

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA PRIHVATANJE PLATNIH INSTRUMENATA NA PRODAJNIM MESTIMA TRGOVACA

### I UVODNE ODREDBE

OTP banka Srbija a.d. Novi Sad, kao pružalac platnih usluga (u daljem tekstu: Banka) ovim Opštim uslovima poslovanja za prihvatanje platnih instrumenata na prodajnim mestima trgovaca (u daljem tekstu: Opšti uslovi) uređuje međusobna prava i obaveze Banke i Trgovaca pravnih lica i preduzetnika u vezi sa prihvatanjem platnih instrumenata na prodajnim mestima Trgovca putem servisa Banke, kao i druga pitanja od značaja za poslovanje Banke i Trgovca sa aspekta propisa koji uređuju ovu oblast poslovanja.

Opšti uslovi zajedno sa:

- Opštim uslovima poslovanja za platne usluge za pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: Opšti uslovi za platne usluge),
- Tarifom naknada i troškova Sektora za poslove sa privredom ili Tarifom naknada i troškova Sektora za poslove sa privredom Nerezidenti ili Tarifom naknada i troškova Sektora za poslove sa stanovništvom, Direkcija za mali biznis u zavisnosti od segmenta kojem trgovac pripada (u daljem tekstu zajednički naziv: Tarifa naknada),
- Terminskim planom - vreme prijema i izvršenja platnih naloga (Pravna lica i Preduzetnici), (u daljem tekstu: Terminski plan)
- pojedinačnim ugovorom o prihvatanju platnih instrumenata nezavisno o nazivu istog (u daljem tekstu: Ugovor),

čine Okvirni ugovor u smislu Zakona o platnim uslugama (u daljem tekstu: Okvirni ugovor).

Osnovni podaci o Banci:

Poslovno ime: OTP banka Srbija a.d. Novi Sad  
Sedište: Novi Sad, Trg slobode 5  
Poreski identifikacioni broj (PIB): 100584604  
Matični broj (MB): 08603537  
Broj računa kod Narodne banke Srbije: 908-32501-57  
Internet prezentacija Banke: [www.otpbanka.rs](http://www.otpbanka.rs)  
SWIFT: OTPVRS22  
Adresa elektronske pošte: [info@otpbanka.rs](mailto:info@otpbanka.rs)  
Adresa za prijem pošte: Novi Sad, Trg slobode 7  
Info telefon: +381 (0) 21 421 077 i +381 (0) 11 30 11 555

Dozvolu za rad izdala Narodna banka Jugoslavije rešenjem G. br. 415 dana 05.05.1995. godine. Superviziju i nadzor nad poslovanjem Banke, obavlja Narodna banka Srbije, Beograd, Kralja Petra 12 i Nemanjina 17 u skladu sa zakonskim propisima kojima se uređuje poslovanje banaka.

### II ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA:

Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim Opštim uslovima imaju sledeće značenje:

- 1) **Prihvatilac** označava Banku koja u skladu sa Okvirnim ugovorom zaključenim s Trgovcem, pruža platne usluge prihvatanja platnih instrumenata na osnovu kojih Banka omogućava Trgovcu izvršavanje platnih transakcija koje je platilac inicirao upotrebom platnog instrumenta na prodajnom mestu Trgovca.
- 2) **Izdavalac** označava pružaoca platnih usluga, koji se, u skladu sa ugovorom zaključenim sa platiocem, obavezao da tom licu pruža platne usluge izdavanja platnog instrumenta za iniciranje platnih transakcija na osnovu platnih instrumenata i izvršavanja tih platnih transakcija;

- 3) **Korisnik** označava fizičko ili pravno lice koje ima platni račun i saglašava se da se na teret tog računa izvrši platni nalog, odnosno platna transakcija inicirana na osnovu platnog instrumenta na Prodajnom mestu trgovca;
- 4) **Trgovac ili Akceptant** označava pravno lice, preduzetnika ili fizičko lice koje obavlja delatnost i koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije inicirane od strane Korisnika upotrebom platnog instrumenta na prodajnom mestu Trgovca radi plaćanja robe i/ili usluga i koji sa Bankom ima zaključen Okvirni ugovor;
- 5) **Prodajno mesto** označava prodajni objekat Trgovca ili drugo mesto van prodajnog objekta Trgovca na kojem je predviđena i odobrena prodaja robe i/ili pružanje usluga u skladu sa zakonom i na kojem Trgovac prihvata platne instrumente kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja robe i/ili usluga;
- 6) **Internet prodajno mesto** označava prodavnicu Trgovca na internetu preko koje Trgovac nudi robu i/ili usluge i na kojem Trgovac prihvata platne instrumente kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja robe i/ili usluga putem elektronskih kanala komunikacije;
- 7) **Prodajno mesto trgovca** označava zajednički naziv za Prodajno mesto i Internet prodajno mesto
- 8) **Međubankarska naknada (eng. multilateral interchange fee)** označava naknadu, uključujući neto naknadu i bilo koji drugi ugovoreni iznos novčanih sredstava, koja se neposredno ili posredno (npr. preko trećih lica) plaća za platnu transakciju na osnovu platnog instrumenta između Izdavaoca i Prihvatioca koji učestvuju u izvršenju te transakcije;
- 9) **Neto naknada** označava ukupan iznos novčanih sredstava, popusta (olakšica) ili drugih vrsta podsticaja koje Izdavalac prima od kartičnih sistema plaćanja Prihvatioca ili bilo kog drugog posrednika u vezi s platnim transakcijama na osnovu platnog instrumenta i povezanim aktivnostima, koji je umanjen za iznos novčanih sredstava, popusta (olakšica) ili drugih vrsta podsticaja koje Izdavalac daje kartičnim sistemima plaćanja u vezi s tim transakcijama i aktivnostima;
- 10) **Trgovačka naknada (eng. merchant service charge)** označava naknadu koju Banci kao prihvatocu plaća Trgovac u vezi s platnom transakcijom na osnovu platne kartice i/ili drugog platnog instrumenta Korisnika;
- 11) **Platna transakcija** označava prenos novčanih sredstava na platni račun Trgovca, koji inicira Korisnik a obavlja se bez obzira na pravni odnos između Korisnika Trgovca. U smislu ovih Opštih uslova pod ovim pojmom se podrazumeva i platna transakcija koja se inicira i izvršava na osnovu upotrebe platnog instrumenta putem kartičnog, telekomunikacionog, digitalnog ili informaciono-tehnološkog uređaja ili softvera, u skladu s poslovnim pravilima kartičnih sistema plaćanja i korišćenjem infrastrukture tih sistema, a koja se ne smatra transferom odobrenja ili direktnim zaduženjem u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge;
- 12) **Platna aplikacija** označava računarski softver ili odgovarajući ekvivalent učitani na računaru, mobilnom telefonu ili bilo kom drugom uređaju koji omogućava da se inicira platna transakcija na osnovu platne kartice i/ili drugih platnih instrumenata i da platilac izda platni nalog;
- 13) **Platni instrument** označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovoreni između Korisnika i Banke, a koje taj Korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga upotrebom na Prodajnom mestu trgovca. Pojam Platni instrument za potrebe ovih Opštih uslova označava zajednički platnu karticu, platni instrument zasnovan na platnoj kartici kao i platni instrument za instant transfer odobrenja;
- 14) **Platna kartica** označava platni instrument u obliku fizičke ili elektronske kartice koji se koristi za iniciranje platne transakcije i može biti: kreditna kartica i debitna kartica (pod debitnom karticom smatra se i pripejd kartica i svaku drugu platnu karticu koja nije kreditna kartica);
- 15) **Platni instrument zasnovan na platnoj kartici** označava svaki platni instrument, uključujući i platnu karticu, računar, mobilni telefon ili bilo koje drugo tehničko sredstvo koje sadrži platnu aplikaciju, koji omogućava platiocu da inicira platnu transakciju na osnovu platne kartice;
- 16) **Platni instrument za instant transfer odobrenja** označava svaki platni instrument koji Korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga za

- izvršenje instant transfera odobrenja (npr. aplikativni softver koji omogućava iniciranje instant transfera odobrenja)
- 17) **Platni brend** označava svaki materijalni ili digitalni naziv, izraz, oznaku, simbol ili njihovu kombinaciju kojima se označava kartični sistem plaćanja u okviru kojeg se izvršava platna transakcija na osnovu Platnog instrumenta;
  - 18) **Kobrendiranje platnog instrumenta (eng. co-branding)** označava uključivanje najmanje jednog platnog brenda i najmanje jednog brenda koji nije platni brend na istom platnom instrumentu zasnovanom na platnoj kartici;
  - 19) **Sistem integrator** označava pravno lice ili preduzetnika koje ima kompetenciju i kapacitet da razvije i implementira softversku komponentu neophodnu za integraciju Internet prodajnom mestu sa uslugom prihvatanja instrumenata na Internet prodajnom mestu;
  - 20) **Autorizacija** označava proceduru kojom se proverava raspoloživost sredstava na platnom instrumentu Korisnika u momentu kupovine roba i/ili usluga;
  - 21) **Zbirni izveštaj** označava dnevni izveštaj koji predstavlja zbirni iznos svih Platnih transakcija nastalih korišćenjem platnih instrumenata na Prodajnom mestu trgovca tog dana a koji generiše Trgovac;
  - 22) **Reklamacija** označava pisani ili usmeni prigovor Korisnika kao platioca na kvalitet usluge, dostupnost sistema, ili osporavanje izvršene platne transakcije u celosti ili delimično, kao i osporavanje izvršene platne transakcije u celosti ili delimično od strane Trgovca. Prigovor Korisnika kao platioca za neisporučenu ili delimično isporučenu robu odnosno uslugu koja je plaćena platnim instrumentom na Prodajnom mestu trgovca je u isključivoj nadležnosti Trgovca i ne predstavlja Reklamaciju u smislu ovih Opštih uslova;
  - 23) **Payment Gateway (PGW)** označava informacioni sistem koji omogućava servis prihvatanja Platnih instrumenata na internetu;
  - 24) **MERCHANT PlugIn (MPI)** označava softver koji omogućava komunikaciju između Internet prodajnog mesta i PGW-a kao sistema Banke koji omogućava izvršenje platnih transakcija na internetu;
  - 25) **POS terminal** označava uređaj koji omogućava korišćenje platnih instrumenata za izvršenje platnih transakcija, pri čemu se informacije o platnim transakcijama beleže elektronski;
  - 26) **Uputstvo** označava svaki dokument Banke (nezavisno o nazivu istog) namenjen Trgovcima a koji sadrži npr. detaljan opis i smernice za ispravno korišćenje opreme koja je neophodna za tehničko izvođenje bezgotovinskog plaćanja (npr. za POS terminale), kojim se definišu smernice i obaveze Trgovca za aktivaciju, rad i sve izmene koje se tiču Internet prodajnog mesta, koji sadrži opis interfejsa za komunikaciju sa PGW-om u cilju izvršenja internet platnih transakcija i sl. a koji Banka uručuje Trgovcu prilikom zaključenja Ugovora;
  - 27) **Zahtev** označava obrazac Banke kojim Trgovac inicira pružanje usluge prihvatanja platnih instrumenata;
  - 28) **Kartični sistem plaćanja** (eng. payment card scheme) označava jedinstven skup pravila, praksi, standarda i/ili operativnih smernica za izvršavanje platnih transakcija na osnovu platnih kartica, a obuhvata i posebno telo, organizaciju ili subjekta koji donose odluke o poslovanju ovog sistema i odgovorni su za poslovanje tog sistema (VISA international, MasterCard, DinaCard, UnionPay i sl.);
  - 29) **Usluga** označava uslugu prihvatanja platnih instrumenata na Prodajnim mestima trgovaca;
  - 30) **Slip** označava potvrdu o izvršenoj platnoj transakciji koju Korisnik dobija prilikom plaćanja na Prodajnom mestu;
  - 31) **IPS platni sistem („Instant Plaćanja Srbija“)** označava platni sistem čiji je operator Narodna banka Srbije i koji se koristi za prenos novčanih sredstava u dinarima između učesnika u tom sistemu u cilju izvršavanja instant transfera odobrenja;
  - 32) **Instant transfer odobrenja** označava domaću platnu transakciju u dinarima, koja se izvršava transferom odobrenja koji Korisnik može inicirati za vreme radnog vremena Prodajnog mesta odnosno u bilo koje doba dana tokom svakog dana u godini za plaćanja na Internet prodajnom mestu i kod kojeg se prenos novčanih sredstava na platni račun Trgovca izvršava na način i u rokovima u skladu sa propisima koji uređuju izvršavanje instant transfera odobrenja;
  - 33) **Nalog za instant transfer** označava nalog za prenos u IPS platnom sistemu u elektronskom obliku koji je pripremljen radi izvršavanja platnog naloga;

### 34) **Zakon** označava Zakon o platnim uslugama.

Pojmovi koji su definisani u Opštim uslovima za platne usluge, a nisu drugačije ili nisu definisani u ovim Opštim uslovima ili Ugovorom, imaju isto značenje kao u Opštim uslovima za platne usluge.

## III OPŠTE ODREDBE

Smatra se da je Trgovac zaključio Okvirni ugovor sa Bankom zaključenjem Ugovora na osnovu koga Banka kao prihvatilac pruža Usluge prihvatanja platnih transakcija na osnovu Platnih instrumenata i izvršavanja tih Platnih transakcija radi prenosa novčanih sredstava Trgovcu.

Banka se obavezuje da će izvršavati Usluge u skladu sa Okvirnim ugovorom i pozitivnim propisima.

Osim ukoliko u pisanom obliku izričito nije ugovoreno drugačije, Banka ne preuzima obaveze i odgovornosti osim onih koje su regulisane Okvirnim ugovorom i pozitivnim propisima.

U slučaju kolizije odredbi Opštih uslova i Ugovora zaključenog nakon početka primene Opštih uslova, primarno se primenjuju odredbe pojedinačnog ugovora, a zatim odredbe ovih Opštih uslova. U slučaju kolizije odredbi Opštih uslova i Ugovora zaključenog pre početka primene Opštih uslova, primarno se primenjuju odredbe ovih Opštih uslova, zatim odredbe Ugovora.

Ukoliko su odredbe Ugovora potpisanih pre primene Zakona suprotne odredbama ovih Opštih uslova odnosno odredbama Zakona, počev od dana početka primene Zakona, te odredbe se ne primenjuju, a na prava i obaveze uređene tim odredbama primenjuju se odredbe ovih Opštih uslova, odnosno odredbe Zakona.

Ukoliko bilo koji uslov ili odredba ovih Opštih uslova postanu nepunovažani ili neprimenjivi, punovažnost ostalih uslova i odredbi Okvirnog ugovora neće biti dovedena u pitanje, a prava i obaveze Trgovca i Banke će se tumačiti kao da ovi Opšti uslovi nisu sadržali nepunovažne i neprimenjive uslove ili odredbe.

Propust ili zakašnjenje Banke u primeni bilo kog prava po Okvirnom ugovoru, neće se tumačiti kao odricanje Banke od tog prava i neće onemogućiti dalje korišćenje tog.

## IV USPOSTAVLJANJE UGOVORNOG ODNOSA SA TRGOVCEM

Banka pruža Trgovcima Uslugu prihvatanja platnih instrumenata na:

- POS terminalima na Prodajnim mestima i
- Internet prodajnim mestima,

s tim da se bliži uslovi i način korišćenja Usluge pored ovih Opštih uslova, bliže određuju i u Ugovoru kao sastavnom delu Okvirnog ugovora.

Banka je u obavezi da Trgovcu – preduzetniku, u primerenom roku, pre zaključenja Okvirnog ugovorom, dostavi nacrt Okvirnog ugovora, kako bi Trgovac uporedio različite ponude poslovnih banaka i procenio da li ti uslovi i usluge odgovaraju potrebama Trgovca, a sve radi donošenja odluke o uspostavljanju ugovornog odnosa sa Bankom u vezi korišćenja Usluge, na papiru ili trajnom nosaču podataka.

Banka sa Trgovcima - pravnim licima ne primenjuje odredbe Zakona koji se odnose na dostavljanje nacrta Okvirnog ugovora u predugovornoj fazi, tako da je u odnosu na Trgovce - pravna lica izuzeta predugovorna faza kod zaključivanja Okvirnog ugovora.

Banka je slobodna u izboru Trgovaca sa kojima uspostavlja ugovorni odnos u pogledu korišćenja Usluge, što uključuje diskreciono pravo Banke da odbije uspostavljanje ugovornog odnosa odnosno pružanje Usluge Trgovcu.

Okvirni ugovor između Banke i Trgovca zaključuje se u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka. Trgovac ima pravo na jedan primerak Okvirnog ugovora u pisanoj formi, u štampanom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka, kao i pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostavi kopija Okvirnog ugovora.

Banka zadržava pravo izmene vrste, obima i sadržaja Usluge, kao pravo da uvede nove funkcionalnosti Usluge. Svaku promenu vrste, obima i sadržaja i/ili uvođenja nove funkcionalnosti o Usluge, Banka objavljuje na svojoj internet prezentaciji a obaveštava Trgovca na ugovoreni način.

Usluga je dostupna Trgovcu nakon zaključenja Okvirnog ugovora sa Bankom, a po ispunjavanju propisanih tehničkih preduslova (instalacija POS terminala, povezivanje na Bančin PGW i drugo) u skladu sa Uputstvom.

Trgovac se obavezuje da, ukoliko nema otvoren tekući račun u Banci, isti otvori u Banci pre ugovaranja korišćenja Usluge.

Trgovac je dužan da sam i o svom trošku obezbedi minimalne propisane tehničke uslove za korišćenje Usluge putem sistema Banke.

## V PRAVA I OBAVEZE BANKE

Banka ima pravo:

- da bez saglasnosti Trgovca, blokira Trgovcu korišćenje Usluge, u celosti ili delimično:
  - iz razloga utvrđenih propisima kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma odnosno u slučaju postupanja u skladu sa međunarodnim sankcijama izrečenim prema određenim zemljama;
  - u skladu sa važećim propisima, poslovnim odlukama i standardima bankarske grupe kojoj Banka pripada;
  - iz opravdanih razloga uključujući ali se ne ograničavajući na slučajeve zloupotrebe platnih računa, Platnih instrumenata i sl;
- da za pruženu Uslugu naplaćuje Trgovcu naknade i troškove shodno Ugovoru i/ili Tarifi naknada;
- da postupa u skladu sa Okvirnim ugovorom koji je zaključila sa Trgovcem i važećim propisima;
- da odbije ili privremeno odloži Trgovcu, prenos prometa, u celosti ili delimično, u svim slučajevima kada je Trgovac povredio ugovorne odredbe iz Okvirnog ugovora ili postupio protivno Uputstvu.

Banka ima obavezu:

- da u poslovnim odnosima sa Trgovcem postupa u skladu sa Okvirnim ugovorom, sa dužnom pažnjom, saglasno važećim propisima i aktima Banke, obezbeđujući primenu dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne i poštene bankarske prakse i fer odnosa prema Trgovcu, kao i usklađenost ovih uslova sa važećim propisima;
- da štiti tajnost Platnih transakcija i Usluge koju pruža, kao i podatke o Trgovcu, da te podatke čuva i upotrebljava u skladu sa propisima, bankarskom praksom i relevantnim domaćim zakonskim i drugim propisima, u svemu saglasno Opštim uslovima za platne usluge, glava XX Tajnost i zaštita podataka o platnim uslugama;
- da Uslugu izvršava u svemu saglasno Okvirnom ugovoru;
- da obaveštava Trgovca o svojim proizvodima na jasan i razumljiv način, pri čemu ovo obaveštavanje ne sme da sadrži netačne informacije, odnosno informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima pod kojim Banka nudi Trgovcu te proizvode i usluge;
- da Trgovačke naknade nudi i obračunava Trgovcu, pojedinačno za različite vrste i brendove Platnih instrumenata za čiju se upotrebu plaćaju različite Međubankarske naknade;
- pojedinačno prikaže informacije o izražava naknade iz prethodne alineje i to za sve platne brendove i vrste Platnih instrumenata, osim ako je Trgovac nakon prijema ponude u pismenoj formi tražio drugačije postupanje Banke;
- odnosno ne može zabraniti Trgovcu da:
  - usmeri Korisnika na upotrebu bilo kog Platnog instrumenta,
  - daje prednost Platnim instrumentima zasnovanim na Platnim karticama određenog kartičnog sistema plaćanja
  - obavesti Korisnika o Međubankarskim naknadama, naknadama kartičnih sistema plaćanja i Trgovačkoj naknadi koje plaća;

- da nakon izvršenja pojedinačne Platne transakcije, dostavlja ili čini dostupnim Trgovcu periodično, a najmanje 1 (jednom) mesečno, na ugovoreni način koji omogućava Trgovcu da ih čuva i reprodukuje u neizmenjenom obliku sledeće informacije: referentnu oznaku koja Trgovcu omogućava identifikaciju pojedinačne Platne transakcije na osnovu Platnog instrumenata, iznos pojedinačne Platne transakcije u valuti u kojoj je odobren platni račun Trgovca i iznos svih naknada koje se odnose na pojedinačnu Platnu transakciju na osnovu P instrumenta, sa posebno naznačenim iznosom Trgovačke naknade, Međubankarske naknade i naknade kartičnog sistema plaćanja;

- da razmenu informacija i obaveštenja u vezi sa Uslugom, vrši ugovorenim kanalom komunikacije saglasno Ugovoru, a ako nije uređeno Ugovorom onda saglasno Opštim uslovima za platne usluge, glava IV Informacije o načinu i sredstvima komunikacije između Korisnika i Banke

## VI PRAVA I OBAVEZE TRGOVCA

Trgovac ima pravo:

- na ravnopravan odnos sa Bankom u ugovornom odnosu i zaštitu od diskriminacije, pravo na informisanje, kao i određenost ili odredivost ugovorne obaveze i zaštitu prava i interesa;
- da od Banke traži i dobije u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, razumljive i jasne informacije, podatke i instrukcije u vezi sa njegovim ugovornim odnosom sa Bankom, na način i u rokovima utvrđenim Okvirnim ugovorom, ugovorenim kanalom komunikacije saglasno Ugovoru, a ako nije uređeno Ugovorom onda saglasno Opštim uslovima za platne usluge, glava IV Informacije o načinu i sredstvima komunikacije između Korisnika i Banke.

Trgovac ima obavezu da:

- izvršava blagovremeno sve obaveze saglasno Okvirnom ugovoru;
- na svojim prodajnim mestima, vrši prodaju roba i/ili usluga prihvatanjem Platnih instrumenata Korisnika, a u skladu sa uslovima i na način predviđen Okvirnim ugovorom, u skladu sa svim pozitivnim propisima koji uređuju oblast prihvatanja Platnih instrumenata, promet roba i usluga, finansijsko poslovanje i u skladu sa pravilima plaćanja Platnim instrumentima propisanim od strane kartičarskih organizacija;
- omogućiti Korisnicima, za sve vreme trajanja ugovornog odnosa sa Bankom po Okvirnom ugovoru, plaćanje Platnim instrumentima na svim svojim prodajnim mestima na ime kupovine roba i/ili usluga po ceni koja je istovetna ceni koja važi za gotovinsku ili bilo koju drugu vrstu/metodu plaćanja i da ni pod kojim uslovima Korisnicima ne prodaje robu/usluge po višim cenama i sa dodatnim troškovima za Korisnike, po osnovu plaćanja Platnim instrumenatima;
- neće prodavati i reklamirati robu i usluge, čija ponuda, prodaja ili isticanje narušavaju moralne vrednosti, s tim da je posebno zabranjeno ponuditi robu i/ili usluge koji su navedeni u Uputstvu;
- će prodavati robu i/ili usluge Korisnicima bez obzira na Izdavaoca Platnog instrumenta,;
- neće prihvatiti plaćanje Platnim instrumenatom radi naplate postojećeg duga i radi naplate potraživanja po osnovu nehonorisanih čekova;
- u slučaju da iz bilo kog razloga treba Korisniku da vrati sredstva na ime prodaje robe i/ili izvršenih usluga, takva sredstva vrati isključivo kroz sistem plaćanja Platnim instrumentima i nikako u gotovini ili na neki drugi način kao i da neće isplaćivati gotov novac po osnovu korišćenja Platnih instrumenata
- da se u potpunosti pridržava bezbednosnih mera koje se primenjuju kod plaćanja Platnim instrumentima, a definisane su odredbama Okvirnog ugovora;
- ne dozvoli pristup opremi koja je neophodna za tehničko izvođenje bezgotovinskog plaćanja nikom osim radnicima Banke ili ovlašćenom licu. U slučaju sumnje, Trgovac je dužan da pozove Kontakt centar Banke i zatraži dalje instrukciju;
- svoje poslovanje uskladi sa zahtevima PCI DSS standarda – Payment Card Industry Data Security Standards, i snosi sve troškove po osnovu ispunjavanja PCI DSS standarda, koje informacije su dostupne Trgovcu na internet prezentaciji [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org);
- obavesti Banku odmah i bez odlaganja u slučaju da je došlo do povrede propisanih PCI DSS standarda (data breach);

- ukoliko je to propisano od strane kartičarskih organizacija, da na zahtev Banke dostavi odgovarajuće izveštaje, popunjene upitnike i da izvrši zahtevanu sertifikaciju kod za to ovlašćenih kompanija i snosi svu odgovornost za tačnost dotavljenih podataka Banci u skladu sa Okvirnim ugovorom, te u slučaju da Banka pretrpi štetu usled drugačijeg postupanja Trgovca, obavezuje se da istu u potpunosti nadoknadi Banci;
- za bilo kakvu upotrebu znaka kartičarskih organizacija ili znaka Banke kao i trgovačkih znakova koji nisu naznačeni na samim reklamnim materijalima koje je dostavila Banka, pribavi prethodnu pisanu saglasnost Banke;
- reklamni materijal koji obezbeđuje Banka, koristi u skladu sa instrukcijama Banke;
- dokumentaciju formiranu po Platnim transakcijama čuva u propisanom roku od 13 (slovima: trinaest) meseci od dana izvršenja Platne transakcije, uključujući ali ne ograničavajući se na: Slip, račun, Zbirni izveštaj;
- u rokovima iz Ugovora izmiruje svoje obaveze prema Banci, odnosno da će obezbediti odgovarajuće pokriće za naplatu dospelih obaveza na svom računu kod Banke na ime izmirenja obaveza prema Banci po Okvirnom ugovoru;
- obavesti Banku o svakoj promeni dostavljenih podataka u vezi sa ovim ugovornim odnosom, koji se registruju kod nadležnog registra privrednih subjekata i/ili kod drugih organa i organizacija u skladu sa pozitivnim propisima, kao i da preduzme sve potrebne radnje radi njihovog usklađivanja sa podacima u vezi datim podacima, u roku od 3 (slovima: tri) dana od dana objavljivanja tih podataka od strane nadležnog registra i/ili drugih organa i organizacija odnosno od dana prijema rešenja o registraciji tih promena i iste dostavi Banci radi usklađivanja;
- pismenim putem, bez odlaganja, prijavi svaku promenu sedišta, adrese za prijem pošte, adrese elektronske pošte i/ili izmenu matičnih podataka i statusa rezidentnosti, u protivnom neopozivo i bezuslovno je saglasan da će snositi sve troškove Banke proizašle u cilju saznanja tih podataka i dužan je da te troškove odmah, po pozivu, izmiri Banci;
- blagovremeno obaveštava Banku o bilo kakvom krivičnom, parničnom, prekršajnom ili bilo kakvom drugom administrativnom ili sudskom postupku koji može uticati na ispunjenje obaveza Okvirnog ugovoru, a koji se pokreće ili vodi protiv njega;
- posluje u skladu sa propisima koji uređuju oblast zaštite podataka o ličnosti.

## **VII PRIHVATANJE PLATNIH KARTICA I OSTALIH PLATNIH INSTRUMENTATA ZASNOVANIH NA PLATNOJ KARTICI NA PRODAJNOM MESTU TRGOVCA**

Banka je trenutno vlasnik licenci i učesnik u Mastercard, VISA, DinaCard i UnionPay programima i ima pravo da na teritoriji Republike Srbije formira trgovačku mrežu za prihvatanje Platnih kartica iz tih programa. Ukoliko Banka pristupi novim Kartičnim sistemima plaćanja može omogućiti Trgovcima prihvatanje platnih kartica tih Kartičarskih sistema plaćanja pod uslovima i na način kako Trgovac i Banka ugovore Okvirnim ugovorom.

### **Obaveze Trgovca i Banke u pogledu korišćenja usluge prihvatanja Platnih kartica odnosno ostalih Platnih instrumenata zasnovanih na platnoj kartici na POS terminalima**

Trgovac se obavezuje da:

- obezbedi POS terminale u svojim maloprodajnim objektima o sopstvenom trošku odnosno da koristi POS terminale u vlasništvu Banke u kom slučaju za tu uslugu zakupa POS terminala Banke plaća Banci naknadu u skladu sa Ugovorom ili Tarifom naknada;
- ukoliko koristi POS terminale u vlasništvu Banke iste neće koristiti, niti ustupati za prodaju robe i/ili usluga trećih lica;
- obezbedi odgovarajuće električne i telefonske priključke koji su neophodni za rad POS terminala;
- radniku Banke ili drugoj osobi, ovlašćenoj od strane Banke omogućiti pristup uređajima;
- Banku bez odlaganja obaveštava o promenama u vezi sa telefonom, smetnjama na telefonskim linijama, nedostacima ili oštećenjima POS terminala
- POS terminale u vlasništvu Banke koristi i održava na pravilan način u upotrebnom stanju, kao i da zahteva njihovo održavanje od Banke kada i

ako je to potrebno u skladu sa uslovima i pravilima Okvirnog ugovora i Uputstva, dok u slučaju trajnog oštećenja, uništenja ili nestanka POS terminala Banke, Trgovac je u obavezi da nadoknadi Banci nabavnu vrednost iste, a prema obračunu Banke;

- će u skladu sa instrukcijama Banke koristiti reklamno-informacioni materijal dobijen od Banke kojim se označavaju Prodajna mesta trgovca kao mesta gde se prihvataju Platne kartice i ostali Platni instrumenti zasnovani na platnoj kartici i obavezuje se da će ovaj materijal staviti na ulaz svojih prodajnih mesta, pored naplatnih mesta (blagajne) i drugih prigodnih mesta na način koji jasno i očigledno označava mogućnost plaćanja Platnom karticom odnosno ostalim Platnim instrumentima zasnovanim na Platnoj kartici;
- prihvata, kao sredstvo plaćanja za robu i/ili usluge iz svoje ponude, ugovorene vrste Platnih kartica odnosno ostalih Platnih instrumenata zasnovanih na platnoj kartici, ukoliko, u momentu realizacije platne transakcije takvom Platnom karticom/Platnim instrumentom zasnovanim na platnoj kartici, nije poznata informacija o zabrani ili ograničenju za njeno korišćenje, s tim da eventualne zabrane ili ograničenja za korišćenje takvih Platnih kartica/Platnih instrumenata zasnovanih na platnoj kartici biće iskazane na ekranu opreme koja omogućava plaćanje robe i/ili usluga korišćenjem takvih Platnih kartica/Platnih instrumenata zasnovanih na platnoj kartici u trenutku njihovog korišćenja;
- obezbedi da Banka procesira Platne transakcije Platnim karticama svih Izdavaoca u skladu sa uslovima i pravilima definisanim Okvirnim ugovorom, kao i propisima koji uređuju platne usluge, osim ukoliko ne postoji neka zabrana ili ograničenje za njeno korišćenje;
- neće prodavati robu i/ili usluge Korisnicima koji nisu lično prisutni u vreme izvršenja Platne transakcije Platnom karticom odnosno drugim Platnim instrumentom zasnovanim na platnoj kartici, bez predhodne pisane saglasnosti Banke;
- će u potpunosti primenjivati Uputstvo dobijeno od Banke i obezbediti da se zaposleni kod Trgovca u potpunosti pridržavaju uputstava dobijenih tokom izvršene obuke, kao i da u slučaju da kod Trgovca dođe do promene zaposlenih, a koji su bili obučeni da koriste POS terminale, dužan je da prenese uputstva o rukovanju POS terminalima na novozaposlene ili da o tome obavesti Banku kako bi se izvršila obuka novozaposlenih kod Trgovca;
- će se u potpunosti pridržavati pravila definisanih ugovornom dokumentacijom koji definišu proces naplate (sigurnosne provere, limiti, autorizacijske poruke i drugo) - od strane Banke;
- se u potpunosti pridržava bezbednosnih mera koje se primenjuju kod plaćanja Platnim karticama odnosno ostalim Platnim instrumentima zasnovanim na platnoj kartici, a definisane su Uputstvom;
- će Slip sa POS terminala, kao potvrdu o kupovini na Prodajnom mestu čuvati 2 (slovima: dve) godine od dana nastanka Platne transakcije;
- odmah, a najkasnije roku i na način definisanim u zahtevu Banke, dostavi dokumentaciju koja se odnosi na spornu Platnu transakciju, a kako bi Banka sprovela postupak reklamacije prema kartičarskoj organizaciji;
- snosi troškove eventualne instalacije novih verzija aplikativnih softvera, i bilo kojih drugih softverskih i hardverskih nadogradnji POS terminala koje nije zakupio od Banke;
- naplatu robe i/ili usluga na Prodajnim mestima trgovca putem Platnih kartica odnosno ostalih Platnih instrumenata zasnovanih na platnoj kartici, kao i ostale poslove u vezi sa tim, obavlja na način predviđen Okvirnim ugovorom, Uputstvima, da prenos elektronskih podataka (transakcija) izvrši funkcijom »kraj dana«, u skladu sa Uputstvom u slučaju da sistem ne uradi automatski kraj dana, a najkasnije u roku od 3 (slovima: tri) radna dana od izvršene Platne transakcije. S tim da se ovo pravilo ne primenjuje u slučaju da je u pitanju kvar POS terminala, u kom slučaju je neophodna intervencija serviseru na terenu sa rokom otklanjanja predmetnog kvara u roku od 7 (slovima: sedam) radnih dana;
- obezbedi spisak sa kontakt podacima tehničkog/ih lica koje će u saradnji sa Bankom biti nadležna za sva tehnička pitanja, blagovremeno, a najkasnije 24h po nastanku (osim u slučaju praznično radnog vremena u kom slučaju će informacija biti dostavljena najkasnije narednog radnog dana po nastanku), dostavljati informacije o incidentima (eng. Incident Report), minimum 24h pre izvršenja radova obezbediti informaciju o planiranim radovima na sistemu koji se koristi u procesiranju Platnih kartica odnosno ostalih Platnih instrumenata zasnovanih na kartici;
- U slučaju prestanka korišćenja postavljenih POS terminala vrati POS terminale Banci u ispravnom stanju ukloni sva obeležja pripadnosti programu Kartičnih sistema. • u slučaju da poruka objavljena na ekranu POS

terminala sugerije oduzimanje Platne kartice odnosno drugog Platnog instrumenta zasnovanog na kartici, bez odlaganja, obavesti Korisnika da je Platna transakcija odbijena (i da je nužno da se obrati poslovnoj banci koja je izdavalac tih platnih instrumenata) i postupi u skladu sa Uputstvom.

U slučaju da Trgovac koristi POS terminale u vlasništvu Banke, Banka se obavezuje da:

- opremi prodajno mesto potrošnim materijalom za POS terminale, propagandnim materijalom i slično;
- obezbedi održavanje POS terminale u tehnički ispravnom stanju u saradnji sa dobavljačem sa kojim Banka ima potpisan ugovor o servisnom održavanju POS terminala, Obaveza održavanja uključuje i slučajeve kada je potreba za popravkom nastala usled nestručnog rukovanja zaposlenih kod Trgovca, nestručnog rukovanja neovlašćenog lica ili drugih spoljašnjih uticaja koji ne zavise od Banke;
- izvrši priključenje POS terminala na mrežu POS terminala Banke
- obavesti Trgovca o promeni iznosa naknade za korišćenje POS-a

**Obaveze Trgovca u pogledu korišćenja usluge prihatanja Platnih kartica odnosno ostalih Platnih instrumenata zasnovanih na kartici na Interent prodajnim mestima**

Trgovac se obavezuje da:

- sam i o svom trošku obezbedi tehničke uslove za integraciju MPI, kao i njegovo održavanje i dalji razvoj, bilo angažovanjem sopstvenih resursa ili angažovanjem Sistem integratora;
- odmah obavesti Banku o svim utvrđenim nepravilnostima ili neuobičajenom ponašanju u radu Internet prodajnog mesta;
- elektronskim putem od Banke zatraži autorizaciju svake platne transakcije na Internet prodajnom mestu bez obzira na njen iznos i u obavezi je da broj odobrenja upiše i vodi uz podatke o evidenciji platne transakcije na Internet prodajnom mestu u skladu sa Uputstvom;
- Zbirni izveštaj o prometu za određeni dan dostavi Banci isključivo elektronskim putem, a u skladu sa Uputstvom;
- podatke o Korisnicima neće prosleđivati Banci putem interneta ili servisom elektronske pošte na bilo koju adresu elektronske pošte, niti bilo kojim drugim servisima, sem ugovorenim kanalom komunikacije u definisanim pojedinačnim ugovorom;
- da je saglasan da sve Platne transakcije na Internet prodajnom mestu prihvata na sopstvenu odgovornost, kao i da će snositi svu materijalnu i drugu odgovornost nastalu kao rezultat zloupotrebe Platnih kartica na njegovom Internet prodajnom mestu;
- na zahtev Banke postupi u skladu sa zahtevom za reviziju izvornog koda Internet prodajnog mesta;
- u okviru IPM-a nedvosmisleno, jasno i razumljivo za Korisnika: objavi svoje osnovne poslovne podatke, objavi tačan opis ponuđenih roba i/ili usluga, uključujući cenu istih izraženu u valuti internet platne transakcije - dinar (RSD), opiše način dostave robe/usluga sa posebnim akcentom na rok dostave kupljene odnosno naručene robe/usluga kao i način zaduživanja računa Platne kartice odnosno drugog Platnog instrumenta zasnovanog na platnoj kartici objavi uslove reklamacija – plaćanje, naknade, povraćaj novca i/ili robe, kao i sve druge informacije navedene u Uputstvu;
- Korisniku, nakon svake uspešne autorizacije za svaku kupovinu elektronskim putem, ispostavi potvrdu o kupovini i/ili naručivanju robe/usluga u skladu sa Uputstvom koju potvrdu ispostavlja Korisniku u elektronskoj formi, elektronskom poštom na registrovanu adresu elektronske pošte Korisnika i putem obaveštenja u web formi prilagođenoj za štampu;
- za robu i/ili usluge koje se isporučuju i/ili izvršavaju na adresi Korisnika obezbedi i sačuva potvrdu o preuzimanju robe (tj. dostavnicu ili potvrdu izvršenja usluge ili slično) potpisanu od strane Korisnika ili ovlašćene osobe Korisnika kojom Korisnik ili ovlašćena osoba Korisnika potvrđuje prijem robe i/ili izvršenja usluga;
- čuva logove o aktivaciji servisa i/ili logove o ispostavljenom elektronskom vaučeru putem elektronske pošte ukoliko korišćenje robe i/ili usluga omogućava odmah nakon plaćanja;
- svaki prigovor iz poslovanja sa Platnim karticama odnosno drugim platnim instrumentima uputi Banci u pisanoj formi odmah, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana platne transakcije na internet prodajnom mestu, a Banka će ga obavestiti o statusu njegovog prigovora.

## VIII PRIHVATANJE PLATNIH INSTRUMENTA ZA INSTANT TRANSFER ODOBRENJA NA PRODAJNOM MESTU TRGOVCA

Banka se obavezuje da omogući Trgovcima prihvatanje Platnog instrumenta za instant transfer odobrenja čijom se upotrebom na Prodajnom mestu trgovca može izdati zahtev za plaćanje na Prodajnom mestu trgovca u skladu sa Odlukom NBS o opštim pravilima za izvršavanje instant transfer odobrenja.

Banka će omogućiti Trgovcima prihvatanje i obradu standardizovane dvodimenzionalne oznake - QR kod (Quick response) i to:

- 1) na računima - fakturama Trgovca kao primaoca plaćanja radi izvršavanja transfera odobrenja, uključujući i kada se transfer odobrenja izvršava kao instant transfer odobrenja po ovim računima-fakturama;
- 2) na Prodajnom mestu trgovca radi iniciranja instant transfera odobrenja upotrebom Platnog instrumenta.

**Obaveštavanje nakon izvršavanja Naloga za instant transfer na osnovu zahteva za plaćanje na Prodajnom mestu trgovca**

Banka je dužna da, odmah nakon prijema obaveštenja da je izvršen nalog za instant transfer na osnovu zahteva za plaćanje na Prodajnom mestu trgovca, dostavi Trgovcu informaciju o izvršenju plaćanja putem opreme i/ili aplikativnog softvera na Prodajnom mestu trgovca i omogući Trgovcu da sačuva i reprodukuje u nepromenjenom obliku, najmanje sledeće informacije:

- 1) jasnu informaciju da je zahtev za plaćanje izvršen;
- 2) referentnu oznaku kojom se jedinstveno identifikuje izvršena Platna transakcija na Prodajnom mestu trgovca, u skladu s pravilima rada platnog sistema u kojem je izvršen Nalog za instant transfer na osnovu zahteva za plaćanje na Prodajnom mestu trgovca;
- 3) valutu i iznos izvršenog zahteva za plaćanje.

Smatra se da je plaćanje na Prodajnom mestu trgovca izvršeno kada je Banka dostavila Trgovcu informacije iz prethodnog stava ovog podnaslova, s tim da ako Trgovac ne dobije ove informacije u propisanom roku od iniciranja instant transfera odobrenja na Prodajnom mestu trgovca, u skladu sa pozitivnim propisima, smatra se da plaćanje na Prodajnom mestu trgovca nije izvršeno.

**Prepoznatljivost Prodajnog mesta trgovca i identifikacija platne transakcije na prodajnom mestu**

Banka je dužna da obezbedi da Prodajno mesto trgovca na kojem se prihvata Platni instrument za instant transfer odobrenja koji se upotrebljava radi izdavanja zahteva za plaćanje na Prodajnom mestu trgovca sadrži oznaku IPS, koja predstavlja skraćenicu od reči "Instant Payment System" a koja oznaka predstavlja materijalni ili digitalni naziv, izraz, simbol ili njihovu kombinaciju kojom se označava Platni instrument za instant transfer odobrenja i Prodajno mesto trgovca.

Radi pravilne identifikacije svakog Prodajnog mesta trgovca na kojem se može izdati zahtev za plaćanje na Prodajnom mestu trgovca, Banka je dužna da definiše jedinstvenu identifikacionu oznaku za svako takvo naplatno mesto.

Banka je dužna da obezbedi da zahtev za plaćanje na Prodajnom mestu trgovca i Nalog za instant transfer po osnovu tog zahteva sadrže identifikacionu oznaku IPS, kao i oznaku da se radi o Platnoj transakciji iniciranoj na Prodajnom mestu trgovca (kategorija instant transfera odobrenja) i oznaku tog Trgovca kao primaoca plaćanja (kategorija trgovca) u skladu sa oznakama utvrđenim pravilima rada platnog sistema u kojem se izvršava Instant transfer odobrenja na osnovu tog zahteva.

**Posebne obaveze Banke u odnosu s Trgovcem u vezi sa upotrebom Platnog instrumenta za instant transfer odobrenja na Prodajnom mestu trgovca**

Banka je dužna da obezbedi dokumentaciju kojom se bliže uređuje postupanje Trgovca u vezi s prihvatanjem Platnog instrumenta za instant

transfer odobrenja na Prodajnom mestu trgovca i da pre početka prihvatanja tog instrumenta sprovede obuku lica angažovanih na tim poslovima kod Trgovca i dostavi im ovu dokumentaciju, a naročito treba da obezbedi da Trgovac:

1. ispunjava sve neophodne uslove za prihvatanje Platnog instrumenta za instant transfer odobrenja na Prodajnom mestu trgovca u skladu s propisima i Okvirnim ugovorom, uključujući i eventualne tehničke zahteve Banke (npr. korišćenje posebne opreme, određenog aplikativnog softvera i dr.);
2. postupa u skladu s dokumentacijom Banke kojom su data bliža uputstva za postupanje u vezi sa upotrebom Platnog instrumenta za instant transfer odobrenja na Prodajnom mestu trgovca;
3. preuzima mere za zaštitu podataka koji postanu dostupni Trgovcu pri izvršavanju Instant transfera odobrenja;
4. ne prikuplja i ne čuva podatke o brojevima platnih računa Korisnika koji su potrošači;
5. u slučaju izvršenog zahteva za plaćanje na Prodajnom mestu trgovca, neposredno s Korisnikom rešava sve eventualne reklamacije u vezi s prodajom robe i/ili usluge i plaćanjem po osnovu te prodaje;
6. u roku utvrđenom Okvirnim ugovorom, na zahtev Banke dostavi dokumentaciju i dokaze koji se odnose na zahtev za povraćaj koji je dobila Banka;
7. odgovara u slučaju eventualne zloupotrebe i prevare koje angažovana lica kod Trgovca učine korišćenjem opreme i/ili aplikativnog softvera za upotrebu Platnog instrumenta za instant transfer odobrenja;
8. omogući Banci nesmetano vršenje kontrole svakog Prodajnog mesta trgovca na kojem je omogućeno prihvatanje Platnog instrumenta za instant transfer odobrenja radi kontrole usklađenosti ovog prihvatanja s propisima, Okvirnim ugovorom i dobrim poslovnim običajima;
9. istakne oznaku IPS vidno na Prodajnom mestu trgovca (npr. na ulazu u prodajni objekat, u neposrednoj blizini kase, na internet stranici i sl.);
10. u slučaju upotrebe platnog instrumenta na Internet prodajnom mestu, dostavi Banci informacije o ishodu plaćanja robe i/ili usluge na način koji Korisniku omogućava da te informacije sačuva i reprodukuje u nepromenjenom obliku, s tim da te informacije najmanje treba da sadrže:
  - broj narudžbine,
  - datum i vreme narudžbine,
  - jasnu informaciju o tome da li je plaćanje na Internet prodajnom mestu izvršeno,
  - ako je plaćanje na Internet prodajnom mestu trgovca izvršeno - referentnu oznaku Platne transakcije kojom se identifikuje Platna transakcija na Internet prodajnom mestu koju Trgovcu dostavlja Banka, kao i valutu i iznos te Platne transakcije;
11. odmah obavesti Banku o svakom neuobičajenom ponašanju ili nepravilnostima u vezi s radom Internet prodajnog mesta;
12. prihvata Platni instrument za instant transfer odobrenja na Prodajnom mestu trgovca isključivo za prodaju robe i/ili usluga iz svoje delatnosti registrovane kod nadležnog organa, u skladu s propisima i Okvirnim ugovorom;
13. ima mogućnost da samostalno izvrši povraćaj novčanih sredstava po osnovu izvršenog plaćanja na Prodajnom mestu trgovca na način utvrđen Okvirnim ugovorom.

Banka je dužna da obezbedi i da se na opremi i/ili aplikativnom softveru koji se koriste za prihvatanje Platnih instrumenata za instant transfer odobrenja na Prodajnom mestu trgovca omogući stalno izvršavanje Instant transfera odobrenja obezbeđivanjem kontinuiteta poslovanja u skladu sa odlukom kojom se uređuju minimalni standardi upravljanja informacionim sistemom finansijske institucije.

U slučaju kada Banka Trgovcu omogućava prihvatanje Platnog instrumenta za instant transfer odobrenja za izdavanje zahteva za plaćanje na Prodajnom mestu trgovca na kojem se platna transakcija inicira i izvršava bez fizičkog prisustva tog Trgovca a koje nije Internet prodajno mesto - Banka je dužna da obezbedi i sledeće:

- 1) uputstvo za izdavanje zahteva za plaćanje na Prodajnom mestu kojem Korisnik može u fizičkom ili elektronskom obliku pristupiti

neposredno na Prodajnom mestu i u kojem je jasno opisan ovaj način plaćanja;

- 2) da se informacije o izvršenju Naloga za instant transfer odobrenja na osnovu zahteva za plaćanje na Prodajnom mestu, dostave Korisniku i u papirnoj formi na Prodajnom mestu;
- 3) da Trgovac omogući Korisniku neposredno podnošenje zahteva za reklamaciju u slučaju da je Korisnik izvršio instant transfer odobrenja u većem iznosu nego što je iznos kupljene robe i/ili usluge.

Banka je dužna da u smislu stava 1. odredbe pod 3) i 4) ovog podnaslova naročito obezbedi sledeće:

- 1) da u slučaju izdavanja zahteva za plaćanje na Prodajnom mestu trgovca prezentovanjem platioca - prezentovani podaci ne budu prikazani na opremi i/ili aplikativnom softveru koji se koriste za prihvatanje Platnih instrumenata za instant transfer odobrenja na Prodajnom mestu trgovca, osim podataka o valuti i iznosu novčanih sredstava, koji mogu biti prikazani ako QR kôd sadrži te podatke;
- 2) da nakon izvršenja zahteva za plaćanje na Prodajnom mestu trgovca ne dostavi Trgovcu informacije koje identifikuju Korisnika - potrošača, odnosno da obezbedi zaštitu od uvida Trgovca u te informacije.

## **IX PRENOS PROMETA ZA USLUGU PRIHVATANJA PLATNIH KARTICA I OSTALIH PLATNIH INSTRUMENTATA ZASNOVANIH NA PLATNOJ KARTICI**

Po izvršenju usluge prihvatanja Platnih kartica odnosno ostalih Platnih instrumenata zasnovanih na kartici na Prodajnim mestima trgovca, sredstva na ime izvršenih Platnih transakcija Korisnika za kupovinu roba i/ili usluga (u daljem tekstu: promet), Banka prenosi Trgovcu, pod uslovima, na način i u rokovima definisanim Ugovorom i ovim Opštim uslovima.

Trgovac je obavezan da svakodnevno izvrši kontrolu automatskog prenosa prometa na obradu sa svih POS terminala odnosno Internet prodajnih mesta, a u skladu sa Uputstvom. Kada iz bilo kog razloga promet nije automatski prenet, Trgovac je dužan da promet prenese odmah, odnosno najkasnije prvog narednog radnog dana od dana poslednjeg uspešno prenetog prometa.

Banka ima obavezu da vrši kontrolu, usaglašavanje i obračun prometa Trgovca sledećeg radnog dana od dana dostavljanja prometa od strane Trgovca. U slučaju bilo kakvog neslaganja u vezi obračuna, Trgovac je dužan da dostavi sve relevantne podatke na zahtev Banke, kako bi se izvršilo usaglašavanje.

Ugovorne strane su saglasne da će Banka po osnovu Platnih transakcija na Prodajnom mestu trgovca uplatiti Trgovcu iznos prometa na način i u roku određenom u Ugovoru.

U slučaju sumnje da je Platna transakcija u suprotnosti sa pozitivnim propisima koji regulišu promet roba i usluga, finansijsko poslovanje, propisima koji uređuju oblast pružanja platnih usluga kao i u suprotnosti sa pravilima propisanim od strane kartičarskih organizacija ili u slučaju reklamacije, Banka zadržava pravo da produži definisan rok za prenos prometa.

Banka ima pravo da iznos prometa umanjí za iznos reklamacije, ukoliko je podneta, do konačnog rešavanja reklamacije u skladu sa pravilima kartičarskih organizacija kao i u skladu sa odredbama Okvirnog ugovora.

Ako povodom reklamacije bude pokrenut arbitražni postupak kod nadležne kartičarske organizacije, u slučaju gubitka na arbitraži, Banka ima pravo da pored iznosa reklamirane Platne transakcije tereti Trgovca i za dodatne troškove arbitraže.

U svim slučajevima kada se utvrdi da je Platna transakcija nastala suprotno odredbama Okvirnog ugovora, ili kao rezultat zloupotrebe, odnosno greškom ili propustom Trgovca, Banka ima pravo da:

- 1) umanjí naredna plaćanja za tako nastalu Platnu transakciju,

2) ne plati Trgovcu tako nastalu Platnu transakciju,  
3) zatraži od Trgovca povraćaj plaćenih sredstava, te da po takvim Platnim transakcijama nema nikakvih daljih finansijskih obaveza.

Banka se neće smatrati odgovornom za eventualne gubitke Trgovca u slučaju neblagovremenog dostavljanja Platnih transakcija na obradu.

## X TRGOVAČKA NAKNADA

Banka i Trgovac ugovaraju iznos i obračun i naplatu naknade za Uslugu prihvatanja Platnih instrumenata koju je Banka izvršila Trgovcu – trgovačku naknadu saglasno Ugovoru kao sastavnim delom Okvirnog ugovora u skladu važećom Tarifom naknada.

Banka ima pravo na naknadu navedenu u prethodnom stavu izraženu kao procenat i/ili fiksni i/ili minimalni iznos od ukupne bruto vrednosti izvršene prodaje robe i/ili usluga korišćenjem Platnih instrumenata od strane Korisnika na Prodajnim mestima trgovca. Banka obračunava i naplaćuje Trgovcu naknadu tako što će ukupan iznos koji plaća Trgovcu na ime primljenih sredstava i Platnih transakcija Korisnika nastalih korišćenjem Platnih instrumenata na Prodajnom mestu trgovca, umanjiti za iznos ugovorene naknade koji pripada Banci, osim ako drugačije nije definisano Ugovorom.

Za svaki instalirani POS terminal, koji Trgovcu obezbeđuje Banka, Trgovac ima obavezu da plati, Banci mesečnu naknadu na ime korišćenja i održavanja POS terminala u skladu sa Tarifom naknada. Naknada po POS terminalu će se naplaćivati poslednji radnji dan u mesecu za tekući mesec. Obračun naknade će se izračunati tako što će se ukupan mesečni promet platnim karticama ostvaren na svim POS terminalima iz prethodnog meseca deliti sa brojem terminala datim Trgovcima na korišćenje u tekućem mesecu i/ili po tipu POS terminalu skladu sa Tarifom naknada.

## XI SREDSTVA OBEZBEĐENJA I NAPLATA DOSPELIH POTRAŽIVANJA BANKE

O izboru sredstava obezbeđenja u svakom konkretnom slučaju, Banka odlučuje na osnovu svoje poslovne odluke, i ugovara ih sa Trgovcem u skladu sa Ugovorom.

Ukoliko u toku trajanja Okvirnog ugovora, Banka iskoristi bilo koje sredstvo obezbeđenja ili neko od ugovorenih i datih sredstava obezbeđenja postane neadekvatno ili nedovoljno ili ne može biti izvršeno, Banka može zahtevati od Trgovca dodatna sredstva obezbeđenja prihvatljiva za Banku.

Trgovac u toku trajanja ugovornog odnosa može podneti Banci zahtev za zamenu sredstva obezbeđenja, a Banka će izvršiti analizu ponuđenog sredstva obezbeđenja i doneti odluku o prihvatanju odnosno neprihvatanju ponuđenog sredstva.

Svi eventualni troškovi u vezi sa uspostavljanjem/zamenom sredstava obezbeđenja padaju na teret Trgovca.

Ukoliko na računu Trgovca kod Banke na dan zaduženja nema dovoljno sredstava za potpuno namirenje potraživanja Banke prema Trgovcu, na iznos dospelog, a nenaplaćenog duga po Okvirnom ugovoru, Banka će obračunavati zateznu kamatu u skladu sa zakonom i privremeno blokirati i onemogućiti Trgovcu dalje korišćenje Usluge, sve dok Trgovac na računu ne obezbedi dovoljno sredstava za potpuno namirenje svih dospelih potraživanja Banke. Zateznu kamatu Banka pripisuje dnevno.

Za naplatu svih svojih dospelih, a nenaplaćenih potraživanja nastalih iz ili u vezi sa Okvirnim ugovorom, Banka može iskoristiti uspostavljenja sredstva obezbeđenja.

Ukoliko na računu Trgovca nema dovoljno sredstava za pokriće dospelog zaduženja Trgovca po osnovu korišćenja Usluge, Banka je ovlašćena i ima pravo da izvrši zaduženje bilo kojeg računa Trgovca koji su otvoreni i koji se vode kod Banke.

U slučaju da bilo koje od potraživanja, koja mogu nastati povodom i u vezi Okvirnog ugovora, Banka ne naplati upotrebom ugovorenih sredstava obezbeđenja, Banka ima pravo da sva svoja nenaplaćena, a dospela potraživanja naplati korišćenjem bilo kog drugog pravno dozvoljenog sredstva, uključujući i pokretanje odgovarajućeg sudskog postupka. Trgovac prihvata da poslovne knjige, računovodstvene knjige i druga dokumenta Banke, služe kao dokaz dugovanja Trgovca.

## XII REKLAMACIJE

Pod reklamacijom u smislu ovih Opštih uslova se podrazumeva sledeće:

- ako se Korisnik obrati Banci sa pisanim prigovorom vezanim za Platnu transakciju izvršenu na Prodajnom mestu trgovca;
- ako se druga banka ili finansijska organizacija u zemlji ili inostranstvu obrati Banci povodom Platne transakcije izvršene prihvatanjem Platnog instrumenta, na Prodajnom mestu trgovca;
- pisani prigovor od strane Trgovca upućen Banci.

Trgovac je dužan da svaki prigovor iz poslovanja sa Platnim instrumentima uputi Banci u pisanoj formi odmah, a najkasnije u roku od 30 (slovima: trideset) dana od dana izvršene Platne transakcije.

U slučaju reklamacije Trgovac je dužan da dostavi Slip u roku od 7 (slovima: sedam) dana od dana prijema zahteva Banke. Trgovac je u obavezi da na zahtev Banke dostavi i sve druge tražene podatke, uključujući, ali ne ograničavajuće se samo na dokaz o isporuci robe ili usluge u roku i na način kojim je definisano u zahtevu Banke.

Ukoliko Trgovac ne postupi na način iz prethodnog stava, u obavezi je da u potpunosti nadoknadi reklamirani iznos Korisniku.

Sve reklamacije koje se odnose na pravne ili materijalne nedostatke prodane robe i/ili usluge na Prodajnom mestu trgovca, neće se smatrati reklamacijom u smislu ovih Opštih uslova i rešavaće se u direktnom odnosu između Trgovca i Korisnika, bez učešća Banke.

Banka ima pravo da nadoknadi štetu umanjnjem narednih plaćanja Trgovcu ili zahteva nadoknadu od strane Trgovca. Trgovac je u obavezi da nadoknadi Banci, sve troškove koji su nastale kao reklamacija Korisnika, druge banke ili finansijske organizacije, na osnovu Platnih transakcija izvršenih prihvatanjem Platnih instrumenata na Prodajnim mestima trgovca u roku ne dužem od od 3 (slovima: tri) radna dana od dana dobijanja zahteva za nadoknadu od strane Banke.

## XIII VIŠA SILA

Trgovac i Banka su saglasni da niti jedna ugovorna strana neće preuzeti odgovornost za gubitak, pretrpljenu štetu ili neispunjavanje uslova iz Okvirnog ugovora izazvanih dejstvom više sile.

U smislu ovih Opštih uslova viša sila označava prirodne događaje i radnje trećih lica (Odluke Skupštine Republike Srbije, Vlade Republike Srbije, Narodne banke Srbije i drugih regulatornih tela) koji su van kontrole ugovornih strana, a koji se ne mogu predvideti ili izbeći u trenutku zaključenja Okvirnog ugovora.

Prirodni događaji i radnje trećih lica koji se smatraju višom silom su oni koja nastanu nakon stupanja na snagu Okvirnog ugovora, pri čemu sprečavaju izvršenje ugovornih obaveza bilo koje ugovorne strane.

O postojanju i prestanku više sile utvrđuje se obaveza pisanog obaveštavanja druge ugovorne strane.

U slučaju nastanka više sile, izvršenje obaveze one ugovorne strane koja je pod uticajem više sile, biće automatski produženo, bez padanja u docnju, za period trajanja više sile.

Ako ispunjenje obaveza iz Okvirnog ugovora mora da se odloži više od 3 (slovima: tri) meseca zbog više sile strane iz Okvirnog ugovora će dogovoriti

novе uslove za ispunjenje Okvirnog ugovora ili uslove za raskid Okvirnog ugovora.

#### **XIV INFORMACIJE O NAČINU I SREDSTVIMA KOMUNIKACIJE IZMEĐU TRGOVCA I BANKE**

Informacije o svakoj Platnoj transakciji (referentnu oznaku Trgovca, iznos i valutu Platne transakcije, iznos svih naknada koje se odnose na pojedinačnu Platnu transakciju), Banka dostavlja zbirno po platnom brendu, platnoj aplikaciji, vrsti Platnog instrumenta i iznosu međubankarskih naknada. Informacije iz ovog stava Banka dostavlja Trgovcu jednom mesečno putem elektronske pošte, odnosno na poseban zahtev Trgovca čini dostupnim na šalteru Banke ukoliko nije drugačije određeno Ugovorom.

Komunikacija između Trgovca i Banke obavlja se korišćenjem kanala komunikacije za koji se Trgovac opredelio u Zahtevu, odnosno Ugovoru.

Okvirni ugovor zaključuje se na srpskom jeziku te se komunikacija u toku trajanja ugovornog odnosa odvija na srpskom jeziku.

Komunikacija između Trgovca i Banke vrši se i saglasno Opštim uslovima za platne usluge, Glava IV Informacije o načinu i sredstvima komunikacije između Korisnika i Banke.

#### **XV INFORMACIJE O ZAŠTITI TRGOVCA**

Ako Trgovac smatra da se Banka u oblasti pružanja platnih usluga u pogledu prihvatanja Platnih instrumenata, ne pridržava odredaba Okvirnog ugovora, pozitivnih propisa i dobrih poslovnih običaja koji se odnose na usluge prihvatanja Platnih instrumenata ili primenjuje nepravične ugovorne odredbe i nepoštenu poslovnu praksu, ima pravo na zaštitu svojih prava i interesa, sve saglasno Opštim uslovima za platne usluge, Glava XIX Informacije o zaštiti Korisnika.

#### **XVI TRAJANJE, IZMENE I DOPUNE OKVIRNOG UGOVORA I PRAVO NA RASKID**

##### **Trajanje Okvirnog ugovora**

Okvirni ugovor zaključuje se na neodređeno vreme, osim ukoliko nije drugačije određeno Ugovorom.

##### **Izmene i dopune Okvirnog ugovora**

Izmene i dopune Okvirnog ugovora, definisane su Opštim uslovima za platne usluge, glava XVIII Uslovi za izmene i dopune Okvirnog ugovora i prava na raskid podnaslov Izmene i dopune Okvirnog ugovora i Opštih uslova na predlog Banke.

##### **Otkaz i raskid Okvirnog ugovora**

Trgovac ima pravo da otkáže Okvirni ugovor u bilo kom trenutku bez navođenja razloga, sa otkaznim rokom od mesec dana, dostavljanjem Banci izjave o otkazu na adresu Banke u pisanoj formi. Trgovac ima pravo da raskine Okvirni ugovor i u slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi i/ili drugim zakonom.

Banka ima pravo da u bilo kom trenutku, bez navođenja razloga, otkáže Okvirni ugovor upućivanjem pisanog obaveštenja Trgovcu, sa otkaznim rokom od 2 (slovima: dva) meseca ako je u pitanju Trgovac preduzetnik, a ako je Trgovac pravno lice, sa otkaznim rokom od 15 (slovima: petnaest) dana. U slučaju nastupanja nekog od raskidnih razloga predviđenih ovom glavom Opštih uslova, Banka kao pružalac platnih usluga ima pravo da raskine Okvirni ugovor sa kraćim raskidnim rokom ili bez raskidnog roka, u zavisnosti od vrste razloga.

Banka može jednostrano otkazati, odnosno raskinuti Okvirni ugovor sa otkaznim rokom od 15 (slovima: petnaest) dana Trgovcu preduzetniku, odnosno otkaznim rokom od 5 (slovima: pet) dana Trgovcu pravnom licu, kada se utvrdi da Trgovac nije ispoštovao preuzete obaveze iz Okvirnog ugovora odnosno dokumentata koji čine njegov sastavni deo ili ukoliko nije u ostavljenom roku otklonio uočene nedostatke.

Izuzetno, Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka, u slučaju nastupanja nekog od sledećih razloga:

- ukoliko dođe do pokretanja postupka stečaja, likvidacije ili druge statusne promene, odnosno drugog uslova koji može dovesti do brisanja Trgovca iz nadležnog registra ili se nad njim sprovodi prinudna uprava ili Trgovac obustavi celokupnu ili pretežni deo delatosti;
- ako postoji osnovana sumnja Banke na prevarne radnje Trgovca;
- ukoliko se na Prodajnom mestu dogodi zloupotreba izgubljenih, ukradenih ili lažnih Platnih kartica ili drugih Platnih instrumenata, odnosno bilo koja druga zloupotreba bezgotovinskog sredstava plaćanja (kao što je ali nije ograničeno na prodaju roba ili usluga zabranjenih zakonom);
- u slučaju nastupanja bilo kog razloga za odbijanje ili umanjenje plaćanja iz Opštih uslova, glava IX Prenos prometa;
- ukoliko Banka tokom trajanja ugovornog odnosa utvrdi da je Trgovac dostavio Banci netačne, falsifikovane i/ili pogrešne lične ili druge podatke i/ili dokumentaciju važnu za pravilno i zakonito pružanje Usluge;
- ukoliko se utvrdi da bi dalje omogućavanje vršenja Usluge od strane Trgovca predstavljalo reputacioni i/ili regulatorni rizik za Banku i/ili bankarsku grupu kojoj Banka pripada;
- ukoliko se utvrdi da se Trgovac nalazi na zvaničnim listama embarga i sankcija u skladu se lokalnom i međunarodnom regulativom koja se odnosi na sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i/ili politikom bankarske grupe kojoj Banka pripada,;
- ukoliko se utvrdi da dalje pružanje Usluge Trgovcu nije u skladu sa međunarodnom regulativom i standardima bankarske grupe kojoj Banka pripada, čime se bankarska grupa kojoj Banka pripada izlaže regulatornom riziku;
- ukoliko Banka ne može da sprovede radnje i mere poznavanja i praćenja Trgovca shodno odredbama zakona koji uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma;
- kao i u drugim slučajevima utvrđenim pozitivnim propisima.

Banka će obavestiti Trgovca o otkazu ugovora dostavom pisanog Obaveštenja o otkazu ugovora na adresu sedišta i/ili adresu za prijem pošte koju je odredio Trgovac, ukoliko iste nisu registrovane pri Agenciji za privredne registre.

U slučaju raskida, sve obaveze prema Banci po Okvirnom ugovoru se smatraju dospelim. Trgovac je dužan da izmiri sve obaveze prema Banci za usluge pružene po Okvirnom ugovoru do dana njegovog raskida.

Prava i obaveze u vezi sa Platnim transakcijama koje su nastale do datuma prestanka Okvirnog ugovora primenjuju se i na te Platne transakcije, bez obzira da li su u Banci obrađene pre ili nakon prestanka Okvirnog ugovora. Sva prava i obaveze koje imaju kontinuiran karakter ostaju na snazi i nakon prestanka Okvirnog ugovora.

Po prestanku ugovornog odnosa, Trgovac je u obavezi da ukloni sve znake kartičarskih organizacije i Banke sa svih svojih Prodajnih mesta i da odmah vrati Banci POS terminale koji su u vlasništvu Banke kao i celokupan reklamni materijal primljen po Okvirnom ugovoru, a koji se zatekne u posedu Trgovca u trenutku prestanka ugovornog odnosa.

Bez obzira na raskid Okvirnog ugovora, Trgovac ostaje odgovoran za sve reklamacije koje su vezane za Platne transakcije nastale na Prodajnim mestima trgovca do okončanja postupka reklamacije u sistemu platnih kartica saglasno odredbama Okvirnog ugovora.

U slučaju otkaza Okvirnog ugovora, Banka može radi potpunog namirenja svojih potraživanja po Okvirnom ugovoru, realizovati svako i/ili sva sredstva obezbeđenja i/ili instrumente naplate iz Okvirnog ugovora.



Banka će izvršiti povraćaj neiskorištenih sredstava obezbeđenja u slučaju raskida Okvirnog ugovora, a po isteku otkaznog roka, ukoliko su sva potraživanja Banke po Okvirnom ugovoru izmirena i pod uslovom da nije pokrenut reklamacioni postupak vezan za Platne transakcije izvršene na Prodajnom mestu trgovca. Banka ima pravo da potražuje od Trgovca iznose reklamacija koje je dobila u roku od 6 (slovima: šest) meseci nakon prestanka važenja Okvirnog ugovora a koje se odnose na transakcije koje su nastale za vreme važenja Okvirnog ugovora.

## **XVII TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA**

Na odredbe o poslovnoj tajni, zaštiti podataka o ličnosti kao i obavezama Banke u pogledu čuvanja bankarske tajne primenjuju se Opšti uslovi za platne usluge, glava XX Tajnost i zaštita podataka o platnim uslugama.

## **XVIII NADLEŽNOST SUDA**

U slučaju spora u vezi i povodom Okvirnog ugovora, Banka i Korisnik će isti pokušati da reše sporazumno. U suprotnom, nadležnost suda se utvrđuje u skladu sa propisima.

## **XIX PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

Trgovcu se uručuje jedan primerak Okvirnog ugovora.

Za sve što nije regulisano Okvirnim ugovorom primenjuju se odredbe zakona koji uređuju oblast prihvatanja platnih kartice i platnih instrumenata, platnih usluga, obligacionih odnosa, finansijskih usluga, međubankarskih naknada i platnih transakcija na osnovu platnih kartica i platnih instrumenata, kao i drugi zakoni i propisi Republike Srbije.

Odredbe ovih Opštih uslova stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora a primenjuju se počev od 30.04.2021.godine

Predsednik Upravnog odbora

---