

Opći uvjeti poslovanja PBZ Carda d.o.o. za prihvaćanje kartica

1. UVODNE ODREDBE

Općim uvjetima poslovanja PBZ Carda za prihvaćanje kartica (dalje u tekstu: Opći uvjeti) utvrđuju se opća prava i obveze PBZ Carda i Ugovornog partnera u poslovnom odnosu koje proizlaze iz prihvaćanja kartica kao bezgotovinskog sredstva plaćanja, kojim Ugovorni partner naplaćuje robu/usluge na svojim prodajnim mjestima korisnicima kartica, te se odnose na prihvaćanje kartica neovisno kojem kartičnom platnom brendu, odnosno kojoj kartičnoj platnoj shemi te kartice pripadaju.

Poslovni uvjeti koji definiraju samo prihvaćanje kartica pripadajućih pojedinom kartičnom platnom brendu odnosno pojedinoj kartičnoj platnoj shemi i/ili PBZ Grupi, te uz njih vezana posebna prava i obveze, čine samostalnu ugovornu cjelinu i predmet su posebnog ugovora o prihvaćanju kartica kojima je uređen dio poslovnog odnosa između PBZ Carda i Ugovornog partnera, a koji se odnosi isključivo i ograničavajuće na prihvaćanje kartica pripadajućih pojedinom brendu, odnosno pojedinoj kartičnoj platnoj shemi (dalje u tekstu: Ugovor o prihvaćanju kartica).

Opći uvjeti za prihvaćanje kartica te pojedinačni posebni ugovori za prihvaćanje kartica pripadajućih pojedinom kartičnom platnom brendu odnosno pojedinačnoj kartičnoj platnoj shemi i/ili PBZ Grupi za posebne oblike plaćanja sastavni su dio Okvirnog ugovora o prihvaćanju kartica koji PBZ Card sklopi s Ugovornim partnerom (dalje u tekstu: Okvirni ugovor o prihvaćanju kartica).

ZNAČENJE POJEDINIH IZRAZA I POJMOVA

PBZ CARD - PBZ CARD d.o.o., Zagreb, Radnička cesta 44, OIB 28495895537, upisan u registar institucija za elektronički novac Hrvatske narodne banke pod brojem IEN 112, pružatelj je platnih usluga ugovaranja prihvaćanja kartica koji s Ugovornim partnerom stupa u poslovni odnos koji proizlazi iz prihvaćanja kartica.

UGOVORNI PARTNER - primatelj plaćanja/poslovni partner koji temeljem Okvirnog ugovora o prihvaćanju kartica prihvaća kartice za plaćanje roba/usluga na svojim prodajnim mjestima.

KARTICA - sve kartice, odnosno platni instrumenti tuzemnih i inozemnih izdavatelja, neovisno o kartičnom platnom brendu.

PRODAJNO MJESTO - prodajno mjesto Ugovornog partnera na kojem se prihvaćaju kartice kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja.

INTERNETSKO PRODAJNO MJESTO - prodajno mjesto Ugovornog partnera na kojem se prihvaćaju kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja isključivo putem interneta.

KORISNIK KARTICE - osoba čije je ime otisnuto na kartici, kupac roba/usluga Ugovornog partnera.

UTROŠAK/TRANSAKCIJA - evidentiranje iznosa kupnje koji korisnik kartice plaća karticom, a Ugovorni partner dostavlja na naplatu PBZ Cardu na način predviđen pojedinih Ugovorom o prihvaćanju kartica i ovim Općim uvjetima.

PIN - osobni tajni broj koji izdavatelj kartice izdaje korisniku kartice sa svrhom utvrđivanja identiteta korisnika kartice i odobrenja transakcije od strane korisnika kod transakcija koje uvjetuju identifikaciju korisnika i odobrenje transakcije PIN-om.

EFTPOS UREĐAJ - elektronički uređaj na prodajnom mjestu na kojem se, temeljem podataka učitanih s kartice, utipkanog iznosa utroška te podataka preuzetih iz drugih izvora, formira poruka koja se šalje na računalo izdavatelja kartice ili određene institucije, gdje se provjerava izvornost uređaja, valjanost kartice i identitet korisnika kartice sa svrhom odobrenja i evidentiranja obavljene transakcije.

IMPRINTER - mehanički uređaj za otiskivanje podataka s kartice na evidenciju utroška.

KARTIČNE PLATNE SCHEME - globalni platni sustavi koji omogućavaju plaćanje platnim karticama vlastitog kartičnog platnog brenda, na način da omogućavaju prijenos novčanih sredstava s formalnim i standardiziranim postupcima i zajedničkim pravilima za obradu i/ili namiru platnih transakcija između izdavatelja i prihvatitelja kartica pojedinog kartičnog platnog brenda, a posljedično između korisnika kartice i prodajnog mjesta na kojem je izvršena kupnja robe/usluga karticom.

KARTIČNI PLATNI BREND - materijalni ili digitalni naziv, termin, znak, simbol ili njihova kombinacija, kojim je moguće odrediti kartičnu platnu shemu za izvršavanje platne transakcije karticom.

RADNI DAN - svaki dan osim subote, nedjelje, državnih blagdana i neradnih dana određenih zakonom Republike Hrvatske.

2. TEMELJNE OBVEZE UGOVORNIH STRANA

Ugovorni partner se obvezuje:

- osigurati sve potrebne uvjete za prihvaćanje kartica kao sredstva plaćanja kako je određeno ovim Općim uvjetima
- prihvaćati kartice za plaćanje prodanih roba/usluga
- poduzimati mjere u svrhu zaštite podataka iz Okvirnog ugovora o prihvaćanju kartica i/ili koji mu postanu dostupni prilikom izvršenja istog Ugovora
- obavještavati korisnike kartica o postupcima i uvjetima korištenja kartice
- privatiti odobrenje od/preko autorizacijskog sustava PBZ Carda za svaku transakciju
- dostavljati zabilježene transakcije PBZ Cardu u rokovima

određenima Okvirnim ugovorom o prihvaćanju kartica

- izravno s korisnicima kartica rješavati sve eventualne sporove koji proizlaze iz prodaje roba/usluga plaćenih karticom
- postupati u skladu sa svim uputama i smjernicama PBZ Carda koje mu budu dostavljene ili su dostupne na internetskim stranicama www.pbzcard.hr
- postupati u skladu sa svim primjenjivim zakonima i propisima
- po obavijesti PBZ Carda uskladiti svoje poslovanje sa svim standardima, odnosno zahtjevima propisanim od kartičnih platnih shema i regulatora u Republici Hrvatskoj
- uskladiti se sa zahtjevima Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) u rokovima koje će dogovoriti s PBZ Cardom, a u protivnom odgovara za svaku materijalnu i nematerijalnu štetu koja nastane zbog nepriдрžavanja navedenog standarda.

PBZ Card se obvezuje:

- plaćati dospjele obveze na poslovni račun Ugovornog partnera sukladno uvjetima iz Okvirnog ugovora o prihvaćanju kartica
- na zahtjev Ugovornog partnera dostavljati sav materijal potreban za nesmetano obavljanje transakcija putem kartica (evidencije utroška, evidencije zbroja utroška, naljepnice, imprinteri i slično)
- pružiti svu podršku potrebnu za evidentiranje utroška i obavljanje transakcija nastalih putem kartica na način i pod uvjetima predviđenima Okvirnim ugovorom o prihvaćanju kartica odnosno ovim Općim uvjetima
- učiniti raspoloživim izvještaj o utrošcima/transakcijama na način kako je to definirano Uredbom (EU) 2015/751
- na svojim internetskim stranicama www.pbzcard.hr svakodnevno učiniti dostupnima i ažurirati sve upute i smjernice vezane za prihvaćanje kartica navedene u ovim Općim uvjetima.

3. UVJETI POSLOVANJA

3.1. PRIHVAĆANJE KARTICE UZ PRISUTNOST KARTICE

Prilikom prihvaćanja kartice kao sredstva bezgotovinskog plaćanja uz prisutnost kartice, Ugovorni partner se osobito obvezuje postupati u skladu s Uputama za rad prodajnih mjesta te:

- utvrditi valjanost kartice - kartica je valjana do zadnjeg dana mjeseca i godine navedenih na kartici
- provjeriti da je broj kartice otisnut na prednjoj strani identičan broju na poledini kartice
- provjeriti da je kartica potpisana
- ako kartica nije potpisana zatražiti od korisnika da potpiše karticu te zatražiti od korisnika dokument s potpisom (osobna iskaznica, vozačka dozvola) za usporedbu potpisa; ako korisnik odbije potpisati karticu transakcija ne smije biti obavljena/izvršena
- osigurati da je karticu predočila isključivo osoba čije je ime otisnuto na kartici
- osigurati da je evidenciju utroška korisnik kartice potpisao u prisutnosti djelatnika Ugovornog partnera potpisom identičnim onom na poledini kartice
- provjeriti da kartica, a posebno magnetna traka i traka za potpis nisu vidno mijenjanje ili oštećene
- privatiti odobrenje od/preko autorizacijskog sustava PBZ Carda za svaku transakciju
- provjeriti postojanje sigurnosnih elemenata na kartici ovisno o vrsti kartice (odgovarajući dizajn kartice, godina uclanjenja, kontrolni broj, čip, hologram)
- koristiti uređaje za prihvatanje kartica slijedeći postupke naznačene u uputi i/ili poruke/upute s ekrana EFTPOS uređaja.

Prilikom plaćanja karticom kod kojeg se kao potvrda provedene transakcije od korisnika kartice zahtijeva unos PIN-a, Ugovorni partner je od korisnika kartice dužan zatražiti unošenje PIN-a i osigurati mu uvjete povjerljivog (skrivenog) upitivanja na EFTPOS uređaju.

Ako se prilikom provjere kartica pojavi sumnja u valjanost kartice i/ili identitet korisnika, Ugovorni partner se obvezuje kontaktirati Odjel autorizacija PBZ Carda i postupiti sukladno uputi istog Odjela.

3.1.1. UREĐAJI ZA PRIHVAĆANJE KARTICE

Svaki uređaj i prodajno mjesto obilježeno su specifičnim brojem koji određuje PBZ Card kako bi Ugovornom partneru omogućio pristup u poslovni sustav, odnosno identifikaciju i uključenje u kartičnu platnu shemu.

Ugovorni partner je dužan svaki uređaj za prihvaćanje kartica koristiti u skladu s uputama PBZ Carda odnosno druge ovlaštene osobe koja mu je isti stavila na raspolaganje radi prihvaćanja kartica.

3.1.2. INSTALIRANJE EFTPOS UREĐAJA

Obveze Ugovornih strana u postupku instaliranja i korištenja EFTPOS uređaja koji je PBZ Card stavio na raspolaganje Ugovornom partneru su:

Obveze PBZ Carda:

- osigurati vrijeme instalacije
- postaviti EFTPOS uređaj
- redovito servisirati i otklanjati kvarove
- zamijeniti neispravan EFTPOS uređaj
- organizirati telefonsku podršku za rad s EFTPOS uređajem u radno vrijeme prodajnog mjesta Ugovornog partnera
- deinstalirati EFTPOS uređaj u slučaju prestanka Ugovora o prihvaćanju kartica
- promijeniti parametre EFTPOS uređaja.

Obveze Ugovornog partnera:

- osigurati posebnu telefonsku liniju/pristup internetu i snositi troškove telefonije
- osigurati mjesto instalacije EFTPOS uređaja uz registar blagajnu
- osigurati opskrbu papirirom prema Uputi za korištenje EFTPOS uređaja
- s dužnom pažnjom rukovati s preuzetim EFTPOS uređajima prema dobivenim uputama
- snositi rizik i troškove koji nastanu nemarnim i neodgovornim postupcima s EFTPOS uređajima
- odgovarati za eventualne zloupotrebe i prijevare koje njegovi djelatnici i/ili treće osobe kojima je omogućio pristup EFTPOS uređaju učine korištenjem EFTPOS uređaja
- provoditi transakcije u skladu s uputom za korištenje EFTPOS uređaja
- nadzirati prijenos podataka i u slučaju nepravilnosti odmah obavijestiti PBZ Card
- u slučaju kvara ili neke druge nepravilnosti odmah obavijestiti PBZ Card
- samo uz prethodnu suglasnost PBZ Carda, izmijeniti funkcionalnosti i/ili preneti pravo korištenja na treću osobu
- bez odgađanja obavijestiti PBZ Card u slučaju promjene telekom operatora.

U slučaju kada Ugovorni partner koristi EFTPOS uređaj koji mu nije na raspolaganje stavio PBZ Card, PBZ Card će radi izvršenja prava i obveza iz Okvirnog ugovora o prihvaćanju kartica odnosno ovih Općih uvjeta evidentirati takav uređaj u svojem poslovnom sustavu, a Ugovorni partner se obvezuje slijediti upute za korištenje uređaja te nadzirati prijenos podataka do autorizacijskog sustava PBZ Carda.

3.1.3. NAKNADE ZA KORIŠTENJE EFTPOS UREĐAJA

Za korištenje pojedinog EFTPOS uređaja kojeg je stavio na raspolaganje Ugovornom partneru, PBZ Card mjesečno naplaćuje naknadu u iznosu od 120,00 kuna uvećano za PDV. Naknada se naplaćuje i dopisuje 9. dana u mjesecu za prethodni kalendarski mjesec. Naknada se ne naplaćuje za kalendarski mjesec u kojem je EFTPOS stavljen na raspolaganje Ugovornom partneru te prvi sljedeći kalendarski mjesec.

Uzimajući u obzir ukupan iznos i/ili strukturu ostvarenog prometa Ugovornog partnera, vrstu djelatnosti, dužinu trajanja ugovorne suradnje, opseg suradnje s PBZ Grupom i sl., PBZ Card zadržava pravo osloboditi Ugovornog partnera plaćanja naknade za korištenje svih ili određenog broja EFTPOS uređaja i/ili obračunati naknadu u drugom vremenskom razdoblju (osim mjesečno), ako je to u skladu s prirodom poslovanja Ugovornog partnera (npr. sezonsko poslovanje), a o čemu će PBZ Card pravodobno obavijestiti Ugovornog partnera.

U slučaju prestanka postojanja razloga za odluku iz prethodnog stavka, PBZ Card zadržava pravo izmijeniti svoju odluku, odnosno teretiti Ugovornog partnera za naknadu iz stavka 1. ovog članka, o čemu se obvezuje pravodobno obavijestiti Ugovornog partnera.

Ako Ugovorni partner na zahtjev PBZ Carda u roku od 8 dana ne vrati i/ili stavi na raspolaganje PBZ Cardu EFTPOS uređaj, koji mu je stavljen na raspolaganje, odnosno ako je vraćen uređaj uništen i/ili nije upotrebljiv za provođenje transakcija ili je isti otvaran/i izmijenjen od strane neovlaštene osobe, Ugovorni partner obvezuje se na poziv PBZ Carda u roku od 8 dana platiti štetu u iznosu od 1.300,00 kn uvećano za PDV za fiksni EFTPOS uređaj, odnosno 3.000,00 kn uvećano za PDV za mobilni EFTPOS uređaj.

3.2. PRIHVAĆANJE KARTICA PUTEM INTERNETA

Ovaj oblik plaćanja omogućava Ugovornom partneru prodaju roba/usluga korisnicima kartica putem internetskog prodajnog mjesta.

Ugovorni partner se obvezuje na svom internetskom prodajnom mjestu osigurati minimalno sljedeće podatke:

- točan opis ponuđenih roba i usluga, cijenu i valutu transakcije
- podatke o tvrtki i podatke o načinu kontakta namijenjene korisnicima koji žele dodatne obavijesti ili za slučaj reklamacije (naziv tvrtke, adresu, broj telefona i e-mail adresu)
- uvjete otkaza narudžbe ili rezervacije
- uvjete reklamacija - plaćanja, naknade, povrat novca i/ili robe
- opis načina dostave, rokova i troškova dostave
- opis načina zaštite povjerljivih podataka
- izjavu o poznatim ograničenjima izvoza, carinskim propisima i bilo kojim drugim relevantnim odredbama
- informacije o prikupljanju i obradi osobnih podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (GDPR).

Ugovorni partner prihvaća i obvezuje se postupati u skladu sa svim dodatnim uputama i zahtjevima PBZ Carda koji se odnose na internetske narudžbe, osobito Smjernicama za prepoznavanje i sprječavanje prijevara ukradenim podacima s platnih kartica na internetskim prodajnim mjestima koje su dostupne na www.pbzcard.hr te aktualnim protokolima i programima za sigurno prihvaćanje kartica na internetskim prodajnim mjestima.

Za popunjavanje internetskih narudžbenica ugovorni partner se osobito obvezuje zatražiti i prikupiti od korisnika: ime korisnika kao što je otisnuto na kartici, datum važenja kartice, adresu na koju korisnik prima mjesečne račune po kartici, adresu za dostavu robe/usluge.

Ugovorni partner će postupak dobivanja odobrenja transakcije (autorizaciju) obavljati isključivo elektronskim putem.

U svrhu dobivanja odobrenja utroška, odnosno u svrhu prijenosu podataka o tako nastalim trošcima, Ugovorni partner može koristiti usluge Internet Payment Service Providera (IPSP-a) koji s PBZ Cardom imaju sklopljen Ugovor o poslovnoj suradnji.

Ugovorni partner je odgovoran za isporuku robe i/ili usluga. Ugovorni partner se obvezuje provesti/osigurati identifikaciju osobe koja preuzima robu/kojoj se roba dostavlja, odnosno korisnika usluga. Ugovorni partner ne smije dozvoliti promjenu adrese za isporuku niti presretanje isporuke na drugim mjestima. Ako se plaćanje i/ili preuzimanje radi na fizičkom mjestu Ugovornog partnera, korisnik mora predložiti karticu, a Ugovorni partner provesti transakciju uz postupak naveden pod 3.1.

Narudžbe putem interneta, odnosno plaćanje tako kupljene robe/usluga karticom, Ugovorni partner će izvršavati na vlastiti rizik te PBZ Card neće snositi odgovornost za utroške nastale kao rezultat zloupotrebe podataka o kartici i/ili njenom korisniku.

U slučaju da korisnik kartice kod PBZ Carda ili kod Ugovornog partnera podnese reklamaciju vezanu za utrošak koji se odnosi na internetsku narudžbu, pri čemu korisnik kartice nijeće primitak robe ili usluge, PBZ Card zadržava pravo teretiti Ugovornog partnera za puni iznos utroška pojedine transakcije (potpuni povrat sredstava). PBZ Card zadržava to pravo i kada Ugovorni partner dobije odobrenje utroška od/preko autorizacijskog sustava PBZ Carda i kada su ispunjeni svi ostali uvjeti predviđeni ovim Općim uvjetima.

Ugovorni partner se obvezuje pisanim putem obavijestiti PBZ Card o bilo kakvoj planiranoj promjeni koja izravno ili neizravno utječe ili može utjecati na prihvata kartica na njegovom internetskom prodajnom mjestu, uključujući, ali ne ograničavajući, URL prodajnog mjesta, sigurnosni protokol i slično, i to najkasnije mjesec dana prije izvršenja promjene.

PBZ Card zadržava pravo određivanja odgovarajućih sigurnosnih programa i protokola za enkripciju ("Encryption Software") koje Ugovorni partner smije koristiti radi prihvaćanja kartica na internetskom prodajnom mjestu. Ugovorni partner se obvezuje koristiti pouzdanu autentifikaciju (3D Secure ili drugi odgovarajući sigurnosni protokol) prilikom provođenja transakcije putem kanala za iniciranje autentifikacije koji mu osigurava PBZ Card.

PBZ Card će utrošak isplatiti Ugovornom partneru umanjeno za iznos ugovorene naknade i u rokovima određenima pojedinim Ugovorom o prihvaćanju kartica za ovaj oblik prihvaćanja kartica.

3.3. PRIHVAĆANJE KARTICA PUTEM TELEFONSKIH I PISANIH NARUDŽBI
Ugovorni partner može, uz prethodno pisano odobrenje PBZ Carda, korisnicima kartice nuditi pogodnost kupnje roba/usluga pisanom narudžbom, uključivo i putem elektroničke pošte, ili telefonskom narudžbom te uz obvezu postupanja u skladu s posebnim uvjetima predmetnih narudžbi (uputama) propisanih od PBZ Carda.

Za valjanost utroška nastalog temeljem pisane ili telefonske narudžbe u cijelosti preuzima rizik i odgovara Ugovorni partner. PBZ Card ima pravo ne priznati utrošak u svakom slučaju kada korisnik kartice podnese prigovor na takav utrošak.

Ugovorni partner obvezuje se provesti identifikaciju osobe koja preuzima robu/kojoj se roba dostavlja, odnosno korisnika usluga.

Na pravo PBZ Carda da ne prizna utrošak nastao temeljem pisane ili telefonske narudžbe ne utječe činjenica da je utrošak odobren od/preko autorizacijskog sustava PBZ Carda.

Pisane i telefonske narudžbe ne uključuju narudžbe izvršene na internetskom prodajnom mjestu.

4. UTROŠCI

4.1. EVIDENCIJA UTROŠKA

Evidencija utroška jest svaka isprava/zapis o transakciji (slip, internetska ili e-mail narudžbenica, telefonska narudžbenica i sl.) koja dokazuje da je korisnik kartice inicirao odnosno autorizirao transakciju na prodajnom mjestu Ugovornog partnera te mora sadržavati sve elemente tražene putem prihvatnog uređaja, internetskog prodajnog mjesta (web servisa) ili koji su propisani za pojedini oblik prihvaćanja kartica Uputom za rad prodajnih mjesta.

Nedostatak bilo kojeg obveznog elementa, zbog kojeg nije moguće dokazati da je ovlašten korisnik kartice inicirao odnosno autorizirao transakciju na prodajnom mjestu Ugovornog partnera, daje pravo PBZ Cardu postupiti u skladu sa člankom 5.2. ovih Općih uvjeta.

4.2. ODOBRENJE (AUTORIZACIJA) UTROŠKA

Ugovorni partner se obvezuje za jednu kupnju provesti jednu transakciju i ispuniti jednu evidenciju utroška odnosno provesti jednu EFTPOS transakciju/utrošak na puni iznos kupnje uključujući pripadajući porez i druga davanja.

Ugovorni partner NE SMIJE:

- izbjegavati obvezu traženja odobrenja od/preko autorizacijskog sustava PBZ Carda
- puni iznos kupnje rastavljati na dvije ili više evidencija utroška, odnosno iznosa
- koristiti broj odobrenja koji nije dobiven od/preko autorizacijskog sustava PBZ Carda za predmetnu transakciju
- koristiti kao broj odobrenja, broj ispisani na ekranu EFTPOS uređaja

nakon poruke koja upućuje na obavezan telefonski kontakt s PBZ Cardom.

Ugovorni partner se obvezuje izvršiti transakciju samo pod uvjetom da je za istu dobio odobrenje od/preko autorizacijskog sustava PBZ Carda. Dobiveno odobrenje vrijedi 7 dana, osim ako Okvirnim ugovorom o prihvaćanju kartica nije drugačije određeno.

Ugovorni partner ne smije tražiti odobrenje u ime treće osobe.

Ako Ugovorni partner prilikom traženja odobrenja za trošak utvrdi putem poruke na EFTPOS uređaju da je kartica nevažeća ili na drugi način posumnja u valjanost kartice, obavezan je odbiti plaćanje troška tom karticom.

Kada Ugovorni partner provodi transakcije na prodajnom mjestu bez fizičkog prisustva kartice (putem telefona, faksa, elektroničke pošte, interneta i sl.), obvezuje se transakciju prosljediti na naplatu PBZ Cardu na dan isporuke robe ili izvršenja usluge. Ako se roba u tom slučaju šalje, odnosno usluga izvršava nakon proteka više od 7 dana od prvobitno dobivenog odobrenja, Ugovorni partner se obvezuje ishoditi novo odobrenje od/preko autorizacijskog sustava PBZ Carda.

PBZ Card nije obavezan platiti iznos utroška kad god je:

- zatraženo odobrenje odbijeno
- kao broj odobrenja korišten broj koji nije dobiven od/preko autorizacijskog sustava PBZ Carda ili nije dobiven za predmetnu transakciju
- puni iznos kupnje rastavljen na više evidencija utroška (iznosa).

4.3. DOSTAVA UTROŠAKA

Ugovorni partner se obvezuje dostavljati sve utroške pod brojem prodajnog mjesta određenog Ugovorom o prihvaćanju kartica u roku od 3 (tri) radna dana od datuma nastanka utroška.

U slučaju prodaje bez fizičkog prisustva kartice, datum slanja robe, odnosno isporuke robe smatra se danom nastanka utroška.

PBZ Card se obvezuje sve evidencije zbroja utroška koje zaprimi tijekom radnog dana do 15 sati obraditi u tom danu, a evidencije utroška zaprimljene nakon 15 sati bit će obrađene prvog sljedećeg radnog dana.

PBZ Card ima pravo odbiti primitak i/ili plaćanje utroška koji je dostavljen, a ne sadrži sve obvezne elemente određene Okvirnim ugovorom o prihvaćanju kartica odnosno ovim Općim uvjetima i posebnim dogovorima o načinu prijensa (file transfer) i/ili je dostavljen po proteku rokova iz stavka 1. ovog članka.

4.4. NEDOZVOLJENI UTROŠCI/TRANSAKCIJE

Nedozvoljenim utroškom smatra se svaki utrošak/transakcija koji se ne temelji na realizaciji prometa roba/usluga između prodajnog mjesta Ugovornog partnera i korisnika kartice.

Posebno nedopuštenim utrošcima/transakcijama smatra se prihvaćanje kartice sa svrhom primanja osiguranja plaćanja, naplate duga, obavljanje prijebaja, isplate gotovine, stjecanja protupravne imovinske koristi zbog teškog imovinskog stanja ili neupućenosti korisnika kartice.

Nedozvoljenim utroškom/transakcijom smatra se svaki utrošak/transakcija proveden suprotno odredbama ovih Općih uvjeta i pozitivnim propisima Republike Hrvatske, osobito Zakona o platnom prometu, Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR), Zakona o potrošačkom kreditiranju, Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma, u kojem slučaju PBZ Card pridržava pravo postupiti sukladno članku 5.2. Općih uvjeta.

5. NAKNADA ZA PRUŽANJE PLATNIH USLUGA PRIHVAĆANJA KARTICA

Za poslove platnog prometa koji su predmet Okvirnog ugovora o prihvaćanju kartica, Ugovorni partner se obvezuje PBZ Cardu platiti naknadu za prihvaćanje, koja je ugovorena u postotku i na način kako to izabere Ugovorni partner za pojedini kartični platni brend, kategoriju, porijeklo kartica (sjedište izdavatelja kartice kojom je inicirana transakcija) te za oblik prihvaćanja kartica.

Visina naknade za prihvaćanje kartica, između ostalog, ovisi i o troškovima međubankovnih naknada i/ili troškovima platnih sustava kojih visina ovisi o pojedinoj kartičnoj platnoj shemi, brendu, kategoriji i sjedištu izdavatelja.

Troškovi međubankovnih naknada su troškovi koje je PBZ Card, kao ugovaratelj prihvaćanja, dužan platiti trećoj banci izdavatelju kartice kojom bude inicirana transakcija na prodajnom mjestu Ugovornog partnera PBZ Carda.

Kod transakcija izvršenih debitnim i kreditnim karticama potrošača izdanima na području EEA na prodajnim mjestima Ugovornog partnera, visina troška međubankovne naknade odnosno prihod izdavatelja naplaćen od kartične platne sheme, ograničen je Uredbom (EU) 2015/751 o međubankovnim naknadama za platne transakcije na temelju kartica, koji trošak ne smije biti veći od 0,2% od iznosa transakcije kod debitnih odnosno 0,3% od iznosa transakcije kod kreditnih kartica.

Troškovi međubankovnih naknada za transakcije inicirane na prodajnim mjestima Ugovornog partnera (i) karticama izdanima na području EEA, koji nisu ograničeni, ali su obuhvaćeni Uredbom te (ii) karticama izdanima izvan područja EEA koji nisu obuhvaćeni Uredbom, ali su ograničeni od strane pojedinih kartičnih platnih shema, objavljeni su na www.pbzcard.hr.

PBZ Card kao pružatelj usluga prihvaćanja kartica dužan je plaćati troškove kartične platne sheme u iznosu, na način i u rokovima

kako to odredi pojedina platna shema, a odnose se na pristup platnom sustavu odnosno proizlaze iz ovlaštenja za obavljanje svih aktivnosti prihvaćanja kartica i obrade transakcija.

Naknada tj. trošak kartične platne sheme promjenjiva je kategorija, definirana od strane kartičnih platnih shema čija visina ovisi o broju i volumenu transakcija PBZ Carda koje su izvršene preko platnih sustava i/ili vrsti transakcije koju uvjetuje vrsta kartice i porijeklo izdavatelja kartice te mjesto i oblik prihvaćanja kartice.

Visinu troška kartične platne sheme određuje isključivo kartična platna shema te je podložna periodičnim izmjenama. Informacija o važećoj prosječnoj visini troška pojedine platne sheme u svako je doba dostupna na internetskom servisu Business Account.

5.1. NAPLATA NAKNADA I POSTUPAK PLAĆANJA

Naknada se obračunava na ukupan iznos zaprimljenih iznosa utroška.

PBZ Card je ovlašten ugovorenu naknadu naplatiti pri svakom plaćanju na način da će ukupnu ugovorenu naknadu odbiti od ukupnog iznosa zaprimljenih iznosa utroška.

PBZ Card se obvezuje platiti Ugovornom partneru ukupan iznos svih utroška/transakcija koje Ugovorni partner dostavi PBZ Cardu, na način i u rokovima utvrđenima pojedinim Ugovorom o prihvaćanju kartica i ovim Općim uvjetima, a umanjeno za:

- iznos ugovorene naknade
- iznos naknade za korištenje EFTPOS uređaja
- porez na dodanu vrijednost (PDV), kad je primjenjivo
- eventualna odobrenja ispostavljena od Ugovornog partnera
- eventualni iznos koji Ugovorni partner duguje, temeljem obavijesti o knjiženju koju je zaprimio od PBZ Carda
- potraživanje PBZ Carda temeljem čl. 3.1.3. st. 4. ovih Općih uvjeta.

PBZ Card se obvezuje najmanje jednom mjesečno ispostaviti račun za obračunate naknade.

PBZ Card se obvezuje da će sve utroške platiti u kunama na način opisan ovim člankom Općih uvjeta, osim ako za pojedini oblik prihvaćanja kartica nije nešto drugo određeno.

Ako je dospjeće plaćanja u neradni dan, PBZ Card će izvršiti plaćanje prvog sljedećeg radnog dana.

Obveza plaćanja Ugovornom partneru za PBZ Card prestaje danom terećenja poslovnog računa PBZ Carda.

Ako bilo koja naknada ne bude podmirena u skladu s odredbama ovog članka, bilo u cijelosti, bilo djelomično, zbog nedostatka utroška/transakcija dostatnih za prijebaj međusobnih potraživanja, Ugovorni partner se obvezuje sve tako nepodmirene naknade podmiriti najkasnije u roku od 8 dana od dospjeća neposrednom uplatom na račun PBZ Carda.

5.1.1. IZVJEŠTAJ O UTROŠCIMA/TRANSAKCIJAMA

PBZ Card se obvezuje Ugovornom partneru putem internetskog servisa Business Account učiniti raspoloživim izvještaj o transakcijama, odnosno omogućiti analitički pregled pojedinih transakcija nastalih u ugovorenom razdoblju na prodajnim mjestima Ugovornog partnera, s naznakom reference i iznosa pojedine platne transakcije te obračunatim troškom naknade za prihvaćanje, uz izdvojeni prikaz troška međubankovne naknade kod transakcija gdje je primjenjivo i troška platne sheme pripadajuće pojedinoj transakciji.

Ugovorni partner može u svako doba, uz uvjet prethodne aktivacije funkcionalnosti zaprimanja izvještaja u internetskom servisu Business Account, povući izvještaj o transakcijama za izabrano razdoblje koji najviše može obuhvatiti transakcije za koje su evidencije utroška dostavljene 30 (trideset) dana, a najkasnije 5 (pet) dana prije povlačenja izvještaja, osim kod prvog povlačenja izvještaja u kojem slučaju će biti obuhvaćene transakcije za koje su evidencije utroška dostavljene najkasnije na dan aktivacije funkcionalnosti zaprimanja izvještaja.

5.2. POVRAT TEREĆENJA

U svim slučajevima kada je utrošak nastao ili je dostavljen suprotno odredbama Okvirnog ugovora o prihvaćanju kartica odnosno ovih Općih uvjeta, PBZ Card ima pravo:

- umanjiti jedno od sljedećih plaćanja za tako nastali utrošak/transakciju
- ne platiti tako nastali utrošak/transakciju
- zatražiti povrat plaćenih sredstava.

6. PRIGOVOR KORISNIKA KARTICE

Prigovorom se u smislu ovih Općih uvjeta smatra prigovor korisnika kartice na utrošak/transakciju nastalu na prodajnom mjestu Ugovornog partnera.

Ako je prigovor korisnika kartice izjavljen PBZ Cardu, Ugovorni partner se obvezuje po zaprimljenoj obavijesti o prigovoru dostaviti pisano obrazloženje uz prateću dokumentaciju (npr. presliku računa, presliku evidencije utroška i dr.) na temelju koje je nastala transakcija, u roku naznačenom u obavijesti o prigovoru, a koji ne može biti duži od 5 (pet) dana.

Ako je prigovor korisnika izjavljen neposredno Ugovornom partneru, Ugovorni partner je obavezan bez odgađanja obavijestiti PBZ Card u slučaju da prigovor nije prihvaćen, uz dostavu prateće dokumentacije na osnovi koje je utrošak nastao.

Prigovor korisnika kartice smatrat će se u svakom slučaju opravdanim, ako PBZ Card ne zaprimi pisano obrazloženje Ugovornog

partnera i prateću dokumentaciju po isteku roka naznačenog u obavijesti o prigovoru ili iz obrazloženja proizlazi da Ugovorni partner nije poštivao odredbe Okvirnog ugovora o prihvaćanju kartica odnosno ovih Općih uvjeta.

Ako su ispunjeni uvjeti iz prethodnih stavaka, PBZ Card stječe pravo postupiti u skladu s člankom 5.2. ovih Općih uvjeta.

Ako povodom prigovora korisnika kartice, a na zahtjev Ugovornog partnera, bude pokrenut arbitražni postupak pri relevantnoj kartičnoj platnoj shemi, u slučaju gubitka na arbitraži, Ugovorni partner je suglasan da ga PBZ Card može, pored iznosa sporne transakcije, teretiti i za dodatne troškove arbitraže. PBZ Card će Ugovornog partnera prije pokretanja arbitražnog postupka obavijestiti o mogućim troškovima istog.

6.1. ODOBRENJE KORISNIKA KARTICE

Ugovorni partner se obvezuje da će, u slučaju odobrenja korisnika kartice (zbog opravdanog prigovora korisnika kartice, povrata preplaćenog iznosa, odnosno u svim slučajevima odobrenja korisnika kartica od strane Ugovornog partnera za dio ili cijeli iznos provedene transakcije i sl.), povrat provoditi isključivo putem kartice kojom je transakcija provedena.

Ako je PBZ Card prethodno platio Ugovornom partneru utrošak koji je predmet odobrenja, PBZ Card zadržava pravo ne provesti/odbiti odobrenje prije nego Ugovorni partner PBZ Cardu uplati (vrati) iznos takvog utroška. PBZ Card će o istom obavijestiti Ugovornog partnera te se Ugovorni partner u tom slučaju obvezuje reklamaciju/odobrenje riješiti neposredno s korisnikom kartice.

7. ZLOUPOTREBE

U svakom slučaju u kojem se pojave okolnosti koje upućuju na mogućnost zloupotrebe kartice, pa i kad je ishodno odobrenje transakcije, Ugovorni partner se obvezuje kontaktirati Odjel autorizacija PBZ Carda i pri tome koristiti "KOD 10" u kojem slučaju će navedeni Odjel postavljati pitanja na koja će djelatnik Ugovornog partnera odgovarati samo s „da“ ili „ne“.

Ugovorne strane sporazumno utvrđuju da na moguću zloupotrebu kartice osobito upućuju sljedeće okolnosti:

- mjesto na kartici za potpis korisnika je oštećeno ili promijenjeno ili ga nema
- potpis korisnika na kartici je izbrisan ili nečitak ili ga nema
- neobično ponašanje kupca (u velikoj je žurbi, kupuje više istovjernih predmeta, kupuje skupe predmete, odjeću/obuću kupuje bez isprobavanja, kupuje neposredno prije kraja radnog vremena, iznosi utroška su neuobičajeno veliki za to prodajno mjesto, naručuje uslugu hotelskog ili sličnog smještaja bez prisutnosti kartice jedan dan prije dolaska)
- kupac potpisuje evidenciju utroška uspoređujući potpis na kartici
- kupac želi preuzeti robu naručenu telefonom, poštom ili elektronski, ali ne želi predočiti karticu
- kupac želi ukupan iznos kupnje razdijeliti na nekoliko evidencija (iznosa), savjetuje Ugovornog partnera da podijeli trošak, raspituje se o limitima prodajnog mjesta i sl.
- nakon nemogućnosti provedbe transakcije, kupac predočava drugu karticu, odnosno dostavlja podatke o drugoj kartici.

Ugovorni partner odgovara za štete nastale:

- zanemarivanja ili nepridržavanja poruka/uputa s ekrana EFTPOS uređaja
- prihvaćanjem kartice bez provedenih postupaka provjera utvrđenih člankom 3.1. ovih Općih uvjeta
- prihvaćanjem krivotvorene kartice
- zbog nepažnje ili zloupotrebe djelatnika Ugovornog partnera
- omogućavanjem pristupa EFTPOS uređaju neovlaštenim osobama
- i za svaku drugu štetu nastalu postupanjem suprotno odredbama ovih Općih uvjeta.

Sa svrhom sprečavanja zloupotrebe, PBZ Card pridržava pravo:

- uvesti dodatne postupke kod odobravanja utroška
- izmijeniti plan plaćanja
- teretiti račun Ugovornog partnera za svaki reklamirani utrošak
- zaustaviti svako buduće plaćanje
- postaviti dnevne, mjesečne i druge limite za prihvaćanje kartica
- poduzeti i druge mjere sa svrhom zaštite interesa ugovornih strana.

Potpisom Okvirnog ugovora o prihvaćanju kartica, Ugovorni partner daje suglasnost PBZ Cardu da u svrhu sprečavanja i otkrivanja zloupotreba u kartičnom poslovanju, obrađuje i razmjenjuje podatke koji su navedeni ili proizlaze iz Okvirnog i svakog pojedinog ugovora o prihvaćanju kartica s trećim osobama (primjerice članicama Grupe kojoj pripada PBZ Card, kartičnim platnim shemama, MUP-u, Uredu za sprečavanje pranja novca te udruženjima banaka i sl.).

8. PRIHVAĆANJE KARTICA PBZ GRUPE ZA POSEBNE OBLIKE PLAĆANJA

Odredbe Ugovora o prihvaćanju kartica PBZ Grupe za posebne oblike plaćanja primjenjuju se na sve kartice izdane od strane članica PBZ Grupe, neovisno o kartičnom platnom brenđu pojedine kartice, osim ako je Okvirnim ugovorom o prihvaćanju kartice određeno drugačije.

8.1. UGOVORNI PARTNER - OBROČNA OTPLATA

Ovaj oblik plaćanja omogućava Ugovornom partneru prodaju roba/usluga korisnicima kartica izdanih od PBZ Carda uz pogodnost plaćanja putem obročne otplate (na rate) bez kamata i naknada za korisnike kartica. Ugovorni partner neposredno s korisnikom kartice dogovara broj rata za pojedini utrošak, a naj-

više do broja rata ugovorenih Ugovorom o prihvaćanju kartica izdavatelja članica PBZ Grupe.

Radi naplate utroška koji se odnosi na obročnu otplatu, Ugovorni partner dužan je popuniti jednu evidenciju utroška kao što je opisano u članku 4. ovih Općih uvjeta i upisati broj rata dogovoreni s korisnikom kartice, odnosno kod provođenja utroška putem EFTPOS uređaja koji podržava prodaju na rate utipkati broj rata dogovoreni s korisnikom.

Ugovorni partner dostavlja PBZ Cardu na naplatu evidenciju/e utroška, kao što je opisano u Uputama za rad prodajnih mjesta u dijelu koji se odnosi na obročnu otplatu.

PBZ Card će utrošak podijeliti na broj rata koji je naznačen u evidenciji utroška (prva rata može biti neznatno uvećana kako bi ostale rate imale jednak i zaokružen iznos). Prva rata dospijeva na naplatu u roku određenom Ugovorom o prihvaćanju kartica izdavatelja članica PBZ Grupe, a svaka sljedeća rata dospijeva na plaćanje sukcesivno u roku od 30 dana od dana plaćanja prethodne rate.

8.2. PBZ CARD - OBROČNA OTPLATA

Ovaj oblik plaćanja omogućava Ugovornom partneru prodaju roba/usluga korisnicima kartica izdavatelja PBZ Carda uz pogodnost plaćanja putem obročne otplate (na rate) bez kamata i naknada za korisnike kartica. Ugovorni partner neposredno s korisnikom kartice dogovara broj rata za pojedini utrošak, a najviše do broja rata ugovorenih Ugovorom o prihvaćanju kartica izdavatelja članica PBZ Grupe.

Radi naplate utroška koji se odnosi na obročnu otplatu, Ugovorni partner dužan je popuniti jednu evidenciju utroška kao što je opisano u članku 4. ovih Općih uvjeta i upisati broj rata dogovoreni s korisnikom kartice, odnosno kod provođenja utroška putem EFTPOS uređaja koji podržava prodaju na rate utipkati broj rata dogovoreni s korisnikom.

Ugovorni partner je dužan za svaki utrošak/transakciju dobiti odobrenje Odjela autorizacija PBZ Carda.

Ugovorni partner dostavlja PBZ Cardu na naplatu evidenciju/e utroška, kao što je opisano u Uputama za rad prodajnih mjesta u dijelu koji se odnosi na obročnu otplatu.

PBZ Card će utrošak isplatiti Ugovornom partneru u cijelosti, odjednom, umanjeno za iznos ugovorene naknade i u rokovima određenima Ugovorom o prihvaćanju kartica izdavatelja članica PBZ Grupe.

8.3. PBZ POTROŠAČKI KREDIT/KREDIT ZA KUPNJU ROBA I USLUGA S OTPLATOM PUTEM KARTICE

Ovaj oblik plaćanja omogućava Ugovornom partneru prodaju roba/usluga korisnicima

- osobnih kartica izdanih od PBZ Carda uz pogodnost plaćanja putem Ugovora o potrošačkom kreditu koji korisnik kartice sklopi s Privrednom bankom Zagreb d.d., Zagreb
- poslovnih kartica izdanih od PBZ Carda uz pogodnost plaćanja putem Ugovora o kreditu za kupnju roba i usluga koji korisnik kartice sklopi s Privrednom bankom Zagreb d.d., Zagreb.

Ugovorni partner u dogovoru s korisnikom kartice ispunjava obrazac Ugovora o potrošačkom kreditu, odnosno Ugovora o kreditu za kupnju roba i usluga, nakon čega se obvezuje kontaktirati Odjel autorizacija PBZ Carda radi ishođenja odobrenja i pribavljanja podataka potrebnih za ispunjavanje obrasca u cijelosti.

Ugovorni partner se obvezuje PBZ Cardu dostaviti kopiju Ugovora o potrošačkom kreditu, odnosno Ugovora o kreditu za kupnju roba i usluga, u skladu s uputom o prodajnom postupku plaćanja PBZ kreditom, a najkasnije u roku od 3 (tri) radna dana od sklapanja istog Ugovora.

PBZ Card će utrošak isplatiti Ugovornom partneru u cijelosti, odjednom, umanjeno za iznos ugovorene naknade i u rokovima određenima Ugovorom o prihvaćanju kartica izdavatelja članica PBZ Grupe.

8.4. OBROČNA OTPLATA PUTEM MAESTRO I VISA KARTICA TEKUĆEG RAČUNA PRIVREDNE BANKE ZAGREB

Ovaj oblik plaćanja omogućava Ugovornom partneru prodaju roba/usluga Maestro i Visa karticama tekućeg računa Privredne banke Zagreb d.d. uz pogodnost plaćanja putem obročne otplate (na rate) bez kamata i naknada za korisnike kartica. Ugovorni partner neposredno s korisnikom kartice dogovara broj rata za pojedini utrošak, a najviše do broja rata ugovorenih Ugovorom o prihvaćanju kartica izdavatelja članica PBZ Grupe.

Ugovorni partner dostavlja PBZ Cardu na naplatu evidenciju/e utroška, kao što je opisano u Uputama za rad prodajnih mjesta u dijelu koji se odnosi na obročnu otplatu.

PBZ Card će utrošak isplatiti Ugovornom partneru u cijelosti, odjednom, umanjeno za iznos ugovorene naknade i u rokovima određenima Ugovorom o prihvaćanju kartica izdavatelja članica PBZ Grupe.

8.5. ODGODA PLAĆANJA ZA KORISNIKE KARTICA

Ovaj oblik plaćanja omogućava Ugovornom partneru prodaju roba/usluga korisnicima kartica uz odgodu plaćanja, odnosno uz pogodnost da korisnici za utrošak neće biti terećeni u obračunskom razdoblju u kojem je utrošak nastao. Ugovorni partner neposredno s korisnikom kartice dogovara razdoblje odgode i broj rata za pojedini utrošak (ako je ugovorena i ta opcija), a najviše za razdoblje odgode i do broja rata ugovorenih Ugovorom o prihvaćanju kartica izdavatelja članica PBZ Grupe. Radi naplate utroška

koji se odnosi na obročnu otplatu, Ugovorni partner dužan je popuniti jednu evidenciju utroška kao što je opisano u članku 4. ovih Općih uvjeta i upisati broj rata dogovoreni s korisnikom kartice.

Ugovorni partner dostavlja PBZ Cardu na naplatu evidenciju/e utroška, kao što je opisano u Uputama za rad prodajnih mjesta u dijelu koji se odnosi na obročnu otplatu.

PBZ Card će utrošak isplatiti Ugovornom partneru u cijelosti, odjednom, umanjeno za iznos ugovorene naknade i u rokovima određenima Ugovorom o prihvaćanju kartica izdavatelja članica PBZ Grupe.

9. POSEBNI NAČINI PRIHVAĆANJA KARTICA

9.1. HOTELIJERSTVO I TURISTIČKA DJELATNOST

Kada Ugovorni partner zaprimi prijavu o korištenju usluge hotelskog i sličnog smještaja, uključivo i preko posrednika, a korisnik nije prisutan na prodajnom mjestu, dužan je neposredno od samog korisnika kartice pribaviti ime i prezime (kako je navedeno na kartici), adresu na koju prima račun, broj kartice i rok valjanosti kartice te poznati korisnika kartice sa svim uvjetima i pogodnostima korištenja hotelskog smještaja, kao i dobiti odobrenje od/preko autorizacijskog sustava PBZ Carda za iznos koji mora sadržavati cijenu noćenja pomnoženu s brojem dana, takse, ostale predviđene troškove i propisani porez.

Pisana potvrda korisnika kartice mora sadržavati ovlaštenje da se tereti njegova kartica za usluge smještaja i drugih povezanih usluga Ugovornog partnera, osobne podatke ovlaštene osobe korisnika usluga, razdoblje korištenja tih usluga te gornju visinu iznosa utroška do kojeg se može teretiti kartica korisnika.

Pisana potvrda i dano odobrenje važeći su 30 (trideset) dana od dana izdavanja.

Ugovorni partner se obvezuje postupiti u skladu sa Smjernicama za prihvaćanje kartica prilikom rezervacije i naplate smještaja propisanih od PBZ Carda koje su dostupne na www.pbzcard.hr. Prije korištenja usluge, Ugovorni partner dužan je zatražiti na uvid karticu kojom je izvršeno plaćanje.

U slučaju da je kartica prihvaćena radi garancije rezervacije, a korisnik rezervaciju nije pravovremeno otkazao, sukladno uvjetima koji su mu poslani u potvrdi rezervacije ili nije došao u predviđeno vrijeme, Ugovorni partner može teretiti korisnika kartice isključivo za troškove 1 (jednog) noćenja (uključivo PDV).

U slučaju da je trošak noćenja naplaćen prije planiranog početka pružanja usluge, a korisnik nije pravovremeno otkazao rezervaciju, sukladno uvjetima na koje je korisnik dao suglasnost prilikom rezervacije smještaja, te koji su mu poslani u potvrdi rezervacije ili korisnik usluge nije došao u predviđeno vrijeme, Ugovorni partner korisnika kartice može teretiti ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

- Ugovorni partner je dostavio korisniku kartice uvjete otkaza te su isti prihvaćeni od korisnika prilikom rezervacije
- Ugovorni partner na svojim internetskim stranicama ima u sekvencijalnom slijedu istaknute uvjete otkaza koje korisnik mora potvrditi jer u suprotnom ne može izvršiti plaćanje
- Ugovorni partner kroz raniju komunikaciju s korisnikom kartice može dokazati da je korisnik prihvatio, ali ipak postupio suprotno prihvaćenim uvjetima.

Svako dodatno terećenje kartice mora biti autorizirano i provedeno kao zasebna transakcija prema pravilima za transakcije uz prisustvo kartice odnosno korisnik kartice mora dati svoj pisani pristanak da ga se za spomenute troškove dodatno tereti. Za naknadno ustanovljene troškove ili eventualnu naplatu štete, Ugovorni partner mora prethodno pribaviti od korisnika pisanu suglasnost za terećenje kartice.

Ako Ugovorni partner postupi suprotno prethodnim stavcima ili zatraženo odobrenje za stvarno nastali utrošak bude odbijeno, PBZ Card ima pravo postupiti prema članku 5.2. ovih Općih uvjeta za cijeli iznos stvarno nastalog utroška.

Ako korisnik kartice koristi uslugu smještaja i/ili drugih povezanih usluga Ugovornog partnera duže od vremena naznačenog u prijavi o korištenju usluge smještaja ili u rezervaciji, Ugovorni partner je obavezan za svaki novi trošak nastao produženjem boravka ishoditi odobrenje Odjela autorizacija.

Ako je korisnik usluge smještaja i/ili drugih povezanih usluga Ugovornog partnera neka druga osoba, a ne korisnik kartice kojom se plaća usluga, Ugovorni partner obavezan je pribaviti pisanu potvrdu izdanu i potpisanu od korisnika kartice te ishoditi odobrenje Odjela autorizacija.

U slučaju da je rezervacija ili otkaz rezervacije izvršen preko treće osobe (npr. posredničke agencije), Ugovorni partner se obvezuje snositi sve nastale troškove, odnosno štetu nastalu djelovanjem treće osobe.

Ako Ugovorni partner ne pribavi pisanu potvrdu korisnika kartice ili potvrda ne sadrži sve elemente određene ovim člankom, PBZ Card ima pravo postupiti po članku 5.2. ovih Općih uvjeta.

9.2. NAJAM VOZILA

Kada Ugovorni partner zaprimi zahtjev za najam vozila, obavezan je upoznati korisnika kartice s uvjetima najma, dobiti odobrenje od/preko autorizacijskog sustava PBZ Carda za iznos ukupne procijenjene cijene najma sukladno važećoj tarifi Ugovornog partnera i razdoblju najma. Procijenjeni iznos najma ne smije uključivati naknade, moguće štete na vozilu, krađe te iznos police osiguranja najma vozila.

Za iznos police osiguranja najma vozila, Ugovorni partner mora provesti posebnu transakciju i ishoditi posebno odobrenje od/ preko autorizacijskog sustava PBZ Carda.

Ako nakon izvršene usluge najma vozila stvarno nastali iznos izvršene usluge prelazi iznos odobrenog utroška, Ugovorni partner je dužan ishoditi novo odobrenje od/ preko autorizacijskog sustava PBZ Carda za stvarno nastali ukupan iznos utroška, a prije dostave utroška na naplatu.

Na zahtjev PBZ Carda, Ugovorni partner se obvezuje dostaviti svu dokumentaciju koja može utjecati na utvrđivanje valjanosti transakcije povodom prigovora, i to:

1. Ugovor o najmu vozila s početka i s kraja najma
2. suglasnost korisnika kartice za terećenje kartice sukladno Ugovoru o najmu
3. Opće uvjete poslovanja, važeće tarife i ostale dodatke Ugovoru o najmu
4. račun sa specifikacijom troškova za koje se tereti korisnika kartice
5. EFTPOS potvrdu predaautorizacije (on-line) ili potpisanu evidenciju utroška s otisnutim podacima s kartice
6. EFTPOS utrošak/transakcije
7. kopija/ispis rezervacije (narudžbe) ako je ista izvršena putem interneta
8. dokaz o stanju vozila na početku i na kraju najma
9. ostalu dokumentaciju koja može utjecati na utvrđenje valjanosti transakcije.

Svako dodatno terećenje kartice (npr. naplate kazne za prometne prekršaje, šteta na vozilu, krađa i dr.) mora biti posebno odobreno od strane korisnika kartice u pisanom obliku i provedeno kao zasebna transakcija.

Radi terećenja kartice za štetu nastalu na vozilu, Ugovorni partner se obvezuje nakon povrata vozila ishoditi izjavu korisnika kartice o odgovornosti (acknowledgement of responsibility) koja mora sadržavati broj kartice, ime i prezime korisnika kartice, registarsku oznaku vozila, model vozila, razdoblje najma, maksimalni iznos procijenjene štete na vozilu te suglasnost korisnika da se njegova kartica tereti za iznos specificirane štete najviše do naznačenog maksimalnog iznosa štete. Izjava mora biti potpisana od strane korisnika kartice uz naznačen datum i mjesto potpisa.

Ako je korisnik kartice stranac, sva navedena dokumentacija mora biti prevedena na engleski jezik.

Ugovorni partner prihvaća i obvezuje se postupati u skladu sa svim dodatnim uputama i zahtjevima PBZ Carda koji se odnose na najam vozila, osobito Smjernicama za prihvaćanje kartica na Rent A Car prodajnim mjestima koje su dostupne na www.pbzcard.hr.

10. ZAVRŠNE ODREDBE

10.1. ZAŠTITNI ZNAK I REKLAMA

Ugovorni partner je dužan na prodajnom mjestu vidljivo izložiti oznake kartica koje prihvaća, zaštitni znak, kao i druga obilježja PBZ Carda.

Ugovorni partner je ovlašten koristiti naziv i žig kartične platne sheme isključivo u svrhu informiranja korisnika kartice o prihvaćanju kartica.

Ako iz bilo kojih razloga prestane prihvaćati kartice, Ugovorni partner je dužan odmah ukloniti sve oznake, naljepnice ili druga obilježja koja identificiraju PBZ Card i kartice koje više ne prihvaća.

Ugovorni partner se obvezuje da neće koristiti naziv, zaštitni znak ili neku drugu zaštitnu oznaku PBZ Carda, bez prethodne pisane suglasnosti PBZ Carda.

10.2. ČUVANJE I POHRANA PODATAKA

Ugovorni partner se obvezuje pohraniti i čuvati na siguran način u elektroničkom obliku evidencije utroška, sve informacije i svu dokumentaciju koja nastaje iz prihvaćanja kartica u razdoblju od 3 (tri) godine od dana izvršene transakcije, a u svrhu dokaza o obavljenim transakcijama. Evidencije utroška koji su autorizirani potpisom, Ugovorni partner se obvezuje čuvati u originalnom obliku najmanje 4 (četiri) mjeseca od izvršene transakcije.

10.3. ZAŠTITA PODATAKA

Ugovorni partner se obvezuje sve podatke iz Okvirnog ugovora o prihvaćanju kartica i/ili one koji mu postanu dostupni prilikom izvršenja istog Ugovora, uključujući i raspoložive podatke o korisnicima kartica te podatke o transakcijama/utrošcima, držati kao strogo povjerljive kako za vrijeme važenja Ugovora tako i u slučaju njegovog prestanka iz bilo kojeg razloga, sukladno odredbama Ugovora i važećih propisa, osobito Opće uredbе o zaštiti podataka (GDPR).

U slučaju da postoji osnovana sumnja ili je došlo do kompromitacije podataka koje se odnose i/ili proizlaze iz primjene Okvirnog ugovora o prihvaćanju kartica, Ugovorni partner se obvezuje o istome obavijestiti PBZ Card bez odgađanja, a najkasnije u roku od 24 sata od saznanja za kompromitaciju.

10.4. OBVEZA OBAVJEŠTAVANJA

Ugovorni partner se obvezuje odmah dostaviti PBZ Cardu pisanu obavijest o eventualnoj statusnoj, organizacijskoj ili drugoj promjeni značajnoj za izvršenje Okvirnog ugovora o prihvaćanju kartica (promjena ovlaštenih osoba, poslovne banke, broja poslovnog računa, prodajnog mjesta, broja telefona, podataka o kontakt osobi i dr.). Do dana primitka takve obavijesti PBZ Card će izvršavati obveze iz

pojednog Ugovora o prihvaćanju kartica sukladno njegovim odredbama te nije odgovoran za bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati uslijed neobavještanja odnosno nepravovremenog obavještanja.

10.5. VIŠA SILA

Pod višom silom podrazumijeva se slučaj kada ispunjenje ugovorne obveze jedne ugovorne strane postane nemoguće zbog izvanrednih vanjskih događaja nastalih nakon sklapanja Okvirnog ugovora o prihvaćanju kartica, koji se u vrijeme sklapanja istog Ugovora nisu mogli predvidjeti, niti ih je ugovorna strana mogla spriječiti, izbjeci ili otклонiti te za koje nije odgovorna niti jedna ugovorna strana. Strana koju je zadesio događaj više sile oslobađa se obveze ispunjenja ugovornih obveza do prestanka istog događaja, a druga strana ima pravo na raskid Okvirnog ili svakog pojedinog ugovora o prihvaćanju kartica u slučaju da događaj više sile traje duže od 8 dana.

Strana koju je zadesio takav događaj dužna je o nastupanju kao i o prestanku takvog događaja obavijestiti drugu ugovornu stranu najkasnije u roku od 3 (tri) radna dana od saznanja za događaj više sile, s navođenjem očekivanog trajanja takvog događaja i mogućim posljedicama na isp unjenje Okvirnog ili svakog pojedinog ugovora o prihvaćanju kartica. Ugovorna strana koja ne postupi sukladno navedenom, odgovorna je drugoj ugovornoj strani za štetu koju ova pretrpi zbog propusta u slanju ovakve obavijesti.

10.6. STUPANJE NA SNAGU I TRAJANJE OKVIRNOG UGOVORA O PRIHVAĆANJU KARTICA

Ako na Okvirnom ugovoru o prihvaćanju kartica nije naznačeno drugačije, Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme. Ugovor se smatra sklopljenim 15. (petnaesti) dan od potpisivanja, osim ako PBZ Card prije isteka navedenog roka aktivira parametre potrebne za prihv at kartica, u kojem slučaju se Ugovor smatra sklopljenim s datumom aktivacije, odnosno ako PBZ Card prije isteka navedenog roka obavijesti Ugovornog partnera da postoje okolnosti zbog kojih nije moguće uspostaviti poslovnu suradnju u kojem slučaju se smatra da Ugovor nije niti sklopljen.

Svaka ugovorna strana ima pravo otkazati Okvirni ugovor o prihvaćanju kartica u cijelosti ili pojedini Ugovor o prihvaćanju kartica, poštujući otkazni rok od 8 (osam) dana računajući od dana uručenja pisane obavijesti o otkazu drugoj ugovornoj strani preporučenom poštanskom pošiljkom. Danom uručenja pisane obavijesti o otkazu smatra se datum otisnut na poštanskom žigu prigodom odašiljanja poštanske pošiljke koja sadrži obavijest o otkazu.

Ako se Ugovorni partner ne pridržava bilo koje odredbe Okvirnog ugovora o prihvaćanju kartica odnosno ovih Općih uvjeta ili postoji sumnja ili dokaz sudjelovanja Ugovornog partnera ili njegovog djelatnika u radnjama zloupotrebe ili krivotvorenja kartica ili Ugovorni partner postane nesposoban za plaćanje ili zadaje nalog za povrate korisnicima kartice bez pokrića, odnosno nastupe uvjeti za pokretanje postupka (pred)stežaja ili likvidacije Ugovornog partnera ili isti postupci budu pokrenuti, PBZ Card pridržava pravo trenutnog raskida Okvirnog ugovora o prihvaćanju kartica.

U slučaju da kod Ugovornog partnera nije bilo evidentiranih transakcija/utroška u razdoblju duljem od godinu dana, Okvirni ugovor se smatra raskinutim s istekom godine dana od datuma zadnje evidentirane transakcije/utroška.

Ugovorni partner se obvezuje po prestanku važenja Okvirnog ugovora o prihvaćanju kartica odmah:

- ukloniti zaštitne oznake i obilježja PBZ Carda, a dobivene materijale, pribor i uređaje staviti PBZ Cardu na raspolaganje
- dostaviti sve nastale utroške i odobrenja na naplatu, najkasnije do isteka otkaznog roka.

Prava i obveze u svezi utroška koji su nastali do datuma otkaza Okvirnog ugovora o prihvaćanju kartica primjenjuju se i na te utroške, bez obzira je li ih PBZ Card obradio prije ili nakon prestanka Okvirnog ugovora.

Sva prava i obveze koji imaju kontinuirani karakter, uključujući i ne ograničavajući pravo terećenja, obvezu čuvanja, pohrane i zaštite podataka ostaju na snazi i nakon prestanka Okvirnog ugovora o prihvaćanju kartica.

10.7. PRIJENOS/USTUPANJE UGOVORA O PRIHVAĆANJU KARTICA

Ugovorni partner ne smije ustupiti, podugovarati ili prenositi prava i obveze iz Okvirnog niti pojedinog ugovora o prihvaćanju kartica na treću osobu, bez prethodnog pisanog odobrenja PBZ Carda.

PBZ Card pridržava pravo prenijeti Okvirni ugovor o prihvaćanju kartica u cijelosti ili pojedini Ugovor o prihvaćanju kartica na člana grupe kojoj PBZ Card pripada ili na treću osobu ovlaštenu od kartičnih platnih shema za pružanje usluga koje su predmet Ugovora o prihvaćanju kartica koji se prenosi, uz obvezu PBZ Carda da o istom prethodno obavijesti Ugovornog partnera.

10.8. OBAVIJESTI

Sve se međusobne obavijesti ugovornih strana šalju u pisanom obliku, na hrvatskom jeziku i to na sljedeći način:

- za Ugovornog partnera, na adresu sjedišta naznačenu na prvoj stranici Ugovora o prihvaćanju kartica
- za PBZ Card na adresu: PBZ CARD D.O.O. Radnička cesta 44 10000 Zagreb ili prodaja@pbzcard.hr

10.9. PRIMJERAK UGOVORA I OPĆIH UVJETA

Tijekom važenja Okvirnog ugovora o prihvaćanju kartica, PBZ Card će bez odgađanja Ugovornom partneru na njegov zahtjev dostaviti primjerak Okvirnog i svakog pojedinog ugovora o prihvaćanju kartica i/ili ovih Općih uvjeta u papirnatom ili elektroničkom obliku.

10.10. RJEŠAVANJE PRIGOVORA I SPOROVA

Ako Ugovorni partner smatra da se PBZ Card ne pridržava odredbi Glave II. i III. Zakona o platnom prometu ili odredbi Uredbe (EU) 2015/751, može:

- podnijeti pisani prigovor PBZ Cardu na koji će PBZ Card odgovoriti u roku propisanom Zakonom o platnom prometu, odnosno Uredbom
- uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci kao tijelu nadležnom za nadzor pružanja platnih usluga.

Sva sporna pitanja proizašla iz primjene Okvirnog i/ili pojedinog ugovora o prihvaćanju kartica PBZ Card i Ugovorni partner će pokušati riješiti mirnim putem, odnosno u svim sporovima između PBZ Carda i Ugovornog partnera koji nastanu u primjeni Okvirnog i/ili pojedinog ugovora o prihvaćanju kartica, može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

U slučaju nepostizanja mirnog rješenja, ugovara se nadležnost suda u Zagrebu.

Za sve sporove koji bi eventualno proizašli iz ili se odnose na Ugovor o prihvaćanju kartica i ove Opće uvjete bit će mjerodavno hrvatsko pravo.

10.11. IZMJENE I/ILI DOPUNE OPĆIH UVJETA

PBZ Card zadržava pravo izmijeniti i/ili dopuniti ove Opće uvjete uz obvezu da putem jednog ili više svojih distribucijskih kanala, uključivo i službenih internetskih stranica www.pbzcard.hr o tome izvijesti Ugovornog partnera najkasnije 10 (deset) dana prije njihova stupanja na snagu.

Ako Ugovorni partner nije suglasan s predloženim izmjenama i dopunama Općih uvjeta, može bez otkaznog roka otkazati Ugovor o prihvaćanju kartica, najkasnije 1 (jedan) dan prije dana koji je određen za početak važenja izmjene, a u protivnom se smatra da je prihvatio predložene izmjene i dopune Općih uvjeta.

10.12. PROŠIRENJE POSLOVNE SURADNJE

PBZ Card zadržava pravo predložiti Ugovornom partneru proširenje poslovne suradnje na kartice bilo koje kartične platne sheme za čije kartice PBZ Card je, odnosno bude ovlašten pružati usluge prihvaćanja, a koje nisu prethodno ugovorene. U tom slučaju, PBZ Card će Ugovornom partneru dostaviti prijedlog Ugovora o prihvaćanju kartica pojedine kartične platne sheme, a Ugovor će se smatrati sklopljenim prvim prihvaćanjem kartica i dostavom utroška sukladno članku 4.3. ovih Općih uvjeta.

10.13. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Usluga prihvaćanja kartica, kao platna usluga regulirana je Zakonom o platnom prometu.

Ako pojedine odredbe Okvirnog ugovora o prihvaćanju kartica neko područje koje je regulirano i ovim Općim uvjetima reguliraju različito od ovih Općih uvjeta, odnosno na način da reguliraju specifičnosti koje su karakteristične samo za pojedinog Ugovornog partnera, na poslovni odnos između PBZ Carda i tog Ugovornog partnera primjenjivat će se te specifične odredbe.

Ako nakon donošenja ovih Općih uvjeta zakonskim ili podzakonskim propisima neko pitanje koje je regulirano Okvirnim ugovorom o prihvaćanju kartica odnosno ovim Općim uvjetima bude riješeno na drugačiji način, primjenjivat će se odredbe relevantnog propisa, sve do stupanja na snagu odgovarajućih izmjena i dopuna Okvirnog ugovora, odnosno ovih Općih uvjeta.

Ako bi za neku od odredbi Okvirnog ugovora o prihvaćanju odnosno ovih Općih uvjeta naknadno bilo utvrđeno da je ništavna, to neće imati učinka na valjanost ostalih odredbi, s time da će ugovorne strane ništavnu odredbu zamijeniti valjanom koja će u najvećoj mogućoj mjeri omogućiti ostvarivanje cilja koji se htio postići odredbom za koju je ustanovljeno da je ništavna.

Za sve što nije izričito utvrđeno Okvirnim ugovorom o prihvaćanju kartica odnosno ovim Općim uvjetima primjenjivat će se zakonski i podzakonski propisi.

10.14. STUPANJE NA SNAGU

Na Okvirne ugovore o prihvaćanju kartica koji budu sklopljeni nakon (uključivo i) 17. srpnja 2020. godine, ovi Opći uvjeti primjenjuju se i stupaju na snagu s danom sklapanja, a u pogledu Okvirnih Ugovora o prihvaćanju kartica koji su sklopljeni zaključno sa 16. srpnjem 2020. godine, ovi Opći uvjeti predstavljaju prijedlog izmjena i stupaju na snagu i primjenjuju se od 1. kolovoza 2020. godine. Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta stavlja se van snage Opći uvjeti poslovanja PBZ Carda d.o.o. za prihvaćanje kartica od 15. travnja 2019. godine.

U Zagrebu 10. srpnja 2020. godine



član PBZ Grupe

PBZ Card d.o.o., Radnička cesta 44, 10000 Zagreb, OIB 28495895537
www.pbzcard.hr; info.prodajnamjesta@pbzcard.hr
telefon 01/612 44 33, faks 01/632 01 65