrebnu pomoć kod korištenja iste, sukladno Uputama koje se prilažu ovom Dodatku.

Ugovorni partner ne smije sam bez pristanka Inozemnog korisnika kartice za njega odabrati i potvrditi DCC transakciju.

U slučaju kršenja odredbe ovog članka od strane Ugovornog partnera RBA ima pravo otkaza ovog Ugovora i nadoknade štete uzrokovane istom.

RBA će Ugovornom partneru odobriti popust za svaku provedenu konverziju Transakcije u stranu valutu u iznosu od postotka navedenog u komercijalnom dijelu Ugovora od primljenog prometa konverzije transakcije u stranu valutu u RBA u roku navedenom u Ugovoru.

Po primitku Prometa u RBA, temeljem podataka dobivenih Poravnanjem EFT POS terminala, RBA će Ugovornom partneru platiti neto iznos s uračunatim popustom za Transakcije konverzije u stranu valutu u roku navedenom u komercijalnom dijelu Ugovora.

6. POSEBNI UVJETI ZA ODREĐENE TRANSAKCIJE

Ako Ugovorni partner ugovori i omogući mu se ručni unos na EFT POS terminalu za Kartice koje

nisu fizički prisutne Ugovorni partner preuzima rizik svih reklamacija koje se temelje na nedostatku fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika kartice u trenutku iniciranja Transakcije, kao i financijsku odgovornost za sporne Transakcije.

Rezervacija sredstava provedena ručnim unosom vrijedi maksimalno 30 dana te je potrebno u tom roku Transakciju provesti.

RBA ima pravo jednostrano otkazati ručni unos na EFT POS terminalu za Kartice koje nisu fizički prisutne odmah po spoznaji da se Ugovorni partner ne pridržava Uputa za ručni unos podatka s kartice na EFT POS terminalu.

Primitkom službene reklamacije, RBA će kontaktirati Ugovornog partnera sa ciljem dostavljanja valjane dokumentacije navedene u ovom članku koja prati spornu Transakciju. RBA zadržava pravo zatražiti i dodatnu dokumentaciju koja može utjecati na utvrđenje valjanosti Transakcije.

Kompletну dokumentaciju potrebno je dostaviti u roku 8 dana od RBA zahtjeva. U slučaju da Ugovorni partner ne posjeduje i ne pošalje kompletну i valjanu dokumentaciju, takva transakcija ne može se opravdati, te je financijska odgovornost za spornu transakciju na strani Ugovornog partnera.

Kompletна dokumentacija mora biti čitljiva i dobro vidljiva.

Ukoliko RBA i nadalje ostane terećena za iznos reklamirane Transakcije od strane Izdavatelja kartice, i obzirom na navedeno, naplatit će se od ugovornog partnera.

Posebni uvjeti za naknadna terećenja za ugovorne partnere koji se bave djelatnošću iznajmljivanja vozila/plovila:

Sve vrste naknadnih terećenja po Karticama kod Ugovornih partnera koji se bave djelatnošću iznajmljivanja vozila/plovila, moraju biti:

- popraćene dokazom da je Korisnik kartice pismeno obaviješten o iznosu, vremenu, mjestu i vrsti naknadnog terećenja, te njegovim pisanim pristankom da ga se za navedeno tereti (Korisniku kartice treba naglasiti da je već pri potpisivanju ugovora o najmu prema općim uvjetima najma vozila pristao na terećenja takve vrste)

- provedene i autorizirane odvojeno od terećenja za najam vozila, u roku 30 dana od datuma transakcije za najam, kao zasebno terećenje gdje na liniji za potpis pripadajućeg Korisničkog računa stoji S.O.F. (Signature on File) u slučaju da Korisnik kartice nije prisutan prilikom naknadnog terećenja. U slučaju da je Korisnik kartice prisutan, tada osobno treba potpisati navedeni Korisnički račun,
- popraćene preslikom potpisanog Ugovora o najmu (koji obavezno sadrži otisnuti broj Kartice, rok isteka Kartice, ime i adresu najmoprimca koje ne može biti različito od onoga na Kartici, opis vozila, iznos Transakcije, broj autorizacije, naziv agencije za najam, broj ugovora o najmu, lokaciju i datum preuzimanja i povrata vozila, troškove osiguranja, PDV, iznos primljene gotovine, način plaćanja),
- popraćene općim uvjetima najma vozila i tarifama koje svaki najmoprimac dobije na uvid da zna koja su mu prava i obveze.

1. Dodatna dokumentacija pri naknadnom terećenju **za učinjenu štetu na vozilu:**

- ♦ zapisnik sastavljen između Korisnika kartice i agencije za najam vozila i/ili MUP-a koji dokazuje da je šteta nastala u vrijeme kad je najmoprimac bio odgovoran za vozilo,
- ♦ procjena troškova štete i račun popravka od ovlaštenog serviseru,
- ♦ polica osiguranja koja ukazuje na udio sudjelovanja osiguranika u trošku štete.

2. Dodatna dokumentacija pri naknadnom terećenju **za parkirne karte:**

dokumentacija ovlaštene službe za naplatu parkiranja čiji je sastavni dio registracijski broj vozila, vrijeme i lokacija prekršaja, navedeni prekršeni statut, te iznos kazne.

3. Dodatna dokumentacija pri naknadnom terećenju za nepoštivanje **rokova** (extra day) i **mjesta** (druga država) **povrata** vozila:

- ♦ dokument koji dokazuje gdje je i kada vozilo vraćeno (izjava i potpis osobe koja je vozilo vratila i one koja ga je zaprimila),

- ♦ službena tarifa agencije za najam vozila prema kojoj je određena kategorija za terećenje (drop-off, trošak dostave, extra day).

4. Dodatna dokumentacija pri naknadnom terećenju **za gorivo**:

- ♦ službeni zapisnik sastavljen između Korisnika kartice i agencije za najam vozila o zatečenom stanju količine goriva, te račun za punjenje goriva s navedenom pripadajućom registracijom vozila,
- ♦ ukoliko je najmoprimac za vrijeme najma punio pogrešno gorivo u rezervoar i pri tome prouzročio štetu na vozilu, potrebno je priložiti procjenu troškova štete i račun popravka od ovlaštenog serviser.

Posebni uvjeti za naknadna terećenja za ugovorne partnere koji se bave djelatnošću iznajmljivanja smještajnih kapaciteta/hoteli i privatni iznajmljivači, turističke agencije:

Pri zaprimanju rezervacije za korištenje uslugama hotelskog smještaja od korisnika kartice ugovorni partner može zatražiti odobrenje od Banke na EFT POS terminalu predautorizacijom, za procijenjeni iznos utroška (cijena noćenja za prijavljeno razdoblje uvećana za pristojbe i ostale predviđene troškove i porez).

Kompletiranje (naplatu) predautorizacije moguće je provesti u roku od sedam dana od dana nastanka predautorizacije. Dulji rokovi od navedenih sedam dana ovise o pravilima kartičnih kuća i Banka ih ne može jamčiti.

Transakciju kompletiranja moguće je provesti na istom EFT POS terminalu na kojem je ostvarena transakcija predautorizacije.

Nakon izvršene usluge naplata autoriziranog iznosa provodi se transakcijom kompletiranja na EFT POS terminalu. Ako je nakon

izvršene usluge hotelskog smještaja stvarni iznos veći od odobrenoga procijenjenog iznosa, ugovorni partner obvezuje se provesti kompletiranje prethodno provedene transakcije predautorizacije u iznosu predautorizacije (na predautoriziranu karticu) i provesti dodatnu transakciju kupnje uz prisutnu karticu za ostatak stvarnog iznosa troška usluge hotelskog smještaja.

Za spomenute transakcije izdaju se zasebni računi ili se na istom računu jasno specificiraju troškovi po spomenutim transakcijama.

Svako dodatno terećenje korisnika kartice mora biti odobreno i provedeno kao zasebna transakcija te korisnik kartice mora dati pismeni pristanak Ugovornom partneru da se njegovu karticu dodatno tereti. Na opravdan zahtjev RBA, Ugovorni partner je dužan dostaviti RBA takav pismeni pristanak korisnika kartice.

Kod rezervacije smještaja (hotel/privatni iznajmljivač/ turističke agencije), obavezno je od gosta tražiti ime, adresu, broj Kartice, datum isteka Kartice, te gostu treba pružiti informaciju o cijeni sobe po danu, općim uvjetima poslovanja iznajmljivača, uvjetima otkaza rezervacije, te na kraju gostu mora dati broj pod kojim je rezervacija smještaja napravljena. Uvjete otkaza gost treba potvrditi da ih je razumio i da je suglasan s njima. Kompletna korespondencija gost-hotel treba se odvijati u pisanom obliku.

Kod otkazivanja rezervacije od strane gosta, iznajmljivač dodjeljuje "broj otkaza" i šalje ga gostu uz potvrdu o otkazivanju. U slučaju otkaza izvan propisanih rokova ili u slučaju nedolaska gosta u rezervirani termin, hotel zadržava pravo naknadno izvršiti naplatu za "no-show" za troškove jednog noćenja.

Nakon što je gost napustio smještaj može biti terećen za naknadne troškove (npr. mini bar, TV, parkiranje, ostali legitimni troškovi), ali samo uz uvjet ukoliko je gost pismeno dao svoju suglasnost da ih je on napravio te da je suglasan sa naplatom.

7. NAKNADE

Ugovorni partner se obvezuje plaćati RBA naknadu za prihvrat kartica. Iznos naknade utvrđen je u komercijalnom dijelu Ugovora. Iznos naknade utvrđen je u neto iznosu, pa će RBA na taj iznos obračunati i naplatiti i PDV, ako je predmetna usluga u sustavu poreza na dodanu vrijednost, po važećoj stopi PDV-a. Naknada se naplaćuje na način da će RBA za iznos ukupno ugovorene naknade umanjiti iznos Prometa koji se isplaćuje Ugovornom partneru.

Ugovorni partner se obvezuje plaćati naknadu za korištenje mobilnog EFT POS terminala sukladno Odluci o visini naknada banke.

U slučaju da Ugovorni partner koristi EFT POS terminal za mjesečni promet manji od iznosa koji RBA utvrdi kao minimalni mjesečni promet

ili da je Ugovorni partner izgubio ili uništio EFT POS terminal, RBA ima pravo obračunati i naplatiti Ugovornom partneru posebnu naknadu za takve slučajeve, u skladu s Odlukom o visini naknada Banke.

Osim navedenih naknada Ugovorni partner se obvezuje plaćati RBA i druge naknade vezane za prihvata Kartica, a koje su propisane Odlukom o visini naknada Banke. Iznos tih naknada utvrđuju se Odlukom o visini naknada Banke.

Sve naknade koje RBA obračunava Ugovornom partneru temeljem ovog Ugovora i/ili Odluke o visini naknada banke, RBA će naplatiti ustezanjem od Prometa i prijebojem, odnosno provedbom izravnog terećenja transakcijskog računa Ugovornog partnera u RBA.

Sukladno Uredbi 2015/751 Europskog parlamenta i vijeća od 29. travnja 2015. o međubankarskim naknadama za platne transakcije na temelju kartica, Banka Ugovornom partneru pruža informacije o pojedinačnim naknadama za prihvata kartica, te informacije o međubankovnim naknadama, koje su sastavni dio naknada za prihvata kartica i koje su dostupne Ugovornom partneru u vrijeme sklapanja Ugovora o prihvatu kartica za plaćanje roba i usluga, kao i nadalje o njihovim izmjenama, na web stranicama:

<https://www.mastercard.com/hr/merchants/intexchange.html>

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

Informacije o naknadama kartičnih platnih shema, koje su sastavni dio naknada za prihvata kartica, iskazuju se po transakciji prema prosječnom iznosu koji je Banka izračunala na osnovi povijesnih podataka o plaćenim naknadama na osnovi volumena transakcija.

Ukoliko Ugovorni partner smatra da se Banka ne pridržava odredaba Uredbe 2015/751, Ugovorni partner može uputiti Banci prigovor pisanim putem na adresu: Raiffeisenbank Austria d.d., Magazinska cesta 69, Kartično poslovanje, 10000 Zagreb, ili putem e-maila: rba-pos@rba.hr. Banka će Ugovornom partneru odgovoriti na prigovor i dostaviti odgovor najkasnije u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja istog.

Ukoliko Ugovorni partner smatra da je Banka postupila protivno Uredbi 2015/751, Ugovorni partner može uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci.

Radi rješenja eventualnih sporova iz ovog ugovora koji nastanu u vezi s primjenom odredaba Uredbe 2015/751, Ugovorni partner može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore. Mirenje se provodi sukladno odredbama zakona kojim se uređuje mirenje, te Pravilniku o mirenju Centra za mirenje, a nagodba sklopljena u postupku mirenja ima svojstvo ovršne isprave.

8. ECR INTERFACE

Ako je izričito ugovoreno RBA daje na raspolaganje Ugovornom partneru specifikaciju komunikacijskog protokola blagajne Ugovornog partnera i RBA EFT POS terminala tzv. ECR INTERFACE radi izrade aplikativnog rješenja od strane Ugovornog partnera na blagajni Ugovornog partnera, te realizacije prihvata podatka o iznosu transakcije sa blagajne Ugovornog partnera na RBA EFT POS terminal.

Ugovorni partner se obvezuje izraditi aplikativno rješenje za blagajne sukladno specifikaciji komunikacijskog protokola tzv. ECR INTERFACE, kojim će biti omogućen prihvata podatka o iznosu transakcije sa blagajne Ugovornog partnera na RBA EFT POS terminal.

Ugovorni partner se obvezuje uspješno povezati RBA EFT POS terminale sa svojim blagajnama.

Smatra se da je uspješno povezivanje ostvareno ako su se ugovorne strane usuglasile da je aplikacija na blagajnama Ugovornog partnera napravljena sukladno specifikaciji komunikacijskog protokola tzv. ECR INTERFACE i da je u potpunosti spremna za puštanje u poslovnu produkciju, te da su uspješno završena sva testiranja prijenosa podatka o iznosu transakcije.

Za potrebe testiranja rada povezanosti RBA EFT POS terminala sa blagajnama Ugovornog partnera, Ugovorni partner se obvezuje provoditi POS transakcije na RBA EFT POS terminalima najviše u vrijednosti od 0,10 EUR te svaku provedenu POS transakciju na RBA EFT POS terminalima stornirati osim izuzetno u slučaju nemogućnosti provođenja storna transakcije iz tehničkih razloga.

Za sve transakcije koje nisu provedene u skladu sa navedenim, Ugovorni partner se obvezuje snositi troškove.

9. IZVJEŠĆIVANJE UGOVORNOG PARTNERA

RBA će obavještavati Ugovornog partnera o primljenim Prometima najmanje jedanput mjesečno putem R 1 računa za promet (tzv. Izvadak).

Osim toga RBA će Ugovornom partneru dostavljati i R 1 račun za obračun naknade kojom će ga obavještavati o naknadi za korištenje POS terminala kao i za ostale naknade sukladne Odluci o visini naknade za usluge Banke, koje će se naplatiti ustezanjem od Prometa i prijebojem, odnosno provedbom izravnog terećenja transakcijskog računa Ugovornog partnera u RBA.

10. ČUVANJE I POHRANA PODATAKA

Ugovorni partner se obvezuje pohraniti i čuvati na siguran način sve informacije i svu dokumentaciju koja nastaje iz prihvatanja Kartica na rok od 18 mjeseci od dana obavljene Transakcije, a u svrhu dokaza o obavljenim Transakcijama.

Iz gore spomenute ugovorne obveze Ugovornog partnera ne proizlazi ovlaštenje Ugovornog partnera te on ne smije unositi i pohranjivati podatke s Kartica koji nisu nužno potrebni za obavljanje Transakcije i podatke koji predstavljaju osobne podatke Korisnika kartice, na uređaju koji nije u vlasništvu RBA, odnosno na drugim medijima, neovisno o njihovom obliku i načinu unosa.

11. STATUSNE I ORGANIZACIJSKE PROMJENE

Ugovorni je partner obavezan pismeno dojaviti RBA statusnu, organizacijsku ili drugu promjenu relevantnu za pravovaljanost ovog Ugovora (kao npr. promjenu naziva Ugovornog partnera, adrese Ugovornog partnera, odgovornih osoba Prodajnog mjesta, nazive Prodajnog mjesta, adrese Prodajnog mjesta, poslovne banke, imena kontakt osobe, broja telefona, broja žiro

ili transakcijskog računa itd.), odmah po nastanku takve promjene.

Do dana primitka obavijesti, RBA izvršava svoje obveze iz ovog Ugovora na način utvrđen ovim Ugovorom.

12. ZABRANA USTUPA POTRAŽIVANJA

Ugovorni je partner suglasan da potraživanja prema RBA temeljem ovog Ugovora neće ustupiti trećoj pravnoj ili fizičkoj osobi bez prethodne pisane suglasnosti RBA.

13. TAJNOST PODATAKA

Sve podatke iz ovog Ugovora, te podatke o Korisnicima Kartice, Ugovorni je partner dužan čuvati kao strogo povjerljive, kako za vrijeme trajanja ovog Ugovora, tako i u slučaju prestanka njegovog važenja iz bilo kojeg razloga.

U slučaju kršenja obveze od strane Ugovornog partnera o čuvanju tajnosti podataka i ne pohranjivanju podataka sa magnetne trake, chip-a kartice, troznamenastog kontrolnog broja sa poledine kartice ili PIN-a, RBA ima pravo otkaza ovog Ugovora i naknade štete.

14. IZMJENE OPĆIH UVJETA

Ovi Opći uvjeti dostupni su Ugovornom partneru u pisanom obliku na web stranici: www.rba.hr.

Sve eventualne izmjene i dopune ovih Općih uvjeta bit će dostupne na isti način. O promjenama Općih uvjeta RBA će obavijestiti Ugovornog partnera pisanim putem 15 (petnaest) dana prije početka njihove primjene.

Za dostavu pisane obavijesti RBA može koristiti bilo koji od sljedećih kanala komunikacije: mobilno ili Internet bankarstvo, elektroničku poštu, poštansku pošiljku .

Smatra se da je Ugovorni partner suglasan s izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta ako do dana njihovog stupanja na snagu ne obavijesti RBA da ih ne prihvaća. Zaprimanjem pisane obavijesti Ugovornog partnera o neprihvatanju izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta smatrat će se da je Ugovor otkazan od strane Ugovornog partnera, a Ugovor će se

smatrati otkazanim danom stupanja na snagu izmjena i dopuna Općih uvjeta.

15. TRAJANJE UGOVORA

Ovaj Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme.

Bilo koja ugovorna strana ima pravo otkaza Ugovora, bez navođenja razloga i uz otkazni rok od 8 dana.

Sve pisane izjave iz ovog članka dostavljaju se preporučenom poštom na adresu druge ugovorne strane iz ovog Ugovora, a rokovi iz ovog članka počinju teći predajom preporučene pošiljke na pošti.

Po prestanku važenja ovog Ugovora, Ugovorni partner je obavezan omogućiti RBA preuzimanje EFT POS terminala i prestati provoditi Transakcije na istom. Za eventualno primljene promete u RBA, RBA neće izvršiti plaćanje. Prestanak važenja ovog Ugovora ne utječe na obveze plaćanja spornih Transakcija. Za POS terminale koje Ugovorni partner nije vratio RBA ili ih je vratio neispravne, RBA ima pravo obračunati i naplatiti naknadu propisanu Odlukom o visini naknada.

Po prestanku važenja ovog Ugovora za RaiPOS aplikaciju, Ugovorni partner je obavezan prestati provoditi transakcije na RaiPOS aplikaciji. RBA će deaktivirati RaiPOS terminal u svom sustavu. Za eventualno primljene promete u RBA, RBA neće izvršiti plaćanje. Prestanak važenja ovog Ugovora ne utječe na obveze plaćanja spornih Transakcija.

16. PRETHODNI UGOVOR

Danom stupanja ovog Ugovora na snagu prestaje važiti eventualno sklopljeni Ugovor o prihvatu Cirrus/Maestro, Mastercard i Visa kartica izdanja domaćih i stranih banaka za plaćanje roba i usluga i njegovi eventualni dodaci, te se s danom sklapanja ovog Ugovora na taj ugovorni odnos primjenjuju odredbe ovog Ugovora.

17. SUDSKA NADLEŽNOST

U slučaju spornih pitanja koja proizađu iz ovog Ugovora, uključujući i pitanja njegovog valjanog

nastanka, trajanja ili prestanka, ugovorne strane sporazumno utvrđuju nadležnost suda u Zagrebu.

18. BROJ PRIMJERAKA

Ovaj Ugovor sastavljen je u dva (2) izvorna primjerka, od kojih svaka Ugovorna strana zadržava po jedan (1) primjerak.

19. STUPANJE NA SNAGU

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 15.09.2023. godine.