

Odredbe i uvjeti za
prihvaćanje
American Express®
kartice
Republika Hrvatska -
listopad 2019

1. Područje primjene ovog Ugovora; definicije i opće odredbe

a. Ovaj dokument, pripadajući prilozi A i B, kao i ostale naše politike i pravila postupanja koja se primjenjuju na trgovce koji prihvaćaju American Express karticu (koje imamo pravo izmijeniti s vremenom na vrijeme sukladno odredbi Članka 15.f.) predstavljaju Vaš ugovor o prihvatu American Express kartice u Republici Hrvatskoj (dalje: Ugovor). Dostavljanjem Troška temeljem ovog Ugovora, pristajete na prihvatom American Express kartica u skladu sa odredbama ovog Ugovora u Vašem Prodajnom mjestu u Republici Hrvatskoj kao i na primanje uplata u pogledu Troškova na Prodajnom mjestu, koje su bile odobrene s naše strane, za prodanu robu i usluge (izuzev navedenog u nastavku). Ako ne prihvaćate uvjete ovog Ugovora, ne biste nam trebali započeti dostavljati Troškove sukladno ovom Ugovoru te nas morate odmah obavijestiti, vraćajući nam sve materijale American Expressa. Temeljem ovog Ugovora, solidarno ste odgovorni za obveze Vaših Prodajnih mjesta.

b. Možete besplatno zatražiti dodatnu kopiju ovog Ugovora u bilo koje doba za vrijeme trajanja ovog Ugovora. Ovaj Ugovor kao i sva međusobna komunikacija koja se tiče ovog Ugovora biti će na engleskom jeziku.

c. U čitavom Ugovoru:

Račun znači Vaš određeni bankovni račun u Republici Hrvatskoj.

Unaprijed plaćeni Trošak ili *Plaćanje troška unaprijed* znači Trošak za koji je plaćanje izvršeno u cijelosti prije nego što ste stavili Korisniku kartice na raspolaganje robu i/ili pružili usluge.

Povezano društvo znači bilo koji subjekt koji kontrolira, je kontroliran ili se nalazi pod zajedničkom kontrolom zajedno sa dotičnom stranom, uključujući njezina društva kćeri.

Ukupni trošak znači Trošak koji uključuje višestruke, male kupnje ili povrate (ili oboje) nastale na Kartici i pretvorene u jedan veći Trošak prije dostave Troška nama na plaćanje.

American Express Kartica i *Kartica* znači bilo koju karticu, uređaj za pristup računom, drugi virtualni, elektronički ili fizički instrument plaćanja, ili usluga koju izdaje ili pruža društvo American Express, bilo koje od njegovih Povezanih društava ili bilo koji drugi ovlašteni

nositelji licence, koji nose bilo koju Zaštićeni znak društva American Express ili bilo kojeg od njegovih povezanih društava. Upotreba pojmova "trošak" i "kredit" u odnosu na Kartice u ovom Ugovoru međusobno su zamjenjivi.

American Express SafeKey 1.0 znači alat za sprječavanje prijevара posebno osmišljen s ciljem smanjenja neovlaštenih Internet troškova primjenjujući 3-D Secure™ specifikacije radi osiguranja funkcionalnosti u skladu s prirodom djelatnosti.

American Express SafeKey 2.0 označava alat za sprječavanje prijevара posebno dizajniran s ciljem smanjenja neovlaštenih Digitalnih narudžbi primjenjujući 3-D Secure™ specifikacije radi osiguranja funkcionalnosti u skladu s prirodom djelatnosti *American Express SafeKey Program* (AESK Program) znači jedan od ili oba alata - American Express SafeKey 1.0 i American Express SafeKey 2.0.

Trošak iniciran upotrebom aplikacije znači Trošak koji je nastao uporabom Vaše aplikacije posebno dizajnirane za navigaciju putem mobilnog ili tablet uređaja.

Autorizacija znači periodičnu autorizaciju u obliku kodnog odobrenja koje dajemo mi ili treća osoba određena i odobrena s naše strane.

Povrat zaduženja koje se može izbjeći ima značenje kakvo je pojmu dano u Prilogu A, odjeljak 5.e.

Radni dan znači dan na koji poslovne banke posluju u Zagrebu (izuzev subota i blagdana).

Korisnik kartice znači nositelj ili imatelj Kartice (čije ime može i ne mora biti reljefno utisnuto ili na drugi način otisnuto na prednjoj strani Kartice), s time da u slučaju gdje je ime reljefno utisnuto na Kartici, Korisnik kartice je osoba čije ime se nalazi na Kartici.

Podaci Korisnika kartice znači bilo koji podatak o Korisniku kartice i kartičnoj transakciji, uključujući imena, adrese, brojeve računa i identifikacijske brojeve kartica (IBK).

Trošak bez fizičkog prisustva Kartice - znači Trošak za izvršenje kojeg Vam Kartica na Prodajnom mjestu nije prezentirana (npr. Troškovi izvršeni putem maila, telefona, putem interneta ili digitalno (uključujući transakcije inicirane putem aplikacije Digitalni novčanik ali izuzevši transakcije izvršene

primjenom beskontaktnog plaćanja putem Digitalnog novčanika).

Trošak znači plaćanje ili kupnju izvršene pomoću Kartice.

Povrat (ponekad se u našim materijalima pojavljuje pod pojmom "pravo regresa") kada se upotrebljava kao glagol, znači naše pravo na: (i) povrat onog iznosa Troška koji smo Vam isplatili, ili (ii) opozvati Trošak za koji Vam nismo platili; a kada se upotrebljava kao imenica, znači iznos Troška koji podliježe povratu od Vas ili opozivu.

Podaci o trošku ima ono značenje koje je tom pojmu dano u Prilogu A, odjeljak 1.a(i).

Evidencija utroška označava evidenciju Troška koja je u skladnosti s našim zahtjevima (vidi Prilog A, odjeljak 1.a(ii)).

Čip kartica označava Karticu koja sadrži čip na kojem su pohranjeni podaci (uključujući podatke o Korisniku kartice), koji za to osposobljeni terminal na prodajnom mjestu može očitati radi omogućavanja provođenja transakcije Troška.

Metoda verifikacije Korisnika na potrošačkom uređaju (MVKPU) znači verifikacijsku metodu Korisnika kartice koju je American Express odobrio i priznao kojom su podaci Korisnika kartice verificirani na Mobilnom uređaju.

Kontrolor označava bilo koje(g) pojedince(a) koji vrše(i) kontrolu nad upravljanjem društva (ili drugog subjekta s odvojenom pravnom osobnošću), kao na primjer direktor (uključujući direktora iz sjene i de facto direktora)

Beskontaktna tehnologija označava bilo koju tehnologiju koja omogućuje prijenos podataka Troška sa Čip kartice ili Mobilnog uređaja na terminal Prodajnog mjesta na beskontaktnoj bazi, u odnosu na Troškove uz osobnu prisutnost.

Obuhvaćene stranke označava bilo koje ili sve Vaše zaposlenike, agente, predstavnike, kooperante, Izvršitelje obrade, pružatelje opreme ili sistemskih rješenja odnosno rješenja za izvršenje plaćanja za Vaše Prodajno mjesto, te bilo koja druga osoba kojoj bi, u skladu s ovim Ugovorom, mogli omogućiti pristup podacima Korisnika kartice.

Kredit označava iznos Troška koji refundirate Korisnicima kartica za kupnje ili plaćanja koja su izvršena upotrebom Kartice.

Evidencija kredita označava evidenciju Kredita koja je u skladnosti s našim zahtjevima (vidi Prilog A, odjeljak 1.a(iii)).

Korisnički aktivirajući terminal (KAT) nenadzirani sistem na Prodajnom mjestu (npr. jedinica za točenje goriva s ugrađenim čitačem kartica ili prodajni automat).

Trošak s odgodom dostave označava pojedinačnu kupnju za koju ste dužni izraditi i dostaviti dvije odvojene Evidencije utroška. Prva Evidencija utroška namijenjena je prikazu depozita i predujmova, dok je druga Evidencija utroška namijenjena prikazu salda kupnje.

Transakcija s digitalnom dostavom javlja se kada se robe ili usluge naručuju putem Interneta ili digitalnim putem te se dostavljaju digitalnim putem (npr. slike, aplikacije ili preuzimanja softvera).

Digitalne narudžbe javljaju se kad se Podatak o trošku prenosi putem internetske stranice za plaćanje, putem interneta, e-maila, intraneta, ektraneta ili druge digitalne mreže prilikom plaćanja roba ili usluga. Navedeno uključuje Internet Troškove i Troškove inicirane korištenjem aplikacije.

Transakcija inicirana korištenjem aplikacije Digitalnog novčanika označava transakciju iniciranu pomoću digitalnog novčanika korištenjem preglednika ili aplikacije trgovca na Mobilnom uređaju, a ne pomoću Beskontaktna tehnologije.

Beskontaktna transakcija primjenom Digitalnog novčanika označava transakciju iniciranu pomoću digitalnog novčanika na Mobilnom uređaju primjenom Beskontaktna tehnologije na terminalu koji omogućuje beskontaktno plaćanje.

Plaćanje pomoću Digitalnog novčanika označava Beskontaktnu transakciju primjenom Digitalnog novčanika ili Transakciju iniciranu putem aplikacije Digitalnog novčanika koja se provodi pomoću digitalnog novčanika, kojim upravlja treća osoba koja pruža usluge novčanika na Mobilnom uređaju, a koja je ovlaštena od strane American Expressa

Direktiva označava Direktivu 2015/2366/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25.11.2015. koja uređuje platne usluge unutar Europskog gospodarskog prostora te bilo kakvim njenim zamjenama, izmjenama ili dopunama s vremena na vrijeme.

Odbitak označava iznos koji naplaćujemo za prihvāt Kartice, iznos kojeg je: (i) postotak od nominalne vrijednosti Troška (Stopa odbitka); (ii) paušalna naknada po transakciji; (iii) godišnja naknada; ili (iv) bilo koja kombinacija iznosa od (i) do (iii).

Osporeni trošak označava bilo koji Trošak (ili dio Troška) u odnosu na koji je podnesen zahtjev, prigovor ili upit.

Prodajno mjesto označava svaku od lokacija, trgovina, outleta, web stranica, digitalnih mreža i ostalih prodajnih mjesta Vas i Vaših povezanih društava koja koriste bilo koju metodu za prodaju roba ili usluga, uključujući metode koje prihvatite u budućnosti (ponekad se u našim materijalima spominje pod pojmovima "Trgovac", "PN" ili "Poslovni nastan").

Broj prodajnog mjesta (ponekad se u našim materijalima spominje pod pojmovima "Trgovac", "PN" ili "Poslovni nastan") je jedinstveni broj koji dodjeljujemo svakom Prodajnom mjestu. Ako imate više Prodajnih mjesta, ovlašteni smo svakome dodijeliti poseban Broj prodajnog mjesta.

Trošak uz osobnu prisutnost (ponekad se u našim materijalima spominje pod pojmom "Trošak uz prezentiranje Kartice") označava Trošak za koji je Kartica, ili u slučaju Beskontaktna transakcije primjenom Digitalnog novčanika Mobilni uređaj predočen na mjestu prodaje, uključujući Troškove nastale na Korisnički aktivirajućem terminalu. *Internet trošak* označava trošak koji je nastao putem Vaše web stranice kojoj se pristupa pomoću web preglednika. Navedeno se ne odnosi na Trošak iniciran upotrebom aplikacije. *Domaća valuta* označava valutu države u kojoj je nastao Trošak ili dan Kredit.

Zaštitni znak označava imena, logotip, nazive domena, uslužne žigove, žigove, trgovačke nazive, slogane ili druge zaštićene oznake.

Banka prihvatitelj znači bilo koja osoba koja je s vama sklopila Ugovor o prijehu kartica.

Ugovor o prijehu kartica znači bilo koji aranžman između Vas i druge Banke prihvatitelja za prihvat procesuiranje Ostalih platnih proizvoda.

Mobilni uređaj označava elektronički uređaj prepoznat od strane American Expressa koji omogućuje iniciranje Plaćanja pomoću Digitalnog novčanika. Navedeno uključuje, ali

nije ograničeno na, mobitele, tablete i nosive uređaje.

Kontakt adresa označava našu kontakt adresu, onako kako je navedena u Vašem prijavnom obrascu ili o kojoj ste na drugi način obavješteni.

Drugi Ugovor označava bilo koji ugovor osim ovog Ugovora između (i) Vas ili bilo kojeg od Vaših Povezanih društava i (ii) nas ili bilo kojeg od naših Povezanih društava.

Ostali platni proizvodi ne odnose se na Kartice te označuju bilo koji drugi trošak, kredit, terećenje, odgođeno terećenje, kartice sa spremljenom vrijednosti ili druge platne kartice ili uređaji za pristup računu, te bilo koji drugi platni instrumenti ili usluge.

Prepaid Kartica označava bilo koju Karticu označenu ili obilježenu kao "prepaid" ili koja nosi drugi identifikator tog značenja o kojem Vas možemo s vremena na vrijeme obavijestiti.

Osnovni broj računa (OBR) označava niz znamenki koje se koriste u svrhu identifikacije odnosa s kupcem. Dodijeljeni broj identificira kako Izdavatelja kartice tako i Korisnika kartice.

Izvršitelj obrade označava treću osobu koju koristite kao posrednika, a koju smo odobrili za pribavljanje Autorizacije od nas i dostave Troškova i Kredita nama.

Rezervacija ima značenje kakvo je tom pojmu dano u odjeljku 7.a.

Nositelj prava označava fizičku ili pravnu osobu koja ima pravnu sposobnost i ovlast štiti autorsko pravo, žig ili drugo pravo intelektualnog vlasništva.

Pružatelj usluge označava treću osobu koju imenuje i koristi American Express kako bi Vam u svoje ime pružala usluge plaćanja. *Potpisnik* označava osobu koja u Vaše ime potpisuje ovaj Ugovor.

Specifikacije označava skup zahtjeva koji se odnose na povezivost sa American Express mrežom i obradom elektroničkih transakcija, uključujući Autorizaciju i dostavu transakcija, dostupnih na www.americanexpress.com/merchantspecs ili na zahtjev koji nam se uputi.

Pouzdana autentifikacija korisnika označava autentifikaciju koja koristi dva ili više elementa koji su neovisni, pri čemu probaj jednog elementa ne kompromitira pouzdanost

drugog elementa, a gdje elementi spadaju u dvije ili više slijedećih kategorija: (i) nešto što je poznato samo Korisniku kartice, (ii) nešto što posjeduje jedino Korisnik kartice, (iii) nešto neodvojivo od Korisnika kartice.

Token označava surogat vrijednost koja zamjenjuje Osnovni broj računa (OBR). *Mi, naš i nas* označava American Express Payments Europe S.L., društvo upisano u registarski ured u Španjolskoj, (pod registarskim brojem B-88021431) sa sjedištem na Avenida Partenón 12-14, 28042 Madrid, Španjolska ili Pružatelj usluga, ovisno o primjenjivosti.

Vi i Vaš označava društvo, udruženje, trgovca pojedinca ili drugi pravni subjekt koji prihvaća Kartice sukladno ovom Ugovoru, kao i sa njime Povezana društva koja posluju u okviru iste industrije/djelatnosti.

Ostali definirani pojmovi pojavljuju se u kurzivu u sadržaju ovog Ugovora te se trebaju primjenjivati na ovaj Ugovor u cijelosti, a ne samo na odredbe u kojima se pojmovi pojavljuju.

d. Dužni ste dostaviti nam popis Vaših Povezanih društava koja prihvaćaju Karticu temeljem ovog Ugovora te nas pravovremeno izvijestiti o bilo kojim naknadnim promjenama u vezi tog popisa. Odgovorni ste za osiguravanje da sva takva Povezana društva postupaju u skladu s uvjetima ovog Ugovora te potvrđujete da ste ovlašteni prihvatiti ove uvjete u njihovo ime.

e. Ovaj Ugovor obuhvaća samo Vas i Vaša Povezana društva. Ne smijete pribaviti Autorizacije, dostaviti Troškove ili Kredite ili primiti uplate u ime bilo koje druge strane.

2. Prihvat Kartice

a. Donošenjem odluke o sklapanju ovog Ugovora, pristajete na prihvaćanje American Express Kartica kao oblika plaćanja roba i usluga koje se prodaju u Vašim Prodajnim mjestima u Republici Hrvatskoj te pristajete pružiti takve robe i usluge Korisnicima kartica sukladno bilo kojim uvjetima (izričitim ili prešutnim) koji se odnose na opskrbu odnosno pružanje takve robe i usluga koji se primjenjuju između Vas i Korisnika kartica.

b. Uvijek kada obavještavate kupce o načinima plaćanja koje prihvaćate, dužni ste istaknuti kako prihvaćate i American Express Kartice te ste dužni izložiti naše Zaštićene znakove sukladno našim smjernicama.

c. Ne smijete, u bilo kojem trenutku:

- (i) kritizirati ili pogrešno kvalificirati Karticu ili bilo koje naše usluge ili programe;
- (ii) obavljati marketinške, promotivne ili bilo koje druge aktivnosti koje štete našem poslovanju ili brandu;
- (iii) zahtijevati od Korisnika kartica da se odreknu svojih prava osporavati Trošak kao uvjet za prihvaćanje Kartice; ili
- (iv) zahtijevati od Korisnika kartica da daju svoje osobne podatke kao uvjet za prihvaćanje Kartice

d. Ne smijete prihvatiti Karticu za:

- (i) naknadu štete, gubitke, penale ili kazne bilo koje vrste;
- (ii) troškove ili naknade preko normalne cijene Vaših roba ili usluga (uz dodatak primjenjivih poreza) ili Troškova koje Korisnici kartica nisu izričito odobrili;
- (iii) zakašnjele iznose, ili iznose koji obuhvaćaju odbijene ili stornirane čekove;
- (iv) usluge igara na sreću (uključujući igre na sreću preko Interneta), kockarske žetone, kockarske kredite ili listiće za lutriju;
- (v) sadržaj za odrasle koji se prodaje putem Transakcija s digitalnom dostavom;
- (vi) gotovinu;
- (vii) prodaju od strane treće osobe ili subjekta koji obavlja poslovnu djelatnost u sektorima različitim od Vaše;
- (viii) iznose koji ne predstavljaju autentičnu prodaju roba ili usluga u Vašem Prodajnom mjestu, npr. kupnje od strane Vaših vlasnika (ili njihovih članova obitelji) ili zaposlenika smišljene u svrhu priljeva gotovine;
- (ix) ilegalne poslovne transakcije, ili roba ili usluga pribavljanje kojih se smatra ilegalnim prema zakonima primjenjivim na nas, Vas ili Korisnike kartica (npr. ilegalne internet prodaje lijekova koji se izdaju na recept, prodaja bilo kojih roba koja predstavlja kršenje prava Nositelja prava); ili
- (x) ostale predmete o kojima Vas s vremena na vrijeme izvještavamo.

e. Pristajete nas odmah izvijestiti u slučaju da POS uređaj više ne prihvaća ili prestane efikasno obrađivati Karticu.

3. Predočenje troškova/terećenja i limita

a. Sve transakcije trebaju biti provedene, te svi Troškovi i Krediti utvrđeni u Domaćoj valuti, osim ako smo se drugačije usuglasili u pisanom obliku, ili ako drugačije zahtjeva domaće zakonodavstvo ili devizni propisi.

Dužni ste nam dostaviti sve Troškove u roku od sedam (7) dana od dana njihova nastanka, pod uvjetom da morate čekati da podnesete Troškove dok ne otpremite robu odnosno pružite usluga Korisniku kartice, nakon čega imate sedam (7) dana da podnesete takve Troškove. Element depozita kod Troška s odgodom dostave ili bilo kojih Unaprijed plaćenih Troškova mogu biti podneseni prije nego što su robe otpremljene odnosno usluge pružene, pod uvjetom da se poštuju uvjeti sadržani u odredbama Članaka 1.j i 1.k Priloga A.

- b. Dužni ste kreirati Evidenciju utroška i dostavljati nam Kredite unutar sedam (7) dana od kada je utvrđeno da je Kredit dospio. Ne smijete ispostaviti Kredit kada nema pripadajućeg Troška. Mi ćemo odbiti ukupni iznos Kredita od naših isplata Vama (ili, ako ste potpisali nalog za izravno terećenje, izravno teretiti Vaš račun), ali ako nismo u mogućnosti to učiniti, biti ćete dužni platiti nam bez odgode po primitku našeg zahtjeva za plaćanje takvog Kredita. Dužni ste dostaviti sve Troškove i Kredite pod Brojem Prodajnog mjesta u kojem je Trošak ili Kredit nastao.
- c. Dužni ste dodijeliti Kredit računu koji je vezan uz Karticu, a koji se koristi za realizaciju izvorne kupnje, osim ako kupnja nije bila izvršena korištenjem Prepaid Kartice koja više nije dostupna korisnicima za korištenje, ili osim ako je Kredit ima namjenu dara koji se vraća od strane nekog trećeg, a ne Korisnika kartice koji je izvršio izvornu kupovinu, u kojem slučaju smijete primijeniti svoju politiku povrata. Troškovi i Krediti smatrati će se prihvaćenima na određeni Radni dan ako su obrađeni s naše strane prije našeg roka za obradu Troškova i Kredita za taj dan na relevantnoj/odnosnoj lokaciji.
- d. Ne smijete izvršiti povrat novca Korisnicima kartica za robe ili usluge koje su kupili upotrebom Kartice, osim ako to zahtjeva zakon. Dužni ste priopćiti svoju politiku povrata Korisnicima kartica u trenutku kupnje, sukladno primjenjivim zakonskim i podzakonskim propisima.
- e. Ne smijete dostaviti Troškove u kojima nije specificiran potpun i točan iznos u trenutku kada Korisnik kartice pristaje na izvršenje transakcije. Ne dovodeći u pitanje naša opća prava na Povrat, ako to učinite, a Kartica je izdana u Europskom gospodarskom području,

imat ćemo pravo na Povrat za puni iznos Troška u razdoblju od sto dvadeset (120) dana od datuma dostave Troška, te nakon toga za bilo koji sporni dio Troška (pa sve do punog iznos, uključujući puni iznos). Ako Korisnik kartice pristane na prilagođeni iznos Troška, ovlaštteni smo shodno tome ostvarivati naše pravo na Povrat. Korisnik kartice može dati svoj pristanak npr. unošenjem valjanog PIN-a prilikom provođenja/izvršenja postupaka iskazanih za Trošak uz osobnu prisutnost u Prilogu A.

4. Odbitak i ostale naknade

Vaš inicijalni Odbitak je onakav kakav Vam je s naše strane ponuđen u pisanom obliku. Na mjestima gdje se Stopa odbitka spominje bez dodatnog obrazloženja, ta stopa biti će primjenjiva na puni iznos Troška, uključujući primjenjive poreze. Sve naknade, uključujući bilo koje dodatne naknade kojih ste Vi obveznik plaćanja, uključujući naknade za neispravan jedinstveni identifikator, iskazani su u Vašoj pristupnici (te može biti s vremena na vrijeme izmijenjeni sukladno odredbi Članka 15.f). Ovlaštteni smo uskladiti Odbitak, izmijeniti bilo koji iznos koji naplaćujemo od Vas sukladno ovom Ugovoru, kao i naplatiti dodatne naknade s vremena na vrijeme, na koje se primjenjuje obveza davanja obavijesti Vama u skladu s odredbom Članka 15.f. Ovlaštenosti smo naplatiti Vam različite Odbitke za Troškove koji su podneseni od strane Vaših Prodajnih mjesta koja pripadaju različitim područjima djelatnosti, te ste dužni obraditi Troškove primjenom odgovarajućeg Broja prodajnog mjesta koji smo osigurali za svako pojedino područje djelatnosti. Izvijestiti ćemo Vas o primjeni bilo kakvih drugačijih Odbitaka koji se na Vas primjenjuju.

5. Plaćanje Troškova

- a. Možemo izabrati ponuditi Vam neto ili bruto namiru. Mehanizam namire iskazan je u Vašem prijavnom obrascu te može biti, izuzev u slučaju navedenom niže u tekstu, izmijenjen isključivo na temelju pisanog sporazuma stranaka. U slučajevima kada Vam je ponuđena neto namira, platiti ćemo Vam za Troškove u skladu s ovim Ugovorom. Uplatu ćete primiti sukladno Vašem planu otplate u Domaćoj valuti za nominalnu vrijednost Troškova koje

je podnijelo Vaše Prodajno mjesto u Republici Hrvatskoj, umanjeno za:

- (i) bilo koji Odbitak;
- (ii) bilo koje druge naknade ili iznose koje dugujete nama ili našim Povezanim društvima temeljem bilo kojeg ugovora ili dogovora;
- (iii) bilo koje iznose za koje imamo pravo Povrata; te
- (iv) puni iznos bilo kojeg Kredita koji dostavljate.

U slučajevima kada Vam je ponuđena bruto namira, platiti ćemo Vam za Troškove u skladu s ovim Ugovorom. Uplatu ćete primiti sukladno Vašem planu otplate u Domaćoj valuti za nominalnu vrijednost Troškova koje je podnijelo Vaše Prodajno mjesto u Republici Hrvatskoj. Račun će Vam se ispostavljati mjesečno, unatrag, za:

- (i) Odbitak;
 - (ii) bilo koje iznose za koje imamo pravo Povrata;
 - (iii) bilo koje druge naknade ili iznose koje dugujete nama ili našim Povezanim društvima temeljem bilo kojeg ugovora ili dogovora; te
 - (iv) puni iznos Kredita koje dostavljate.
- Ispostavljene račune biti ćete dužni platiti u roku od deset (10) dana ili u drugom roku navedenom na računu. U protivnom, naplatu ćemo izvršiti automatski izravnim terećenjem po proteku deset (10) dana od dana ispostave računa ili u drugom roku navedenom na računu. U slučaju da izravno terećenje ne bude uspješno, dužni ste bez odgode osigurati provođenje plaćanja te smo ovlašteni, po našoj slobodnoj ocjeni, primijeniti mehanizam neto namire na Vaše buduće troškove.

Vaš otplatni plan je onakav kakvim je iskazan u Vašem prijavnom obrascu te može biti izmijenjen jedino sukladno dogovoru postignutom s nama. Rok za provođenje plaćanja počinje teći od trenutka kada zaprimimo sve odgovarajuće Podatke o Trošku. Niste ovlašteni primiti uplatu u ime i/ili za račun treće osobe.

- b.** Učiniti ćemo dostupnima informacije o Vašim Troškovima i Kreditima, uključujući Odbitak i bilo koje druge naknade ili plaćene iznose, najmanje na mjesečnoj razini. Suglasni ste sa našim pravom da Vam pružimo informacije navedene u članku 5.a. skupno. Unatoč tome što American Express nema uveden sustav naknada koje se plaćaju u odnosu između

prihvatitelja i izdavatelja, u slučajevima gdje transakcija podliježe primjeni Uredbe (EU) 2015/751 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2015., American Express mreža neće izdavatelju kartice platiti neto naknadu više od 0.3% za kreditne i *charge* Kartice ili 0.2% za debitne i Prepaid kartice.

- c.** Informacije navedene u gornjem dijelu 5.b biti će dostupne putem Interneta. Možete pristupiti navedenim informacijama kroz Vaš poslovni račun koji Vam osigurava Pružatelj usluge putem Interneta ili na drugi način koji osigurava Pružatelj usluge.
- d.** Dužni ste nas izvijestiti pisanim putem o bilo kojoj grešci ili propustu u odnosu na Vaš Odbitak ili druge naknade ili plaćanja za Troškove i Kredite unutar devedeset (90) dana od dana dobivanja naše odnosne izjave ili usklađenja podataka koji sadrže takvu prijavljenu grešku ili propust, dok ćemo u protivnom smatrati da su odnosni primljeni podaci za usklađivanje prihvaćeni kao potpuni i točni, u odnosu na takve iznose. U odnosu na upite koji se odnose na Troškove Kartica koje su izdane u Europskom gospodarskom prostoru ovlašteni smo, u iznimnim okolnostima, razmotriti upit u produženom razdoblju do trinaest (13) mjeseci od dana Vaše izjave.
- e.** Ako utvrdimo u bilo kojem trenutku da smo prema Vama izvršili uplate greškom, ovlašteni smo odbiti tako plaćene iznose od budućih plaćanja koje smo vam dužni plaćati, izravno teretiti Vaš račun (ako ste potpisali nalog za izravno terećenje) ili vam ispostaviti račun za sporne iznose. Ako primате bilo koju uplatu od nas koju vam sukladno ovom Ugovoru nismo dužni platiti, dužni ste nas bez odgode obavijestiti (telefonskim pozivom našem kontakt centru) kao i Vašeg Izvršitelja obrade te vratiti sve tako primljene uplate u najkraćem mogućem roku. Bez obzira obavijestite li nas li ne, imamo pravo zadržati buduća plaćanja ili teretiti Vaš račun do potpune nadoknade pogrešno naplaćenog iznosa. Temeljem ovog Ugovora, nemamo obvezu platiti bilo kojoj stranci osim Vama.
- f.** Kada prihvaćate Karticu kao oblik plaćanja za Vaše robe i usluge, ne smijete predočiti dodatni račun ili na drugi način zahtijevati plaćanje od bilo kojeg Korisnika kartice za kupnju izvršenu upotrebom Kartice, osim ako nismo iskoristili naše pravo Povrata za takav

Trošak, a Vi ste nam nadoknadili bilo koje iznose koje smo vam platili za takav Trošak, a Vi inače imate pravo zahtijevati (plaćanje) od Korisnika kartice.

6. Povrat

- a. Imamo pravo Povrata u odnosu na bilo koji Trošak:
 - (i) uvijek kada Korisnik kartice prezentira Osporeni trošak, kako je opisano u Prilogu A, članku 5, ili na temelju zakona ima pravo uskratiti plaćanje;
 - (ii) u slučaju prijevare ili navodne prijevare koja se odnosi na Trošak;
 - (iii) ako ne postupate u skladu s ovim Ugovorom (uključujući propust da pribavite Autorizaciju ili pristanak Korisnika kartice ili izostavljanje bilo kojih podataka o Trošku iz podnesenih Troškova), bez obzira jesmo li bili obaviješteni prilikom provođenja isplate vama za Trošak u pogledu kojeg niste postupali sukladno Ugovoru i/ili jeste li dobili Autorizaciju za Trošak; ili
 - (iv) kad je predviđeno na drugim mjestima u ovom Ugovoru.
- b. Gdje primite bruto namire, ostvarivati ćemo svoja prava na Povrat ispostavom računa za iznos bilo kojeg Povrata, sukladno odjeljku 5.a. Gdje primite neto namire, ovlašteni smo ostvarivati naša prava na Povrat odbijajući, ustežući, nadoknađujući iz ili prebijajući sa našim plaćanjima Vama (ili tereteći Vaš račun, ako ste potpisali nalog za izravno terećenje), ili Vas možemo obavijestiti o Vašoj obvezi plaćanja, koju ste dužni izvršiti bez odgode i u cijelosti. Naš propust da zahtijevamo ili primimo plaćanje ne predstavlja odricanje od ili gubitak naših prava na Povrat.
- c. U svakom pojedinom slučaju, obavijestiti ćemo Vas o ostvarivanju svakog pojedinog prava na Povrat čim bude praktično moguće.

7. Zaštitne mjere – Stvaranje rezervacije

- a. Bez obzira na bilo koje suprotne odredbe ovog Ugovora, ovlašteni smo, prema našoj razumnoj prosudbi, utvrditi da je neophodno zadržati plaćanja, kao i izvršiti prijeboj iznosa sa plaćanjima, koja bismo Vam inače izvršili temeljem ovog Ugovora, ili zatražiti od Vas da nam pružite dodatno osiguranje za postojeće ili potencijalne obveze koje imate Vi ili bilo koje od Vaših Povezanih društava ili bi temeljem ovog ili bilo kojeg drugog Ugovora mogli imati

prema nama ili bilo kojem od naših Povezanih društava. Takva uskraćena plaćanja nazivaju se Rezervacije.

- b. Neke od okolnosti koji mogu dovesti do toga da zasnujemo Rezervacije uključuju:
 - (i) obustavljanje znatnog dijela Vaših djelatnosti ili njihovo nepovoljno mijenjanje, u kojem slučaju ste nas dužni odmah obavijestiti;
 - (ii) prodaju cjelokupne ili suštinski cjelokupne Vaše imovine ili situaciju u kojoj bilo koja osoba stekne 25% ili više udjela u Vašem temeljnom kapitalu odnosno udjela ili dionica koje ste Vi izdali (osim osoba koje već imaju u vlasništvu 25% ili više takvih udjela na dan sklapanja ovog Ugovora), bilo kroz stjecanje novih poslovnih udjela, ranije neotplaćenih kamata ili na drugi način (u svakom slučaju, bez obzira radi li se o jednoj ili mnogostrukim transakcijama), u kojem slučaju ste nas dužni odmah obavijestiti.
 - (iii) značajna negativna promjena koju pretrpite u svom poslovanju;
 - (iv) ukoliko postanete nesposobni za plaćanje i/ili prezaduženi (uključujući slučajeve predstojeće nesposobnosti za plaćanje i/ili prezaduženosti), u kojem slučaju ste nas dužni odmah obavijestiti;
 - (v) ukoliko zaprimimo nerazmjernu obujam (bilo u vrijednosti ili broju) Osporenih troškova na bilo kojem ili svim Vašim Prodajnim mjestima;
 - (vi) naše razumno uvjerenje da Trošak nije bio autoriziran od strane Korisnika kartice;
 - (vii) naše razumno uvjerenje da nećete biti u mogućnosti ispuniti svoje obveze preuzete na temelju ovog Ugovora, bilo kojeg Drugog ugovora ili nećete biti u mogućnosti ispuniti svoje obveze prema Korisniku kartice;
 - (viii) bilo koja zaštitna mjera koju poduzme Banka prihvatitelj, ili samopomoć odnosno samo-izvršiva zaštitna mjera ili pravno sredstvo na temelju Ugovora o prihvatu kartica, koja se iskoristi, ili pojavi radi ublažavanja bilo kojeg značajnog rizika ili gubitka na temelju tog Ugovora o prihvatu kartica, u kojem slučaju ste nas dužni odmah obavijestiti;
 - (ix) ukoliko nam ne pružite informacije koje smo razumno zatražili; ili
 - (x) ukoliko prekršite ovaj Ugovor ili njegove odredbe.

- c.** Ako neka okolnost prouzroči naše uvjerenje da trebamo uspostaviti Rezervacije, ta okolnost čini bitnu povredu ugovora te smo ovlašteni:
- (i) uspostaviti Rezervaciju;
 - (ii) zatražiti od Vas da, neposredno po primitku naše obavijesti, prestanete prihvaćati Troškove. Ako nastavite prihvaćati Troškove nakon naše obavijesti, za te Troškove vam nećemo platiti;
 - (iii) poduzeti druge odgovarajuće mjere s ciljem zaštite naših prava ili prava naših Povezanih društava, uključujući promjenu brzine ili načina plaćanja Troškova, koristeći naše pravo Povrata ili naplaćujući vam naknade za Osporene troškove; i/ili
 - (iv) raskinuti ovaj Ugovor radi bitne povrede neposredno nakon davanja obavijesti.
- d.** Ovlašteni smo povisiti iznos Rezervacije u bilo koje doba, s time da iznos Rezervacije neće premašiti iznos koji je, prema našem razumnom mišljenju, dostatan za zadovoljenje bilo kakve financijske izloženosti ili rizika koji bi za nas mogao nastati temeljem ovog Ugovora (uključujući izloženost i/ili rizik koji proizlazi iz Troškova koje nam dostavljate za Vaše robe ili usluge koje Korisnik kartice još nije primio), ili koji bi mogao nastati nama ili našim Povezanim društvima temeljem bilo kojeg Drugog ugovora, ili koji bi mogao nastati Korisnicima kartice. Nećete imati pravo na bilo koji iznos iz Rezervacije sukladno ovom Ugovoru sve dok sve prema našem razumnom uvjerenju Vaše obveze ne budu ispunjene.
- e.** Možemo odbiti i zadržati, nadoknaditi i izvršiti prijeboj sa Rezervacijom bilo kojeg iznosa koje Vi ili Vaša Povezana društva dugujete nama ili bilo kojem od naših Povezanih društava temeljem ovog ili bilo kojeg Drugog ugovora.
- f.** Odmah po našem zahtjevu obvezni ste pružiti nam informacije o Vašim financijama i djelatnostima, uključujući i Vaša najrecentnija ovjerena financijska izvješća.
- g.** Ako saldo iznosa koji Vam dugujemo u odnosu na iznose koje nam Vi dugujete temeljem ovog Ugovora pokazuje negativan saldo, biti ćemo ovlašteni:
- (i) zahtijevati da platite cjelokupni iznos odmah po primitku naše obavijesti o iznosu takvog negativnog salda, zajedno sa zateznim kamatama koje teku na navedeni iznos;

- (ii) teretiti Vaš Račun (ako ste potpisali nalog za izravno terećenje);
- (iii) uputiti negativan saldo trećoj osobi (koja može biti odvjetničko društvo) radi provođenja naplate; i/ili
- (iv) ako ne primimo odmah uplatu punog iznosa u cijelosti za negativan saldo sukladno navedenom pod točkom (i), (ii) ili (iii), smatrati to bitnom povredom te raskinuti ovaj Ugovor neposredno dostavom obavijesti o raskidu.

- h.** Obavijestit ćemo Vas o svakom pojedinom Stvaranju rezervacije čim to bude praktično moguće.

8. Operativni i drugi postupci

Odredbe Priloga A primjenjuju se na Vas, te ste dužni postupati u skladu sa odredbama Priloga A, u odnosu na operativne i druge postupke koji su u njemu navedeni.

9. Posebne odredbe i uvjeti za određene industrije

Odredbe Priloga B imaju se primijeniti na Vas, te ste dužni postupati u skladu sa odredbama Priloga B ako Vi ili Vaša Povezana društva obavljate poslovnu djelatnost u bilo kojoj od gospodarskih grana određenih u Prilogu B.

10. Naknada štete i ograničenje odgovornosti

- a.** Obeštetićete, držati obeštećenima i/ili osloboditi od odgovornosti za štetu nas i naša Povezana društva, sljednike i primatelje za i od svih šteta, kazni, odgovornosti, gubitaka, troškova i rashoda (uključujući odvjetničke naknade i isplate po osnovi odnosa odvjetnik-klijent), troškova istrage, parničnih postupaka/ arbitraža, nagodba, presuda, kamata i kazni (predvidivih ili ne), koje pretrpimo ili ćemo pretrpjeti odnosno koji će nastati za nas ili naša Povezana društva, sljednike i primatelje a koji nastaju ili su navodno nastali Vašim kršenjem, nepažnjom ili protupravnim činom ili propustom, odnosnom nepoštivanjem obveze postupanja sukladno ovom Ugovoru, neispravnnošću ili nedostatkom Vaših roba ili usluga ili njihove isporuke, nepoštivanjem obveze dostave Vaše robe i pružanja usluga ili ukoliko V, Vaši zaposlenici, agenti ili izvođači prekršite ovaj Ugovor ili bilo koji primjenjivi zakon ili propis.
- b.** Podložno primjeni članka 10.a., učinak koje neće biti isključen ili ograničen ovom odredbom, niti jedna strana, njezina Povezana društva, sljednici ili primatelji neće ni u

kojem slučaju (osim slučajeva Neisključene odgovornosti, a koji su navedeni niže, drugih posebno navedenih slučajeva, namjernih kršenja odnosno povreda ili krajnje nepažnje) biti odgovorni drugoj strani za bilo kakve gubitke, odgovornosti, štete, troškove ili rashode bilo koje vrste (bilo iz ugovora ili slučajeva izvanugovorne odgovornosti odnosno delikta (uključujući nepažnju), objektivne odgovornosti, zakona, propisa, smjernica ili naloga) a koji proizlaze iz ili su u vezi sa ovim Ugovorom, čak i kad su bili obavješteni o njihovoj mogućoj prirodi, u bilo kojem slučaju koji predstavlja:

(i) izgublenu dobit, gubitak prilike, gubitak očekivanih ušteda, gubitak prihoda ili gubitak poslovanja (bilo da je svaki ili bilo koji od gore navedenih posredan, neposredan, posljedični ili drugi), (osim ugovorenih plaćanja ili ugovorenih popusta za koje postoji obveza provođenja ili davanja temeljem ovog Ugovora od jedne strane drugoj (ili provedene odnosno uzete od Korisnika kartice), od kojih niti jedna neće biti ograničena ili isključena primjenom ovog članka 10.b);

(ii) uzgredno, neposredno ili posljedično; ili

(iii) posebne, kaznene odštete i kazne.

Niti Vi niti mi nećemo biti odgovorni drugima za štete koje proizlaze iz zakašnjenja ili problema uzrokovanih telekomunikacijskim operaterima ili bankarskim sustavom, osim što naša prava na stvaranje Rezervacija i korištenje pravom Povrata neće biti u takvim okolnostima umanjena. Ništa u ovom Ugovoru neće ograničiti ili isključiti odgovornost za tjelesnu ozljedu ili smrt uzrokovanu Vašom nepažnjom ili našom nepažnjom odnosno nepažnjom naših direktora, službenika ili zaposlenika, za bilo koju prijevaru ili prijevarno lažno prikazivanje činjenica, niti utoliko, ukoliko bi takvo ograničenje ili isključenje nije dopušteno bilo kojim mjerodavnim pravom (sve ili bilo koje od gore navedenog predstavlja primjere Neisključene odgovornosti).

11. Imovinska prava i Dozvoljene svrhe korištenja

a. Niti jedna strana nema nikakvo pravo na Zaštićenim znakovima druge strane, niti jedna strana smije koristiti Zaštićene znakove druge strane bez ranije dobivane pisane suglasnosti te strane, osim u slučajevima koji su izričito dopušteni temeljem ovog Ugovora.

b. Suglasni ste da mi, naša Povezana društva, banke prihvatitelji koji su treća strana i naši korisnici licencije mogu koristiti Vaše ime, adresu ili Vaše(a) Prodajno(a) mjesto(a) kao i Vaše Zaštićene znakove uključujući, ali ne ograničavajući se na Vašu fizičku adresu, adresu web stranice i/ili po potrebi URL, u materijalima koji prikazuju da Prodajno mjesto prihvaća Karticu koju mi i/ili naša Povezana društva, ili banke prihvatitelji koji su treća strana naši korisnici licencije mogu objaviti s vremenom na vrijeme.

12. Povjerljivost

a. Bilo koji Podatak o Korisniku kartice je povjerljiv i predstavlja naše isključivo vlasništvo. Osim kada je drugačije određeno, ne smijete priopćiti Podatke o Korisniku kartice, niti ih koristiti osim za provođenje Kartične transakcije u skladu s ovim Ugovorom.

b. Odgovorni ste za osiguravanje da Podatak o Korisniku kartice ostaje siguran sukladno primjenjivom pravu te našoj Provedbenoj politici o sigurnosti (osobnih) podataka (vidi Prilog A, stavak 6).

13. Rok, otkaz i raskid

a. Ovaj Ugovor počinje se primjenjivati od dana kad:

(i) prvi puta prihvatite Karticu nakon primitka ovog Ugovora ili na drugi način pokažete svoju namjeru da budete vezani ovim Ugovorom dostavom Troškova nama temeljem ovog Ugovora; ili

(ii) odobrimo Vašu prijavu za prihvaćanje Kartica,

koje god od navedenog se desi prije, te će se nastaviti primjenjivati osim i dok ga ne otkaže jedna od ugovornih strana.

Možete otkazati ovaj Ugovor dajući nam otkazni rok od jednog (1) mjeseca u pisanom obliku. Mi možemo otkazati ovaj Ugovor dajući Vam otkazni rok od dva (2) mjeseca u pisanom obliku. Ovaj Ugovor možemo raskinuti i sporazumno u bilo koje vrijeme u skladu s ovim ugovorom, uključujući točku b. ovog članka 13. ili na bilo koji drugi način koji možemo dogovoriti u budućnosti.

b. Ako niste podnijeli Trošak u razdoblju od dvanaest (12) mjeseci uzastopno, možemo (i) to smatrati Vašom ponudom za raskid ovog Ugovora, koju možemo prihvatiti na način da Vam tehnički onemogućimo pristup našim

uslugama (koje Vam pružamo) temeljem ovog Ugovora, ili (ii) Vam privremeno obustaviti pristup našim uslugama. Zadržavamo pravo da obavijestimo Vašeg pružatelja POS uređaja o prestanku ovog Ugovora. Ako niste podnijeli Trošak u razdoblju od dvanaest (12) mjeseci uzastopno te želite nastaviti prihvaćati Karticu, dužni ste kontaktirati nas radi utvrđivanja statusa Vašeg računa i (i) u slučaju da smo raskinuli ovaj Ugovor, sklopiti novi ugovor s nama, ili (ii) u slučaju da smo vam privremeno obustavili pristup našim uslugama, zatražiti da vam ponovno aktiviramo pristup našim uslugama. Nepostupanje na opisani način može imati za posljedicu zakašnjenje naših plaćanja Vama.

- c.** Ne dovodeći u pitanje naša prava iz Članka 7., ovog Članka 13. ili iz Članka 15. ili naša ostala prava, ako bilo koja strana bitno povrijedi svoje obveze i propusti otkloniti takvu povredu u roku od četrnaest (14) dana od dobivanja pisane obavijesti druge strane, kojom opisuje povredu i zahtjeva otklanjanje te povrede, strana koja nije učinila povredu ima pravo raskinuti ovaj Ugovor neposredno nakon davanja obavijesti drugoj strani.
- d.** Ako je ovaj Ugovor raskinut ili otkazan, ne dovodeći u pitanje ostala prava ili pravna sredstva koja nam pripadaju, možemo vam uskratiti bilo kakva plaćanja sve dok u potpunosti ne povratimo iznose koje Vi ili Vaša Povezana društva dugujete nama ili našim Povezanim društvima. Ako bilo koji iznos ostane neplaćen, Vi, Vaši sljednici i Vaši ovlašteni primatelji ostati ćete odgovorni za takve iznose te ćete iste platiti u roku od trideset (30) dana od postavljanja zahtjeva. Također, dužni ste skloniti sve naše Zaštićene znakove, odmah vratiti naše materijale i opremu, te dostaviti bilo koje Troškove i Kredite nastale prije raskida.
- e.** Odredbe sadržane u Člancima 1, 6, 7, 10, 11, 12, 13, 14 i 15 te Člancima 1.i, 3.e, 5 i 6 Priloga A neće prestati važiti u slučaju raskida ili otkaza ovog Ugovora, zajedno sa svakom drugom odredbom koja po svojem smislu i namjeni ima zadržati svoju valjanost. Naše pravo izravnog pristupa Vašem Računu također će zadržati svoje važenje do trenutka kada svi krediti i terećenja koja se odnose na transakcije budu provedeni u skladu s ovim Ugovorom.

- f.** Ako ovaj Ugovor bude raskinut, ne dovodeći u pitanje ostala prava ili pravna sredstva (za otklanjanje povreda) s kojima raspoložemo, strane se odriču svojih prava zahtijevati povrat bilo čega što je izvršeno na ime ispunjenja ovog Ugovora.

14. Rješavanje sporova

Ako imate bilo kakve prigovore ili probleme u vezi ovog Ugovora koji su povezani sa pravima ili obvezama koje proizlaze iz Direktive i odgovarajućeg domaćeg prava, molimo da nas kontaktirate na našu Kontakt adresu. Ako niste u mogućnosti riješiti Vaš prigovor s nama, možete biti ovlašteni obratiti se Hrvatskoj narodnoj banci, Trg hrvatskih velikana 3, 10000 Zagreb ili Pravobranitelju za financijske usluge („Financial Ombudsman Service“), South Quay Plaza, 183 Marsh Wall, London E14 9SR.

15. Ostale odredbe

a. Vaše izjave i jamstva

Izjavljujete nam i jamčite da:

- (i) ste propisno osposobljeni i imate odgovarajuće dozvole za obavljanje djelatnosti u svim jurisdikcijama u kojima obavljate svoju poslovnu djelatnost;
- (ii) imate punu ovlast i sva potrebna sredstva kao i likvidnost za ispunjenje Vaših obveza i plaćanje Vaših dugova prema ovom Ugovoru, a po njihovom dospjeću;
- (iii) nema prijeteci ili neriješenih okolnosti koje bi mogle imati bitan nepovoljan utjecaj na Vaše poslovanje ili Vašu sposobnost ispunjavanja Vaših obaveza ili plaćanja Vaših niže dugova prema ovom Ugovoru;
- (iv) ste ovlašteni sklopiti ovaj Ugovor u Vaše ime i za Vaš račun kao i u ime i za račun Vaših Prodajnih mjesta i Povezanih društava, uključujući one navedene u ovom Ugovoru, te da je pojedinačni Potpisnik ovlašten obvezati kako Vas, tako i Vaša Prodajna mjesta i Povezana društva prema ovom Ugovoru;
- (v) niti Vi (bez obzira na bilo kakve promjene naziva odnosno tvrtke), niti subjekt koji vodi Vašu poslovnu djelatnost odnosno bilo koji vlasnici ili menadžeri Vašeg poslovanja nisu ranije imali ugovor sklopljen s nama o prihvatanju kartica, a koji je bio raskinut uslijed povrede takvog ugovora;
- (vi) ste ovlašteni poduzimati radnje u ime i za račun svih Vaših Povezanih društava koja

dostavljaju Troškove i/ili Kredite temeljem ovog Ugovora, uključujući ovlast da prihvatite plaćanja koja vam izvršimo za Troškove nastale kod Vaših Povezanih društava, a gdje dajete nalog da takve uplate izvrše vama;

(vii) niti vi, niti Potpisnik ovog Ugovora, Vaši stvarni vlasnici (gdje ste Vi društvo ili drugi subjekt s odvojenom pravnom osobnošću), Kontrolori niti bilo koji kontakti imenovani s Vaše strane da upravljaju Vašim odnosom sa nama nisu evidentirani na bilo kojem osoba koje su cilj sankcija, popisu politički izloženih osoba, popisu osoba od posebnog interesa, odnosno da nisu podvrgnuti bilo kakvom režimu sankcija;

(viii) niste ustupili trećoj osobi plaćanja koja će bit plativa vama temeljem ovog Ugovora;

(ix) ste učinili dostupnim sve informacije koje smo zatražili u vezi ovog Ugovora te da su sve takve informacije istinite, točne i potpune, te (x) ste pročitali ovaj Ugovor i zadržali kopiju za Vaš spis te da ste osigurali kopiju za sva Vaša Povezana društva koja su ovlaštena dostavljati Troškove temeljem ovog Ugovora.

Ako bilo koja od Vaših izjava ili jamstava sadržanih u ovom Ugovoru u bilo koje doba postane neistinito, netočno ili nepotpuno, ovlašteni smo odmah raskinuti ovaj Ugovor. Obavijestit ćemo Vas o takvom raskidu najranije što je razumno moguće nakon otkazivanja.

b. Usklađenost sa zakonima

Svaka strana dužna je postupati u skladu sa svim primjenjivim zakonima i propisima.

c. Mjerodavno pravo; Nadležnost

Na ovaj Ugovor se primjenjuje te će se ovaj Ugovor tumačiti sukladno pravu Republike Hrvatske. Svaka strana neopozivo pristaje na isključivu nadležnost sudova Republike Hrvatske u odnosu na pitanja koja poizlaze iz ili su u vezi sa ovim Ugovorom.

d. Tumačenje

U tumačenju ovog Ugovora, osim ako kontekst zahtjeva drugačije:

(i) jednina uključuje množinu i obrnuto;

(ii) pojam "ili" nije isključiv;

(iii) pojam "uključujući" znači "uključujući, ali ne ograničavajući se na";

(iv) pojam "npr." znači "isključivo za potrebe davanja primjera i bez ograničenja";

(v) pojam "dan" znači kalendarski dan;

(vi) bilo koje pozivanje na bilo koji sporazum (uključujući ovaj Ugovor), instrument, ugovor,

politiku, procedure ili drugi dokument podrazumijeva i njihove izmjene, dopune, preinake, privremene obustave od primjene, zamjene, prepravke i obnove koje se poduzimaju s vremena na vrijeme;

(vii) svi natpisi, naslovi i slični pojmovi služe samo za upućivanje; i

(viii) i Vi i mi smo "strana" ovog Ugovora.

e. Ustup ili prijenos

Ne smijete ustupiti, podugovoriti ili prenijeti prava ili obveze temeljem ovog Ugovora ili prenijeti sam Ugovor bez našeg prethodnog ranije danog pristanka u pisanom obliku. Mi smo ovlašteni ustupiti ili prenijeti prava ili obveze temeljem ovog Ugovora, ili prenijeti ovaj Ugovor u cijelosti ili djelomično, bilo kojem od naših Povezanih društava ili na banku prihvatitelja -treću stranu, a što će bit provedeno u odnosu na Vas kad vam dostavimo pisanu obavijest, te također možemo sklopiti podugovor za podizvođenje u vezi ovog Ugovora, u cijelosti ili djelomično, sa bilo kojim od naših Povezanih društava ili bankama prihvatiteljima - trećim stranama ili izvršitelja obrade prema našoj slobodnoj procjeni i bez da Vas o tome obavijestimo. Radi izbjegavanja sumnje, ovlašteni smo podugovorom prenijeti sve naše obveze temeljem ovog Ugovora na agenta koji će umjesto nas ispuniti takve obveze.

f. Izmjene i dopune

Možemo izmijeniti ovaj Ugovor (uključujući dopune bilo kojih ili svih njegovih uvjeta, dodavanje novih uvjeta ili brisanje ili izmjenu postojećih uvjeta) bilo (i) objavom revidiranih odredaba i uvjeta putem Interneta na www.americanexpress.com/hr-mrps-tcs do 20. travnja ili 20. listopada svake godine, gdje će takve izmjene stupiti na snagu dva mjeseca nakon navedenih datuma; ili (ii) u bilo koje drugo doba uz slanje obavijesti Vama najmanje dva (2) mjeseca ranije. Poželjno je da provjeravate gore navedenu web stranicu radi novosti na dan, ili ubrzo nakon 20. travnja i 20. listopada svake godine. Smatrat će se da ste prihvatili izmjene osim ako nas pisanim putem prije datuma na koji izmjene stupaju na snagu ne obavijestite da ne prihvaćate izmjene. Ako ne prihvatite izmjene ovog Ugovora, imate pravo okončati ovaj Ugovor, bez troškova, koji prestanak će imati učinak od bilo kojeg trenutka prije datuma na koji izmjene stupaju na snagu.

g. Odricanje od prava; Kumulativna prava

Propust bilo koje od strana da ostvari bilo koje od svojih prava koja joj pripadaju temeljem ovog Ugovora, zakašnjenje stranaka u ostvarivanju svojih prava, ili odricanje od svojih prava u bilo kojoj prilici, neće se smatrati odricanjem od prava u bilo kojem drugom slučaju. Niti jedno postupanje strana u izvršavanju bilo kojeg od njihovih prava neće se smatrati odricanjem od prava. Niti jedno od odricanja od uvjeta ovog Ugovora neće imati učinka osim ako je takvo odricanje učinjeno u pisanom obliku i potpisano od strane protiv koje se takvo odricanje ističe. Bilo koja prava ili pravna sredstva stranaka su kumulativna, ne alternativna.

h. Zaštitna klauzula

Ako bilo koja od odredaba ovog Ugovora (ili dio bilo koje odredbe) bude odlukom bilo kojeg suda ili drugog nadležnog tijela oglašena nevaljanom, nezakonitom ili neostvarivom, takva odredba ili dio odredbe primijeniti će se sa minimalnom potrebnom izmjenom koja je potrebna radi postizanja zakonitosti, valjanosti i ostvarivosti, a što neće utjecati na valjanost i izvršivost ostalih odredaba ovog Ugovora.

i. Cjelokupni Ugovor

(i) Ovaj Ugovor predstavlja cjelokupni sporazum između Vas i nas u odnosu na predmet ovog Ugovora te nadomješta bilo koje ranije ugovore, sporazume, dogovore ili poslovne običaje koji se tiču predmeta ovog Ugovora. Niti jedna strana nije sklopila ovaj Ugovor oslanjajući se na, te neće imati nikakva pravna sredstva u odnosu na, bilo kakvo lažno prikazivanje činjenica, prikazivanje činjenica ili izjavu (bilo da je iste dala druga strana ili druga osoba i bilo da su iste upućene prvoj stranci ili bilo kojoj drugoj osobi) koja nije izriekom navedena u ovom Ugovoru. Jedina pravna sredstva koja su dostupna za bilo koje lažno prikazivanje činjenica ili kršenje bilo kojeg predstavljanja ili izjave koja je bila dana prije sklapanja ovog Ugovora i koja je izriekom utvrđena ovim Ugovorom smatrat će se kršenjem ugovora. Ništa se od navedenog u ovom Članku 15.i.(i) neće smatrati ili tumačiti kao ograničavanje ili isključenje odgovornosti bilo koje osobe za prijevaru ili lažno predstavljanje s namjerom prijevare. (ii) ako ove odredbe i uvjeti izmjene, dopune odnosno zamjene ranije odredbe i uvjete koji se odnose na predmet ovog Ugovora,

Odbitak kao i bilo koje druge naknade i specijalni programi (kao npr. puni povrat u slučaju prijave) o kojima Vas se obavještava odnosno koje se primjenjuju na Vas sukladno ranijim odredbama i uvjetima, ostati će na snazi osim ako smo s vama postigli sporazum ili Vas obavijestili na drugi način sukladno Člankom 15.f.

j. Korištenje podataka

Podložno sljedećoj rečenici, ovo Poglavlje 15.j primjenjivati će se na Vas ako ste trgovac pojedinac, trgovac bez pravnog subjektiviteta ili ako predstavljate ortaštvo (partnerstvo među pojedincima bez odvojene pravne osobnosti); u kojem slučaju smo Vam dužni priopćiti informacije sadržane u ovom dijelu. Ako ste trgovačko društvo ili drugi entitet sa zasebnom pravnom osobnošću, priznajte naše pravo na obradu podataka o Potpisniku Ugovora kao i o stvarnom vlasniku trgovačkog društva, uključujući društva osoba ili kojem drugom takvom entitetu koje spada pod primjenu ovog Članka. Predstavljate i jamčite da ste informirali Potpisnika Ugovora kao i stvarnog vlasnika o ovim uvjetima te (u opsegu koji je neophodan sukladno mjerodavnom pravu) da ste pribavili njegov ili njezin pristanak na naš proces prikupljanja podataka na način kako je navedeno u ovom Članku.

Dopuštate da American Express:

(i) priopći informacije o Prodajnom mjestu i Potpisniku Ugovora društvima unutar American Express grupacije diljem svijeta (što će uključivati i druge organizacije koje izdaju Karticu ili obavljaju Kartične usluge temeljem ugovora o prihvatu Kartice), kao i našim stjecateljima, dobavljačima, izvršiteljima obrade kao i drugim osobama, po potrebi, s ciljem upravljanja i održavanja Vašeg ugovornog odnosa s nama, radi obrade i prikupljanja Troškova u Vašem Prodajnom mjestu, usklađivanje plaćanja koja smo dužni izvršiti gore navedenim trgovačkim društvima, stjecateljima, dobavljačima, izvršiteljima obrade i ovlaštenim osobama odnosno radi upravljanja bilo kojim naknadama ili programima u koje bi mogli biti uključeni u uložiti sudionika; (ii) prikuplja, koristi, obrađuje, prenosi i pohranjuje podatke o Vama te podatke o načinu korištenja Kartice u Vašem Prodajnom mjestu, s ciljem razvoja popisa za korištenje

unutar American Express grupacije diljem svijeta kao i za druga odabrana društva s ciljem da mi ili takva druga odabrana društva razviju ili Vam daju ponudu sličnih proizvoda i usluga, putem emaila ili telefonski, osim i sve dok nas ne izvijestite da više ne želite primati takve obavijesti, te da nam osigurate odgovarajući pristanak (tamo gdje je isti potreban), i to putem emaila ili drugog digitalnog medija. Podaci koji se koriste radi razvoja navedenih popisa mogu biti pribavljeni iz Vaše Prijave, iz istraživanja i ispitivanja (koji mogu uključivati kontaktiranje Vas putem pošte, emaila ili drugog digitalnog medija, odnosno putem telefona), iz drugih vanjskih izvora kao što su trgovci ili marketinške organizacije i/ili pomoću prikupljanja javno dostupnih podataka. Ako ne želite primati ponude ili odgovarajuće proizvode i/ili usluge ili ako želite promijeniti svoje postavke, molimo da ažurirate svoje marketinške postavke na način da nas kontaktirate na našu Kontakt adresu, navodeći ime Vašeg Prodajnog mjesta, tvrtku kao i broj American Express Prodajnog mjesta; (iii) priopći informacije koje se tiču svih Prodajnih mjesta koja prihvaćaju Karticu agentima ili podizvođačima American Express-a ili bilo kojoj drugoj osobi radi naplate potraživanja ili sprječavanja prijevare; (iv) razmjenjuje informacije o Prodajnom mjestu i Potpisniku Ugovora sa kreditnim agencijama, a koje bi mogle biti dijeljene sa drugim organizacijama u ocjenjivanju prijava Prodajnih mjesta i Potpisnika Ugovora za druge financijske/kreditne mogućnosti ili radi sprječavanja prijevare ili za praćenje dužnika; (v) Podaci također mogu biti obrađivani, prema potrebi, u svrhu postupanja u skladu sa mjerodavnim pravom, uključujući bez ograničenja, propise kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i sprečavanja terorizma kao i ostale propise u svrhu borbe protiv kaznenih djela i terorizma. Navedeno može zahtijevati razotkrivanje podataka hrvatskim ili drugim državnim ili regulatornim tijelima izvan Republike Hrvatske ili bilo kojoj drugoj osobi za koju American Express opravdano vjeruje kako je neophodno otkriti podatke za gore navedene svrhe. Postoji mogućnost da ćemo također trebati izraditi i zadržati fotokopije putovnica, vozačkih

dozvola ili drugih identifikacijskih dokumenata koje predočavate u svrhe koje se tiču ovog Ugovora. Ako pružite lažne ili netočne podatke te ako je utvrđena prijevare, detalji navedenog bi mogli biti proslijeđeni tijelima ovlaštenima za provođenje zakona koja mogu koristiti Vaše podatke za njihove svrhe. S ciljem postupanja u skladu s mjerodavnim pravom koje se tiče borbe protiv kaznenih djela i terorizma, možemo zahtijevati pribavljanje i obradu podataka koji se tiču Potpisnika Ugovora, stvarnih vlasnika (u slučajevima kada predstavljate trgovačko društvo ili drugi entitet sa odvojenom pravnom osobnošću), Kontrolora te bilo kojim drugim kontakt osobama koje su s Vaše strane naznačene kao osobe za upravljanje Vašim odnosom s nama. (vi) provoditi daljnje kreditne provjere o tome duguju li nam Vaša Prodajna mjesta bilo kakav novac (što uključuje i kontaktiranje banke ili stambene štedionice Vašeg Prodajnog mjesta) kao i priopći ovršnim agencijama i odvjetnicima podatke o Prodajnim mjestima i Potpisniku Ugovora u svrhe ovrhe nenaplaćenih dugovanja prema American Express-u ili, u bilo kojem slučaju, u svrhu obrane American Express-a u bilo kojem sporu sa Vašim Prodajnim mjestima; (vii) provoditi daljnje kreditne provjere i analizirati informacije o Prodajnom mjestu i Troškovima radi pomaganja u upravljanju odnosa Prodajnog mjesta s nama, autoriziranja Troškova i sprječavanja prijevare; (viii) nadzirati i/ili snimati Vaše telefonske pozive upućene nama ili naše pozive vama, direktno ili pomoću ugledne organizacije koju izaberemo, u svrhu osiguravanja postojeane razine usluga i postupanja, kao i s ciljem potpomaganja, gdje bi isto bilo primjenjivo, u rješavanju sporova; (ix) poduzimati sve od gore navedenog u odnosu na svako od Vaših Prodajnih mjesta; te (x) poduzimati sve od gore navedenog za American Express grupaciju unutar i izvan Ujedinjenog Kraljevstva i Europske unije, uključujući države kao što su Sjedinjene Američke Države u kojima se propisi kojima se uređuje zaštita podataka mogu razlikovati od onih koji se primjenjuju u Europskoj uniji. Međutim, American Express je poduzeo odgovarajuće mjere u svrhu osiguravanja prihvatljive razine zaštite, sukladno propisima EU.

Po primitku Vašeg zahtjeva, obavijestiti ćemo Vas o tome koje podatke imamo o Vama te pružiti ih Vam sukladno primjenjivom pravu. Ako smatrate da su bilo koji podaci koje imamo o vama netočni ili nepotpuni, trebate nas o tome bez odgode pisanim putem obavijestiti na našu Kontakt adresu. Bilo koji podatak koji je utvrđen kao netočan ili nepotpun biti će bez odgode ispravljen. Čuvamo podatke o Vama samo toliko dugo koliko je prikladno za gore navedene svrhe i ciljeve ili onoliko koliko se zakonom zahtijeva. Obradivati ćemo takve podatke na način kako je gore definirano ili kada su odgovarajući pojedinci izjavili suglasnost sa točno utvrđenim svrhama obrade, radi postupanja u skladu sa zakonskom ili ugovornom obvezom, ili jer je isto potrebno za ciljeve naših legitimnih interesa. Dodatne informacije koje se tiču obrade osobnih podataka i prava koja proizlaze iz takve obrade mogu se pronaći u Izjavi o zaštiti privatnosti koja se nalazi na našoj web stranici www.americanexpress.com/hr-privacystatement.

k. Prikupljanje i otkrivanje podataka tijelima državne vlasti

Priznajete i suglasni ste da naše krajnje matično društvo ima svoje sjedište u Sjedinjenim Američkim Državama te da smo sukladno tome podvrgnuti primjeni zakona i propisa tog pravnog sustava. Pristajete i suglasni ste dostaviti nam sve informacije (uključujući i osobne podatke, ako ih ima) i/ili potpisati sve potrebne dokumente (uključujući pravilno izvršene i valjane primjenjive obrasce Porezne uprave SAD-a) koje zahtijevamo kako bi nama ili našim Povezanim društvima bilo omogućeno prikupljati, koristiti i priopćavati informacije radi postupanja u skladu s, i održavanja usklađenosti postupanja s primjenjivim propisima i zakonima Sjedinjenih Američkih Država kao i drugih zakonodavstava koje su na njih primjenjive uključujući, bez ograničenja, porezne propise SAD-a. Ako nam, na postavljeni zahtjev, propustite dostaviti tražene informacije i/ili dokumente, ili ako smo na drugi način zatraženi od strane mjerodavne državne agencije, tada priznajete našu mogućnost da obustavimo plaćanja Vama i/ili da prenesemo takva sredstva takvoj mjerodavnoj državnoj agenciji radi postupanja sukladno svim zakonima i propisima Sjedinjenih Američkih Država i sukladno

propisima bilo kojeg drugog zakonodavstva koje je na nas i/ili naša Povezana društva primjenjivo, uključujući, bez ograničenja, porezne propise SAD-a.

l. Obavijesti American Express-u

(i) Sve obavijesti upućene American Express-u koje se navode u nastavku moraju biti u pisanom obliku i moraju biti poslane (a) osobnom dostavom; (b) preporučenom pošiljkom s plaćenom poštarinom; (c) pošiljkom koja je otpremljena s kurirskom službom; ili (d) faksimilom. Obavijesti će se smatrati zaprimljenima i s učinkom ako su (a) dostavljene osobnom dostavom; nakon slanja; (b) poslane e-mailom ili faksimilom, nakon slanja; ili (c) poslane e-mailom, tri Radna dana nakon slanja.

(ii) Trebali bi ste nam slati obavijesti na našu Kontakt adresu.

m. Obavijesti Vama

(i) Sve obavijesti koje se upućuju vama, a koje se navode u nastavku moraju biti u pisanom obliku i moraju biti poslane (a) osobnom dostavom; (b) preporučenom pošiljkom s plaćenom poštarinom; (c) pošiljkom koja je otpremljena s kurirskom službom; (d) e-mailom; ili (e) faksimilom. Obavijesti će se smatrati zaprimljenima i s učinkom ako su (a) dostavljene osobnom dostavom, nakon slanja; (b) poslane e-mailom ili faksimilom, nakon slanja; ili (c) poslane e-mailom, tri Radna dana nakon slanja.

(ii) Obavijesti ćemo Vam slati na poštansku adresu, e-mail adresu, ili broj faksimila koji ste naveli na Vašoj prijavi za prihvata Kartice. Dužni ste nas odmah obavijestiti o bilo kojoj promjeni Vaše adrese za primanje obavijesti. Ako ne postupite na taj način, te ako smo onemogućeni dostaviti vam obavijest na adresu za primanje obavijesti koju imamo navedenu u evidenciji, smatrat će se da vam je tako upućena obavijest dostavljena čak i u slučaju da nam pošiljka bude vraćena.

n. Sumnjive aktivnosti

U slučaju da utvrdimo sumnjive aktivnosti ili prijavu na Vašem poslovnom računu ili utvrdimo bilo kakve sigurnosne prijetnje Vašem poslovnom računu, obavijestiti ćemo Vas na način koji, uzimajući u obzir navedene okolnosti, utvrdimo kao najprihvatljiviji i najsigurniji oblik komunikacije. Ove metode uključuju, ali ne ograničavaju se na: (a) osobnu dostavu; (b) preporučenu pošiljku s

plaćenom poštarinom; (c) pošiljku otpremljenu s kurirskom službom; (d) e-mail; (e) slanje faksimilom; (f) objavu na Vašem internetskom poslovnom računu (ako je isti osiguran od strane Pružatelja usluge); ili (g) telefonske pozive.

o. Zakon o obveznim odnosima

Ako nije drugačije predviđeno u ovom Ugovoru, niti jedna osoba koja nije strana ovog Ugovora nije ovlaštena zahtijevati izvršenje bilo koje odredbe ovog Ugovora, bilo temeljem Zakona o obveznim odnosima ili na drugi način, osim što će bilo koje od naših Povezanih društava biti će ovlašteni te će imati pravo da, temeljem načela o pravima treće strane, traže odgovarajuću pravnu zaštitu te traže izvršenje bilo kojih prava ili prime bilo koje naknade koje su im dodijeljene temeljem ovog Ugovora (uključujući bez ograničenja prava, naknade ili odredbe koje se tiču bilo koje odštete, jamstva, ograničenja i/ili isključenja odgovornosti u ovom Ugovoru). Ovaj Ugovor može biti mijenjan bez pristanka bilo kojeg od naših Povezanih društava.

p. Izuzeće od primjene Glave III Direktive,

U slučaju kada nastupamo kao Vaš Pružatelj usluga, Glava III Direktive neće se primjenjivati u cijelosti, sukladno članku 38. stavku 1. Direktive.

American Express Payments Europe S.L.



Julia López
Vice President
American Express Merchant Services

American Express Payments Europe S.L.
Sjedište: Avenida Partenón 12-14, 28042,
Madrid, Španjolska. Registrirano u Španjolskoj
pod poreznim identifikacijskim brojem
B-88021431.

American Express Payments Europe S.L.
ovlašteno je od strane Banco de España pod
poslovnim brojem 6883 pružati platne usluge.

Prilog A

Operativne i druge procedure

1. Evidencija utroška

a. Format

(i) Za svaki Trošak, dužni ste izraditi elektronički ponovljivu Evidenciju utroška koja sadrži sljedeće informacije (Podaci o trošku):

- potpuni broj Kartice ili Token;
- datum prestanka važenja Kartice;
- datum kada je Trošak nastao;
- iznos Troška, uključujući primjenjive poreze;
- kodni broj odobrenja Autorizacije;
- opis kupljenih roba i usluga;
- ime Vašeg Prodajnog mjesta, adresu i Broj prodajnog mjesta; i
- sve ostale informacije koje zatražimo s vremena na vrijeme odnosno informacije koje je potrebno navesti sukladno primjenjivom pravu.

Na kopijama Evidencije utroška koje se dostavljaju Korisnicima kartice dužni ste skratiti broj Kartice te ne smijete ispisati datum isteka valjanosti Kartice kao ni identifikacijski broj Kartice.

(ii) Možete izraditi višestruke Evidencije utroška za jednu kupovinu izvršenu različitim Karticama, ali ne smijete izraditi višestruke Evidencije utroška za jednu kupovinu na istoj Kartici, dijeljenjem kupnje na više od jednog Troška, osim u slučaju Troška s odgodom dostave ili u slučajevima u kojima smo Vas ovlastili na takvo postupanje za Troškove preko određene vrijednosti.

(iii) Za svaki Kredit, dužni ste izraditi elektronički ponovljivu Evidenciju kredita koja sadrži sljedeće informacije:

- potpuni broj Kartice ili Token;
- datum prestanka važenja Kartice;
- datum kada je Kredit nastao;
- iznos Kredita, uključujući primjenjive poreze;
- ime Vašeg Prodajnog mjesta, adresu i Broj prodajnog mjesta; i
- sve ostale informacije koje zatražimo s vremena na vrijeme odnosno informacije koje je potrebno navesti sukladno primjenjivom pravu.

b. Trošak uz osobnu prisutnost

Za sve Troškove uz osobnu prisutnost, Kartica mora biti predložena te ste dužni:

- pratiti korake za prihvatanje Kartice koji su opisani u nastavku u stavcima 1.c do 1.f ovisno o slučaju; i
- pribaviti Autorizaciju.

Ne smijete prihvatiti Karticu koja je vidno izmijenjena ili oštećena ili koja je predložena od strane bilo koga drugoga osim Korisnika kartice (Kartice nisu prenosive) te, ako transakcija bude odbijena, dužni ste odmah obavijestiti Korisnika kartice (osim u slučajevima niže predviđenim u stavku 1.f).

c. Troškovi uz osobnu prisutnost – Čip kartice

(i) Kada Vam se predloži Čip kartica, Kartica mora biti umetnuta u čitač na POS uređaju (osim ako se Trošak obrađuje pomoću Beskontaktnih tehnologije, u kojem slučaju možete slijediti korake predviđene niže u stavku 1.e).

Terminal treba savjetovati Korisnika kartice da umetne njegov ili njezin identifikacijski broj (PIN) (transakcija Čip kartici unošenjem PIN broja). Vaše Prodajno mjesto mora osigurati da Korisnik kartice umetne njegov ili njezin PIN na tipkovnici uređaja kada bude zatraženo.

(ii) Ako Prodajno mjesto nije u mogućnosti dovršiti transakciju po Čip kartici unošenjem PIN broja uslijed tehničkih poteškoća, uređaj bi trebao prikazivati obavijest o grešci te ili odbiti transakciju ili uputiti Prodajno mjesto da slijedi proceduru za transakcije po Karticama bez čipa na način kako je opisano niže u stavku 1.d.

(iii) Ako Prodajno mjesto unosi Trošak u uređaj ručno, imati ćemo Pravo povrata za prijevarene Troškove na uz osobnu prisutnost koji su nastali upotrebom izgubljenih, ukradenih, krivotvorenih i nepreuzetih Čip kartica.

(iv) Dužni ste osigurati da Vaš uređaj prihvaća Čip kartice. Ako uređaj nije unaprijeden tako da omogućuje prihvaćanje Čip kartica ili ako nismo certificirali uređaj za čip i PIN, biti ćete odgovorni za bilo koje gubitke koje pretrpimo te ćemo imati Pravo povrata za prijevarene Troškove uz osobnu prisutnost nastale upotrebom izgubljenih, ukradenih, krivotvorenih i nepreuzetih Čip kartica, ako bi unaprijeđenje i certifikacija Vašeg POS uređaja spriječila prijavu. U svakom slučaju, biti ćete odgovorni za prijevarene Troškove nastale zbog propusta postupanja sukladno našim procedurama/pravilima za prihvatanje Kartice kako su definirane ovim Ugovorom.

d. Troškovi uz osobnu prisutnost – Kartice bez čipa

(i) Za Troškove uz osobnu prisutnost koji su nastali korištenjem Kartice koja nije Čip kartice dužni ste provući Karticu kroz terminal.

(ii) Dužni ste također:

- uskladiti broj Kartice na licu i, ako postoji, poledini Kartice, kao i datum isteka valjanosti Kartice, sa istim podacima koji su navedeni na Evidenciji utroška; i
- osigurati da ime koje se ispisuje na Evidenciji utroška (ako primjenjivo) odgovara imenu koje se nalazi na licu Kartice (osim za određene Kartice na kojima se na prednjoj strani ne navodi ime).

(iii) U slučaju zakazivanja Vašeg POS uređaja, dodatno, morate zatražiti glasovnu Autorizaciju (kako je definirano niže u stavku 2.f).

(iv) Ako je magnetna traka nečitljiva, Trošak može biti ručno unesen u uređaj te morate pribaviti otisak Kartice radi dokazivanja da je Kartica bila fizički prisutna prilikom izvršenja transakcije. Otisak koji se može obrisati odnosno fotokopija Kartice ne smatra se valjanim otiskom. Ako ne uzmete ručni otisak kada je to potrebno, te nam učinite isti dostupnim na zahtjev, imati ćemo Pravo povrata za takav Trošak. U slučajevima kada je Trošak ručno unesen u uređaj, imati ćemo Pravo povrata sukladno gore definiranom u stavku 1.c(iii).

e. Troškovi uz osobnu prisutnost – Beskontaktni

- (i) U slučajevima gdje je iznos Troška HRK 100 ili manje ovlaštene ste očitati Karticu pomoću Beskontaktna tehnologije. Kada Vam se predoči Čip kartica ili Mobilni uređaj radi očitavanja pomoću Beskontaktna tehnologije, dužni ste:
- prikupiti Podatke o trošku koristeći beskontaktni čitač; i
 - pribaviti Autorizaciju.
- (ii) Ako iznos Troška premašuje iznos od HRK 100, ili ako Vaš uređaj to zatraži, trebati ćete slijediti proces definiran u stavku 1.c ovog Priloga A.
- (iii) Za Beskontaktnu transakciju iniciranu primjenom Digitalnog novčanika, MVKPU je dopušten ako su Mobilni uređaj i POS uređaj sposobni osigurati izvršenje MVKPU. Za ovakve Troškove dužni ste izraditi/kreirati Evidenciju utroška na način kako je opisano u gornjem stavku 1.a. Radi osiguravanja odgovarajuće mogućnosti POS uređaja da prihvati Beskontaktna transakcije inicirane primjenom Digitalnog novčanika, trebali bi ste se pridržavati u skladu sa najaktualnijim zahtjevima American Express-a za beskontaktna POS uređaje.

Nećemo koristiti naše Pravo povrata u slučajevima nepostojanja otiska, krivotvorenja ili gubitka/krađe/nepremitka Kartice za Beskontaktna transakcije ili Beskontaktna transakcije inicirane primjenom Digitalnog novčanika ako Prodajno mjesto uspješno verificira Korisnika kartice i zadovoljava sve kriterije i zahtjeve navedene iznad. Navedeno se ne primjenjuje na Osporene troškove koji uključuju druge razloge osporavanja osim prijave (npr. ne primjenjuje se na sporove u vezi roba ili usluga).

f. Troškovi na licu mjesta – Sampslužni terminali

(i) Prihvatiti ćemo Troškove za kupnje na Vašim sampslužnim terminalima (npr. KAT-ovi ili platni kiosci) koji podliježu zahtjevima gornjeg stavka 1.b kao i dodatnim zahtjevima u nastavku. Dužni ste:

- uključiti u svaki zahtjev za Autorizaciju cjelokupni protok podataka magnetne trake;
- osigurati da je Trošak usklađen sa Specifikacijom, uključujući označavanje svih zahtjeva za Autorizaciju i svih dostava Troškova koje imaju KAT indikator;
- slijediti bilo koje dodatne procedure za Autorizaciju koje Vam možemo pružiti ako vršite prihvati Kartice na sampslužnom terminalu koji je dio, ili je pričvršćen uz, automat za izdavanje goriva; i
- osigurati da sampslužni terminal obavještava Korisnika kartice ako transakcija bude odbijena.

(ii) U slučaju da sampslužni terminal nije konfiguriran na način da prihvaća transakcije uz upotrebu Čip kartica i autorizacije PIN-om, tada i dalje smijete prihvatiti Karticu pri čemu se odredbe gornjih stavka 1.b i 1.c neće primijeniti u dijelu koji se tiče unošenja PIN-a. Međutim, ako postupite na taj način, biti ćete odgovorni za bilo koje gubitke te ćemo imati Pravo povrata za prijevarene Troškove ako Trošak nije nastao povodom transakcije uz upotrebu Čip kartice s autorizacijom PIN-om.

g. Troškovi bez fizičkog prisustva Kartice

(i) Za Troškove bez fizičkog prisustva Kartice, dužni ste:

- izraditi Evidenciju utroška sukladno navedenom u gornjem stavku 1.a, uključujući indikator da se radi o transakciji Troškova bez fizičkog prisustva kartice;
- pribaviti ime Korisnika kartice onako kako je navedeno na Kartici, broj računa uz koji

je Kartica vezana kao i rok važenja Kartice, adresu plaćanja Korisnika kartice i adresu isporuke;

- pribaviti Autorizaciju;
- ako se narudžba ima poslati ili dostaviti po proteku više od sedam (7) dana nakon izvorne/prvobitne Autorizacije, dužni ste pribaviti novu Autorizaciju prije slanja ili dostavljanja narudžbe; i
- odmah obavijestiti Korisnika kartice ako je transakcija odbijena.

(ii) Ako roba treba biti preuzeta od strane Korisnika kartice, Korisnik kartice mora prezentirati Karticu prilikom preuzimanja te biste trebali transakciju tretirati kao Trošak na licu mjesta te postupati sukladno gornjim stavcima 1.b i 1.e.

(iii) Za Troškove bez fizičkog prisustva kartice gdje se robe imaju preuzeti iz izabrane trgovine, dužni ste uspostaviti proceduru osiguravanja da je roba preuzeta od strane Korisnika kartice koji je i izvršio narudžbu, ili od strane ovlaštene treće osobe koju je odredio Korisnik kartice u vrijeme izvršenja narudžbe.

(iv) Imamo Pravo povrata za bilo koje Troškove bez fizičkog prisustva kartice čije izvršenje ili autorizaciju Korisnik kartice poriče. Nećemo se koristiti našim Pravom povrata za takve Troškove koji se temelje isključivo na tvrdnji Korisnika kartice da on ili ona nisu primili spornu robu, a ako ste Vi verificirali s nama da je adresa na koju su robe poslane predstavlja adresu plaćanja Korisnika kartice te ako ste pribavili račun potpisan od strane ovlaštenog potpisnika koji potvrđuje dostavu robe na takvu adresu.

h. Troškovi bez fizičkog prisustva Kartice – Digitalni

(i) Prihvatiti ćemo Troškove za Digitalne narudžbe koje podliježu zahtjevima gornjeg stavka 1.g kao i dodatnim zahtjevima u nastavku. Dužni ste:

- poslati Podatke o trošku koji se tiču bilo koje Digitalne narudžbe izvršene putem interneta, e-maila, intraneta, ektraneta ili druge digitalne mreže samo Korisniku kartice koji je izvršio Digitalnu narudžbu, Vašem Izvršitelju obrade, ili nama, sukladno donjem stavku 6;
- dostaviti sve Troškove za Digitalne narudžbe elektroničkim putem;
- koristiti odvojene Brojeve prodajnog mjesta koje osiguravamo za Vas za Digitalne

narudžbe u svim Vašim zahtjevima za Autorizaciju i dostavom Troškova za Digitalne narudžbe; i

- dati nam pisanu obavijest najmanje jedan (1) mjesec unaprijed u slučaju bilo kakve promjene u adresi Vaše web stranice.

(ii) Možemo se odreći roka za dostavu obavijesti navedenog u dijelu 15.f ovog Ugovora i odmah uvesti dodatne uvjete koji su neophodni iz sigurnosnih razloga za Digitalne narudžbe i/ili Podatke Korisnika kartice i/ili radi sprječavanja prijevare.

(iii) Nećemo biti odgovorni za prijevare Digitalne narudžbe te ćemo imati Pravo povrata za tako nastale Troškove. Dodatno, ako se Osporeni trošak pojavljuje u situaciji koja uključuje Trošak bez fizičkog prisustva kartice koji je nastao Transakcijom s digitalnom dostavom, koristit ćemo naše Pravo povrata za puni iznos Troška.

(iv) Dužni ste osigurati da Vaša web stranica ili primjenjivi digitalni medij obavještava Korisnika kartice ako je transakcija odbijena za Autorizaciju.

(v) Za Transakcije inicirane korištenjem aplikacije Digitalnog novčanika, MVKPU je dopušten ako je Mobilni uređaj sposoban osigurati izvršenje MVKPU. Za takve Troškove, dužni ste izraditi Evidenciju utroška na način kako je opisano u gornjem stavku 1.a. Da bi se ovakvi Troškovi kvalificirali kao Transakcije inicirane korištenjem aplikacije Digitalnog novčanika, dužni ste u Evidenciju utroška uvrstiti indikator da je Transakcija inicirana korištenjem aplikacije Digitalnog novčanika. Nećemo koristiti naše Pravo povrata u

slučajevima prijevare zbog nepostojanja otiska za Transakcije inicirane korištenjem aplikacije Digitalnog novčanika ako Prodajno mjesto uspješno zadovoljava sve kriterije i zahtjeve navedene u ovom stavku 1.h. Navedeno se ne primjenjuje na Osporene troškove koji uključuju druge razloge osporavanja osim prijevare (npr. ne primjenjuje se na sporove u vezi roba ili usluga).

(vi) U slučajevima gdje prihvaćate Troškove za Digitalne narudžbe koje su verificirane pomoću American Express SafeKey programa, ovlašteni smo ponuditi Korisniku kartice opciju plaćanja svoje kupnje pomoću bodova. Navedeno ne utječe odnos između Vas i nas te ne mijenja prava ili obveze bilo koje od stranaka koje one imaju temeljem

ovog Ugovora. Međutim, ako niste skloni tome da nudimo takvu pogodnost Korisnicima kartice koji koriste Vašu digitalnu platformu, molimo da nas u tom slučaju pisanim putem obavijestite na našu Adresu za primanje obavijesti.

(vii) Za Transakcije inicirane korištenjem aplikacije Digitalnog novčanika koje ujedno predstavljaju i Troškove ponavljajućih plaćanja, dužni ste slijediti postupak kako je definiran niže u stavku 1.i ovog Priloga A. Evidencija utroška trebala bi uključivati indikatore da Trošak predstavlja Trošak za ponavljajuće naplate, a ne Transakcija inicirana korištenjem aplikacije Digitalnog novčanika.

i. Troškovi ponavljajućih plaćanja

(i) Ako Korisnicima kartice nudite mogućnost poduzimanja automatskih Ponavljajućih troškova za više odvojenih kupnji ili plaćanja (Troškovi ponavljajućih plaćanja), prije dostave prvog Troška ponavljajućih plaćanja dužni ste:

- pribaviti pristanak Korisnika kartice za terećenje njihove Kartice za iste ili drugačije iznose u određenim ili drugim trenucima;
- postupati u skladu s bilo kojim uputama o kojima Vas možemo opravdano obavijestiti; te
- obavijestiti Korisnika kartice da mogu prekinuti Troškove ponavljajućih plaćanja u bilo koje doba.

Metoda koju koristite za osiguravanje dobivanja pristanka Korisnika kartice mora sadržavati priopćenje da ste u mogućnosti zaprimiti ažurirane podatke o računu za koji je Kartica vezana od financijske institucije koja izdaje Karticu Korisnika kartice. Dužni ste zadržati dokaz o takvom dobivenom pristanku u razdoblju od dvije (2) godine od datuma dostave zadnjeg Troška ponavljajućih plaćanja.

(ii) Ako iznosi Vaših Troškova ponavljajućih plaćanja variraju, dužni ste obavijestiti Korisnika kartice o iznosu i datumu svakog Troška ponavljajućih plaćanja:

- najmanje deset (10) dana prije dostave svakog Troška; i
- uvijek kada iznos Troška premašuje maksimalni iznos Troška ponavljajućeg plaćanja koji je naznačen od strane Korisnika kartice.

Ovlašteni smo koristiti naše Pravo povrata za bilo koji Trošak o kojem ste obavijestili Korisnika kartice te na koji Korisnik kartice ne pristaje.

(iii) Ako, u odnosu na izdavatelja Kartice u Europskom gospodarskom prostoru, podnesete Trošak ponavljajućeg plaćanja za iznos koji nije bio u potpunosti naznačen kada je Korisnik kartice dao pristanak na Trošak ponavljajućih plaćanja, a Vi ne pribavljate pristanak Korisnika kartice posebno u odnosu na puni iznos takvog Troška, imati ćemo Pravo povrata za puni iznos Troška u razdoblju od sto i dvadeset (120) dana od dana dostave odgovarajućeg Troška, te nakon toga za bilo koji osporeni dio takvog Troška (sve do punog iznosa uključivo). Ako Korisnik kartice pristane na usklađeni iznos Troška, na odgovarajući smo način ovlašteni koristiti se našim Pravom povrata. Ništa u ovom stavku neće dovoditi u pitanje naše Pravo povrata u odnosu na Troškove ponavljajućih plaćanja.

(iv) Prije dostave prvog Troška ponavljajućeg plaćanja, dužni ste pribaviti ime Korisnika kartice na način kako je navedeno na Kartici, broj računa uz koji je Kartica vezana, datum isteka valjanosti, kao i adresu plaćanja. Prepaid kartice ne bi trebale biti prihvaćane za Troškove ponavljanih plaćanja.

(v) Prije dostave bilo kojeg Troška ponavljanih plaćanja, dužni ste:

- pribaviti Autorizaciju; i
- izraditi Evidenciju utroška, uključujući pokazatelje da transakcija predstavlja Trošak ponavljanih plaćanja.

(vi) Ako je ovaj Ugovor raskinut ili otkazan iz bilo kojeg razloga, tada ćete na vlastiti trošak trebati obavijestiti sve Korisnike kartice za koje ste podnijeli Troškove ponavljanih plaćanja o datumu od kojeg više nećete prihvaćati Karticu.

Po našem izboru, trebati ćete nastaviti prihvaćati Karticu najviše do devedeset (90) dana nakon što raskid ili otkaz stupe na snagu.

(vii) Otkazivanje Kartice predstavlja automatsko poništenje pristanka Korisnika kartice na Troškove ponavljajućih plaćanja. Nismo Vas dužni obavijestiti o takvom otkazivanju, niti ćemo imati ikakvu odgovornost prema Vama koja bi proizlazila iz takvog otkazivanja. Morate odmah prestati provoditi Troškove ponavljajućih plaćanja ako je tako zatraženo neposredno od strane Korisnika kartice ili putem nas ili izdavatelja Kartice. Ako račun za koji je vezana Kartica bude otkazan, ili ako Korisnik kartice neposredno (ili putem nas ili izdavatelja

Kartice) povuče pristanak na Troškove ponavljajućih plaćanja, biti ćete odgovorni za dogovaranje drugog oblika plaćanja (ako je primjenjiv) s Korisnikom kartice (ili bivšim Korisnikom kartice). Dopustiti ćete nam uspostavljanje hiperlinka između Vaše web stranice i naše web stranice (uključujući početnu stranicu, stranicu za plaćanje ili stranicu za ponavljajuća/automatska plaćanja) te navesti kontakt podatke Vaše službe za korisnike.

j. Troškovi s odgodom dostave

(i) Imate pravo prihvatiti Karticu za Troškove s odgodom dostave. Za Trošak s odgodom dostave, dužni ste:

- jasno priopćiti svoju namjeru i pribaviti pisanu suglasnost od Korisnika kartice za provođenje Troška s odgodom dostave prije nego što zatražite Autorizaciju;
- pribaviti odvojenu Autorizaciju za svaki od dva Troška s odgodom dostave na datume evidentiranja svakog Troška;
- jasno naznačiti na svakoj Evidenciji utroška da je Trošak namijenjen ili za „depozit“ ili za „bilancu“ Troška s odgodom dostave;
- dostaviti Evidenciju utroška za bilancu kupnje tek nakon što su robe otpremljene ili isporučene odnosno tek nakon što su usluge pružene;
- dostaviti svaku Evidenciju utroška unutar naših vremenskih okvira za dostavu. Trošak će se smatrati „nastalim“:

(A) za depozit – na datum kada je Korisnik kartice pristao platiti depozit za kupnju; i

(B) za bilancu – na datum kada su robe otpremljene ili isporučene ili datum kada su usluge pružene.

- dostaviti i pribaviti Autorizaciju za svaki pojedini dio Troška s odgodom dostave nastalog pod istim brojem trgovca; te
- tretirati depozite na Kartici jednako kao i depozite na Ostalim platnim proizvodima.

k. Unaprijed plaćeni trošak

(i) Dužni ste slijediti dolje navedene procedure ako Korisnicima kartica nudite opciju, ili zahtijevate od njih, Plaćanje troška unaprijed.

(ii) Za Unaprijed plaćeni trošak, dužni ste:

- navesti Vašu cjelovitu politiku otkaza i povrata, jasno priopćiti Vašu namjeru i pribaviti pristanak Korisnika kartice za naplatu Unaprijed plaćenog troška s Kartice prije nego što zatražite Autorizaciju. Pristanak Korisnika kartice mora sadržavati:

(A) njegov ili njezin pristanak na sve uvjete prodaje (uključujući cijenu i bilo koje politike otkaza ili povrata); te

(B) detaljan opis i očekivani datum dostave roba i/ili usluga koje trebaju biti pružene (uključujući, ako primjenjivo, očekivane datume dolaska i odlaska);

- pribaviti Autorizaciju; te
- ispuniti Evidenciju utroška. Ako Plaćanje troška unaprijed predstavlja Trošak bez fizičkog prisustva kartice, dužni ste također:

(A) osigurati da Evidencija utroška sadrži riječ „Predujam“; te

(B) unutar dvadeset i četiri (24) sata od kada je Trošak nastao dostaviti pisanu potvrdu Korisnika kartice (npr. e-mail ili faksimil) o Unaprijed plaćenom trošku, iznos, broj potvrde (ako primjenjivo), detaljan opis i predviđeni datum dostave roba i/ili usluga koje trebaju biti pružene (uključujući, ako primjenjivo, očekivane datume dolaska i odlaska) kao i detalje Vaše politike otkaza/povrata.

(iii) Ako ne možete dostaviti robe i/ili usluge (npr. zato što prilagođena narudžba robe ne može biti ispunjena), te ako zamjenska rješenja ne mogu biti poduzeta, dužni ste odmah izdati Kredit za puni iznos Unaprijed plaćenog troška koji se odnosi na robe ili usluge koje ne mogu biti dostavljene ili ispunjene.

(iv) Pored našeg Prava povrata, možemo koristiti Pravo povrata za bilo koji Osporeni Unaprijed plaćenog troška ili dio istog, ako, prema našoj slobodnoj ocjeni, spor ne može biti razriješen u Vašu korist na temelju nedvojbenih uvjeta sadržanih u uvjetima prodaje pristanak na koje ste pribavili od Korisnika kartice u pisanom obliku.

l. Ukupni trošak

(i) Ako Vas svrstamo u internet industriju, ovlaštiti ste procesuirati Ukupne troškove pod uvjetom da su ispunjeni slijedeći uvjeti:

- jasno priopćite svoju namjeru i pribavite pisanu suglasnost od Korisnika kartice da njihove kupnje ili povrati (ili oboje) na Kartici mogu biti zbrojeni i kombinirani s drugim kupnjama ili povratima (ili oboje) prije nego što zatražite Autorizaciju;
- da svaka pojedinačna kupnja ili povrat (ili oboje) koji sadrži Ukupni trošak mora nastati pod istim brojem trgovca i na istoj Kartici;

- da je pribavljena Autorizacija za iznos ne viši od HRK 100 (ili takav drugi iznos sukladno danoj Vam obavijesti);
- izrada Evidencije utroška za puni iznos Ukupnog troška;
- iznos Ukupnog troška ne smiju premašiti iznos HRK 100 (ili takav drugi iznos sukladno danoj Vam obavijesti) odnosno iznos za koji ste pribavili Autorizaciju, ako je niži;
- dostaviti svaku Evidenciju utroška unutar našeg vremenskog okvira za dostavu (vidi dio 3.a). Trošak će se smatrati „nastalim“ na dan prve kupnje ili povrata (ili obojeg) koji je sastavni dio Ukupnog troška; i
- dostaviti Korisniku kartice e-mail slijedećeg sadržaja:
 - (A) datum, iznos i opis svake pojedine kupnje ili povrata (ili obojeg) koji je sastavni dio Ukupnog troška, te
 - (B) datum i iznos Ukupnog troška.

m. Troškovi za nedolazak

(i) Ako Vas svrstamo u jednu od slijedećih industrija, možete procesuirati Troškove za nedolazak pod uvjetom da su kriteriji utvrđeni u ovom stavku 1.m Priloga A ispunjeni:

- prenoćište;
- kampiralište za kamping kućice/kampiralište; ili
- iznajmljivanje vozila, zrakoplova, bicikala, brodova, opreme, kamp-prikolica ili motora.

(ii) Iznos bilo kojeg Troška za nedolazak ne smije premašiti:

- trošak boravka, ako se radi o rezervaciji smještaja; ili
- protuvrijednost jednodnevnog iznajmljivanja u slučaju ostalih rezervacija.

(iii) Ako je Korisnik kartice napravio Vama rezervaciju, a nije se pojavio, imate pravo procesuirati Trošak za nedolazak ako:

- je Korisnik kartice potvrdio rezervaciju svojom Karticom;
- ste zabilježili Broj kartice, rok važenja Kartice i adresu plaćanja Korisnika kartice;
- ste u vrijeme prihvaćanja rezervacije Korisniku kartice učinili dostupnim primjenjivi dnevni iznos i broj rezervacije;
- ste držali smještaj/vozilo za Korisnika kartice do objavljenog termina odjave/vraćanja vozila na dan koji je slijedio prvi dan rezervacije te smještaj/vozilo niste učinili dostupnima drugim strankama; i
- ako ste propisali politiku “nedolaska,” koja odražava uobičajeno postupanje u Vašoj

industriji te je u skladu s važećim propisima, a o kojoj je politici Korisnik kartice prilikom bio obaviješten izvršenja rezervacije.

(iv) Dužni ste pribaviti Autorizaciju za Troškove za nedolazak prije njihove dostave. Ako Korisnik kartice ne ispoštuje svoju rezervaciju, dužni ste u Evidenciju troška uključiti indikator kako se radi o Trošku koji predstavlja „Trošak za nedolazak“

(v) Prepaid kartice ne mogu biti iskorištene za potvrdu rezervacije.

2. Autorizacija

- a.** Dužni ste pribaviti Autorizaciju za sve Troškove. Svaki zahtjev za Autorizaciju mora uključivati potpuni broj računa uz koji je Kartica vezana te mora glasiti na puni iznos Troška; međutim, pod uvjetom da u slučaju Prepaid Kartice koja nema dostatna sredstva raspoloživa za pokrivanje punog iznosa, Autorizacija je potrebna samo za iznos sredstava koji je iskorišten na Prepaid Kartici te možete slijediti Vašu politiku koja uređuje kombiniranje plaćanja na Prepaid Kartici sa bilo kojim Ostalim platnim proizvodima ili metodama plaćanja. Ako je druga metoda plaćanja Kartica, tada se primjenjuje ovaj Ugovor.
- b.** U slučajevima kada pribavite Autorizaciju za predviđeni iznos, dužni ste pribaviti pristanak Korisnika kartice na takav predviđeni iznos prije traženja Autorizacije. Dužni ste dostaviti odgovarajući Trošak čim postanete svjesni punog iznosa koji mora biti prijavljen kao Trošak. Ako puni iznos Troška premašuje iznos za koji ste pribavili Autorizaciju, dužni ste pribaviti novu Autorizaciju (za koju će Vam biti potreban pristanak Korisnika kartice).
- c.** Autorizacija ne jamči da ćemo prihvatiti Trošak bez korištenja našeg Prava povrata, niti predstavlja jamstvo da je osoba koja napravi Trošak zaista Korisnik kartice ili da ćete Vi biti plaćeni.
- d.** Ako nam dostavite Trošak nakon više od sedam (7) dana od dana izvorne Autorizacije, dužni ste pribaviti novu Autorizaciju. Za Troškove za robe ili usluge koje su otpremljene ili isporučene nakon više od sedam (7) dana nakon što su robe ili usluge bile naručene, dužni ste pribaviti Autorizaciju Troška u vrijeme naručivanja, te ponovno u vrijeme kada otpremite ili isporučite robe ili usluge Korisniku kartice.

- e. Kada procesuirate Troškove uz osobnu prisutnost elektroničkim putem, dužni ste osigurati da su svi zahtjevi za Autorizaciju u skladu sa Specifikacijama. Ako je Podatak o trošku nečitljiv te ste prisiljeni ukucati transakciju radi pribavljanja Autorizacije, dužni ste uzeti ručni otisak Kartice radi potvrđivanja prisutnosti Kartice.
- f. Ako Vaš POS uređaj nije u mogućnosti povezati se sa našim kompjuterskim autorizacijskim sustavom za provođenje Autorizacije, ili ako nemate takav uređaj, ili ako Vas zatražimo da postupite na taj način (tj. upućivanje), dužni ste pribaviti Autorizaciju za sve Troškove na način da nas telefonski kontaktirate na naš telefonski broj za Autorizacije.
- g. Ako Vi ili Vaš Izvršitelj obrade promijeni način na koji nam dostavljate podatke za svrhe Autorizacije, dužni ste pribaviti naš pristanak prije nego što su promijene provedene.

3. Dostava Troškova i Kredita elektroničkim putem

- a. Dužni ste dostaviti Troškove i Kredite elektronički putem komunikacijskih poveznica (Prijenosi). Prijenosi moraju biti u skladu sa Specifikacijama. Nismo dužni prihvatiti bilo koje nesukladne Prijenose ili Podatke o trošku. Dužni ste predočiti dodatne, manje ili preoblikovane informacije o Prijenosu unutar trideset (30) dana od naše pisane obavijesti. Čak i ako prenesete Podatke o trošku elektroničkim putem, dužni ste i dalje dovršiti i zadržati Evidencije utroška i Evidencije kredita.
- b. Ako bi se, uslijed izvanrednih okolnosti, od Vas tražilo da dostavite Troškove i Kredite u pisanom obliku, dužni ste dostaviti Troškove i Kredite (uključujući Podatke o trošku) sukladno našim uputama.
- c. Uz naše prethodno odobrenje, imate pravo osigurati, na Vaš trošak, Izvršitelja obrade koji (zajedno sa bilo kojom od Vaših ostalih Obuhvaćenih stranaka) za kojeg ste dužni osigurati da surađuje s nama u svrhu omogućavanja Vašeg prihvaćanja Kartice. Obvezni ste i odgovorni za bilo koje probleme ili troškove nastale postupanjem Vašeg Izvršitelja obrade te za bilo koje naknade koje Vaš Izvršitelj obrade naplaćuje nama ili našim Povezanim društvima, odnosno koje nastanu nama ili našim Povezanim društvima kao rezultat sistema Vašeg Izvršitelja obrade

pomoću kojeg se zahtjevi za Autorizaciju i Podaci o trošku prenose nama ili našim Povezanim društvima; kao i postupanje Vašeg izvršitelja obrade sukladno Specifikacijama. Dužni ste osigurati da Vaš Izvršitelj obrade ima dostatne resurse i sigurnosne kontrole za postupanje u skladu sa svim standardima, uključujući ali ne ograničavajući se na tehničke standarde, smjernice ili pravila uključujući ona koja služe sprječavanju internetske prijevare i zaštiti osobnih podataka Korisnika kartice, uključujući podatke koji se tiču transakcija, temeljem svih primjenjivih zakona i propisa. Ovlašteni smo tražiti naplatu od Vas za bilo koje naknade koje su obračunate od strane Vašeg Izvršitelja obrade ili ih možemo izdvojiti iz naših plaćanja Vama. Dužni ste nas obavijestiti bez odgode ako promijenite Vašeg Izvršitelja obrade i osigurati nam, na zahtjev, sve relevantne informacije o Vašem Izvršitelju obrade.

- d. Neovisno o prethodno navedenom, ako je komercijalno opravdano i nije zabranjeno bilo kojim od Vaših drugih sporazuma/ugovora, surađivati ćete s nama na konfiguriranju na Vašoj autorizaciji kartice, dostavi i opremi mjesta prodaje ili sistemima koji će omogućiti direktnu komunikaciju s našim sistemima za Autorizacije i dostavi Podataka o trošku.
- e. Dužni ste zadržati izvornu Evidenciju utroška ili Evidenciju kredita (ako je primjenjivo) kao i sve dokumente i podatke kojima se dokazuje transakcija, uključujući dokaze o pristanku Korisnika kartice na isto, ili zapise s mogućim reproduciranjem istoga, na razdoblje od osamnaest (18) mjeseci od kasnijeg od datuma kojeg ste nam podnijeli odgovarajući Trošak ili Kredit ili od datuma kada ste u potpunosti dostavili robe ili usluge Korisniku kartice. Dužni ste nam osigurati kopiju Evidencije utroška ili Evidencije kredita i ostalih pratećih dokumenata i podataka unutar četrnaest (14) dana od našeg zahtjeva.

4. Način plaćanja

Ako primite plaćanje neposredno od nas, poslati ćemo uplate za Troškove iz Vašeg Prodajnog mjesta elektroničkim putem pomoću izravnog kreditnog prijenosa na Vaš Račun. Dužni ste nam dostaviti ime Vaše banke, broj Vašeg bankovnog računa i poziv na broj.

5. Osporeni troškovi

a. U odnosu na Osporeni trošak:

(i) imamo Pravo povrata, prije nego što Vas kontaktiramo, ako raspoložemo sa dovoljno informacija za potvrđivanje prigovora Korisnika kartice i rješavanje Osporenog troška u njihovu korist; ili

(ii) možemo Vas kontaktirati prije nego što iskoristimo naše Pravo povrata.

U svakom slučaju, nećete imati više od četrnaest (14) dana nakon što Vas kontaktiramo da nam dostavite pisani odgovor koji će sadržavati sve informacije koje smo zatražili, uključujući cjeloviti broj računa uz koji je vezana Kartica. Imamo Pravo povrata (ili naša ranija odluka o korištenju Pravom povrata će ostati na snazi) za iznos Osporenog troška ako, do isteka navedenog roka od četrnaest (14) dana, niti ste pružili puni povrat Korisniku kartice, niti nama dostavili tražene informacije. U slučaju da se Osporeni trošak odnosi na Karticu izdanu u Europskom gospodarskom prostoru te koji uključuje zahtjev da Korisnik kartice nije bio obavješten o potpunom i točnom iznosu Troška u vrijeme kada je Korisnik kartice dao suglasnost za transakciju, zadržavamo pravo da skratimo vremenski period ostavljen za davanje odgovora na pet (5) dana od dana na koji smo Vas kontaktirali sa zahtjevom za davanje pisanog odgovora.

b. Ako, na temelju informacija koje ste nam dostavili Vi i Korisnik kartice, odlučimo riješiti Osporeni trošak u korist Korisnika kartice, imati ćemo Pravo povrata za takav Osporeni trošak, ili će naše ranije korišteno Pravo povrata ostati na snazi. Ako riješimo Osporeni trošak u Vašu korist, nećemo poduzimati daljnje radnje (ako se nismo ranije koristili našim Pravom povrata) ili ćemo opozvati naše ranije korištenje našeg Prava povrata.

c. Prethodno navedeno ne utječe na procedure koje su uređene posebnim programima Prava povrata (kao što je puni povrat u slučaju prijevare) koje se primjenjuju na Vas i temeljem kojih Vi ne primате upite niti obavijesti u vezi s određenim tipovima Troškova prije našeg konačnog korištenja našim Pravom povrata.

d. U određenim slučajevima, možemo Vas rasporediti u program punog povrata u slučaju prijave temeljem kojeg:

(i) možemo koristiti naše Pravo povrata bez kontaktiranja Vas, ako Korisnik kartice

osporava Trošak koji je nastao uslijed stvarne ili navodne prijave; i

(ii) nećete imati pravo zahtijevati preinaku naše odluke da se koristimo našim Pravom povrata.

Možemo Vas rasporediti u ovaj program prilikom potpisivanja ili u bilo koje doba za vrijeme trajanja ovog Ugovora nakon što vam bude dana obavijest. Razlozi zbog kojih Vas možemo rasporediti u program punog povrata u slučaju prijave uključuju, ali nisu ograničeni na, situacije u kojima:

- zaprimimo neproporcionalno visok broj Osporenih troškova u odnosu na Vaše ranije povijesne ili standarde industrije;
- Bavite se ili sudjelujete u prijevaram, zavaravajućim ili nepravednim poslovnim praksama, nezakonitim aktivnostima ili dopuštate (ili propuštate učiniti razumne korake da spriječite) zabranjene upotrebe Kartice, ili
- Prihvaćate Karticu za Transakcije s digitalnom dostavom ili na jedinicama za točenje goriva.

Ova lista nije iscrpna, te u bilo koje vrijeme možemo, prema našoj slobodnoj ocjeni, u svrhe upravljanja rizikom i izloženosti prijavi, rasporediti Vas u program punog povrata u slučaju prijave, nakon davanja pisane obavijesti vama, ili raskinuti ovaj Ugovor nakon što vam damo pisanu obavijest.

Radi izbjegavanja sumnje, ako ste bili raspoređeni u program punog povrata u slučaju prijave, program će se primjenjivati na sve sporove Korisnika kartice koji su povezani s prijevaram, uključujući osporene transakcije koje prethode datumu od kojeg se program primjenjuje na Vas i to u razdoblju do šest (6) mjeseci unaprijed.

e. Ako koristimo naše Pravo povrata u odnosu na Osporeni trošak koji bi bio izbjegnuto da se postupalo u skladu sa našim procedurama za prihvaćanje Kartice (Pravo povrata koje se moglo izbjeći), možemo vam naplatiti naknadu sukladno navedenom u Vašem prijavnom obrascu. Dostaviti ćemo Vam listu Prava povrata koji su se mogli izbjeći na postavljeni zahtjev.

6. Sigurnost podataka

a. Standardi za zaštitu podataka:

Dužni ste postupati u skladu s našom Provedbenom politikom sigurnosti podataka, kopija koje je dostupna na:

www.americanexpress.com/hr-dsop

koju smo ovlaštteni izmijeniti s vremena na vrijeme sukladno odredbama članka 15.f. Imate dodatne obveze temeljem navedene politike koja je ovdje inkorporirana samim navođenjem te predstavlja sastavni dio ovog Ugovora, uključujući (i) dostavljanje dokumentacije kojom nam potvrđujete Vaše postupanje sukladno trenutno važećoj verziji Standarda sigurnosti podataka industrije platnih kartica (PCI DSS, koja je dostupna na **www.pcisecuritystandards.org**); i (ii) odgovornost za incidente u vezi podataka te troškove, naknade i gubitke, onako kako je navedeno u politici, u odnosu na svaki incident u vezi podataka.

b. Dijeljenje podataka:

Ne smijete, bez izričitog pristanka Korisnika kartice, dijeliti nikakve informacije o Korisniku kartice koje ste pribavili bilo od Korisnika kartice na mjestu prodaje ili tijekom Autorizacije ili dostave, odnosno na drugi način s trećim osobama osim Vaših Obuhvaćenih stranaka. U trenutku dobivanja pristanka, morate jasno informirati Korisnika kartice koji će se podaci dijeliti, sa kime, u koje svrhe te koji entitet daje ponudu roba ili usluga, tako da Korisnik kartice može jasno razlučiti Vas od bilo koje druge stranke uključene u prodaju te donijeti informiranu odluku o tome želi li nastaviti s kupnjom ili ne. U protivnom, imamo pravo naplatiti Vam naknadu za neusklađenost, privremeno obustaviti ovlasti prihvaćanja Kartice u Vašem Prodajnom mjestu, ili raskinuti Ugovor sukladno dijelu 13.c. Informacije koje prikupljate radi omogućavanja provođenja Troška moraju biti dane neposredno Vama od strane Korisnika kartice ili nas i ne od treće osobe.

c. Alati za sprječavanje prijevare:

Trebali biste koristiti naš sustav Automatske verifikacije adrese (AAV), Uslugu verifikacije adrese (AVS), Pojačane autorizacije te IBK servise (ili bilo koje druge slične alate za sprječavanje prijevare koje Vam možemo učiniti dostupnima s vremena na vrijeme). Navedene metode služe Vam kao pomagalo za smanjenje rizika od prijevare, ali ne predstavljaju garancije da Trošak neće biti predmetom Prava povrata. Morate biti certificirani za AAV, AVS i Pojačanu autorizaciju kako bi mogli koristiti alate za sprječavanje prijevare. Možemo privremeno obustaviti, okončati, izmijeniti ili sprječiti

pristup alatima za sprječavanje prijevare u bilo koje doba, uz ili bez davanja obavijesti Vama. Nećemo biti odgovorni te nećemo imati nikakve obveze prema Vama u slučaju da privremeno obustavimo, okončamo, izmijenimo ili sprječimo pristup alatima za sprječavanje prijevare.

d. Transakcijske web stranice:

Dužni ste osigurati da su Vaše web stranice koje dopuštaju Korisnicima kartice izvršavanje Digitalnih narudžbi identificirane produženim certifikatom valjanosti ili drugom sličnom metodom autentifikacije, kako bi se ograničila uporaba prijevarenih web stranica. Dužni ste primijeniti odgovarajuće kontrolne funkcije kako bi odijelili procese povezane s plaćanjem od Vaše Internet trgovine kako biste omogućili Korisniku kartice da utvrdi komunicira li sa Vama ili sa nama.

7. Pouzdana autentifikacija klijenta

- a. U svrhu zaštite od neovlaštenih aktivnosti, dužni ste poduprijeti rješenja koja nam omogućuju provođenje Pouzdane autentifikacije Korisnika kartice za Troškove koji su učinjeni putem Digitalnih narudžbi. Ako nam propustite omogućiti provođenje Pouzdane autentifikacije korisnika na način kako je utvrđeno ovim stavkom, Troškovi učinjeni putem Digitalnih narudžbi mogu biti odbijeni.
- b. Ako Vaša Prodajna mjesta u Republici Hrvatskoj prihvaćaju Troškove koji su nastali putem Digitalnih narudžbi, trebala bi sudjelovati u jednom od naših AESK programa koji mogu pružiti viši stupanj sigurnosti za takve Troškove putem korištenja autentifikacijske metode. Ako Vaša Prodajna mjesta prihvaćaju Troškove inicirane aplikacijom tada AESK program koji koristite za Troškove inicirane aplikacijom mora biti American Express SafeKey 2.0. Za sudjelovanje u AESK programu, Vaša Prodajna mjesta u Republici Hrvatskoj moraju:
 - (i) ispuniti potrebne SafeKey tehničke certifikate;
 - (ii) postupati sukladno odgovarajućim Vodičem za implementaciju SafeKey kao i Vodičem za SafeKey protokol, koji su dostupni na **www.americanexpress.com/merchantspecs**;
 - (iii) osigurati potpune i točne SafeKey autentifikacijske podatke koji se odnose na sve Troškove učinjene putem Digitalnih

narudžbi, sukladno navedenom u odgovarajućem Vodiču za implementaciju SafeKey kao i Vodiču za SafeKey protokol; (iv) postupati sukladno SafeKey zahtjevima brendiranja kako su detaljno objašnjeni u Smjernicama za American Express SafeKey logo, koje su dostupne na:

www.amexsafekey.com ili drugog web stranici o čemu Vas s vremena na vrijeme možemo obavijestiti; (v) održavati odnos prijevara prema prodajama unutar parametara koji su sadržani u odgovarajućem Vodiču za implementaciju SafeKey; (vi) održavati dobre odnose s American Express-om sukladno našem opravdanom utvrđenju; te (vii) postupati u skladu s ostalim zahtjevima koje možemo opravdano predstaviti ili promijeniti s vremena na vrijeme, po davanju obavijesti Vama.

- c.** AESK programi primjenjuju se samo na Troškove bez fizičke prisutnosti kartice koji su učinjeni pomoću podobnih Kartica (sukladno opisanom u odgovarajućem Vodiču za implementaciju SafeKey), putem Internet troškova (te, u slučaju American Express SafeKey 2.0, Transakcija iniciranih korištenjem aplikacije) u Vašim hrvatskim Prodajnim mjestima, a koji udovoljavaju slijedećim kriterijima i zahtjevima:
- (i) za Internet troškove, Trošak mora ukazivati da je bio ili (a) u potpunosti autentificiran pomoću SafeKey za koji ćete primiti elektronički indikator trgovca "5" ("ECI 5"), ili (b) autentifikacija pomoću SafeKey je bila pokušana, za koju ćete primiti elektronički indikator "6" ("ECI 6");
 - (ii) za Troškove inicirane korištenjem aplikacije, Trošak mora ukazivati da je bio u cijelosti autentificiran pomoću SafeKey za koji ćete primiti ECI 5;
 - (iii) odgovarajući SafeKey autentifikacijski podaci bili su dostavljeni u zahtjevu za Autorizaciju i u prijavi Troška; te
 - (iv) Korisnik kartice je osporio Trošak kao prijevaran.
- d.** Nećemo se koristiti našim Pravom povrata za Pravo povrata za Troškove bez fizičkog prisustva kartice, kada je temeljni Trošak bio autentificiran ili je pokušao biti autentificiran pomoću SafeKey te ste primili ECI 5 ili ECI 6, za Troškove koji ispunjavaju sve

gore navedene kriterije i zahtjeve, ako su i Prodajno mjesto i Trošak bili sukladni sa gore navedenim zahtjevima. AESK programi se ne primjenjuju na Osporene troškove koji uključuju drugi razlog osporavanja osim prijevara (npr. ne primjenjuje se na sporove u vezi roba ili usluga). Zadržavamo pravo da izuzmemo od primjene uvjete ovog stavka 7.d. ovog Priloga A iz bilo kojeg razloga, prema našoj slobodnoj ocjeni te uz ili bez davanja obavijesti Vama.

- e.** Pored gore navedenog, ako Vi, u bilo koje doba, ne postupate sukladno zahtjevima navedenima iznad u stavcima 7.b (i)-(vii), ili ako zaprimimo nerazmjernan broj Osporenih troškova ili visoku učestalost prijevara, tada: (i) ovlaštteni smo, prema našoj slobodnoj procjeni, izmijeniti ili prekinuti sudjelovanje Vašeg Prodajnog mjesta u AESK programu; te (ii) ste dužni surađivati s nama na smanjenju broja Osporenih troškova u Vašem Prodajnom mjestu.
- f.** Ovlaštteni smo privremeno obustaviti, raskinuti, izmijeniti ili spriječiti pristup AESK programima u bilo koje doba, uz ili bez davanja obavijesti Vama. Nećemo biti odgovorni te nećemo imati nikakve obveze prema Vama u slučaju naše privremene obustave, raskida, izmjene ili sprječavanja pristupa AESK programima.
- g.** Ako se ne slažete sa izmijenjenim ili trenutno važećim AESK programima, dužni ste prestati sudjelovati u AESK programima, predati status Vašeg SafeKey certifikata, te vratiti ili uništiti sve povjerljive informacije koje su Vam učinjene dostupnima temeljem AESK programa.
- h.** Ako u bilo koje doba želite trajno prestati sudjelovati u AESK programima, dužni ste nas o tome obavijestiti te, ako je primjenjivo, Vašeg pružatelja usluge također. Dužni ste predati status Vašeg SafeKey certifikata, te vratiti ili uništiti sve povjerljive informacije koje su Vam učinjene dostupnima temeljem AESK programa.

Prilog B

Posebne odredbe i uvjeti za pojedine industrije

Ako poslujete u nekoj od sljedećih industrija, dužni ste također postupati u skladu sa sljedećim odredbama (ako primjenjivo):

1. Smještajni objekti

a. Autorizacija

- (i) Po prijavi boravka, ako Korisnika kartice želi koristiti Karticu za plaćanje noćenja u smještajnom objektu, dužni ste pribaviti Autorizaciju za puni iznos predviđenog Troška na temelju cijene sobe i broj dana koje Korisnik kartice namjerava odsjesti uvećano za poreze i ostale uobičajene dodatne iznose (Predviđeni trošak smještaja), pod uvjetom da niste dužni prihvatiti Prepaid Kartice prilikom prijavljivanja boravka za potrebe Autorizacije, garancije ili prethodnog plaćanja. Autorizacija za Predviđeni trošak smještaja je valjana za vrijeme trajanja boravka u smještajnom objektu. Ne smijete Predviđeni trošak smještaja procijeniti previsoko. Ako propustite pribaviti Autorizaciju za Predviđeni trošak smještaja te podnesete Trošak, a Korisnik kartice iz bilo kojeg razloga ne plati Trošak, imati ćemo Pravo povrata za puni iznos Troška.
- (ii) Po odjavi boravka:

- Ako konačan Trošak nije viši od Predviđenog troška smještaja uvećanog za 15% Predviđenog troška smještaja, nikakva daljnja Autorizacija nije potrebna; ili
- Ako je konačan Trošak veći od Predviđenog troška smještaja za više od 15%, dužni ste pribaviti Autorizaciju za bilo koji dodatan iznos Troška koji premašuje Predviđeni iznos troška. Ako propustite zatražiti autorizaciju za takav dodatan iznos, ili Vaš zahtjev za takvu autorizaciju bude odbijen, a Korisnik kartice iz bilo kojeg razloga ne plati Trošak, imati ćemo Pravo povrata iznosa Troška koji premašuje iznos Predviđenog troška smještaja.
- Neovisno o procedurama Autorizacija navedenima iznad, i dalje ste dužni pribaviti pristanak Korisnika kartice na točan iznos cjelokupnog Troška. Bilo koji dodatan iznos jedino može biti dostavljen ako s istim postupate kao sa posebnim Troškom te pribavite pristanak Korisnika kartice na točan iznos cjelokupnog Troška.

(iii) Ako se Korisnik kartice odluči za korištenje Prepaid kartice u vrijeme odjave boravka kada

je poznat konačan iznos Troška, dužni ste pribaviti Autorizaciju za puni iznos Troška koji treba biti stavljen na Prepaid karticu.

b. Povremeni troškovi

U slučaju kada Korisnik kartice kojemu nastanu Troškovi u više od jednog od Vaših Prodajnih mjesta tijekom određenog vremenskog perioda, a ne na kraju boravka, dužni ste pribaviti Autorizaciju za svaki Trošak prije prihvaćanja svakog Troška. Dužni ste dostaviti Evidenciju utroška sukladno ovom Ugovoru.

2. Parking za motorna vozila

- a. Ako se Korisnik kartice sporazumije s Vama o određenom broju dana na koje će kod Vas ostaviti motorno vozilo, dužni ste dostaviti Trošak unutar sedam (7) dana od datuma takvog sporazuma.
- b. U situacijama u kojima pružate parkirnu kartu za unaprijed određen broj dana, dužni ste dostaviti Trošak unutar sedam (7) dana od datuma od kad je takva parkirna karta pružena.
- c. U slučajevima kada broj dana parkiranja motornog vozila koje Korisnik kartice ostavlja kod Vas nije poznat, ne smijete nam dostaviti Trošak do zadnjeg dana korištenja parkinga.
- d. Imamo pravo Povrata za sve Troškove koje nismo u mogućnosti naplatiti uslijed prijevare.

3. Najam motornih vozila

- a. Kada Korisnik kartice želi upotrijebiti Karticu za iznajmljivanje vozila (koje ne premašuje četiri (4) uzastopna mjeseca), dužni ste pribaviti Autorizaciju za puni predviđeni iznos Troška množenjem iznosa najma s vremenom najma koji je Korisnik kartice rezervirao zajedno sa bilo kojim eventualnim troškovima (Predviđeni trošak najma). Ne smijete utvrditi ovaj iznos u previsokoj svoti niti uključiti iznos za bilo kakva potencijalna oštećenja na vozilu, odnosno za krađu vozila. U Vašem ugovoru o najmu s Korisnikom kartice, morate specificirati točan potpuni trošak najma vozila, zajedno sa točnim troškom bilo kakvih dodatnih roba ili usluga koje su Korisniku kartice stavljene na raspolaganje (npr. lanci za snijeg) kao i točan iznos bilo kojih drugih troškova za koje bi Korisnik kartice mogao biti odgovoran a koje su unutar kontrole Korisnika kartice i mogu se izbjeći izbjegavanje (npr. naknada za nedolazak ili trošak za nevraćanje vozila sa punim spremnikom goriva). Ugovor o najmu mora uključivati pristanak Korisnika kartice

na uključivanje ovih troškova u Trošak koji se dostavlja za najam vozila.

- b.** Autorizacija za Predviđeni iznos troška najma vozila je valjana za vrijeme trajanja ugovora o najmu. Ako propustite pribaviti takvu Autorizaciju za Procijenjeni trošak najma i podnesete Trošak, a Korisnik kartice iz bilo kojeg razloga ne plati Trošak, imati ćemo Pravo povrata za puni iznos Troška.

- c.** Ako prilikom vraćanja unajmljenog vozila vozilo bude oštećeno, a Korisnik kartice nije uplatio osiguranje od sudara ili gubitka unajmljenog vozila, možete dostaviti Trošak koji treba biti podnesen odvojeno od bilo kojeg Troška koji je podnesen za troškove najma vozila, i to za procijenjeni iznos ukupno nastalih oštećenja, pod uvjetom:

- (i) da ste pribavili pisano, potpisano i datirano priznanje Korisnika kartice o njihovoj odgovornosti za nastalu štetu, uključujući posebnu procjenu iznosa ukupnih oštećenja, kao i izjavu Korisnika kartice da on/ona želi platiti iznos posebno procijenjene ukupne štete uporabom Kartice;
- (ii) da ste pribavili odvojenu i dodatnu Autorizaciju za procjenu iznosa ukupne štete;
- (iii) da je izvorni Trošak za najam vozila učinjen na Kartici istog Korisnika kartice kao i onoga na kojeg se odnosi gornja točka (i).
- (iv) da Trošak koji je podnesen za ukupnu štetu ne premašuje iznos procijenjene ukupne štete za više od 15% ili, u slučaju potpunog gubitka, da ne premašuje trošak zamjene vozila.

Morate postupati u skladu sa zahtjevima Korisnika kartice ili procjenitelja osiguranja Korisnika kartice na dostavu dokumentacije koja se odnosi na događaj koji je uzrokovao nastanak ukupne štete.

- d.** Po vraćanju vozila:

- (i) Ako konačan Trošak ne premašuje iznos Predviđenog troška najma uvećanog za 15% takvog Predviđenog troška najma, nikakva daljnja Autorizacija nije potrebna; ili
- (ii) ako konačan Trošak premašuje iznos od Predviđenog troška najma za više od 15%, dužni ste pribaviti Autorizaciju za bilo koji dodatan iznos Troška koji premašuje iznos Predviđenog troška najma. Ako propustite pribaviti takvu Autorizaciju za dodatan iznos ili ako Vaš zahtjev za takvu Autorizaciju bude odbijen, a Korisnik kartice iz bilo kojeg razloga ne plati Trošak, imati ćemo Pravo povrata za iznos Troška koji premašuje Predviđeni trošak najma.

- e.** Ako Vas obavijestimo da Prodajno mjesto ne postupi sukladno ovim procedurama Autorizacije, morate otkloniti takvu neusklađenost u postupanju unutar trideset (30) dana. Ako nakon proteka trideset (30) dana od datuma takve obavijesti nastavljate postupati protivno ovim procedurama, u tom slučaju imati ćemo Pravo povrata za puni iznos bilo kojeg Troška koji je nastao u Prodajnom mjestu za vrijeme trajanja takvog neusklađenog postupanja. Za potrebe ove odredbe, „neusklađenost“ nastaje kada više od 5% svih Vaših Autorizacija ili Autorizacija pojedinog Prodajnog mjesta nije usklađeno sa ranije opisanim procedurama.
- f.** Neovisno o procedurama Autorizacije koje su navedene iznad, i dalje ste dužni pribaviti pristanak Korisnika kartice za puni iznos Troška. Svaki dodatni iznos može biti podnesen jedino ako s istim postupate kao sa odvojenim Troškom te ako pribavite pristanak Korisnika kartice za potpuni točan iznos Troška.
- g.** Ne smijete prihvatiti Prepaid kartice za rezervaciju ili preuzimanje unajmljenog vozila, ali ste ovlašteni prihvatiti Prepaid kartice za plaćanja po vraćanju vozila kada je poznat konačan iznos Troška.

4. Prodaja motornih vozila

- a.** Prihvatiti ćemo Troškove za uplatu depozita odnosno za cijeli iznos kupoprodajne cijene novih i rabljenih motornih vozila samo ako:
 - (i) iznos Troška ne prelazi ukupan iznos cijene motornog vozila nakon odbitka primjenjivih popusta, rabata, gotovinskih predjuma i vrijednosti zamjena; te
 - (ii) pribavite Autorizaciju za ukupni iznos Troška.
- b.** Ako Korisnik kartice odbije izvršiti ili autorizirati Trošak pri čemu Vi niste prenijeli pravnu osnovu niti fizički posjed motornog vozila na Korisnika kartice, imati ćemo Pravo povrata za takav Trošak.

5. Restorani

Za Vaša Prodajna mjesta restorane:

- (i) ako konačan Trošak restorana ne prelazi iznos za koji ste pribavili Autorizaciju uvećan za 20% tog iznosa, nikakva daljnja Autorizacija nije potrebna; ili
- (ii) ako konačan Trošak restorana premašuje iznos za koji ste pribavili Autorizaciju za više od 20%, dužni ste pribaviti Autorizaciju za svaki dodatni iznos Troška koji prelazi taj iznos.

Neovisno o procedurama Autorizacije koje su navedene iznad, i dalje ste dužni pribaviti pristanak Korisnika kartice za puni iznos Troška. Svaki dodatni iznos može biti dostavljen jedino ako s istim postupate kao sa odvojenim Troškom te ako pribavite pristanak Korisnika kartice za potpuni točan iznos Troška.

6. Visokorizične industrije

Postoje određene kategorije industrije i tipovi transakcija koje American Express smatra industrijama odnosno transakcijama sa visokim rizikom prijevare, u odnosu na koje možemo Vas rasporediti u program punog povrata u slučaju prijave (sukladno opisanom u gornjem Prilogu A, stavak 5.d) za bilo koji Trošak koji nismo u mogućnosti naplatiti uslijed prijave. Tipovi transakcija koje smatramo visokorizičnim su transakcije na jedinicama za točenje goriva i Transakcije s digitalnom dostavom. Zadržavamo pravo da s vremena na vrijeme pridodamo dodatne tipove transakcija kao i posebne kategorije trgovaca u ovaj popis sukladno ovom dijelu 15.f.

7. Dobrotvorne donacije

- a. Predstavljate i jamčite da ste neprofitna organizacija te da ste registrirani u Republici Hrvatskoj kao dobrotvorna organizacija.
- b. Ovlašteni se prihvatiti Karticu isključivo za dobrotvorne donacije koje su za Korisnika kartice neoporezive, ili kao plaćanje za robe ili usluge kod koje najmanje 75% Troška neoporezivo za Korisnika kartice.
- c. Koristiti ćemo naše Pravo povrata odmah za sve Osporene troškove bez prethodnog slanja upita o sporu Vama.

8. Osiguranje

- a. Ako se bilo koje od Vaših roba ili usluga prodaju ili naplaćuju od strane Neovisne Agencije, tada nam morate dostaviti popis takvih Neovisnih Agencija te nas obavijestiti o bilo kakvim naknadnim promjenama u popisu. Možemo koristiti ovaj popis radi poduzimanja kontakt aktivnosti radi poticanja takvih Neovisnih Agencija na prihvaćanje Kartice. Možemo spomenuti Vaše ime u takvim kontakt aktivnostima, te ćete nam dostaviti izjavu o suglasnosti ili preporuku koje smo ovlašteni zatražiti.
- b. Upotrijebiti ćete svoja najbolja nastojanja da potaknete Neovisne Agencije na prihvāt

Kartice. Svjesni smo kako nemate nikakvu kontrolu nad takvim Neovisnim Agencijama.

- c. Možemo s vremena na vrijeme možemo pokretati marketinške kampanje koje promoviraju prihvat Kartice, osobito u Vašim Prodajnim mjestima ili, općenito, u osiguravajućim društvima. Priznajte da je neophodna svrha u koju dostavljate Podatke o korisniku kartice koji su osjetljivi na takve marketinške kampanje uključuje našu uporabu tih podataka za provođenje pozadinske analize radi utvrđivanja uspješnosti takvih marketinških kampanja. Ovaj Ugovor ne ovlašćuje niti jednu od stranaka da stupi u bilo kakve marketinške sporazume ili sporazume o međusektorskoj prodaji za proizvode osiguranja.
- d. Ne preuzimamo nikakvu odgovornost u Vaše ime za naplatu ili pravovremene doznake premija.
- e. Obeštetićete, preuzeti odgovornost i osloboditi od odgovornosti za štetu te nadoknaditi štetu nama i našim Povezanim društvima, sljednicima i stjecateljima od i protiv svih šteta, odgovornosti, gubitaka, naknada i troškova, uključujući pravne naknade, kao i Korisnicima kartice (ili bivšim Korisnicima kartice) koje mi ili naša Povezana društva, sljednici ili prenositelji trpimo ili ćemo pretrpiti ili koji će nam nastati te koji izrastaju ili su navodno izrasli iz Vašeg raskida ili druge radnje u vezi njihovih osiguranih pokrića.
- f. U ovom stavku 8, pojmovi Vi i Vaš uključuju Agencije koje posluju u istoj industriji kao i Vi. Agencija znači bilo koji entitet ili poslovna linija koja koristi Vaše Zaštićene znakove ili se predstavlja javnosti kao član Vaše grupacije. Neovisna agencija znači bilo koji entitet ili liniju poslovanja koja prodaje Vaše i tuđe robe ili usluge za koje može primiti ili uplatu ili proviziju od Vas ili Agencije.

9. Agregatori plaćanja

Ako Vaš poslovni model zahtijeva od Vas da prihvaćate Karticu u ime trećih osoba (Sponzorirani trgovci), za potrebe ovog Ugovora bit ćete Agregator plaćanja te ne smijete prihvatiti Karticu temeljem ovog Ugovora. Ako želite nastupati kao Agregator plaćanja za transakcije izvršene pomoću American Express Kartica dužni ste nas o istome kontaktirati.

American Express Payments Europe S.L.
Registered Office: Avenida Partenón 12-14, 28042,
Madrid, Spain. Registered in Spain with tax
identification number B-88021431.

American Express Payments Europe S.L. is authorised
by Banco de España with reference number 6883 for
the provision of payment services.

