

Opći poslovni uvjeti za prihvaćanje kartica

Inačica 07.2020 (EULUX)

<p>1 Područje primjene, stavljanje izvan snage pravnih odredbi u vezi s uslugama platnog prometa i definicije</p> <p>1.1 Područje primjene 1.2 Isključenje pravnih odredbi u vezi s uslugama platnog prometa 1.3 Definicije</p> <p>2 Ugovorne strane</p> <p>2.1 Trgovac (Identifikacija trgovca – Pridruživanje prodajnih mjesta i internetskih trgovina – Dodjela sektora – Promjene na strani trgovca) 2.2 SIX Payment Services (Europe) S.A.</p> <p>3 Infrastruktura trgovca</p> <p>3.1 Općenito 3.2 Obveze trgovca (Opće obveze u vezi s dužnom pažnjom – Obveze u vezi s hardverskim terminalima – Obveze u vezi s virtualnim terminalima – Obveza informiranja/pravo na informacije – Prijenos transakcija trećim stranama – Prihvaćanje kartica od više od jednog prihvatitelja – Korištenje logotipova proizvođača)</p> <p>4 Sustav za odobrenje i obračun SPS-a</p> <p>4.1 Općenito 4.2 Odobrenje 4.3 Obrada i obračun transakcija 4.4 Internetska usluga „myPortal“</p> <p>5 Prihvaćanje kartica</p> <p>5.1 Obveze trgovca (Opće obaveze – Posebne obaveze za prihvaćanje od strane Alipay-a) 5.2 Izuzeća od prihvaćanja kartica 5.3 Prihvaćanje kartica u poslovanju uz prisutnost 5.4 Prihvaćanje kartica u poslovanju na daljinu (Općenito – Sigurna internetska trgovina – Poslovne transakcije na daljinu putem pošte, telefona ili faksa) 5.5 Povrat iznosa transakcije</p> <p>6 Računi</p> <p>6.1 Općenito 6.2 Prijenos na nositelja kartice 6.3 Obveza čuvanja dokumentacije</p> <p>7 Isporuka transakcija</p> <p>7.1 Rokovi za isporuku 7.2 Valuta isporuke 7.3 Naknadni unos</p> <p>8 Povrat</p> <p>8.1 Zahtjev trgovca za povratom 8.2 Račun za primitak povrata 8.3 Valuta povrata 8.4 SEPA platne transakcije 8.5 Obavijest i pred-obavijest o povratu</p>	<p>9 Naknade</p> <p>9.1 Općenito 9.2 Međubankovne naknade 9.3 Naknade za povrate trećim stranama 9.4 Neplaćanje 9.5 Porezi</p> <p>10 Opozivi i praćenje prijevара</p> <p>10.1 Opoziv (Chargeback) 10.2 Razlozi za opoziva u poslovanju uz prisutnost 10.3 Razlozi za opoziv u poslovanju na daljinu 10.4 Praćenje prijevара 10.5 Sukladnost s pragovima</p> <p>11 Funkcionalni prekidi i rezervni postupci</p> <p>11.1 Općenito 11.2 Rezervni postupak za funkcionalne prekide sustava/terminala 11.3 Rezervni postupak za funkcionalne prekide kartica</p> <p>12 Dodatne odredbe za hotelske rezervacije ili rezervacije za iznajmljivanje vozila</p> <p>13 Dodatne odredbe za dinamičku konverziju valute (DCC)</p> <p>14 Zaštita podataka</p> <p>14.1 Općenito 14.2 Obrada i prijenos podataka 14.3 Standard sigurnosti podataka PCI DSS</p> <p>15 Odgovornost</p> <p>16 Obavijesti</p> <p>17 Izmjene i dopune modula ugovora, uključujući naknade</p> <p>18 Stupanje na snagu, raskid i trajanje Ugovora</p> <p>18.1 Stupanje na snagu 18.2 Trajanje Ugovora 18.3 Redovni raskid Ugovora 18.4 Izvanredni raskid Ugovora 18.5 Trenutni prestanak 18.6 Posljedice raskida Ugovora</p> <p>19 Povjerljivost podataka</p> <p>20 Zaključne odredbe</p> <p>20.1 Pravo SPS-a na izdavanje uputa 20.2 Posredničke aktivnosti SPS-a 20.3 Zabrana prijenosa prava 20.4 Uključenost trećih strana/prijenos na društva grupacije 20.5 Odreknuće od prava 20.6 Klausula o odvojivosti odredbi 20.7 Mjerodavno pravo i mjesna nadležnost 20.8 Postupak za izvansudsko rješavanje spora</p>
---	---

1 Područje primjene, stavljanje izvan snage pravnih odredbi u vezi s uslugama platnog prometa i definicije

1.1 Područje primjene

Ovi opći poslovni uvjeti (u daljnjem tekstu „OPU“) primjenjuju se na proizvode i usluge koje ugovaraju trgovac i društvo SIX Payment Services (Europe) S.A. (u daljnjem tekstu „SPS“) u modulima ugovora za prihvaćanje kartica, npr. „prihvaćanje kartica na prodajnom mjestu „ili“ prihvaćanje kartica za sigurnu e-trgovinu i narudžbu putem e-pošte/telefona“ (u daljnjem tekstu pojedinačno „modul ugovora“ ili zajednički „moduli ugovora“).

Ovi OPU čine sastavni dio sklopljenih modula ugovora. Sklopljeni moduli ugovora čine sastavni dio „Okvirnog ugovora za bezgotovinska plaćanja“ (u daljnjem tekstu „Okvirni ugovor“) koji su sklopili trgovac i SPS.

1.2 Isključenje pravnih odredbi u vezi s uslugama platnog prometa

Sukladno članku 38. i čl. 61. Direktive Europske unije 2015/2366 od 25. studenog 2015. („Direktiva o uslugama platnog prometa“) i nacionalnim zakonima kojima je ta Direktiva prenesena u nacionalno zakonodavstvo, ugovorne strane pristaju isključiti primjenu svih neobveznih odredbi sadržanih u Direktivi o uslugama platnog prometa i zakonima kojima se Direktiva prenosi u nacionalno zakonodavstvo.

1.3 Definicije

Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim OPU imaju sljedeća značenja.

<p>Beskontaktni (beskontaktna kartica, beskontaktni čitač, beskontaktna transakcija)</p>	<p>Obrada transakcija koje koriste „kratkodometnu komunikaciju“ (nearfieldcommunication – NFC), međunarodni standard za prijenos podataka putem radijske tehnologije. Ova tehnologija zahtijeva terminal s beskontaktnim čitačem i karticu s čipom koji je kompatibilan s tom tehnologijom, npr. Visu s funkcionalnošću „PayWave“ ili Mastercard s funkcionalnošću „PayPass“. Podaci čipa očitavaju se tako da se kartica drži uz beskontaktni čitač.</p>
<p>Elektronička obrada</p>	<p>Izvršavanje i isporuka transakcije u kojoj se koristi hardverski ili virtualni terminal i elektronička isporuka u sustav.</p>
<p>EMV (EMV kartica, EMV čip, EMV terminal)</p>	<p>Specifikacija za kartice koje su opremljene procesorskim čipom kao i za uređaje za očitavanje takvih kartica (npr. POS terminali, uređaji za očitavanje ulaznica, bankomati, sustavi za točenje goriva). EMV transakcije su plaćanja koja se obrađuju elektroničkim očitavanjem podataka s kartice na EMV terminalu s procesorskog čipa u kartici.</p>
<p>Infrastruktura</p>	<p>Tehničke instalacije trgovca za prihvaćanje i vršenje kartičnih plaćanja putem elektroničke obrade, tj. hardverski ili virtualni terminali, uključujući periferne uređaje kao što su blagajne i telekomunikacijska oprema, usmjernici, poslužitelji itd.</p>

Izdavatelj kartice	Tvrtka kojoj je kartični sustav izdao odobrenje za izdavanje kartica nositeljima kartica.
Kartica za izravno terećenje	Kartica koja se koristi za plaćanje robe i usluga pri čemu se račun nositelja kartice tereti odmah (npr. V PAY, Maestro).
Kartice	Opći pojam za platne kartice koje se koriste sa vršenje bezgotovinskih plaćanja, odnosno kreditne kartice/kartice za izravno terećenje.
Kartični sustav	Davatelj licencije (kao što su Visa International, Mastercard International) za izdavanje i prihvaćanje kartica.
Kontrolni broj kartice	Niz znamenaka ispisan na kreditnoj kartici (npr. Visa [CVV2], Mastercard [CVC2]), koji se koristi kao dodatna sigurnosna mjera u poslovanju na daljinu.
Kreditna kartica	Kartica koja se koristi za plaćanje robe i usluga pri čemu se vlasnik kartice naknadno tereti za iznos (npr. Visa, Mastercard, Diners Club/Discover, UnionPay, JCB).
mPOS terminal	Mobilni čitač kartica kojim se upravlja putem kompatibilnog mobilnog krajnjeg uređaja (npr. pametnog telefona ili tableta) i aplikacije.
Nositelj kartice	Korisnik koji kupuje robu i/ili usluge koje nudi trgovac i plaća ih putem kartice bez korištenja gotovine (transakcija).
Odobrenje	Kao dio postupka odobrenja, izdavatelj kartice provjerava je li kartica valjana/blokirana i je li iznos transakcije unutar postavljenih ograničenja.
Opoziv	Poništenje transakcije koju je izvršio trgovac ili povrata izvršenog zbog opravdanog prigovora u vezi s transakcijom od strane nositelja ili izdavatelja kartice. Trgovac gubi pravo na povrat.
PCI DSS	Standard sigurnosti podataka industrije platnih kartica (PaymentCardIndustry Data Security Standard – PCI DSS) je standard čiji cilj je osigurati da tvrtke provode sigurnosne standarde.
PIN (osobni identifikacijski broj)	Osobna kombinacija znamenaka kojom se potvrđuje vjerodostojnost nositelja kartice kao legitimnog korisnika kartice.
Platforma Alipay	Alipay.com Co Ltd. (u daljnjem tekstu «Alipay») upravlja međunarodnom platformom za online plaćanja. Suradnja između platforme Alipay i SPS-a ugovornom partneru omogućava primanje bezgotovinskih plaćanja od korisnika Alipay-a.
Poslovanje na daljinu	Transakcije u kojima ni nositelj kartice ni kartica nisu fizički prisutni na mjestu prodaje. Posebice, transakcije koje se vrše putem interneta, telefona, faksa ili putem pošte.
Poslovanje uz prisutnost	Transakcije u kojima su i nositelj kartice i kartica fizički prisutni na mjestu prodaje.
Poslovna kartica	Kartica koja se izdaje tvrtki, tijelima javne vlasti ili trgovcima pojedincima i ograničena je na poslovnu ili službenu uporabu; pri čemu se transakcije s kartice terete na račun tvrtke, tijela javne vlasti ili trgovca pojedinca.
Potrošačka kartica	Kartica koja se izdaje fizičkim osobama i njezina uporaba se ne može pripisati poslovnoj ili profesionalnoj djelatnosti; pri čemu se transakcije s kartice terete na račun fizičke osobe.
Povrat iznosa transakcije	Potpuni ili djelomični povrat, tj. naknada iznosa transakcije na karticu koja je izvorno terećena.
Prihvatitelj kartica (SPS)	Prihvatitelj kartica svojim trgovcima omogućuje da prihvate kartice kao sredstva bezgotovinskog plaćanja (u sklopu poslovanja na daljinu ili uz prisutnost) i osigurava obradu transakcija koje su rezultat takvog plaćanja. Za to posjeduje licencije relevantnih kartičnih sustava.
Pružatelj usluga platnog prometa (payment service provider – PSP)	PSP nudi rješenja za plaćanja, npr. aplikacije (virtualni terminal) koje omogućuju elektronička sredstva plaćanja za kupnje putem interneta.
Račun	Fizička ili elektronička potvrda izvršenja transakcije koju je generirao terminal ili Internetska trgovina.
SEPA: Jedinstveno područje plaćanja u eurima	Standardizirano područje plaćanja u eurima u kojem se prekogranične platne transakcije mogu vršiti jednako učinkovito kao domaće platne transakcije u pojedinim zemljama.

Šifra kategorije trgovca (merchant category code – MCC)	Mreža koju određuje kartični sustav koja omogućuje da se poslovne aktivnosti trgovca dodijele jednoj ili više sektorskih kategorija od strane prihvatitelja.
Sustav	Elektronički sustav odobrenja i obračuna kojim upravlja SPS za obradu transakcija. Usluga „myPortal“ čini dio ovog sustava sukladno točki 4.4.
Terminal (hardverski ili virtualni terminal)	Hardverski terminali su stacionarni ili mobilni uređaji koji se koriste za izvršenje transakcija. Softverske komponente koje omogućuju hardverskim terminalima da budu povezani s drugim perifernim uređajima (sustavi blagajni, hotelski rezervacijski sustavi, sustavi za točenje goriva itd.) dodijeljene su hardverskim terminalima. Virtualni terminali su aplikacije koje omogućuju obradu poslovnih transakcija na daljinu. Takvim softverskim terminalima obično upravljaju te ih prodaju pružatelji usluga platnog prometa (i SPS).
Transakcija	Postupak bezgotovinskog plaćanja koji vrši trgovac pomoću elektroničke obrade, a podatke o transakciji naknadno obrađuje sustav SPS-a.

2 Ugovorne strane

2.1 Trgovac

2.1.1 Identifikacija trgovca

SPS je obavezan identificirati trgovca, njegove zakonske zastupnike i stvarne vlasnike te evidentirati poslovne aktivnosti trgovca i dodijeliti mu ispravnu kategoriju sektora (MCC). U tu svrhu, trgovac je obavezan SPS-u pružiti preslike dokumenata navedenih u Okvirnom ugovoru kao i, ovisno o slučaju, dodatne potrebne dokumente.

SPS zadržava pravo, u skladu sa zakonodavstvom povezanim s borbom protiv pranja novca i financiranja terorizma, zatražiti, kako to s vremena na vrijeme ocijeni potrebnim, ažuriranje dokumenata koji se podnose za potrebe identifikacije trgovca.

SPS ima pravo u svrhu upravljanja rizikom procijeniti poslovne aktivnosti (proizvode i usluge) i financijsku situaciju Trgovca. Trgovac će dostaviti SPSu potrebne informacije (uključujući financijske izvještaje) u roku od 10 dana od zahtjeva SPSa.

2.1.2 Pridruživanje prodajnih mjesta i internetskih trgovina

Prodajna mjesta trgovaca i internetska trgovina mogu se pridružiti Okvirnom ugovoru u trenutku sklapanja ugovora. Naknadna pridruživanja prodajnih mjesta i internetskih trgovina ugovorne strane ugovaraju zasebno.

2.1.3 Dodjela sektora (šifra kategorije trgovca, MCC)

Trgovac posluje u kategorijama sektora navedenim u modulima ugovora i prodaje robu i/ili usluge koje su isključivo dodijeljene tim kategorijama sektora nositeljima kartica. Zasebni modul ugovora mora se sklopiti za svaku kategoriju sektora.

2.1.4 Promjene na strani trgovca

Promjene na strani trgovca (npr. u vezi s pravnim oblikom, poslovnim aktivnostima, adresom, podacima o računu, zakonskim zastupnicima, stvarnim vlasnicima, prodajnim mjestima ili infrastrukturi) trgovac mora bez odlaganja prijaviti SPS-u pisanim putem. SPS ima pravo trgovcu naplatiti troškove povezane s promjenama.

U slučaju značajnih promjena u vlasničkoj strukturi trgovca ili kontrole nad trgovcem, on je o tome obavezan obavijestiti SPS pismenim putem barem mjesec dana unaprijed. SPS u takvom slučaju ima pravo od trgovca zatražiti da ažurira svoju identifikaciju u skladu s člankom 2.1.1. Ako su sa značajnim promjenama povezani veći rizici, SPS ima pravo raskinuti modul ugovora na način da taj raskid stupa odmah na snagu. Dok god SPS nije pisanim putem obavijestšten o pravnom slijedniku, sva sredstva može uplaćivati prethodnom trgovcu, što će se smatrati namirenjem njegove obveze isplate povrata trgovcu.

Ako se ocjena kreditne sposobnosti trgovca znatno pogorša (npr. pokretanje stečajnog postupaka), trgovac je o tome dužan obavijestiti SPS bez odlaganja. SPS ima pravo, prema svojoj pravednoj diskreciji, odmah poduzeti odgovarajuće mjere, poput podešavanja uvjeta povrata sredstava, uskraćivanja povrata sredstava ili zahtijevanja odgovarajućeg zaloga. Trgovca se o poduzetim mjerama obavještava bez odlaganja.

2.2 SIX Payment Services (Europe) S.A.

SIX Payment Services (Europe) S.A. je luksemburško društvo („Société-Anonyme“) s registriranim sjedištem na adresi rue Gabriel Lippmann, L-5365 Munsbach (luksemburški trgovački registar br. B144087). Kao licencirana institucija za platni promet (broj licencije 06/10) SPS je pod nadzorom luksemburškog financijskog nadzornog tijela (Commission de Surveillance du Secteur Financier/CSSF, 283, route d’Arlon, L-1150 Luxembourg). SPS posjeduje licencije kartičnih sustava koje su potrebne za poslovanje u prihvaćanju kartica. Sve transakcije provedene s pomoću

Visa brendiranih kartica, na primjer, Visa, V PAY, Visa Debit i Visa Electron, obrađuju se u okviru licence glavnog člana za sustav kartica marke Visa, društva Worldline SA/NV. Worldline SA/NV jest društvo-kći društva SIX Payment Services Europe SA sa sjedištem na adresi Chaussée de Haecht 1442, 1130 Bruxelles, Belgija

3 Infrastruktura trgovca

3.1 Općenito

Trgovac je u potpunosti odgovoran za nabavu, rad i održavanje infrastrukture koja je prikladna za elektroničku obradu kartičnih transakcija kao i za poduzimanje mjera tehničke sigurnosti za sprečavanje zlouporabe infrastrukture; ovo uključuje sukladnost s PCI DSS-om sukladno točki 14.3. To se također primjenjuje na promjene u infrastrukturi koje su rezultat prilagođavanja sustava na strani SPS-a u skladu s točkom 4.1, 3. odlomkom.

Za obradu kartičnih transakcija smiju se koristiti isključivo terminali (hardverski i/ili virtualni) koji su certificirani u skladu s primjenjivim PCI standardima i zahtjevima koje propisuju kartični sustavi. Za hardverske terminale je EMV certifikacija obvezna. Nadalje, certificirani terminali zahtijevaju prihvaćanje, od strane jednog ili više prihvatitelja, u skladu sa zahtjevima nadležnog tijela specifičnog za pojedinu zemlju.

3.2 Obveze trgovca

3.2.1 Opće obveze u vezi s dužnom pažnjom

Trgovac je obvezan osigurati odgovarajućim mjerama da nije moguće neovlašteno rukovanje terminalima, posebice nedopuštene transakcije, i da su terminali zaštićeni od pristupa neovlaštenih trećih strana. Trgovac je dužan obučiti svoje osoblje za ispravno rukovanje i korištenje infrastrukture u odgovarajućim vremenskim razmacima, posebice prilikom početka poslovanja. Također je obvezan podučiti svoje osoblje u vezi s mjerama koje je potrebno poduzeti za sprečavanje zlouporabe i prijevara.

3.2.2 Obveze u vezi s hardverskim terminalima

Trgovac je dužan postaviti sve hardverske terminale na prodajnim mjestima tako da nositelj kartice ima izravni pristup terminalu (posebno zaslonu, tipkovnici i čitaču kartice) i da ga se ne može promatrati ako je potrebno unijeti PIN.

3.2.3 Obveze u vezi s virtualnim terminalima

Trgovac je obvezan, s odgovarajućom razinom dužne pažnje, zaštititi infrastrukturu koja se koristi za upravljanje virtualnim terminalima, posebice računala (uključujući sve povezane komponente mreže) i nositelje podataka koji sadrže podatke s kartica (posebice brojeve kartica, datume isteka valjanosti ili podatke o transakcijama).

3.2.4 Obveza informiranja/pravo na informacije

Na zahtjev SPS-a, trgovac je dužan pružiti informacije pisanim putem o tome koji terminali se koriste. Nadalje, trgovac SPS-u daje ovlaštenje da sakuplja te informacije izravno od proizvođača terminala/pružatelja programske podrške ili bilo kojih drugih isporučitelja infrastrukture. Trgovac je dužan pružiti potporu SPS-u u tom smislu.

Trgovac je dužan bez odlaganja obavijestiti SPS pisanim putem o bilo kojim promjenama povezanim s hardverskim terminalima ili webshopom, pogotovo obustavama rada, zamjenama ili promjenama lokacije/URL-a.

3.2.5 Prijenos transakcija trećim stranama

Trgovac ima pravo sklopiti ugovor s trećim stranama koje imaju certifikat PCI DSS (kao što su pružatelji usluga platnog prometa, mrežni operatori) koji će u ime trgovca vršiti transakcije za SPS. SPS neće odbiti potvrđivanje takvih trećih strana osim ako za to ima dobar razlog. Sve troškove koji proizlaze u vezi s trećom stranom, posebice za aktivaciju, naknade, kašnjenja i kvarove, snosi trgovac. SPS ima pravo trgovcu ispostaviti račun za takve troškove i naknade ili ih prebiti s bilo kojim povratima plativim trgovcu.

Trgovac je dužan odmah obavijestiti SPS pisanim putem o bilo kojim promjenama povezanim s obradom transakcija putem trećih strana ili promjenama trećih strana koje za to koristi. SPS ima pravo odbiti takve promjene ili promjene trećih strana ako za to ima dobar razlog.

3.2.6 Prihvaćanje kartica od više od jednog prihvatitelja

Kada trgovac istovremeno koristi usluge prihvaćanja kartica od više od jednog pružatelja, dužan je osigurati da se u svim prilikama transakcijski podaci svakog prihvatitelja vode odvojeno. Suradnja s prihvatiteljima koji su treće strane ne smije ni na koji način negativno utjecati na izvršavanje i sigurnost transakcija koje obrađuje SPS.

3.2.7 Korištenje logotipova proizvoda

Trgovac je obvezan jasno prikazati logotipove proizvoda koje zaprimi od SPS-a. Osim toga, trgovac je obvezan pribaviti pisani pristanak SPS-a za dokumente prije tiskanja ili objavljivanja (npr. na internetu) ako ti dokumenti sadrže logotipove SPS-a ili posebno navode SPS.

4 Sustav za odobrenje i obračun SPS-a

4.1 Općenito

SPS upravlja sustavom u tehničkom, organizacijskom i administrativnom smislu.

Trgovac nema pravo na dostupnost sustava u svakom trenutku i njegov rad sustava bez prekida. SPS za to ne pruža jamstvo. SPS ima ovlaštenje, prema svojoj pravednoj diskreciji, prekinuti rad sustava ako smatra da je takav prekid nužan zbog neophodnih materijalnih razloga, na primjer prilagodbe i ažuriranja sustava ili rizika od zlouporabe.

SPS zadržava pravo izvršiti tehničke ili organizacijske izmjene ili dopune sustava. Ako promjene uključuju izmjene infrastrukture, trgovac će ih izvršiti u skladu s uputama SPS-a o vlastitom trošku. Trgovac je također obvezan prihvatiti prilagodbe i ažuriranja, posebice za potrebe rastućih sigurnosnih standarda, koje izvrše SPS i isporučitelji sustava/infrastrukture ili proizvođači terminala.

4.2 Odobrenje

Osim ako je izričito drugačije uređeno, trgovac je obvezan pribaviti odobrenje od SPS-a za svaki oblik prihvaćanja kartica putem postupka koji određuje SPS. To se ne primjenjuje na iznimke koje je izričito odobrio SPS (npr. beskontaktno prihvaćanje kartica putem offline transakcija).

Trgovac potvrđuje da se unutar konteksta postupka odobrenja može potvrditi samo da kartica nije blokirana i da ograničenje nije premašeno. Odobrenje transakcije, dakle, trgovcu ni na koji način ne jamči pravo na povrat od strane SPS-a.

4.3 Obrada i obračun transakcija

Sustav obrađuje i obračunava transakcije koje isporuči trgovac. Temeljem obračuna, trgovac ima pravo na povrat te banka SPS-a dobiva uputu da doznači dugovani iznos banci trgovca.

4.4 Internetska usluga „myPortal“

Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se na usluge koje nudi SIX Payment Services (Europe) S.A. (u daljnjem tekstu „SPS“) pod nazivom „myPortal“. One obuhvaćaju elektroničku dostavu obavijesti o isplati, informacije o transakcijama i terminalima te izvještaje i samouslužne funkcije u vezi s prihvaćanjem bezgotovinskih sredstava plaćanja.

Trgovac mora navesti SPS-u kojim pojedincima se daje pristup administrativnom području myPortal platforme. Na temelju personaliziranih podataka za prijavu (u daljnjem tekstu „podaci za prijavu“) koje osigurava SPS, oni imaju pravo u ime Trgovca mijenjati kupljene usluge i konfiguraciju.

Trgovac je dužan osigurati adekvatnu zaštitu podataka za prijavu od pristupa neovlaštenih trećih osoba. Također, lozinke se moraju redovito mijenjati. Svaka osoba koja se identificira SPS-u koristeći podatke za prijavu smatrat će se ovlaštenom od strane Trgovca za korištenje myPortal platforme. SPS samo potvrđuje podatke za prijavu i ne provodi nikakvu daljnju autentifikaciju.

Ako postoje razlozi za sumnju da neovlaštene treće osobe imaju pristup podacima za prijavu, Trgovac mora odmah zatražiti od SPS-a (podaci za kontakt se nalaze na www.six-payment-services.com/contact) da blokira podatke za prijavu. Trgovac odgovara za postupke trećih osoba koje koriste podatke za prijavu kao da su to njegovi postupci.

Trgovac može pristupiti podacima koji su pohranjeni na myPortal platformi u razdoblju od najmanje 6 mjeseci. Međutim, SPS ne preuzima odgovornost za autentičnost i nepromjenjivost podataka nakon što ih Trgovac preuzme, snimi ili pohrani.

5 Prihvaćanje kartica

5.1 Obveze trgovca

5.1.1 Opće obaveze

Neovisno o predmetnom iznosu, trgovac je obvezan prihvatiti sve vrste kartica dogovorenih marki i vrsta kartica (kreditnih kartica, kartica za izravno terećenje ili unaprijed plaćenih kartica) kao sredstvo plaćanja robe i/ili usluga. Poslovne kartice izdane unutar EGP-a, u onoj mjeri u kojoj se odredbe Uredbe (EU) 2015/751 primjenjuju u zemlji izdavanja kartice – kao kartice iz trostranog sustava kartičnog plaćanja izuzete su iz ovog pravila.

Trgovci koji ne prihvaćaju sve vrste kartica dogovorenih marki kartica dužni su to priopćiti nositelju kartice jasno, nedvosmisleno i istovremeno kada ga obavještavaju o prihvaćanju primitka ostalih vrsta kartica iste marke kartice – u svakom slučaju prije obavljanja transakcije. U poslovanju uz prisutnost, ova informacija se prikazuje jasno na ulazu kao i na blagajničkom stolu. U poslovanju na daljinu, ova informacija se prikazuje u web trgovini trgovca ili na bilo kojem drugom elektroničkom ili mobilnom sredstvu.

U svim slučajevima u kontekstu prihvaćanja kartica, trgovac je dužan

- da transakciju neće podijeliti na više kartica ili u više djelomičnih iznosa za istu karticu, osim ako
 - se pri prvom plaćanju radi o predumu, a pri drugom o plaćanju ostatka iznosa za neku uslugu ili robu koja će biti pružena ili dostavljena u kasnijem periodu,
 - se radi o plaćanju na rate, čije je trajanje i iznos rata između trgovca i vlasnika kartice dogovoreno pismenim putem,
 - vlasnik kartice karticom plaća dio ukupnog iznosa, a preostali iznos u nekom drugom obliku (npr. gotovina ili čekovi).

- nije dozvoljeno diskriminirati potrošačke kartice izdane unutar EU, u usporedbi s drugim sredstvima plaćanja, posebice, ne tražiti nadoplatu za plaćanje karticama;
- ne teretiti karticu u zamjenu za isplatu gotovine; isplate gotovine (npr. predujam u gotovini) zahtijevaju (ako ta mogućnost postoji) dodatni ugovor;
- prihvatiti karticu za usluge koje se ne mogu isporučiti odmah isključivo ako nositelj kartice primi informacije u pisanom obliku (uključujući elektroničku poštu) da će se usluga isporučiti naknadno;
- ne mijenjati/ispravljati podatke na računu nakon što je potpisan; ako je potreban ispravak, potrebno je izdati novi račun;
- poduzeti mjere koje se očekuju od savjesnog trgovca za sprečavanje zlouporaba kartica i odmah obavijestiti SPS o svim sumnjama na zlouporabu.

5.1.2 Posebne obaveze za prihvaćanje od strane Alipay-a

Ugovorni partner se u okviru prihvaćanja od strane Alipay-a obvezuje SPS-u dostaviti sljedeće marketinške podatke:

- ID ugovornog partnera;
- poslovnu kategoriju (hrana, shopping, usluge, ostalo);
- ime, adresu i radno vrijeme svakog prodajnog mjesta;
- opis prodajnog mjesta.

Ti podatci omogućavaju promociju poslovne aktivnosti ugovornog partnera na platformi Alipay i preduvjet su za prihvaćanje od strane Alipay-a.

5.2 Izuzeća od prihvaćanja kartica

Trgovac ne smije prihvatiti kartice za

- transakcije koje uključuju proizvode i/ili usluge koje ne pruža ili ne nudi trgovac, nego treća strana (zabrana podnabave)
- transakcije koje ne odgovaraju ugovorenim kategorijama sektora; za vršenje transakcija izvan kategorija sektora navedenih u modulima ugovora potrebno je sklopiti dodatni modul ugovora;
- transakcije koje su nezakonite ili nemoralne u njegovoj zemlji, na mjestu prihvaćanja računa i/ili prema zakonima primjenjivim na transakcije izvršene s nositeljem kartice ili koje zahtijevaju službenu autorizaciju koju trgovac nema;
- transakcije koje pripadaju sektorima zabave za odrasle (pornografija, erotika), duhanskih proizvoda, farmaceutskih proizvoda, igara na sreću ili licitacije; transakcije u ovim kategorijama sektora smiju se vršiti samo na temelju dodatnih ugovora;
- transakcije koje se koriste za punjenje drugih sredstava plaćanja (npr. unaprijed plaćene kartice ili poklon bonovi); vršenje ovih transakcija zahtijeva dodatni ugovor.

5.3 Prihvaćanje kartica u poslovanju uz prisutnost

Prilikom elektroničke obrade putem hardverskih terminala, trgovac osigurava da očitavanje podataka s kartice i, uvijek potrebnu autorizaciju (npr. unošenje PIN-a) osobno može izvršiti nositelj kartice – bez da to promatra trgovac ili treća strana.

Ako terminal ne traži autorizaciju (npr. unošenje PIN-a,-) račun koji terminal ispostavi mora vlastoručno potpisati nositelj kartice na liniji za potpis. Prilikom korištenja mPOS terminala, nositelj kartice potpisuje se izravno na zaslon mobilnog uređaja. Sljedeće se primjenjuje na transakcije s karticama UnionPay; PIN/šesteroznamenkasta kombinacija brojeva potrebna je za svaku transakciju. Osim toga, nositelj kartice mora potpisati svaki račun. Za beskontaktno transakcije, primjenjivim sigurnosnim standardom upravlja se putem hardverskog terminala. Ako sigurnosni parametri pohranjeni na kartici i/ili hardveru terminala to omogućuju, prema regulatornim tehničkim standardima koje je Europska komisija donijela u okviru Direktive o uslugama platnog prometa, nije potrebna autorizacija (npr. unošenje PIN-a). U suprotnom, od nositelja kartice traži se autorizacija, npr. unošenjem PIN-a.

Ako je za prihvaćanje kartice potreban potpis nositelja kartice, trgovac karticu smije prihvatiti samo ako

- je na kartici navedeno razdoblje valjanosti;
- kartica nije prepoznatljiva krivotvorina;
- kartica ima sve relevantne sigurnosne značajke i
- je karticu potpisao nositelj kartice.

Nadalje, za transakcije za koje se nositelj mora potpisati, trgovac je dužan osigurati da

- je nositelj kartice osobno potpisao račun u njegovoj prisutnosti;
- potpis na papirnatom računu ili zaslonu (za mPOS terminale) odgovara potpisu na poleđini kartice; i
- su posljednje četiri znamenke broja kartice identične posljednjim četiri znamenkama broja ispisano na računu.

U slučaju sumnje, trgovac mora provjeriti identitet nositelja kartice s nekom osobnom ispravom (provjera da ime i prezime odgovaraju) i zapisati na računu da su podaci s osobne iskaznice i kartice uspoređeni i potvrđeni. Za mPOS terminale, ovaj zapis zapisuje se skupa s navodnom odgovarajuće transakcije. Za određene UnionPay kartice, ime nositelja kartice i datum razdoblja valjanosti prikazani su na kartici. U ovim sluča-

jevima, trgovac nema obvezu provjere razdoblja valjanosti kartice i identiteta nositelja kartice.

Ako je nositelj kartice zaboravio PIN ili ako sustav ne omogućuje dodatno unošenje PIN-a, kartica se ne smije prihvatiti u skladu s rezervnim postupcima opisanim pod 11.2 i 11.3.

5.4 Prihvaćanje kartica u poslovanju na daljinu

5.4.1 Općenito

Za obradu transakcija na daljinu, trgovac mora uvijek pribaviti prezime, ime i adresu prebivališta nositelja kartice kao i broj kartice i datum isteka valjanosti kartice ili potvrditi podatke koji su prethodno pohranjeni te provjeriti vjerodostojnost tih informacija; posebno ako se razlikuju adresa za dostavu i adresa boravišta. Trgovac mora navesti naziv poduzeća koje se koristi u internetskoj trgovini u svim informacijama koje šalje nositelju kartice (npr. potvrdi narudžbe i potvrdi transakcije, računu).

5.4.2 Sigurna internetska trgovina (postupak 3-D Secure)

Provjeravanjem vjerodostojnosti nositelja kartice unutar transakcija takozvane „sigurne“ e-trgovine, trgovac može smanjiti rizik od nezakonitih transakcija koje će nositelj kartice naknadno osporiti. Prema nacionalnim zakonima kojima se prenosi Direktiva o uslugama platnog prometa, trgovac se mora pobrinuti za to da se kupac može autentificirati. U tu svrhu, u webshop trgovca integrira se virtualni terminal s pluginom trgovca. Ovaj virtualni terminal može se nabaviti od SPS-a ili drugih pružatelja usluga platnog prometa certificiranih u skladu s PCI DSS-om. Plugin je potreban za obradu transakcija u skladu sa standardima 3-D Secure kartičnih sustava (npr. „Verified by Visa“, „MastercardSecureCode“ ili „ProtectBuy“). Tijekom transakcije, plugin trgovca uspostavlja šifriranu vezu s poslužiteljem izdavatelja kartice i provjerava podatke za autorizaciju nositelja kartice za sigurnu transakciju e-trgovine, što omogućuje provjeru vjerodostojnosti i naknadno odobrenje transakcije od strane izdavatelja kartice. Prema regulatorno tehničkim standardima koje je donijela Europska komisija, moguće su iznimke u odnosu na autentifikaciju nositelja kartice; SPS mora osigurati da trgovac od tih iznimki ima što veću korist. Transakcije e-trgovine koje se vrše bez plugina trgovca (npr. ručni unos podataka kartice u virtualni terminal) dopuštene su samo u iznimnim slučajevima i povezane su s višim rizicima od storniranja u skladu s točkom 10.

5.4.3 Poslovne transakcije na daljinu putem pošte, telefona ili faksa (narudžba putem pošte/telefona)

Certificirani virtualni terminal je potreban za prihvaćanje kartica putem „narudžbi poštom/telefonom“. Trgovac mora uništiti sve ručno zabilježene podatke o kartici (posebno broj kartice, datum isteka valjanosti i kontrolni broj) nakon izvršenja transakcije.

Narudžbe poštom/telefonom su izvršene bez MPI – plugin trgovca i 3-D Secure procedure. Stoga je rizik od storniranja u skladu s člankom 10 veći u svakom slučaju.

5.5 Povrat iznosa transakcije

Ako se transakcija potpuno ili djelomično nadoknadi nositelju kartice nakon njene obrade, trgovac je dužan na istu karticu uplatiti iznos transakcije. Povrat se smije izvršiti isključivo za iznos koji je prethodno naplaćen, a iznos povrata mora odgovarati iznosu izravnog terećenja i ne smije ga premašivati.

Kod elektroničke obrade, pokreće se transakcija povrata i ispisuje za to posebni račun. Za mPOS terminale koje nudi SPS, trgovac može zatražiti naknadni potpuni/djelomični povrat iznosa transakcije pisanim putem od službe za korisnike SPS-a.

Kada trgovac na ovaj način izvrši povrat, SPS ima pravo od trgovca zatražiti otplatu ili prebijanje prethodne transakcije.

Za prihvaćanje od strane Sljedeće vrijedi za prihvati Alipay-a vrijedi:

Alipay omogućuje tehničku obradu transakcija i povrata sredstava u razdoblju od 365 dana. Po isteku tog roka povrat sredstva više nije moguć. Koristeći odgovarajuće odredbe o korisničkoj službi ili uz odgovarajuću pismenu obavijest, ugovoreni partner pružanjem odgovarajućih servisnih odredbi službe za korisnike ili prikladnom pismenom izjavom mora osigurati da korisnik Alipay-a u trenutku transakcije bude obaviješten o mogućnosti roka povrata od 365 dana od datuma transakcije.

6 Računi

6.1 Općenito

Nesukladnosti s obvezama, u skladu s člancima 6.2 i 6.3 dovodi do većeg rizika od storniranja sukladno članku 10.

6.2 Prijenos na nositelja kartice

U poslovanju uz prisutnost, izvorni primjerak računa ispisuje terminal i zadržava ga trgovac („račun trgovca“). Trgovac drugi primjerak računa („račun klijenta“) daje nositelju kartice. Prilikom korištenja mPOS terminala, račun se šalje nositelju kartice putem elektroničke pošte, ako on to zatraži.

U poslovanju na daljinu, trgovac nositelju kartice šalje pisanu potvrdu transakcije.

6.3 Obveza čuvanja dokumentacije

Trgovac je obavezan pohraniti sve izvorne papirne račune i primjerke elektroničkih računa, sve podatke o transakciji i završna izvješća dana (uključujući podatke o pojedinim transakcijama) kao i povezane podatke o narudžbama na sigurnom mjestu najmanje 36 mjeseci od datuma transakcije.

Elektronički podaci moraju se pohraniti u šifriranom obliku i zaštititi od neovlaštenog pristupa. U tom smislu, trgovac je obavezan biti sukladan s mjerodavnim uputama koje izdaje SPS (sukladno točki 14.3).

7 Isporuca transakcija

7.1 Rokovi za isporuku

Trgovac je obavezan transakcije isporučiti SPS-u unutar 48 sati od njihovog izvršenja.

Za transakcije koje stignu u sustav SPS-a nakon naprijed navedenog roka, SPS zadržava pravo osporiti trgovcu zahtjev za povratom.

U poslovanju na daljinu (sigurnoj e-trgovini, narudžbama putem pošte/ telefona), trgovac je obavezan dostaviti transakcije unutar 48 sati čak i ako nije u mogućnosti odmah poslati/ispostaviti predmetnu robu ili uslugu. Isključivo trgovac snosi rizik u vezi s prijenosom podataka od infrastrukture trgovca do sustava kojim upravlja SPS, neovisno o tome vrši li transakciju trgovac ili treća strana.

7.2 Valuta isporuke

Trgovac transakcije isporučuje u valutama utvrđenim u modulu ugovora.

7.3 Naknadni unos

Ako trgovac udovolji rokovima za isporuku sukladno točki 7.1, moguće je ručno naknadno unijeti izgubljene, neispravne ili nepotpuno isporučene transakcije u slučajevima koji se mogu pripisati tehničkim prekidima u prijenosu ili obradi podataka. Neispravni unosi (npr. premaleni ili preveliki iznos) ne mogu se ponovno unijeti.

Transakcije koje se isporuče nakon više od 60 dana (za kartice za izravno terećenje) ili 180 dana (kreditne kartice) ne mogu se ponovno unijeti. Isto vrijedi za transakcije čiji podaci nisu uneseni u sustav SPS-a.

8 Povrat

8.1 Zahtjev trgovca za povratom

SPS trgovcu nadoknađuje nepodmireni iznos za isporučene transakcije – nakon oduzimanja dogovorene naknade i podložno naknadnom storniranju pri dogovorenoj učestalosti povrata. Podaci o obračunu navode se u obavijesti o povratu.

SPS ne obrađuje naloge za plaćanje na državne blagdane. Trgovac prihvaća sva kašnjenja povrata do kojih zbog toga dođe. Dodatni blagdani specifični za zemlju ili regionalni blagdani mogu dovesti do dodatnih kašnjenja.

8.2 Račun za primitak povrata

Trgovac je dužan imati račun u financijskoj instituciji u ime tvrtke ili vlasnika za potrebe primitka povrata. Za ispravnu obradu, potrebni su IBAN i BIC odgovarajućeg računa.

Trgovac potvrđuje da se, ako pruži neispravne ili nedostadne podatke o računu, prijenosi sredstava/naplate izravnih terećenja ili neće izvršiti ili će biti uplaćeni drugom primatelju. Sve troškove i naknade koji nastanu zbog takvih upita ili sve druge s time povezane troškove u potpunosti snosi trgovac.

SPS trgovcu isplaćuje povrate koji proizlaze iz modula ugovora u obliku kolektivnog plaćanja. Ako trgovac zatraži prijenose za svaku pojedinu marku kartica, on snosi sve dodatne troškove koji iz toga proizađu.

8.3 Valuta povrata

U načelu, povrati se trgovcu uplaćuju u domicilnoj valuti koja se primjenjuje u zemlji registriranog poslovnog nastana trgovca. Ako trgovac zatraži povrat u drugoj valuti, valuta koju isporuči trgovac konvertira se putem EUR u zatraženu valutu. Primjenjuju se valutni tečajevi koje odredi SPS. Trgovac prihvaća valutne tečajeve koje primjenjuje SPS.

8.4 SEPA platne transakcije

Ako trgovac želi koristiti SEPA platne transakcije, dužan je osigurati da financijska institucija koju je odabrao sudjeluje u SEPA platnim transakcijama i da ima devizni račun u eurima. Ako ovim zahtjevima nije udovoljeno, moguće su više naknade za obradu. Račun koji udovoljava kriterijima SEPA-e može se koristiti i za prihvaćanje povrata i za izravna terećenja između poslovnih subjekata.

8.5 Obavijest i pred-obavijest o povratu

Povrat trgovcu pruža SPS u obliku dogovorenog u modulu ugovora. U svakom slučaju, obavijest o povratu čini se dostupnim na web usluzi „myPortal“.

Trgovac obavještava SPS pisanim putem, unutar 30 dana od stavljanja na raspolaganje na web usluzi ili, u slučaju drugih oblika isporuke, od primitka, o svim prigovorima povezanim s obavješću o povratu; u protivnom se smatra da je obavijest o povratu, uključujući sve informacije sadržane u njoj, točna i potpuna i odobrena bez rezervi.

Ako se potraživanja SPS-a od trgovca (npr. u slučaju storna ili negativnog salda) rješavaju putem SEPA naplaćivanja izravnog terećenja, trgovac zaprima zahtjev za plaćanjem iznosa za naplatu u obliku pred-obavijesti. Izravno terećenje naplaćuje se na dan dospijeća koji je naveden u pred-obavijesti. Ako, u trenutku naplate, račun trgovca ima nedovoljna sredstva i pokreće se postupak storna, trgovac je u dugovanju od datuma storna.

9 Naknade

9.1 Općenito

Sve naknade koje trgovac treba platiti SPS-u su navedene u modulu ugovora. Te naknade dospijevaju nakon što SPS pruži usluge i one se prebijaju unutar povrata te se navode u obavijesti o povratu (točka 8.1).

Ako se unutar modula ugovora dogovori primjena rasporeda naknada, verzija koja je važeća nakon sklapanja modula ugovora (dostupno na www.six-payment-services.com/downloads) čini sastavni dio modula ugovora. Potraživanja trgovca prema SPS-u mogu biti prebijeni isključivo uz prethodno pismeno odobrenje SPS-a. SPS ima pravo u bilo kojem trenutku izvršiti prijeboj svojih potraživanja prema trgovcu. Takvo prebijanje potraživanja uređuje luksemburški Zakon o financijskim kolateralnim ugovorima od 5. kolovoza 2005., kako je izmijenjen i dopunjen.

9.2 Međubankovne naknade

Trgovac može zatražiti podatke u vezi s iznosom međubankovnih naknada od SPS-a pisanom putem www.six-payment-services.com/interchange.

9.3 Naknade za povrate trećim stranama

SPS ima pravo trgovcu naplatiti sve naknade nastale u vezi s prijenosima i sve s time povezane troškove. Posebice, naknade za prijenos ili naknade za povrat u devizama koje naplaćuju treće strane, npr. financijska institucija trgovca, snosi trgovac i naplaćuju mu se izravno nakon isplate povrata. U slučaju zakonskih izmjena i/ili izmjena naknada koje naplaćuju treće strane, SPS zadržava pravo mijenjati svoje načine povrata.

9.4 Neplaćanje

Ako prebijanje nepodmirenih iznosa koje duguje trgovac ne rezultira potpunim podmirenjem tog iznosa, SPS trgovcu podnosi zahtjev za plaćanjem tog iznosa. Rok za plaćanje je 10 dana; nakon isteka tog roka, trgovac je u dugovanju bez dodatnih obavijesti.

U slučaju kada je trgovac u dugovanju, SPS ima pravo trgovcu naplatiti zatezne kamate prema zakonski određenoj stopi za neplaćeni iznos kao i sve troškove opomene zbog neplaćanja i troškove naplate potraživanja.

9.5 Porezi

Naknade navedene u modulu ugovora za proizvode i usluge SPS-a su, ako nije drugačije navedeno, izražene bez poreza (npr. PDV-a), poreza po odbitku i ostalih pristojbi. Sve poreze i pristojbe prema zakonodavstvu zemlje trgovca koji dospiju ili bi mogli dospjeti u budućnosti u vezi s izvršavanjem usluga SPS-a unutar područja primjene modula ugovora snosi trgovac. U svakom slučaju, trgovac je obavezan pridržavati se odredbi primjenjivih u njegovoj zemlji u vezi s neizravnim porezima (npr. odredbi o prijenosu porezne obveze), porezima po odbitku i bilo kojim drugim pristojbama. Trgovac je dužan potpuno nadoknaditi štetu SPS-u proizašlu iz bilo kojih tražbina trećih strana protiv SPS-a.

10 Opozivi i praćenje prijevera

10.1 Opoziv (Chargeback)

Nositelj kartice i izdavatelj kartice imaju pravo osporiti transakciju pod uvjetom da je udovoljeno preduvjetima za otvaranje postupka opoziva, posebno uvjetu postojanju razloga za opoziv.

U slučaju pokretanja postupka opoziva, trgovac je dužan, na zahtjev SPS-a, potonjem dostaviti, unutar 10 dana putem e-maila ili preporučenom poštom, preslike svih računa i dokumentacije (sukladno članku 6.) koji su prikladni za opovrgavanje razloga za opoziv. Ako se razlog za opoziv ne može opovrgnuti putem računa koje je trgovac podnio ili ako se zatraženi računi ne dostave pravovremeno, SPS ima pravo potražiti transakcije koje su nadoknađene ili za njih izvršiti prijeboj, a povrat doznačiti trgovcu („opoziv“). To vrijedi i za slučajeve kada isporuku ili uslugu ne pruža izravno ugovorni partner, nego treća strana, npr. ako ugovorni partner djeluje kao posrednik ili agent te treće strane.

Ako trgovac, nakon pokretanja postupka opoziva želi izvršiti povrat iznosa na karticu korištenu u spornoj transakciji, o tome je dužan obavijestiti Chargeback Odjel u SPS-u. Nakon odobrenja SPS-a, trgovac je dužan izvršiti povrat u skladu s odredbama članka 5.5.

Tijekom postupka opoziva, trgovac ne smije pokretati ikoje sudske postupke protiv nositelja kartice.

10.2 Razlozi za opoziva u poslovanju uz prisutnost

U vezi s prihvaćanjem kartica u poslovanju uz prisutnost, SPS ima posebno pravo na opoziv ako nositelj kartice osporava transakciju, a trgovac ne može dokazati da je kartica bila prisutnom na prodajnom mjestu u vrijeme transakcije. Ovo posebno vrijedi ako trgovac

– nakon prihvaćanja EMV kartice podatke s kartice očita putem „terminala koji nije EMV terminal“ (koji nema uređaj za očitavanje EMV čipa); ili

– ne očita podatke kartice s EMV čipa ili magnetske trake, nego ih unese ručno putem tipkovnice terminala (prema rezervnim postupcima sukladno člancima 11.2 i 11.3.).

Ovaj popis razloga za opoziv nije iscrpan.

10.3 Razlozi za opoziv u poslovanju na daljinu

U vezi s prihvaćanjem kartice u poslovanju na daljinu posebno vrijede sljedeći razlozi za opoziv:

- ako nositelj kartice ospori narudžbu i/ili primitak robe ili usluga;
- ako nositelj kartice odbije zaprimljenu robu kao neispravnu ili kao robu koja nije navedena u narudžbi;
- ako nositelj kartice odustane od narudžbe robe i/ili usluga unutar zakonski propisanog razdoblja;
- ako nositelj kartice ima reklamaciju u odnosu na trgovca ili iz bilo kojeg drugog razloga odbije ispuniti potraživanje koje proizlazi iz transakcije;
- ako se transakcija izvrši bez 3D sigurnosnog postupka.

Ovaj popis razloga za opoziv nije iscrpan.

10.4 Praćenje prijava

U kontekstu praćenja prijave, SPS ima pravo u bilo kojem trenutku izdati upute trgovcu u vezi sa sprečavanjem slučajeva prijave (npr. obvezu nositelja kartice da pokaže osobni dokument). Ove upute stupaju na snagu čim se trgovca o njima obavijesti i trgovac je obavezan biti u potpunosti sukladan s njima.

U slučaju osnovanih sumnji na prijave, SPS ima pravo trgovcu uskratiti povrat dok se sumnje ne razjasne. Ovo ostaje podložno člancima 10.2 i 10.3. U slučaju pretjeranog broja prijave, SPS također zadržava pravo raskinuti modul ugovora na način da raskid na snagu stupa odmah.

10.5 Sukladnost s pragovima

Svaki mjesec trgovac je obavezan osigurati da se za dogovorene marke kartica održavaju sljedeći pragovi:

- omjer ukupnog iznosa opoziva plus povrata iznosa transakcija/bruto mjesečne prodaje ne smije premašiti 2%;
- omjer broja opoziva plus povrata iznosa transakcija/broja transakcija mjesečno ne smije premašiti 1%;
- omjer ukupnog broja nedopuštenih transakcija/bruto prodaje na mjesec ne smije premašiti 0,75%;
- omjer broja nedopuštenih transakcija/broja mjesečnih transakcija ne smije premašiti 3% i mora biti manji od 3 nedopuštene transakcije.

Ako se premaši ijedan od ovih pragova, SPS ima pravo trgovcu naplatiti posebne troškove za svaki opoziv/povrat iznosa koji premašuje ove pragove. Nadalje, SPS ima pravo prenijeti bilo koje kazne i/ili naknade za obradu koje nametnu kartični sustavi na trgovca i odgoditi povrat za do 180 dana i raskinuti modul ugovora na način da raskid na snagu stupa odmah.

11 Funkcionalni prekidi i rezervni postupci

11.1 Općenito

Mogući su sljedeći funkcionalni prekidi:

- funkcionalni prekidi sustava;
- funkcionalni prekidi infrastrukture ili terminala;
- funkcionalni prekidi kartica (oštećene kartice).

U slučaju funkcionalnih prekida, trgovac može koristiti ručne rezervne postupke sukladno točkama 11.2 i 11.3. Trgovac prihvaća da za transakcije koje se vrše pomoću rezervnih postupaka on snosi rizik od storniranja sukladno točki 10.

Prilikom primjene rezervnih postupaka, trgovac u svakom slučaju mora zatražiti od nositelja kartice neku službenu osobnu ispravu i usporediti podatke s te isprave (ime i prezime) s podacima na kartici. Nakon dovršetka rezervnog postupka, trgovac je obavezan odmah uništiti sve ručno zabilježene podatke o kartici. Ni pod kojim uvjetima trgovac ne smije zadržati ili zapisati kontrolni broj kartice ili bilo koje podatke koje je očitao ili pohranio s magnetske trake kartice nakon odobrenja transakcije.

Ne postoje rezervni za transakcije s karticama Visa Electron, VPAY, Maestro i UnionPay ni na transakcije dinamičke konverzije valute (DCC).

11.2 Rezervni postupak za funkcionalne prekide sustava/terminala

Ako sustav ili terminal trgovca potpuno ili djelomično padne, trgovac svaku transakciju odobrava telefonskim putem sa SPS-om sve dok sustav ili terminal ne počne ponovno raditi. Kada sustav počne ponovno raditi, trgovac ručno unosi podatke o transakciji kao i broj odobrenja u terminal pomoću funkcije „unos odobren putem telefona“.

U slučaju funkcionalnog prekida mPOS terminala, ne postoji rezervni postupak.

11.3 Rezervni postupak za funkcionalne prekide kartica

Ako je funkcionalni prekid rezultat oštećenja kartice, trgovac može ručno unijeti podatke s kartice u terminal. Trgovac takve transakcije odobrava unaprijed sa SPS-om putem telefona. Ručni unos podataka utipkavanjem u terminal mora se izvršiti pomoću funkcije „ručni unos podataka kartice“. Nositelj kartice mora vlastoručno potpisati račun koji terminal ispiše.

12 Dodatne odredbe za hotelske rezervacije ili rezervacije za iznajmljivanje vozila

U vezi s prihvaćanjem kreditnih kartica za hotelske rezervacije ili rezervacije za iznajmljivanje vozila, trgovac je dodatno dužan pridržavati se odredbi dokumenata koji se primjenjuju na pojedinu vrstu rezervacije, „Jamstvo za hotelsku rezervaciju putem kreditne kartice“, „Hotelska rezervacija putem pologa s kreditnom karticom (Polog za hotelsku rezervaciju)“, „Rezervacija iznajmljivanja vozila s kreditnom karticom“. Ti pojedini obrasci s podacima čine sastavni dio modula ugovora.

13 Dodatne odredbe za dinamičku konverziju valute (DCC)

Usluga dinamičke konverzije valute (DCC) omogućuje dinamičku konverziju valute na terminalu. Pregled stranih valuta koje su raspoložive može se zatražiti od SPS-a.

Trgovac osigurava da nositelj kartice u svim slučajevima može neovisno odabrati želi li izvršiti transakciju u valuti kartice (DCC transakcija) ili u domaćoj valuti.

Za DCC transakcije, na nositelja kartice primjenjuje se valutni tečaj (domaća valuta/valuta kartice) koji određuje SPS za prihvaćenu stranu karticu. Trgovac prihvaća valutni tečaj koji odredi SPS.

SPS je ovlašten, prema svojoj pravednoj diskreciji, prekinuti pružanje usluge DCC u individualnoj stranoj valuti, ako smatra da je takav prekid nužan zbog neophodnih materijalnih razloga, na primjer prekida, rizika od zlouporabe ili izuzetne volatilnosti deviznih burzi.

14 Zaštita podataka

14.1 Općenito

Ugovorne strane su obvezne udovoljiti odredbama pojedinih zakona u vezi sa zaštitom podataka koji se na njih primjenjuju.

U tom smislu, trgovac je obavezan zahtijevati da njegovo osoblje kao i bilo koje druge treće strane koje imaju pristup povjerljivim ili drugačije zaštićenim podacima (posebno podacima s kartica) udovoljava odredbama o zaštiti podataka kao i zahtjevima PCI DSS-a (sukladno točki 14.3).

14.2 Obrada i prijenos podataka

Trgovac izričito daje ovlaštenje SPS-u prije stupanja na snagu modula ugovora i tijekom cijelog njegovog trajanja, da sakuplja sve informacije, uključujući i osobne podatke, koje SPS smatra važnima s obzirom na modul ugovora i izvršavanje usluga na koje se on odnosi. Nadalje, SPS ima pravo prenijeti podatke iz modula ugovora i okvirnog ugovora unutar područja primjene trećim stranama koje imenuje SPS radi ocjene potencijalnih rizika ili obrade transakcija. Osim toga, podaci se u marketinške svrhe prosljeđuju kartičarskim organizacijama. Trgovac potvrđuje da se podaci (posebno glavni podaci i podaci o transakcijama) povezani sa sklapanjem i izvršenjem modula ugovora obrađuju u Švicarskoj i u zemljama EU. U okviru prihvaćanja usluge Alipay, ugovorni partner je upoznat da se glavni podaci trgovca, transakcijske i marketinški podaci obrađuju i u Narodnoj Republici Kini.

SPS u svojstvu voditelja obrade podataka prikuplja i obrađuje osobne podatke trgovca i/ili fizičkih osoba povezanih s organizacijom trgovca radi osiguranja sljedećeg:

- identifikacije trgovca i/ili fizičke osobe povezane s organizacijom trgovca;
- ispravnog izvršenja modula ugovora; i
- sukladnosti za zakonskim obvezama.

SPS poduzima odgovarajuće tehničke mjere i provodi odgovarajuću organizaciju radi osiguranja zaštite takvih osobnih podataka te ih obrađuje sukladno navedenim svrhama i u skladu s primjenjivim zakonima povezanim sa zaštitom podataka, uključujući Direktivu o uslugama platnog prometa i nacionalne zakone vezane za prijenos Direktive te od 25. svibnja 2018., Opću uredbu za zaštitu podataka (EU) 2016/679. Trgovac na ovo pristaje i daje svoj izričiti pristanak na obradu podataka.

Trgovac i, ovisno o slučaju, fizičke osobe povezane s organizacijom trgovca, imaju pravo pristupiti svojim osobnim podacima kao i pravo ispraviti i izbrisati ove podatke i, od 25. svibnja 2018., pravo na prenosivost svojih osobnih podataka u skladu s primjenjivim zakonima.

Trgovac je obavezan poduzeti sve potrebne mjere kako bi informirao fizičke osobe povezane sa svojom organizacijom o obradi njihovih osobnih podataka u smislu ovog članka kako bi osigurao da su te osobe pristale na obradu podataka na način koji propisuju primjenjivi zakoni.

14.3 Standard sigurnosti podataka PCI DSS

Podaci s kartice (posebice brojevi kartica, datumi isteka valjanosti) moraju biti zaštićeni od gubitka i pristupa neovlaštenih trećih strana. Odredbe o sigurnosti podataka kartičnih sustava kojima se mora udovoljiti u tu svrhu definirani su u standardu PCI DSS. U tom smislu se trgovac u svim prilikama mora pridržavati i potpuno udovoljavati trenutnačino primjenjivoj verziji „standarda PCI DSS“ koji izdaje SPS i koji čini sastavni dio ovih općih poslovnih uvjeta. Trgovac je posebice obavezan izvršiti certifikacijske mjere, npr. upitnik za samo procjenu i potvrditi SPS-u svoju sukladnost s PCI DSS-om.

U slučaju krađe podataka s kartice ili sumnje na krađu podataka s kartice, trgovac je dužan obavijestiti SPS bez odlaganja. U takvom slučaju, trgovac izričito daje ovlaštenje SPS-u da naloži revizorskom društvu s akreditacijom kartičnog sustava da sastavi takozvano „PCI revizorsko izvješće“. To uključuje istraživanje okolnosti u kojima je došlo do štete i provjeru toga je li trgovac udovoljio PCI DSS-u. Trgovac je obavezan potpuno surađivati s revizorskim društvom; posebice je dužan revizorskom društvu pružiti neograničeni pristup svojim poslovnim prostorima i infrastrukturi. Nakon sastavljanja PCI revizorskog izvješća, trgovac je dužan, o svom vlastitom trošku, u potpunosti ukloniti sve utvrđene sigurnosne nedostatke utvrđene unutar vremenskog razdoblja koje odredi SPS. Ako istraga otkrije da u trenutku krađe podataka nije udovoljeno sigurnosnim standardima u skladu s PCI DSS-om, trgovac snosi i troškove nastale uslijed sastavljanja PCI revizorskog izvješća.

SPS ima pravo prenijeti sve tražbine za naknadu štete kartičnih sustava na trgovca i/ili raskinuti modul ugovora odmah ako trgovac ne udovolji PCI DSS-u ili ako trgovac ne potvrdi, na zahtjev, da će ubuduće udovoljiti PCI DSS-u. Ovo se jednako primjenjuje u slučaju krađe podataka s kartice ili sumnje na krađu podataka s kartice.

15 Odgovornost

Unatoč podređenim zakonskim odredbama i osim ako je izričito uređeno drugačije, trgovac je odgovoran, posebice, za štetu koju pretrpi SPS ako ona nastane jer trgovac ili bilo koja treća strana koju je trgovac uključio ne ispunio svoje obveze, naročito u tehničkom, organizacijskom i administrativnom smislu. Posebice, SPS ima pravo prenijeti na trgovca sve potencijalne tražbine za naknadu štete koje su rezultat kršenja dužnosti trgovca ili bilo koje treće strane koju trgovac uključi, kao i sve kazne i/ili naknade za obradu koje nametnu kartični sustavi i sve druge s time povezane troškove. Trgovac u tom smislu u potpunosti oslobađa SPS od svih obveza i odgovoran je za takve tražbine i bilo koje dodatne s njima povezane troškove. Osim ako je izričito drugačije uređeno, SPS ili bilo koja treća strana koju SPS uključi, odgovorni su u slučaju hotimičnog protupravnog ponašanja ili krajnjeg nemara u skladu sa zakonskim odredbama i u slučaju narušavanja ugovornih odredbi.

Odgovornost svake strane za kažnjivu odgovornost za tjelesne ozljede, smrt ili narušavanje zdravlja, kao i zakonski predviđena odgovornost proizvođača za proizvod ostaju na snazi.

16 Obavijesti

Sve obavijesti moraju se izdati pisanim putem osim ako je drugačiji oblik izričito dogovoren u modulu ugovora. Pisani oblik uključuje poruke poslane elektroničkim putem (npr. elektroničku poštu ili platformu koju pruža SPS u sklopu određene usluge).

17 Izmjene i dopune modula ugovora, uključujući naknade

Izmjene i dopune modula ugovora, posebice Općih poslovnih uvjeta i ostalih sastavnih dijelova, moraju se izvršiti u pisanim obliku (uključujući i elektroničkim putem) kako bi bile pravovaljane.

SPS zadržava pravo izmijeniti ili dopuniti module ugovora, posebice Opće poslovne uvjete i ostale sastavne dijelove kao i naknade u bilo kojem trenutku. Te izmjene ili dopune moraju se trgovcu priopćiti pisanim putem najmanje 60 dana prije njihovog stupanja na snagu, osim ako su te izmjene ili dopune zakonski propisane i zahtijevaju kraći rok. Ako trgovac odbija prihvatiti izmjene i dopune, ima pravo raskinuti modul ugovora zahvaćen izmjenama ili dopunama preporučeni dopisom unutar 30 dana od primitka obavijesti o izmjenama ili dopunama. Ako trgovac ne raskine ugovor, smatra se da prihvaća izmjene ili dopune.

Poduzimanje sigurnosnih mjera u skladu s točkom 2.1.4, 3. odlomkom, izmjene sustava u skladu s točkom 4.1, 3. odlomkom i izmjene naknada unutar dogovorenog okvira naplate naknada ne smatraju se izmjenama i dopunama u smislu ove točke te time ne predstavljaju osnovu za raskid ugovora.

18 Stupanje na snagu, raskid i trajanje Ugovora

18.1 Stupanje na snagu

U načelu, modul ugovora na snagu stupa kada SPS trgovcu pošalje potvrdu aktivacije. Ako, međutim, modul ugovora izričito predviđa supotpis SPS-a, modul ugovora stupa na snagu kada ga potpišu obje ugovorne strane.

18.2 Trajanje Ugovora

Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme.

18.3 Redovni raskid Ugovora

Modul ugovora može se raskinuti preporučeni dopisom krajem mjeseca. Ako trgovac raskine modul ugovora, rok obavještanja je mjesec dana. Ako modul ugovora raskine SPS, vrijedi rok obavještanja od dva mjeseca.

Trgovac i dalje ima pravo na raskid sukladno točki 17. i obje ugovorne strane imaju pravo na neodložni raskid sukladno točki 18.4.

Obavijest o raskidu jednog modula ugovora ne uzrokuje raskid preostalih modula ugovora. Ako ne postoje drugi moduli ugovora, raskid posljednjeg/ jedinog modula ugovora automatski rezultira raskidom okvirnog ugovora.

18.4 Izvanredni raskid Ugovora

Ako za to imaju opravdani razlog, strane imaju pravo raskinuti modul ugovora odmah, bez slanja prethodne obavijesti o raskidu. Opravdani razlozi uključuju posebice sljedeće:

- ozbiljne ili opetovane prekršaje odredbi modula ugovora od strane bilo koje ugovorne strane;
- opetovane prigovore/opozive i/ili prijave nezakonitih transakcija (sukladno točki 10);
- druge nedosljednosti u izvršenim transakcijama;
- značajna promjena vlasničke strukture trgovca ili kontrole nad trgovcem;
- pokretanje stečajnog postupka nad imovinom trgovca.

Izvanredni raskid modula ugovora za prihvaćanje kartica SPS-u daje ovlaštenje da odmah raskine sve postojeće module ugovora. Raskidom svih postojećih modula ugovora automatski se raskida okvirni ugovor.

18.5 Trenutni prestanak

Modul ugovora trenutno prestaje, bez prethodne obavijesti, ako u razdoblju od 2 godine nije došlo do izvršenja jedne transakcije od strane trgovca. Trenutni raskid ugovornog Modula za prihvata kartica dovodi do prestanka svih postojećih ugovornih Modula i okvirnog sporazuma.

18.6 Posljedice raskida Ugovora

Obveze koje proizlaze iz točke 6.3 (Obveza čuvanja dokumentacije), 14. (Zaštita podataka), 15. (Odgovornost), 18.6 (Posljedice raskida ugovora), 19. (Povjerljivost podataka), 20.3 (Zabrana prijenosa prava) i 20.7 (Mjerodavno pravo i mjesna nadležnost) primjenjuju se i nakon raskida modula ugovora.

Nakon raskida modula ugovora, trgovac je dužan ukloniti sve navode pripadajućih usluga SPS-a koji su vidljivi korisnicima.

Nakon obavijesti o raskidu modula ugovora, SPS ima pravo uskratiti povrate trgovcu 180 dana nakon datuma raskida modula ugovora kako bi njima prebio bilo koje naknadne tražbine, posebno opozive.

Ako se protiv trgovca pokrene kazneni ili bilo koji drugi zakonski postupak ili ako se protiv trgovca podigne tužba, SPS zadržava pravo odgoditi prijenos povrata, barem do dovršetka takvog postupka.

19 Povjerljivost podataka

Strane se međusobno obvezuju držati u tajnosti dogovorene poslovne uvjete kao i sve informacije, dokumente, podatke i tehnologije obrade koje su naznačene kao povjerljive ili koje su očito povjerljive, a koje saznaju tijekom izvršenja ovog modula ugovora te da će ih trećim stranama dati na raspolaganje isključivo uz pisani pristanak druge ugovorne strane. Ovo ne sprečava ugovorne strane da otkriju povjerljive informacije ako su to zakonski dužne učiniti.

20 Zaključne odredbe

20.1 Pravo SPS-a na izdavanje uputa

Trgovac je obavezan udovoljiti tehničkim, organizacijskim i administrativnim uputama i smjernicama koje izdaju SPS i dobavljači terminala i infrastrukture.

20.2 Posredničke aktivnosti SPS-a

SPS također vrši dužnost posrednika za druge prihvatitelje i dobavljače infrastrukture te pritom pregovara o njihovim ugovorima u njihovo ime, na njihov rizik i za njihov račun. Ugovorne strane za usluge koje se pružaju na ovaj način su odgovarajući pružatelj usluge i trgovac.

20.3 Zabrana prijenosa prava

Trgovac svoja prava i obveze koje ima u odnosu na SPS smije prenijeti na treće strane isključivo uz prethodni pisani pristanak SPS-a.

20.4 Uključenost trećih strana/prijenos na društva grupacije

SPS zadržava pravo prenijeti svoju obvezu ispunjavanja ugovornih obveza trećim stranama, u cijelosti ili djelomično, u bilo kojem trenutku, bez obveze da o tome obavijesti trgovca.

SPS ima pravo ugovorni odnos prenijeti drugom društvu grupacije. U tom slučaju, trgovac će o tome biti obaviješten na odgovarajući način.

20.5 Odreknuce od prava

Ako SPS ne navodi izričito prava koja proizlaze iz modula ugovora, to ni na koji način ne predstavlja odreknuce od tih prava osim ako je SPS izdao izričito pisano odreknuce od tih prava.

20.6 Klauzula o odvojivosti odredbi

Ako se ijedna od odredbi sadržanih u ovim Općim poslovnim uvjetima proglašava ništavnom ili zakonski nevažećom, to ne utječe na preostale odredbe Ugovora, koje se moraju tumačiti kao da je predmetni modul ugovora zaključen bez nevažeće odredbe. Isto vrijedi za propuste Ugovora.

20.7 Mjerodavno pravo i mjesna nadležnost

Sve pravne odnose između trgovca i SPS-a koji proizlaze iz svih modula ugovora uređuje luksemburško pravo, pri čemu se isključuje Konvencija UN-a o međunarodnoj prodaji robe. Luksemburg ima isključivu mjesnu nadležnost.

20.8 Postupak za izvansudsko rješavanje spora

Firma CSSF može izvansudskim putem riješiti sporove u vezi prava i obaveza, sukladno Glavama III. i IV. Direktive o uslugama platnog prometa i nacionalnim zakonima vezanim uz njezinu primjenu, ukoliko ta prva i obaveze nisu isključeni točkom 1.2.

Daljnje informacije o firmi CSSF te uvjetima korištenja svojih prava možete pronaći na internetskim stranicama CSSF-a <http://www.cssf.lu/>.