

OPĆI UVJETI IZNAJMLJIVANJA, KORIŠTENJA I ODRŽAVANJA EFTPOS TERMINALA

Zagreb, prosinac 2015. godine



KREDITNA BANKA ZAGREB d.d.

Ulica grada Vukovara 74, Zagreb

Na temelju odredbi članka 15. točka 1. i točka 4. Statuta Kreditne banke Zagreb d.d. (u nastavku teksta: Banka) Uprava Banke na svojoj 55. sjednici održanoj dana 16.12.2015. godine donosi sljedeći akt Banke

OPĆI UVJETI IZNAJMLJIVANJA, KORIŠTENJA I ODRŽAVANJA EFTPOS TERMINALA**SADRŽAJ:**

1. DEFINICIJA POJMOVA	3
2. REKLAMACIJE KORISNIKA KARTICE	6
3. OBVEZE TRGOVCA	5
4. NAČIN KORIŠTENJA I ODRŽAVANJA EFTPOS TERMINALA	4
5. DOKAZI O NASTANKU ŠTETE I PROCJENE ŠTETE	6
6. NAČIN PLAĆANJA NAKNADE	6
7. NAPLATA DOSPJELIH TRAŽBINA	7
8. EVIDENCIJA TRANSAKCIJA	7
9. ZAVRŠNE ODREDBE	9

1. DEFINICIJA POJMOVA

Članak 1.

EFTPOS terminal - je uređaj na prodajnom mjestu na kojem se temeljem podataka (iznos troška, podaci sa kartice te ako postavke kartice tako uvjetuju utipkanog sadržaja PIN-a), formira poruka koja se šalje na računalo izdavatelja kartice ili određene institucije gdje se utvrđuje autentičnost uređaja, kartice i kupca (korisnika kartice) u svrhu autorizacije za plaćanje iznosa troška.

PIN (personal identification number) – je tajni četveroznamenasti broj koji služi za identifikaciju kupca korisnika kartice.

KARTICA - je bezgotovinsko sredstvo plaćanja izdano od strane kreditne ili financijske institucije.

MBCARD KARTICA - je domaća višenamjenska bankovna kartica koja na sebi nosi znak MBCard s prednje strane namijenjena je za garanciju uz ček, te za korištenje podizanje gotovine na bankomatu te podizanje gotovine i plaćanje na EFTPOS terminalu uz obavezno unošenje PIN-a.

KARTICA izdanja MasterCard International - je višenamjenska bankovna kartica koju izdaju Banke članice MasterCard Internationala, a na sebi s prednje strane ima istaknut znak MasterCard ili Maestro.

VISA kartica - je višenamjenska bankovna kartica koju izdaju Banke članice VISA Internationala, a na sebi nose oznaku VISA.

VLASNIK kartice - je banka ili financijska institucija koja je izdavatelj kartice i koja ugovorom istu daje na korištenje fizičkoj ili pravnoj osobi (korisnik kartice).

KORISNIK kartice - je osoba koja temeljem ugovora s izdavateljem kartice (vlasnikom kartice) dobiva karticu na korištenje.

TRGOVAC - je u smislu ovih Općih uvjeta pravna ili fizička koja s Bankom sklopi Ugovor za prihvatanje određene kartice na prodajnim mjestima trgovca.

ŽIRO RAČUN TRGOVCA - je transakcijski račun trgovca otvoren kod Kreditne banke Zagreb d.d. ili druge banke u Republici Hrvatskoj.

PRODAJNO MJESTO - je mjesto instaliranja EFTPOS terminala na kojem korisnik kartice može upotrebom kartice na EFTPOS terminalu plaćati kupljenu robu ili korištenu uslugu na način i po uvjetima koje odredi izdavatelj kartice.

MBU d.o.o. - je kartični procesor koji za Banku radi nadzor mreže bankomata i EFTPOS terminala, procesiranje transakcija te razmjenu podataka (Clearing) prema ostalim bankama i kartičnim kućama (Amex, Diners).

2. NAČIN KORIŠTENJA I ODRŽAVANJA EFTPOS TERMINALA

Članak 2.

Trgovac u dogovoru s Bankom određuje mjesto instaliranja EFTPOS terminala, koje bez pismene suglasnosti Banke ne može promijeniti.

Isporukom EFTPOS terminala, Trgovac preuzima rizik nestanka, uništenja ili oštećenja EFTPOS terminala, i o nastalom događaju dužan je obavijestiti Banku. Banka stavlja Trgovcu na korištenje EFTPOS terminale koje će Trgovac preuzeti instalirane na prodajnim mjestima.

Članak 3.

Trgovac za EFTPOS terminale osigurava komunikacijske veze i snosi sve obveze i rizike prema dobavljaču telekomunikacijskih usluga. Obavezan je pripremiti priključak na telefonsku liniju i priključak električne energije najdalje 1,5 m od mjesta instaliranja EFTPOS terminala. Cjelokupna priprema mora biti obavljena prije same instalacije EFTPOS terminala. Trgovac snosi troškove osiguranja priključnog mjesta.

Članak 4.

Ugovorene strane će obaviti primopredaju nakon instaliranja EFTPOS terminala o čemu će sastaviti zapisnik. U zapisnik o primopredaji se obvezno unose sljedeći podaci:

- vrsta i broj EFTPOS terminala, te prateći priključci i dijelovi,
- vrijeme primopredaje (dan i sat primopredaje),
- osobe koje su obavile primopredaju te
- ostale činjenice za koje se ocijeni da su značajne za izvršenje obveze iz Ugovora.

Članak 5.

Trgovac se obvezuje upotrebljavati EFTPOS terminal pažnjom dobrog gospodarstvenika te ga nakon isteka ugovorenog roka o zakupu vrati u stanje primjerenom normalnoj upotrebi ugovorenog razdoblja. Banka odgovara Trgovcu samo za štetu nastalu zbog lošeg funkcioniranja EFTPOS terminala koje nije prouzrokovano krivim rukovanjem od strane Trgovca.

Članak 6.

Trgovac ne može bez pismene suglasnosti Banke zakupljeni EFTPOS terminal davati u podzakup niti po drugom osnovu stavljati na raspolaganje trećoj osobi. Trgovac ne smije bez odobrenja Banke otvarati EFTPOS terminale. U slučaju da to učini, snosi štetu, a Banka može raskinuti Ugovor.

Članak 7.

Trgovac se obvezuje na funkcionalno održavanje EFTPOS terminala pod čime se podrazumijeva:

- zamjena koluta papira,
- čišćenje vanjskih dijelova.

Troškovi funkcionalnog održavanja padaju na Trgovca. Redovno održavanje EFTPOS terminala, Banka obavlja na način i po tehničkim uputama proizvođača terminala. Troškovi redovnog održavanja padaju na teret Banke.

Članak 8.

U slučaju kvara ili lošeg funkcioniranja, Trgovac je dužan obavijestiti Banku ili osobu koju Banka ovlasti za intervencije. Ako prijavljene intervencije ne spadaju u redovno održavanje, osoba koja je obavila intervenciju sastavlja izvješće o učinjenoj intervenciji koji potpisuje i ovlaštena osoba Trgovca. Izvješće je osnova za obračun troškova. Troškovi posebne intervencije koji ne spadaju u dio normalnog održavanja padaju na teret Trgovca, i to:

- troškovi koji su nastali zbog krive upotrebe i štete koje nastaju za Banku zbog oštećenja (udarci, gnječenja, oštećenja od raznih tekućina i slično),
- troškovi neopravdanih poziva na intervenciju,
- troškovi zbog štete učinjene intervencijom osoba koje nemaju ovlaštenje od Banke za održavanje i popravke,
- troškovi zbog štete nastale napajanjem električnom strujom ili telefonskom linijom,
- troškovi zbog štete prouzrokovane upotrebom oštećenih kartica,
- troškovi zbog štete nastale uslijed upotrebe papira i vrpce koje ne odgovaraju specifikacijama proizvođača EFTPOS terminala,
- troškovi dodatnog servisiranja po zahtjevu Trgovca.

3. OBVEZE TRGOVCA

Članak 9.

Trgovac se obvezuje nadoknaditi Banci sve troškove nastale krivotvorenim, ukradenim ili izgubljenim karticama drugih banaka. U slučaju kvara ili lošeg funkcioniranja EFTPOS terminala, Trgovac je dužan telefonom na broj +385 (0) 62 600 699 obavijestiti MBU nadzor radi otklanjanja kvara.

Članak 10.

Ukoliko MBU nadzor u suradnji s Trgovcem ne može otkloniti kvar, EFTPOS terminal se povlači s prodajnog mjesta i daje na popravak ovlaštenom serviseru. Troškove popravka snosi Banka osim ako se ustanovi da je kvar nastao rukovanjem suprotno priručniku za rukovanje EFTPOS terminalom.

4. REKLAMACIJE KORISNIKA KARTICE

Članak 11.

Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu robe i usluga kupljenih karticom. Sve reklamacije u svezi robe i usluga korisnik kartice rješava na prodajnom mjestu Trgovca. Ako korisnik kartice zbog reklamacije ili prigovora na izvršene usluge odbije platiti trošak Banci, Banka neće platiti trošak Trgovcu. Ako je Banka već platila Trgovcu, isti je obvezan po primitku izvješća od Banke odmah odobriti račun Banke za sporni iznos. Ukoliko korisnik kartice ne uspije riješiti spor direktno s Trgovcem ili osporava transakciju prigovor za takvu transakciju mora uputiti kartičnoj kući ili banci izdavatelju kartice.

5. DOKAZI O NASTANKU ŠTETE I PROCJENE ŠTETE

Članak 12.

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

Članak 13.

Postojanje štete utvrđuje komisija sastavljena od po dva predstavnika Banke i dva predstavnika trgovca. Ugovorene strane mogu se sporazumjeti da postojanje i visinu štete utvrdi ovlaštena specijalizirana institucija ili nezavisna osoba koju zajednički odaberu. Ovaj nalaz obvezan je za obje strane.

Članak 14.

U slučaju da se nastanak ili visina štete ne može utvrditi na način iz Članka 12. i 13. ovih Općih uvjeta, sporno pitanje riješit će se prema odredbi o rješavanju sporova koja je sadržana u ugovoru o najmu EFTPOS terminala.

6. NAČIN PLAĆANJA NAKNADE

Članak 15.

Banka će za pružene usluge predviđene Ugovorom Trgovca naplatiti naknadu koja se iskazuje u postotku, a obračunava se na sva nominalna plaćanja karticama koja je izdala Kreditna banka Zagreb d.d. ili bilo koja domaća ili inozemna banka.

Banka će u korist žiro-računa Trgovca uplaćivati nominalne iznose naplaćene karticama umanjene za postotak ugovorene naknade.

Banka obračunava i naplaćuje trgovcima naknadu za neaktivne EFT POS terminale. Neaktivnim EFT POS terminalom smatra se svaki onaj terminal koji ne ostvaruje promet veći ili jednak predviđenom iznosu definiranom ugovorom trgovca i Odluke o naknadama i provizijskim stopama u poslovanju sa EFT POS terminalima. Neaktivni EFT POS terminal Banka će trgovcima naplaćivati jednokratnu mjesečnu naknadu.

7. NAPLATA DOSPJELIH TRAŽBINA

Članak 16.

Trgovac je suglasan i neopozivo dozvoljava Banci da sva njegova kunska i devizna sredstva, koja se nalaze na namjenskim ili nenamjenskim depozitnim računima Banke, bez prethodne obavijesti i bilo kakve prethodne suglasnosti, kao i bez intervencije suda, koristi za naplatu svih dospjelih obveza zajedno s nastalim troškovima.

Članak 17.

Potpisom Ugovora o najmu EFTPOS terminala, Trgovac daje neopozivi nalog Banci da bez njegovih daljnjih pitanja i odobrenja, a u slučaju neispunjenih obveza Trgovca iz navedenog Ugovora i ovih Općih uvjeta, dospjeli nenaplaćeni iznos naplati s bilo kojeg odnosno svih računa Trgovca koji se vode u Banci.

Članak 18.

Trgovac potpisom na Ugovor o najmu EFTPOS terminalu ovlašćuje organizacije platnog prometa da izvrše Bančin nalog za naplatu i sa svih ostalih računa ako na računu na koji glasi nalog nema uopće ili nema dovoljno sredstava za naplatu.

8. EVIDENCIJA TRANSAKCIJA

Članak 19.

Sve transakcije se registriraju na magnetskom mediju računala MBU d.o.o. i čuvaju u trajanju od najmanje 30 dana. Elektroničke zapise koji registriraju transakcije provedene na EFTPOS terminalima, Banka i Trgovac prihvaćaju kao valjan dokaz za provedeno plaćanje te su suglasni da se na temelju njih vrše međusobna sravnjenja.

9. TAJNOST PODATAKA

Članak 20.

Podatke o korisnicima kartice trgovac i Banka su dužni čuvati kao strogo povjerljive, kako za vrijeme trajanje Ugovora, tako i u slučaju otkaza istog.

Ukoliko iz bilo kojeg razloga dođe do povrede tajnosti kartičnih podataka, prihvata krivotvorenih ili ukradenih kartica na prodajnim mjestima trgovca, trgovac je suglasan s tim da Banka koristi te podatke u svrhu suzbijanja te pojave, te da u svrhu suzbijanja daljnjeg prihvata takvih kartica razmjenjuje te informacije s drugim poslovnim subjektima ovlaštenim za prihvata kartica u Republici Hrvatskoj.

Trgovac je dužan je sve podatke o karticama i vlasnicima kartica čuvati kao strogo povjerljive.

Kreditna banka Zagreb d.d. usklađuje svoje poslovanje sa Payment Card Industry Data Security Standardom (PCI DSS), čime postiže visoku razinu usklađenosti poslovanja sa međunarodnim standardima zaštite. U tom pogledu, mjere zaštite odnose se na zaprimanje, pristup, prijenos i pohranu kartičnih podataka, kao i na obradu i procesiranje kartičnih podataka.

Trgovac je dužan uskladiti se sa zahtjevima PCI DSS sukladno zahtjevima Banke i prema vremenskom planu kojeg predlaže Banka.

Ukoliko trgovac odbije to učiniti, odgovoran je za nastalu štetu, bilo da se radi o financijskoj ili reputacijskoj vrsti štete, a zbog nepridržavanja odredbi PCI DSS standarda.

U slučaju da trgovac prekrši obveze o čuvanju tajnosti podataka nepostupanjem u skladu s odredbama trgovac snosi svu štetu koja je iz tog nepostupanja proizišla.

10. ČUVANJE I POHRANA PODATAKA

Članak 21.

Trgovac se obvezuje pohraniti i čuvati na siguran način svu dokumentaciju i sve informacije koje nastaju u procesu plaćanja i kao posljedica prihvata kartica na rok od dvije godine od dana obavljanja transakcija, a u svrhu dokazivanja obavljanja transakcije.

Trgovac nije ovlašten za zapisivanje, pohranu i čuvanje osobnih podataka kupaca niti kartičnih podataka kupaca i njihovih kartica, koji nisu nužni za obavljanje kartičnih podataka, neovisno o tome na koji uređaj ili medij se ti podaci zapisuju.

11. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 22.

Za sve što nije utvrđeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se zakoni, te radne upute i odluke Banke. Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta.

Članak 23.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se sa 01. siječnja 2016. godine.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti iznajmljivanja, korištenja i održavanja EFTPOS terminala broj U- 13-10/2012 od 28.02.2012. godine.

U Zagrebu, 16.12.2015 godine.
Broj: U-1-55/2015.

PREDSJEDNIK UPRAVE BANKE
dipl. oec. Boris Zadro