

Opći uvjeti Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija

1. Podaci o pružatelju platnih usluga

1.1. Pružatelj platnih usluga prihvaćanja platnih transakcija jest Erste Card Club d.o.o., sa sjedištem u Zagrebu, Ulica Frana Folnegovića 6, OIB: 85941596441, (dalje: ECC ili Prihvatitelj).

1.2. Ako nije drugačije utvrđeno ovim Općim uvjetima Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija (dalje: Opći uvjeti), a niti posebnim uvjetima utvrđenima u posebnim odredbama (dalje: Posebne odredbe) Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija (dalje: Okvirni ugovor), sva se komunikacija s ECC-om odvija pisanim putem, na adresu sjedišta, elektroničkom poštom na adresu prodaja@erstecardclub.hr i telefonom na broj +385 1 4929 343, osim u slučaju zaprimanja prigovora od strane Trgovaca. Trgovci mogu podnijeti isključivo pisani prigovor, poštom na adresu sjedišta ECC-a, Ulica Frana Folnegovića 6, Zagreb ili elektroničkom poštom na adresu prodaja@erstecardclub.hr, Prigovori i zahtjevi u vezi s obradom i zaštitom osobnih podataka šalju se elektroničkom poštom na szop@erstecardclub.hr.

1.3. ECC je kao institucija za platni promet pod brojem IPP418 upisan u registar pružatelja platnih usluga i izdavatelja elektroničkog novca koji vodi Hrvatska narodna banka (dalje: HNB). Nadzor nad provođenjem Zakona o platnom prometu u poslovanju ECC-a provodi HNB.

1.4. ECC djeluje i posluje u skladu s pravilima i standardima koje propisuju Kartične platne sheme.

1.5. ECC posluje i ugovara poslovnu suradnju na hrvatskom jeziku.

2. Pojmovi

Osim ako je izrijekom drugačije navedeno, pojmovi koji se koriste u Okvirnom ugovoru imaju sljedeće značenje:

ECC Digitalni kanal: web aplikacija ECC-a koja omogućava pregled i zaprimanje informacija vezanih uz Okvirni ugovor i Transakcije inicirane na Prodajnom mjestu Primatelja plaćanja. Informacije i upute o ugovaranju dostupnih ECC Digitalnih kanala za Primatelje plaćanja nalaze se na službenim internetskim stranicama ECC-a.

Korisnik Kartice: osoba kojoj je izdana Kartica.

Kartica: platni instrument koji se koristi kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i/ili usluga izdan od strane Izdavatelja kartice.

Izdavatelj kartice: pružatelj platnih usluga koji je izdao Karticu.

Primatelj plaćanja/Trgovac: poslovni subjekt, bilo da posluje kao pravna osoba, obrt ili drugi gospodarski subjekt, koji s ECC-om sklapa Okvirni ugovor o prihvaćanju platnih transakcija.

Prodajno mjesto: mjesto prodaje roba i/ili usluga Primatelja plaćanja, uključujući i uređaj koji prislanjanjem ili provlačenjem/umetanjem Kartice evidentira prihvaćanje Transakcija iniciranih Karticama te Internet Prodajno mjesto.

Evidencija utroška: potvrda o Transakciji iniciranoj od strane Korisnika Kartice (dalje: Evidencija utroška ili slip).

Autentifikacija: postupak koji omogućava provjeru identiteta Korisnika Kartice ili valjanosti korištenja Kartice, uključujući provjeru korištenja Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika Kartice, a provodi se prilikom: (i) prislanjanja Kartice na Beskontaktni EFT-POS terminal; (ii) unosa PIN-a na EFT-POS terminalu, Soft POS-u i sl.; (iii) potpisa slipa, neovisno radi li se o potpisu na automatski ispisanom listiću s EFT-POS terminala, ili potpisu listića koji se nalazi na zaslonu odgovarajućeg uređaja; (iv) unosa sigurnosnih elemenata koje zahtijeva Prihvatitelj i/ili Izdavatelj u slučaju kupnje roba i usluga putem Interneta.

Pouzdana autentifikacija: jest Autentifikacija na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo Korisnik Kartice zna, npr. PIN), posjedovanja (nešto što samo Korisnik Kartice posjeduje, npr. mobilni uređaj) i svojstvenosti (nešto što Korisnik Kartice jest, npr. otisak prsta) koji su međusobno neovisni, što znači da povreda jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost autentifikacijskih podataka, pri čemu najmanje dva od navedenih elemenata moraju pripadati različitoj kategoriji.

Autorizacija: u smislu ovih Općih uvjeta je odobrenje Izdavatelja kartice za izvršenje Transakcije koje se potvrđuje dodjelom autorizacijskog broja/broja odobrenja.

Korekcija transakcije: uključuje storno, djelomični storno, promjenu broja rata od strane ECC-a prema zahtjevu Primatelja plaćanja ili prigovoru Korisnika Kartice te povrat koji Primatelj plaćanja inicira putem POS terminala.

Međubankovna naknada: naknada koja se izravno ili neizravno plaća za svaku Transakciju između Izdavatelja kartice i Prihvatitelja a koja je uključena u pojedinu Transakciju.

POS/POS terminal: EFT-POS terminal, Virtualni POS terminal, SoftPOS i sl.

EFT-POS terminal: elektronički uređaj instaliran na Prodajnom mjestu na kojem se formira poruka koja se šalje na računalo Izdavatelja kartice ili institucije kojoj je Izdavatelj kartice povjerio provjeru Kartice i identifikacije PIN-a, u svrhu Autorizacije i evidentiranja iznosa troška. Omogućava prihvaćanje Transakcija provlačenjem ili umetanjem Kartice, te prislanjanjem Kartica koje imaju beskontaktnu funkcionalnost.

Virtualni POS terminal: softver dostupan Prodajnom mjestu preko Interneta koji je integriran s Internet Prodajnim mjestom (web-trgovinom), a služi za komunikaciju Prodajnog mjesta s ECC-om u svrhu Autentifikacije Korisnika Kartice i Kartice u svrhu Autorizacije Transakcije.

Internet prodajno mjesto: virtualno prodajno mjesto Primatelja plaćanja na kojem se prihvaćaju Kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja isključivo putem Interneta.

Soft POS: virtualni POS uređaj koji djeluje kao internetska aplikacija koja Prodajnom mjestu omogućuje prihvaćanje Transakcija na pametnim telefonima, tabletima ili računalima prislanjanjem Kartica koje imaju beskontaktnu funkcionalnost.

ECR (Electronic Cash Register) programsko rješenje/ECR: programsko rješenje kojim se omogućuje povezivanje POS terminala i sustava blagajničkog poslovanja.

Personalizirane sigurnosne vjerodajnice: personalizirana obilježja koja Izdavatelj kartice daje Korisniku Kartice u svrhu Autentifikacije. Primjerice: PIN (Personal Identification Number) – četveroznamenasti osobni identifikacijski broj Kartice koji Korisniku Kartice dodjeljuje Izdavatelj kartice, broj kartice, datum isteka kartice, CVV2/CVC2 – kontrolni troznamenasti broj otisnut na poleđini kartice, mToken itd.

mToken: funkcionalnost mobilne aplikacije Izdavatelja kartice koja se koristi za Autentifikaciju Korisnika Kartice prilikom Autorizacije Transakcije na Internet prodajnim mjestima.

Kartične platne sheme: poslovni subjekti koji upravljaju međunarodnim platnim shemama, npr.: Diners Club International, Mastercard International, Visa International i Discover Financial Services.

Kartična platna transakcija ili Transakcija: prijenos novčanih sredstava koji je Karticom inicirao Korisnik Kartice ili Primatelj plaćanja na temelju prethodne suglasnosti Korisnika Kartice.

Prihvaćanje platnih transakcija/Prihvat Kartice: platna usluga koju pruža ECC na osnovi ugovora s Primateljem plaćanja o prihvaćanju platnih transakcija, koja ima za posljedicu prijenos novčanih sredstava Primatelju plaćanja.

Obavijest o prigovoru: u smislu ovih Općih uvjeta, to je svako obraćanje vezano uz Transakciju nastalu na Prodajnom mjestu koje ECC zaprimi putem Kartičnih platnih shema od strane Izdavatelja kartica.

Internet Payment Service Provider: pružatelj usluga plaćanja na Internetu (PSP).

Card on File: iniciranje Transakcija na Internetu, kad je Korisnik Kartice prethodno pohranio podatke s Kartice kod treće strane (PSP) koja sudjeluje u postupku prihvaćanja Transakcija (dalje: COF).

MO/TO: prihvaćanje Transakcija metodom ručnog unosa na način da Primatelj plaćanja inicira Transakciju sredstvom daljinske komunikacije (e-mail, telefon, faks i sl.), uz obavezan prethodni pristanak u formi pisane ili telefonske narudžbe Korisnika Kartice.

MIT transakcije: transakcija ili više transakcija, fiksnog ili varijabilnog iznosa u fiksnom ili varijabilnom periodu koje se baziraju na ugovoru između Korisnika Kartice i Primatelja plaćanja, a koji omogućuje da Primatelj plaćanja inicira naknadna plaćanja bez uključivanja Korisnika Kartice.

Transakcija male vrijednosti (LVT): transakcija male vrijednosti u smislu članka 16 Uredbe (EU) br. 2018/389.

Dynamic Currency Conversion (DCC): usluga koja Korisnicima Kartica izdanih od strane Izdavatelja kartica izvan Republike Hrvatske na POS terminalima omogućuje plaćanje u njihovoj domicilnoj valuti. Dovoljno je samo umetnuti ili prisloniti Karticu i EFT POS terminal će sam prepoznati domicilnu valutu Kartice te ponuditi opciju plaćanja u valuti Kartice. Odnosi se na Korisnike Kartica koji plaćaju Mastercard®, Maestro®, VISA ili VISA Electron karticama. Korisnik Kartice osobno odabire u kojoj valuti želi izvršiti plaćanje: svojoj domicilnoj valuti ili EUR.

Za izračun EUR u domicilnu valutu koristi se kupovni tečaj Erste banke uvećan za maržu. Postotak marže je Korisniku Kartice iskazan na ekranu POS terminala. DCC tečajna lista iskazana je na ECC web-stranici.

Povrat: povrat novčanih sredstava za Kartične platne transakcije koje je inicirao Primatelj plaćanja ili su inicirane preko Primatelja plaćanja.

Terećenje Kartice: naplata Kartične platne transakcije Karticom, inicirane od strane Primatelja plaćanja ili Korisnika Kartice.

Nalog za plaćanje: instrukcija Korisnika Kartice ili Primatelja plaćanja kojom se traži izvršenje Kartične platne transakcije.

Osoba koja podliježe sankcijama: osoba koja je uvrštena na Sankcijsku listu ili je u vlasništvu, pod kontrolom ili nastupa u ime osobe uvrštene na Sankcijsku listu; ima prebivalište, boravište, sjedište ili je osnovana u skladu s propisima države ili područja koje je pod režimom Sankcija, ili je u vlasništvu ili pod (izravnom ili neizravnom) kontrolom osobe koja ima prebivalište, boravište, ili sjedište osobe osnovane u skladu s propisima u državi ili na području koje je pod režimom Sankcija ili subjekta koji je osnovan prema pravu te države ili po drugoj osnovi podliježe Sankcijama.

Sankcije: zakoni, propisi, embargo ili mjere ograničavanja koje se odnose na ekonomske sankcije kojima upravljaju te koje donose i provode Tijela nadležna za donošenje sankcija.

Tijelo nadležno za sankcije podrazumijeva: (a) Vijeće sigurnosti Ujedinjenih naroda, (b) EU, (c) SAD (d) nadležne vladine institucije i agencije u bilo kojoj od prethodno navedenih točaka i (e) svako drugo nadležno državno ili regulatorno tijelo, instituciju, agenciju koja nameće ekonomske i financijske sankcije, mjere ograničavanja ili trgovinski embargo, uključujući bez ograničenja, i Ured za nadzor strane imovine, Ministarstva financija SAD-a (OFAC).

Sankcijske liste: bilo koja lista posebno utvrđenih državljana i blokiranih osoba koje podliježu Sankcijama, a koju održava bilo koje Tijelo nadležno za uvođenje sankcija.

Neradni dan ECC-a: subota, nedjelja, državni blagdani i neradni dani određeni zakonima Republike Hrvatske.

Ugovorna kazna: novčani iznos koji je Trgovac dužan platiti ECC-u ako ne ispuni svoju obvezu iz Okvirnog ugovora, ako zakasni s njezinim ispunjenjem ili ako je neuredno ispuni.

3. Sastavni dijelovi Okvirnog ugovora

Okvirni ugovor sastoji se od: (a) Posebnih odredbi kojima se utvrđuje vrsta Kartice koja se prihvaća, visina naknade za omogućavanje Prihvaćanja platnih transakcija te druga prava i obveze ugovornih strana koje proizlaze iz posebnosti vrste Kartice (dalje: Posebne odredbe), (b) ovih Općih uvjeta, (c) Prikaza međubankovnih naknada, (d) Metodologija izračuna međubankovnih naknada, naknada kartičnih platnih shema i naknada za procesiranje, e) svih Uputa za rad ECC-a na koje se ovi Opći uvjeti pozivaju kao na sastavni dio Okvirnog ugovora te (f) obrazaca koji se u Posebnim odredbama navode kao njihov Prilog i/ili obrazaca na koje se ovi Opći uvjeti pozivaju kao na sastavni dio Okvirnog ugovora (dalje u tekstu zajedno kao: Sastavni dijelovi Okvirnog ugovora).

U slučaju neslaganja pojedinih odredbi Općih uvjeta s odredbama drugih Sastavnih dijelova Okvirnog ugovora iz ovog članka, primjenjuju se relevantne odredbe drugih Sastavnih dijelova Okvirnog ugovora, osim ako izrijeком nije ugovoreno drugačije.

4. Sklapanje Okvirnog ugovora i njegovo stupanje na snagu

4.1. Osoba koja želi sklopiti Okvirni ugovor može u svakom trenutku zatražiti od ECC-a sve Sastavne dijelove Okvirnog ugovora putem službenog upita prema prodajnom predstavniku.

ECC je dužan po zahtjevu Primatelja plaćanja sve informacije dati:

1. na papiru ili nekom drugom trajnom nosaču podataka
2. dovoljno unaprijed kako bi Primatelj plaćanja imao vremena za donošenje odluke o sklapanju ugovora i
3. razumljivim riječima i u jednostavnom i sveobuhvatnom obliku na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom te na bilo kojem drugom jeziku dogovorenom između ECC-a i Primatelja plaćanja te ih Primatelj plaćanja može preuzeti osobno u sjedištu ECC-a u Zagrebu, Ulica Frana Folnegovića 6 ili na internet stranicama www.erstecardclub.hr i www.diners.hr ili može zatražiti njihovu dostavu poštom na željenu adresu.

4.2. Okvirni ugovor smatra se sklopljenim u trenutku kada Posebne odredbe potpišu obje ugovorne strane.

4.3. Okvirni ugovor, kao i Aneks Okvirnog ugovora, sklapa se pod odgovornim uvjetom da ECC, u roku od 30 (trideset) radnih dana od dana sklapanja Okvirnog ugovora odnosno Aneksa, ishodi dozvolu Kartičnih platnih shema za unos Primatelja plaćanja u svoj informatički sustav. Ako unos Primatelja plaćanja nije moguć u roku od 30 radnih dana od dana sklapanja Okvirnog ugovora odnosno Aneksa, smatrat će se da Okvirni ugovor odnosno Aneks nije niti sklopljen. ECC će bez odlaganja, a najkasnije u roku od 5 (pet) radnih dana od proteka roka od trideset radnih dana, obavijestiti Primatelja plaćanja je li ispunjen odgovorni uvjet pod kojim se sklapa Okvirni ugovor odnosno Aneks, elektroničkom poštom ili na posljednju adresu Primatelja plaćanja koja je dostavljena ECC-u kao adresa za kontakt.

4.4. Ugovorne strane suglasne su da ugovaranjem prihvaćanja Diners Club kartice Primatelj plaćanja, ujedno pod istim uvjetima, ugovara prihvaćanje Discover kartice bez mogućnosti obročne otplate, osim ako ugovorne strane pisanim putem utvrde drugačije uvjete prihvata.

5. Usluga koja je predmet Okvirnog ugovora

5.1. Na temelju Okvirnog ugovora, ECC prihvaća Transakcije inicirane Karticom kao platnim instrumentom za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga Primatelja plaćanja u okviru njegove registrirane djelatnosti i to na onim Prodajnim mjestima Primatelja plaćanja koja su navedena u Popisu Prodajnih mjesta, koji čini sastavni dio Okvirnog ugovora.

5.2. Za prihvaćanje Kartičnih platnih transakcija, Primatelj plaćanja se obvezuje ECC-u platiti naknadu koja se, u odnosu na svaku od Kartica, utvrđuje Posebnim odredbama i iskazuje na dvije decimale (dalje: Naknada).

5.3. Naknada se u Posebnim odredbama utvrđuje u neto iznosu te je oslobođena od poreza na dodanu vrijednost sukladno članku 40. stavak 1. Zakona o PDV-u.

5.4. Primatelj plaćanja razumije i prihvaća da se Naknada u odnosu na jednokratne transakcije Karticama sastoji od: (a) Međubankovne naknade, (b) Naknade Kartične platne sheme, (c) Naknade za procesiranje kako su iste definirane Metodologijom izračuna međubankovnih naknada, naknada Kartičnih platnih shema i naknada za procesiranje te (d) Naknade za pokriće troškova poslovanja ECC-a. Naknada se ne mijenja ako dođe do promjene elemenata Naknade navedenih u ovom stavku.

5.5. Ako je Kartica prihvaćena u skladu s Okvirnim ugovorom, ECC se obvezuje, u roku i na način utvrđen Posebnim odredbama, platiti Primatelju plaćanja iznos naveden na slipu, umanjen za iznos Naknade, ako s pojedinačnim Primateljem plaćanja nije drugačije dogovoreno.

6. Osiguranje tehničkih uvjeta od strane Primatelja plaćanja

6.1. Primatelj plaćanja je dužan, u skladu sa svojom poslovnom odlukom, osigurati tehničku opremu i ostale uvjete za iniciranje Transakcija Karticama, u svemu u skladu s Okvirnim ugovorom.

6.2. ECC se obvezuje pružiti Primatelju plaćanja i njegovom odabranom pružatelju usluga za osiguravanje tehničkih uvjeta sve informacije i drugu razumnu pomoć koja je potrebna za komunikaciju EFT POS terminala s informacijskim sustavom ECC-a.

6.3. Ako Primatelj plaćanja nije u mogućnosti osigurati potrebne tehničke uvjete, ECC će na zahtjev Primatelja plaćanja, osigurati navedene uvjete pod uvjetima koje ECC i Primatelj plaćanja dogovore i utvrde posebnim ugovorom.

6.4. U slučaju SoftPOS-a ECC se obvezuje osigurati Primatelju plaćanja odgovarajuću aplikaciju za Prihvatanje platnih transakcija.

6.5. U slučaju nemarnog upravljanja opremom ECC-a (POS terminal i pripadajuća oprema) ECC ima pravo naplatiti ugovornu kaznu definiranu ugovorom o najmu, odnosno ugovornu kaznu u visini stvarno nastale štete ako nije definirana ugovorom o najmu. Naplata će se izvršiti prijebojem međusobnih potraživanja ili kroz izdavanje računa od strane ECC-a.

7. Opće obveze Primatelja plaćanja

7.1. Ako nije drugačije ugovoreno Posebnim odredbama, Primatelj plaćanja se obvezuje, za svaku Transakciju zatražiti Pouzdanu autentifikaciju (osim u slučajevima koji su zakonski izuzeti od primjene Pouzdane autentifikacije), te osigurati da se na Prodajnim mjestima Transakcije iniciraju prislanjanjem, fizičkim umetanjem ili provlačenjem Kartice kroz POS terminal i to isključivo ako su kumulativno ispunjeni sljedeći uvjeti:

1. da se u trenutku nastanka troška Korisnik Kartice i Kartica istovremeno fizički nalaze na Prodajnom mjestu, osim u slučajevima koji su ugovoreni Posebnim odredbama Okvirnog ugovora,
2. da Kartica ima prepoznatljiva vizualna obilježja pripadajuće Kartične platne sheme za koju je Okvirnim ugovorom ugovoren Prihvat Kartice te da nije oštećena ili vidno izmijenjena,
3. da je Kartica, ako ima potpisnu traku, uredno potpisana te da je isključivo Korisnik Kartice unio PIN na EFT-POS terminalu, Soft POS-u i sl., odnosno potpisao slip pred djelatnikom na Prodajnom mjestu. Izuzetak su Transakcije do iznosa koji je odredio regulator ili Izdavalac kartice, gdje autorizacija PIN-om, odnosno potpis slipa nije obavezan, osim u slučajevima koji su ugovoreni Posebnim odredbama Okvirnog ugovora,
4. Primatelj plaćanja je dužan osigurati da Korisnik Kartice unos PIN-a ili potpis slipa učini u uvjetima povjerljivosti,
5. da su posljednja četiri broja Kartice istovjetna brojevima na slipu,
6. da je Transakcija autorizirana od strane Izdavalca kartice i da se broj Autorizacije nalazi na Evidenciji utroška.

7.2. Primatelj plaćanja obvezuje se osigurati da Prodajna mjesta u svemu slijede obvezujuće Upute za rad koje ECC prije početka prihvaćanja Transakcija dostavlja Primatelju plaćanja ili ih Primatelj plaćanja preuzima s ECC web-stranice (dalje u tekstu: Upute za rad).

7.3. U slučaju sumnje na ispravnost Kartice te moguću zlouporabu, Primatelj plaćanja dužan je osigurati da Prodajno mjesto o tome odmah bez odlaganja obavijesti ECC. Primatelj plaćanja odgovara za štetu nastalu ECC-u u slučaju zanemarivanja poruke s ekrana POS uređaja i/ili Evidencije utroška ili prihvaćanja krivotvorene kartice (oštećene ili bez vidnih sigurnosnih obilježja). U navedenom slučaju ECC zadržava pravo teretiti trgovca za navedenu transakciju.

7.4. Primatelj plaćanja dužan je osigurati da ovlašteni djelatnici Prodajnog mjesta kod svakog prihvaćanja Kartica na POS terminalu slijede upute na njegovu ekranu i/ili ispisu. Na Prodajnom mjestu izričito je zabranjeno dijeljenje jednog troška na više manjih troškova (split charges) kako bi se a) izbjegla potreba traženja i potvrde PIN-om ili Autentifikacije i/ili b) ishodila Autorizacija za manje pojedinačne iznose troškova nakon što je odbijena Autorizacija za stvarni iznos troška.

7.5. Ako ima ugovoren MO/TO, MIT prihvat Transakcija, LVT ili COF uslugu, Primatelj plaćanja obvezuje se ECC-u nadoknaditi sve troškove nastale krivotvorenim, ukradenim ili izgubljenim Karticama kao i preuzeti rizik reklamacija Korisnika Kartica i snositi puni trošak te Transakcije.

7.6. Primatelj plaćanja razumije i suglasan je da ugovori koje je sklopio ili namjerava sklopiti s trećim osobama radi prodaje svojih proizvoda i/ili usluga, uključujući, ali ne ograničavajući se na ugovore o posredovanju, moraju biti u skladu s pravilima Kartičnih platnih shema, te svim uputama ECC-a.

7.7. Ako Korisnik Kartice bude osporavao Transakciju izravno na Prodajnom mjestu jer ista nije Autorizirana ili jer nije provedena odgovarajuća Autentifikacija, Primatelj plaćanja suglasan je da osporeni iznos Transakcije ECC neće biti dužan platiti Primatelju plaćanja te će Primatelj plaćanja uputiti Korisnika Kartice da se obrati svom Izdavalcu kartice.

7.8. Primatelj plaćanja u obvezi je kontrolirati i usklađivati iznose kartičnog prometa s POS terminala, s izvršenim uplatama ECC-a prema Primatelju plaćanja, te ako utvrdi razliku u iznosima, dužan je obavijestiti o tome ECC najkasnije

u roku 10 radnih dana. Po zaprimanju takve obavijesti, ECC će pokrenuti postupak radi utvrđenja iz kojeg razloga je nastala razlika u iznosima (isto isključuje umanjenje plaćanja zbog korekcije transakcija), a Primatelj plaćanja obvezuje se sudjelovati u tom postupku. ECC će u roku od 10 dana od zaprimanja svih potrebnih informacija za utvrđenje razloga iz kojeg je nastala razlika u iznosima obavijestiti Primatelja plaćanja o utvrđenom stanju. U slučaju da Primatelj plaćanja postupi protivno svojim obvezama iz ovog stavka snosi svu odgovornost i troškove za utvrđene razlike.

7.9. Primatelj plaćanja obvezuje se nadoknaditi ECC-u svu štetu, koja uključuje, ali se ne ograničava na sve gubitke i troškove koje bi ECC pretrpio uslijed zahtjeva za naknadu štete trećih osoba, penala ili naknada naplaćenih od strane Kartičnih platnih shema, pritužbi, pravnih postupaka, kazni kao rezultat toga što je Primatelj plaćanja prekršio odredbe Okvirnog ugovora i/ili nije postupio u skladu sa svojim obvezama iz Okvirnog ugovora.

7.10. Dodatne obveze Primatelja plaćanja u slučaju integracije ECR programskog rješenja

7.10.1. U slučaju integracije ECR programskog rješenja s POS terminalom, Primatelj plaćanja obvezuje se:

- a) Izravno regulirati svoj odnos s izvođačem ECR-a za blagajnu kako bi osigurao da se aplikacija za blagajnu ispravno poveže s POS terminalom.
- b) Regulirati uloge, obveze i odgovornosti s izvođačem ECR-a i njegovim podizvođačima (ako postoje) vezano za budući razvoj, nadogradnje i funkcioniranje ECR programskog rješenja kako bi se osiguralo da je aplikacija za blagajnu i ubuduće ispravno povezana s POS terminalom.

Izvođač ECR programskog rješenja, odnosno aplikacije za blagajnu odgovoran je za ispravan rad ECR-a u svom dijelu programskog rješenja te integraciju tog rješenja s POS terminalom.

7.10.2. Prije puštanja u rad funkcionalnosti integracije, Primatelj plaćanja obavezan je osigurati da izvođač ECR programskog rješenja:

- a) Uskladi funkcionalnosti ECR programskog rješenja s tehničkom i funkcionalnom dokumentacijom koju mu dostavlja ECC ili njegov dobavljač usluge POS terminala i/ili aplikacije.
- b) Tehnički pripremi i testira funkcionalnost s dobavljačem usluge POS terminala i/ili aplikacije, koji iste poslove obavlja po nalogu ECC-a.
- c) Potvrdi Primatelju plaćanja i/ili njegovom dobavljaču usluge POS terminala i/ili aplikacije da je sve u skladu s tehničkom i funkcionalnom dokumentacijom iz prethodne dvije točke.

7.10.3. Primatelj plaćanja obavezan je na kraju radnog dana uspoređivati iznos kartičnog prometa s POS terminala i kartičnog prometa s blagajne te ako utvrdi razliku u iznosima, dužan je obavijestiti o tome ECC najkasnije u roku 3 radna dana. Po zaprimanju takve obavijesti, ECC će pokrenuti postupak radi utvrđenja iz kojeg razloga je nastala razlika u iznosima, a Primatelj plaćanja obvezuje se osigurati da u tom postupku sudjeluju i izvođač ECR-a za blagajnu te njegovi podizvršitelji. ECC će u roku od 10 dana od zaprimanja svih potrebnih informacija za utvrđenje razloga iz kojeg je nastala razlika u iznosima obavijestiti Primatelja plaćanja o utvrđenom stanju. U slučaju da Primatelj plaćanja postupi protivno svojim obvezama iz ovog stavka ili ne sudjeluje ili u roku od 10 dana od dana poziva ECC-a ne osigura sudjelovanje svog izvođača ECR-a za blagajnu i njegovih podizvršitelja, snosi svu odgovornost i troškove za utvrđene razlike.

7.11. Primatelj plaćanja ne smije Korisniku Kartice naplatiti nikakvu naknadu za korištenje Kartice.

8. Autorizacija i predautorizacija transakcija

8.1. Ako je Autorizacija odbijena uz poruku „oduzeti karticu“, Prodajno mjesto ne smije prihvatiti Karticu, već je dužno postupiti u skladu s Uputama za rad ECC-a.

8.2. Ako Primatelj plaćanja, protivno Okvirnom Ugovoru, nije zatražio i/ili dobio odobrenje (Autorizaciju) za pojedinu Transakciju ili je dobiveni broj odobrenja pogrešno unesen krivnjom ili nepažnjom Prodajnog mjesta ili je povrijedio obvezu iz članka 7. ovih Općih uvjeta, ECC ima pravo zatražiti plaćanje ugovorne kazne u visini te Transakcije, koja dopijeva istodobno s prvom idućom obvezom ECC-a na plaćanje Primatelju plaćanja te prestaje prijebojem s njom. Ako nema mogućnosti za prijeboj, Primatelj plaćanja dužan je platiti ugovornu kaznu po pozivu ECC-a, u roku određenom od strane ECC-a.

8.3. Dodjela autorizacijskog broja (broja odobrenja) od strane Izdavatelja kartice ne znači i obvezu ECC-a na plaćanje Primatelju plaćanja ako se Prodajno mjesto nije pridržavalo odredbi Okvirnog ugovora.

8.4. Prodajno mjesto može, ako to zahtijeva priroda posla (npr. iznos Transakcije nije poznat u trenutku kada Korisnik Kartice daje suglasnost za izvršenje Transakcije) te ako za to postoje tehničke mogućnosti, ishoditi predautorizaciju (suglasnost Korisnika Kartice za izvršenje rezervacije novčanih sredstava potrebnih za izvršenje Transakcije) troška koji se plaća Karticom.

8.5. Kod preautorizacije Primatelj plaćanja obavezan je zatražiti Autorizaciju po izvršenju usluge, maksimalno do visine iznosa za koji je dana preautorizacija uvećanog za postotak definiran od strane Kartične platne sheme i to pod uvjetom da nije prošao rok koji je odredio Izdavalatelj Kartice te da Korisnik Kartice ne osporava primitak robe i/ili usluga.

8.6. U slučaju bilo kakvog spora vezanog za preautorizaciju, primjenjivat će se pravila i rokovi predviđeni Uputama za rad ECC-a i pravilima Kartičnih platnih shema.

8.7. Valjana osnova za naplatu preautoriziranog troška odnosno za dohvat preautoriziranih sredstava POS terminalom je odobrenje Autorizacije od strane Izdavalatelja kartice. U slučaju izostanka odobrene Autorizacije, svaki trošak nastao eventualnom reklamacijom snosi Primatelj plaćanja.

9. Vrijeme primitka naloga za plaćanje i njegovo izvršenje

9.1. Dostavom ECC-u Evidencije utroška koja sadrži sve potrebne podatke, Primatelj plaćanja inicira nalog za plaćanje iznosa Transakcija navedenih u Evidenciji utroška.

9.2. Ako je vrijeme primitka naloga za plaćanje iz prethodnog stavka ovog članka u odnosu na Transakcije inicirane Visa i Mastercard karticama Neradni dan ECC-a ili je nalog primljen na radni dan, ali nakon 19:30 sati, smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećeg radnog dana.

Ako je vrijeme primitka naloga za plaćanje iz prethodnog stavka ovog članka u odnosu na Transakcije inicirane Diners Club karticama Neradni dan ECC-a ili je nalog primljen na radni dan, ali nakon 23.59 sati, smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećeg radnog dana.

9.3. Primatelj plaćanja obavezuje se osigurati da sva Prodajna mjesta koja koriste POS terminale ECC-u elektroničkim putem prenesu podatke o Evidencijama utroška, najkasnije idući radni dan od dana Transakcije. Ako Primatelj plaćanja povrijedi ovu svoju obvezu, a Korisnik Kartice osporava trošak, Primatelj plaćanja obavezuje se platiti ECC-u ugovornu kaznu u visini te Transakcije, koja dospijeva istodobno s prvom idućom obvezom ECC-a na plaćanje Primatelju plaćanja, neovisno o tome na koje se Transakcije odnosi ta obveza te prestaje prijebojem s njom. Ako nema mogućnosti za prijeboj, Primatelj plaćanja dužan je platiti ugovornu kaznu po pozivu ECC-a, u roku određenom od strane ECC-a.

9.4. Ako nije drugačije dogovoreno, Evidencije utroška učinjene Karticama Korisnika Kartice evidentiraju se u ECC sustavu u domicilnoj valuti Republike Hrvatske te ECC u toj valuti vrši plaćanje Primatelju plaćanja.

9.5. ECC se obavezuje izvršiti plaćanje Primatelju plaćanja u roku utvrđenom Posebnim odredbama Okvirnog ugovora, osim u slučaju tehničkih poteškoća na koje ECC ne može utjecati.

9.6. ECC za provedene korekcije Transakcije provodi prijeboj potraživanja s neplaćenim obvezama.

9.7. Ako nema mogućnosti za prijeboj, Primatelj plaćanja dužan je platiti iznos naznačen u pozivu ECC-a, u roku određenom od strane ECC-a.

10. Prijevremena plaćanja

10.1. Ugovoreni rokovi plaćanja mogu se jednokratno promijeniti odobrenjem Zahtjeva Primatelja plaćanja za prijevremeno plaćanje, što podrazumijeva plaćanje prometa ostvarenog prihvaćanjem Kartica na Prodajnom mjestu prije roka dospijeća. ECC može odbiti Zahtjev za prijevremeno plaćanje bez navođenja razloga.

10.2. ECC i Primatelj plaćanja suglasni su da obveza Primatelja plaćanja za plaćanje Naknade dospijeva na dan na koji dospijeva obveza ECC-a za plaćanje Primatelju plaćanja te obveza Primatelja plaćanja na plaćanje Naknade prestaje prijebojem s obvezom ECC-a.

10.3. Podnošenjem Zahtjeva za prijevremeno plaćanje Primatelj plaćanja daje suglasnost za naplatu naknade za prijevremeno plaćanje koja se obračunava na iznos novčane obveze ECC-a iz stavka 10.1. i koja je navedena u Zahtjevu za prijevremeno plaćanje u skladu s visinom naknade kako je ista ugovorena Posebnim odredbama Okvirnog ugovora.

11. Obavijest o troškovima i specifikacija obavijesti o troškovima

11.1. Osim ako je drugačije ugovoreno, ECC jednom mjesečno daje na raspolaganje Primatelju plaćanja obavijest o svim platnim Transakcijama (Specifikacija obavijesti o troškovima) u prethodnom Obračunskom razdoblju te iznosu Naknade (dalje: Obavijest o troškovima).

11.2. Na Specifikaciji obavijesti o troškovima ECC će nakon izvršenja pojedine platne Transakcije navesti:

1. referenciju koja Primatelju plaćanja omogućuje identifikaciju Transakcije, sve informacije prenesene Transakcijom i informacije o platitelju
2. iznos Transakcije u valuti u kojoj je odobren račun za plaćanje Primatelja plaćanja ili u kojoj su novčana sredstva stavljena Primatelju plaćanja na raspolaganje
3. ukupan iznos svih naknada za Transakciju, iznos svake pojedine naknade i kamate koje plaća Primatelj plaćanja
4. datum dospijeća.

11.3. Primatelj plaćanja suglasan je da mu ECC Obavijest o troškovima učini raspoloživom najmanje jednom mjesečno prvenstveno kroz ECC Digitalne kanale.

11.4. Danom zaprimanja Obavijesti o troškovima smatrat će se dan kad je Obavijest o troškovima dostavljena na ECC Digitalnom kanalu, odnosno e-mailu.

11.5. Primatelj plaćanja sam definira način i dinamiku zaprimanja Obavijesti o troškovima, odabirom neke od opcija navedenih na Upitniku SPU 1, SPU 2 i SPU 5 koji je sastavni dio Okvirnog ugovora.

12. Nedožvoljene transakcije i odbijanje plaćanja po nalogu za plaćanje Primatelja plaćanja

12.1. ECC nije dužan provesti nalog za plaćanje Primatelja plaćanja, neovisno o tome je li Izdavalatelj kartice Autorizirao Transakciju, ako:

- a) nije izdan račun za kupoprodaju robe i/ili usluga na kojem se temelji slip,
- b) iznos na slipu ne odgovara iznosu ni na jednom računu Primatelja plaćanja za kupoprodaju roba i/ili usluga na koju se odnosi Evidencija utroška,
- c) Primatelj plaćanja u roku, koji odredi ECC a na zahtjev ECC-a ne dostavi ECC-u pisano obrazloženje uz svu prateću dokumentaciju (npr. preslika računa za kupoprodaju roba i/ili usluga, preslika slipa i dr.) koja se odnosi na Transakciju vezanu za zahtjev ECC-a,
- d) osnova za izdavanje računa je fiktivni ugovor o kupoprodaji roba i/ili usluga koji za cilj ima isplatu gotovine Korisniku Kartice, lihvarski ugovor, osiguranje za podmirenje dugovanja, naplata dugovanja, ugovor o kupnji roba i/ili usluga koje su zabranjene, ili bilo koja druga kupnja ili svrha koja je suprotna propisima Republike Hrvatske ili moralu društva,
- e) Prihvat Kartice slijedom kojeg je nastao slip nije obavljen u skladu s Okvirnim ugovorom,
- f) Primatelj plaćanja generira transakciju Povrata, a ta usluga nije dogovorena i odobrena od strane ECC-ate ako prethodno ne postoji Transakcija inicirana Karticom na koju se vrši Povrat u istom ili većem iznosu,
- g) Primatelj plaćanja prihvaća Karticu kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja za određene visokorizične djelatnosti, koje prema smjernicama ECC-a uključuju, ali nisu ograničene na igre na sreću, kladionice i slične aktivnosti, osim ako s Primateljem plaćanja nije izriječno ugovoreno drugačije.

12.2. Sve troškove koji mogu proizići iz nepoštivanja obveza Primatelja plaćanja, odnosno njegova Prodajnog mjesta, utvrđenih Okvirnim ugovorom, snosi Primatelj plaćanja.

12.3. ECC zadržava pravo teretiti Primatelja plaćanja za svaki plaćeni iznos na temelju Okvirnog ugovora, kao i za iznos kamata, naknada i svaki drugi iznos, ako se naknadno utvrdi da se Prodajno mjesto nije pridržavalo odredbi Okvirnog ugovora, odnosno ako postoji bilo koji od razloga navedenih u ovom članku. U slučaju da je ECC već platio sporni iznos, Primatelj plaćanja suglasan je da ECC za taj iznos umanjí sljedeće plaćanje po bilo kojem računu Primatelja plaćanja.

12.4. Primatelj plaćanja razumije da, sukladno prisilnim propisima, ugovoru Korisnika Kartice s izdavalateljem Kartice te pravilima Kartičnih platnih shema, Izdavalatelj Kartice ima pravo osporavati Transakciju odnosno davanje suglasnosti za izvršenje Transakcije. Ako Izdavalatelj Kartice s uspjehom ospori Transakciju, Primatelj plaćanja prihvaća da nalog za plaćanje neće biti izvršen, a ako je već izvršen, Primatelj plaćanja suglasan je da ECC umanjí bilo koje sljedeće plaćanje Primatelju plaćanja za iznos osporene Transakcije.

12.5. ECC se obvezuje bez odgađanja, idući radni dan po saznanju za postojanje bilo kojeg od razloga nedozvoljenosti Transakcije odnosno odbijanja plaćanja po nalogu za plaćanje Primatelja plaćanja, pisanim putem o tim razlozima izvijestiti Primatelja plaćanja.

12.6. ECC će u slučaju postojanja sumnje na prijevaru, stvarne prijevare ili prijetnje sigurnosti, obustaviti provođenje Transakcija i/ili plaćanja sve dok ne istraži sumnjiv(u)e Transakcije odnosno plaćanje ili duže, ovisno o okolnostima konkretnog slučaja odnosno trajanju eventualnog sudskog ili drugog postupka o ishodu kojeg zavisi odluka o provođenju Transakcije i/ili obustavi plaćanja.

13. Prigovori Izdavalatelja kartica

13.1. Ako ECC putem Izdavalatelja kartice ili putem Kartične platne sheme primi prigovor koji se odnosi na Transakciju odnosno kvalitetu i isporuku robe i/ili usluga plaćenih Karticom, Primatelj plaćanja obvezuje se, na zahtjev i u roku određenom od strane ECC-a dostaviti ECC-u pisano obrazloženje uz svu prateću dokumentaciju (npr. preslika računa za kupoprodaju roba i/ili usluga, preslika slipa i dr.) koja se odnosi na prigovor Korisnika Kartice.

13.2. Prigovor iz prethodnog stavka smatrat će se opravdanim ako ECC ne zaprimi pisano obrazloženje Primatelja plaćanja u ostavljenom roku ili Primatelj plaćanja nije poštivao odredbe ovog Okvirnog ugovora, primjenjivih zakona i/ili standarda Kartičnih platnih shema. U tom slučaju, ECC ima pravo uskratiti plaćanje Primatelju plaćanja za Transakciju/Transakcije koje su predmet prigovora, odnosno ima pravo na potpuni povrat novčanih sredstava od Primatelja plaćanja umanjivanjem narednih plaćanja prema Primatelju plaćanja.

13.3. Ako povodom Prigovora bude pokrenut arbitražni postupak pri relevantnoj Kartičnoj platnoj shemi, u slučaju gubitka u arbitražnom postupku, Primatelj plaćanja suglasan je da ga ECC može, pored iznosa sporne Transakcije, teretiti i za troškove arbitraže. ECC će Primatelja plaćanja prije pokretanja arbitražnog postupka obavijestiti o troškovima istog.

13.4. ECC ne odgovara ni za kakvu štetu koja može nastati Korisniku Kartice kao posljedica neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza od strane Primatelja plaćanja. Primatelj plaćanja suglasan je da sam snosi isključivu odgovornost za poslovanje s Korisnicima Kartica, osobito za potpunost, integritet i kvalitetu svih proizvoda i/ili usluga koje nudi na svom Prodajnom mjestu odnosno njihovih materijalnih ili pravnih nedostataka te se obvezuje nadoknaditi ECC-u svaku štetu koja bi ECC-u mogla nastati s osnove neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza Korisniku Kartice od strane Primatelja plaćanja.

13.5. Primatelj plaćanja obvezuje se da će sve eventualne prigovore vezane uz kvalitetu i isporuku robe i/ili usluga, odnosno pravne ili materijalne nedostatke robe i/ili usluga, riješiti neposredno s Korisnikom Kartice u skladu s važećim propisima ili putem reklamacijskog postupka.

13.6. Primatelj plaćanja obvezuje se, u slučaju da bilo koji zahtjev ili prigovor Korisnika Kartice vezan uz kvalitetu i isporuku robe i/ili usluga, odnosno pravne ili materijalne nedostatke robe i/ili usluga, bude usmjeren protiv ECC-a u bilo kojem postupku, preuzeti taj postupak na sebe te također nadoknaditi ECC-u svaku štetu koja za ECC može nastati iz tog postupka, uključujući i njegove troškove i bilo koji iznos koji ECC mora platiti Korisniku Kartice ili trećoj osobi kao rezultat takvog postupka.

13.7. U slučaju zaprimljene informacije o pokrenutom reklamacijskom postupku Primatelj plaćanja ne smije provoditi odobrenje te ako isto provede prihvaća trošak odobrenja i reklamacijskog postupka.

13.8. Ako Primatelj plaćanja na Prodajnom mjestu prihvati povrat robe i/ili usluga odnosno korekciju ili umanjenje troška dužan je bez odlaganja izdati ECC-u pisano odobrenje za terećenje odnosno umanjenje iznosa Transakcije. Pritom ako se vrši Povrat sredstava Korisniku Kartice, Primatelj plaćanja obavezan je namiriti ECC-u sredstva potrebna za izvršenje Povrata, a ECC zadržava pravo ne provesti odnosno odbiti izvršiti Povrat dok Primatelj plaćanja ne ispuni svoju obvezu namirenja sredstava.

13.9. Ugovorne strane suglasne su da će se prigovori tehnički rješavati na sljedeći način:

- a) kad se originalna Transakcija nalazi u memoriji POS terminala, Primatelj plaćanja će sam poništiti Transakciju u cjelokupnom iznosu,
- b) kad se originalna Transakcija više ne nalazi u memoriji POS terminala, te je iznos ili dio iznosa troška već plaćen Primatelju plaćanja, Primatelj plaćanja dostavlja ECC-u obrazac za izvršenje potpunog ili djelomičnog Povrata (obrasci se nalaze na web-stranicama ECC-a). Na temelju obrasca, ECC izdaje obavijest o knjiženju na temelju koje vrši Povrat plaćenog iznosa uz povrat Naknade Primatelju plaćanja.
- c) Povrat je moguće provesti POS terminalom ili ECC digitalnim kanalima, ako ECC za to omogući tehničke preduvjete,
- d) Povrat je dopušten maksimalno do iznosa Transakcije na koju se odnosi. ECC može naplatiti uslugu Povrata u skladu s uvjetima definiranim u Posebnim odredbama,
- e) Primatelj plaćanja ne smije generirati transakcije Povrata ako prethodno ne postoji transakcija Terećenja kartice.

13.10. Primatelj plaćanja dužan je čuvati te na zahtjev ECC-a dostaviti Evidencije utroška te ugovornu i drugu dokumentaciju vezanu uz Evidenciju utroška na kojoj se temelje Transakcije za Transakcije inicirane u posljednjih 540 dana.

13.11. Ako Primatelj plaćanja na zahtjev ECC-a ne dostavi ECC-u ispravne Evidencije utroška i/ili drugu dokumentaciju iz prethodnog članka, a Korisnik Kartice osporava trošak, dužan je platiti ECC-u ugovornu kaznu u visini te Transakcije. Ugovorna kazna dospijeva istodobno s prvom idućom obvezom ECC-a, neovisno o tome na koje se Transakcije odnosi obveza ECC-a te međusobne obveze ECC-a i Primatelja plaćanja prestaju prijebojem bez potrebe davanja posebne izjave, bilo Primatelja plaćanja bilo ECC-a.

14. Posebne obveze Primatelja plaćanja kod prihvaćanja Transakcija bez istodobne fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika Kartice na Prodajnom mjestu

14.1. Bilo koje prihvaćanje Transakcija iniciranih Karticom, bez istodobne fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika Kartice na Prodajnom mjestu, dozvoljeno je samo ako su Primatelj plaćanja i ECC Posebnim odredbama tako ugovorili.

14.2. Primatelj plaćanja obvezuje se ECC-u nadoknaditi sve troškove nastale krivotvorenim, ukradenim i/ili izgubljenim Karticama i preuzeti rizik prigovora Izdavatelja/Korisnika Kartice, koji se temelje na nedostatku fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika Kartice u trenutku iniciranja Transakcije, uključujući i COF transakcije te Transakcije koje se temelje na MO/TO, MIT i LVT prihvatu.

15. Prigovori Primatelja plaćanja

15.1. Ako Primatelj plaćanja smatra da je ECC povrijedio svoje obveze iz Glave II. ili Glave III. Zakona o platnom prometu, Uredbe (EZ) br. 2021/1230 ili Uredbe (EU) 2015/751, može ECC-u podnijeti pisani prigovor na koji je ECC dužan dostaviti odgovor u roku od (10) deset dana. Pisani prigovori šalju se poštom na adresu sjedišta ECC-a, Ulica Frana Folnegovića 6, Zagreb te elektroničkom poštom na adresu prodaja@erstecardclub.hr. Prigovori u vezi sa zaštitom osobnih podataka šalju se elektroničkom poštom na szop@erstecardclub.hr. U slučaju kad ECC ne može dati odgovor u propisanom roku, iz razloga koji su izvan kontrole ECC-a, Primatelju plaćanja u navedenom će roku dostaviti privremeni odgovor s navedenim razlozima kašnjenja i rok do kojeg će dostaviti konačan odgovor na prigovor, a koji neće biti dulji od 35 dana.

15.2. ECC se obvezuje odgovoriti Primatelju plaćanja na prigovor onim kanalom komunikacije kojim je prigovor zaprimljen.

15.3. Ako Primatelj plaćanja ili bilo koja osoba koja ima pravni interes smatra da je ECC povrijedio svoje obveze iz Glave II. ili Glave III. Zakona o platnom prometu ili prethodno navedenih Uredbi, može podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci, Trg hrvatskih velikana 3, 10 000 Zagreb, na e-mail adresu: info@hnb.hr ili drugu za to namijenjenu e-mail adresu navedenu na web-stranici Hrvatske narodne banke kao nadležnom tijelu te će povodom pritužbe biti proveden postupak utvrđen Zakonom o platnom prometu.

15.4. Ako Primatelj plaćanja smatra da ne postoje razlozi uslijed kojih bi Transakcija bila nedozvoljena, ili smatra da Transakcija temeljem naloga nije izvršena uredno, ili je plaćanje po nalogu za plaćanje odbijeno bez osnove, dužan je o tome obavijestiti ECC podnošenjem pisanog prigovora u roku od 3 (tri) radna dana od primitka obavijesti ECC-a o navedenim razlozima.

15.5. Po primitku prigovora, ECC će provesti postupak predviđen internim pravilima za rješavanje prigovora Primatelja plaćanja te će u roku od 10 dana od dana primitka prigovora izvijestiti Primatelja plaćanja o poduzetim koracima i rezultatima postupka.

15.6. Ako ECC utvrdi da Transakcija nije bila nedozvoljena i/ili da nisu postojali razlozi za odbijanje plaćanja po nalogu, ECC će bez odgađanja izvršiti plaćanje Primatelju plaćanja. Ako je Transakcija bila neuredno izvršena, ECC će bez odlaganja poduzeti sve radnje potrebne za uredno izvršenje Transakcije.

15.7. U slučaju da Primatelj plaćanja osporava uredno izvršenje Kartične platne transakcije iz razloga koji proizlaze iz ugovornog odnosa Korisnika Kartice i Primatelja plaćanja, primjenjuju se odredbe ovih Općih uvjeta koje uređuju rješavanje Prigovora Korisnika Kartice.

15.8. Ako Primatelj plaćanja osporava da je autorizirao izvršenu platnu transakciju Povrata ili tvrdi da Povrat nije izvršen ili nije uredno izvršen, obavezan je o tome obavijestiti ECC bez odgađanja, a najkasnije u roku 3 (tri) radna dana od primitka obavijesti ECC-a, inače ECC neće razmatrati njegov prigovor.

15.9. Primatelj plaćanja u cijelosti odgovara za neautorizirane ili neuredno izvršene platne transakcije Povrata ako su one posljedica nepridržavanja odredbi Okvirnog ugovora, primjenjivih zakona, nepažnje ili namjernog postupanja Primatelja plaćanja, zaposlenika Primatelja plaćanja ili trećih strana, uključujući i tehničke poteškoće ili druge razloge za koje nije odgovoran ECC.

15.10. Primatelj plaćanja u postupku povodom prigovora dužan je dokazati da je postupao u skladu s Okvirnim ugovorom i pripadajućim Uputama za rad, kao i svim primjenjivim zakonima, Uredbama te standardima Kartičnih platnih shema.

16. Posebne obveze Primatelja plaćanja kod prihvatanja Kartice za plaćanje na rate

16.1. Kod prihvatanja Kartice za obročno plaćanje Prodajno mjesto i ECC mogu ugovoriti neki od sljedećih načina plaćanja:

- a) obročno plaćanje Prodajnom mjestu prema broju dogovorenih rata za obročno terećenje Korisnika Kartice (dalje u tekstu: OBK2),
- b) plaćanje Prodajnom mjestu cjelokupnog iznosa glavnice bez obzira na broj dogovorenih rata za obročno terećenje Korisnika Kartice (dalje u tekstu: OBK1, OBK3 ili OBK5).

16.2. Ako je Posebnim odredbama ugovorena OBK2, ECC će naplatiti Naknadu od iznosa svake rate, osim ako je drugačije ugovoreno. Primatelj plaćanja suglasan je i upućuje ECC da Naknadu od prve rate naplati u roku utvrđenom Posebnim odredbama koji se računa od primitka slipa, a Naknadu od iduće rate u istom roku, računajući od dana dospijeca prethodnog obroka.

16.3. Primatelj plaćanja obvezuje se najkasnije idući radni dan prenijeti ECC-u elektroničkim putem podatke o Evidencijama utroška.

16.4. Ugovorne strane suglasne su da tražbina ECC-a prema Primatelju plaćanja za plaćanje bilo koje ugovorne kazne iz ovog Okvirnog ugovora, neovisno o tome prihvaćanjem koje Kartice je nastala, može prestati prijebojem s tražbinom Primatelja plaćanja prema ECC-u s osnova prihvata bilo koje Kartice ili s bilo koje druge osnove.

16.5. Kod svake prodaje iz ovog članka Općih uvjeta, Primatelj plaćanja dužan je osigurati da Prodajno mjesto za Korisnika Kartice zatraži odobrenje (Autorizaciju) od Izdavatelja kartice bez obzira na iznos Transakcije te je ovlašteno prihvatiti Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja za tu određenu prodaju roba i/ili usluga tek nakon dobivene Autorizacije.

17. Posebne obveze Primatelja plaćanja kod Internet prodaje

17.1. Ako je Internet prodaja ugovorena Posebnim odredbama, ECC omogućuje Primatelju plaćanja prihvaćanje Transakcija iniciranih Karticama na njegovom Prodajnom mjestu Internetom (Internet Prodajno mjesto) uz uvjet da svaka Internet narudžba koja će biti poslana Internet Prodajnom mjestu od strane Korisnika Kartice, bude zaštićena enkripcijom od strane Internet Prodajnog mjesta uz korištenje sigurnosnog protokola prethodno odobrenog od strane ECC-a i utvrđenog ugovorom između ECC-a i PSP-a. Primatelj plaćanja obvezuje se također da će s obzirom na razvoj tehnologije i zahtjeve za brзом reakcijom, u svrhu sigurnosti Transakcija koje se iniciraju Internetom, u roku koji ECC zatraži, primijeniti sve dodatne upute i zahtjeve od strane ECC-a.

17.2. Primatelj plaćanja dužan je osigurati da Internet Prodajno mjesto za svaku Transakciju iniciranu Internetom primjeni Pouzdanu autentifikaciju, osim u slučajevima koji su zakonski izuzeti od primjene Pouzdane autentifikacije.

17.3. Primatelj plaćanja dužan je osigurati da Internet Prodajno mjesto za svaku Transakciju iniciranu Internetom koristi odgovarajući autorizacijski broj odobren od strane Izdavatelja kartice, te da Karticu prihvati isključivo nakon ishođene Autorizacije, neovisno o iznosu troška.

17.4. Evidencije utroška kod Internet prodaje moraju sadržavati osnovne podatke o provedenim Transakcijama (brend Kartice, posljednja četiri broja Kartice, iznos Transakcije, broj odobrenja, način isporuke robe i adresa isporuke, podaci o Primatelju plaćanja, datum i vrijeme Transakcije i dr.) u skladu s Uputama za rad koje mu dostavi ECC, a koje su sastavni dio Okvirnog ugovora, kao i u skladu sa standardima iz stavka 25.2. ovih Općih uvjeta.

17.5. U slučaju Prigovora Primatelj plaćanja dužan je Evidencije utroška dostaviti ECC-u u roku od 5 (pet) radnih dana od dana zahtjeva, zajedno sa specifikacijom prodane robe i usluga te potpisanom dostavnicom ili drugim dokazom preuzimanja.

17.6. Primatelj plaćanja obvezuje se da će, za svako pojedino prihvaćanje Kartice, od Izdavatelja kartice zatražiti Autorizaciju elektroničkim putem i to koristeći Virtualni POS i usluge PSP-a (Internet Payment Service Provider) koji ima potpisan ugovor s ECC-om o obavljanju usluga online autorizacija i transakcija.

17.7. U slučaju kad Primatelj plaćanja koristi usluge PSP-a smatra se da je Transakcija nastala u trenutku kad ECC zaprimi i obradi datoteku terećenja, ako su kumulativno ispunjeni sljedeći uvjeti: a) ishođeno je odobrenje (Autorizacija) od strane Izdavatelja kartice i b) Primatelj plaćanja u aplikaciji za elektroničko plaćanje potvrdio je otpremu robe ako PSP osigurava takvu mogućnost.

17.8. U slučaju osnovanog Prigovora, pri čemu Korisnik Kartice nije čuo primitak robe i/ili usluga, odnosno reklamira njihovu količinu ili kvalitetu, ECC pridržava pravo da ustegne plaćanje Primatelju plaćanja za takvu Transakciju, odnosno ako je plaćanje već izvršeno, pridržava pravo za iznos sporne Transakcije umanjiti svako drugo plaćanje koje je dužan izvršiti Primatelju plaćanja ili ako umanjenje budućeg plaćanja nije moguće, ECC može zahtijevati povrat iznosa sporne Transakcije.

17.9. Odredbe iz prethodnog stavka neće se primjenjivati ako Korisnik Kartice nije čuo primitak robe, a Primatelj plaćanja može predložiti potpisanu dostavnicu ili drugu potvrdu o primitku robe i/ili usluga od strane Korisnika Kartice.

17.10. U slučaju zloupotrebe Kartice ili prijevarne Transakcije, bez obzira na danu ili dobivenu Autorizaciju od strane Izdavatelja kartice, ECC zadržava pravo uskratiti plaćanje Primatelju plaćanja za spornu Transakciju, odnosno ima pravo na potpuni povrat sredstava od Primatelja plaćanja umanjivanjem narednih plaćanja prema Primatelju plaćanja, po svakoj pravnoj osnovi.

17.11. Primatelj plaćanja obvezuje se na svom Internet Prodajnom mjestu učiniti vidljivim sve podatke koje je obavezan objaviti prema propisima koji uređuju obvezu informiranja potrošača, a također i sljedeće podatke: točan opis ponuđenih roba i usluga – uključujući valutu Transakcije u skladu s propisima; podatke o načinu kontakta namijenjene Korisnicima koji žele dodatne obavijesti ili za slučaj prigovora (minimalno: tvrtka, adresa, broj telefona i e-mail adresa); uvjete podnošenja prigovora, plaćanja, naknade, povrata novca i/ili robe; način dostave; Adresu isporuke; Adresu primanja računa; Podatke o preuzimatelju robe; način zaštite povjerljivih podataka; izjavu o poznatim ograničenjima izvoza, carinskim propisima i bilo kojim drugim relevantnim odredbama od značaja za potrošača; ime države u kojoj se nalaze Primatelj plaćanja i Prodajno mjesto; izjavu o zaštiti i prikupljanju osobnih podataka i njihovom korištenju,

pri čemu je dužno Korisnicima osigurati mogućnost nepristajanja na sudjelovanje u marketinškim akcijama i uskratu suglasnosti s davanjem njihovih osobnih podataka na korištenje trećim osobama; zaštitni znak ECC-a i logo Kartica koje prihvaća u najmanje jednakom omjeru u kojem su istaknute identifikacijske oznake ostalih kartica prihvaćenih na Internet Prodajnom mjestu.

17.12. Primatelj plaćanja se obvezuje pisano obavijestiti ECC o bilo kakvoj planiranoj promjeni vezanoj uz svoje Internet Prodajno mjesto, a koja promjena je izravno ili neizravno povezana uz ECC i Prihvat Kartica na tom Internet Prodajnom mjestu, uključujući, ali ne ograničavajući se na URL Prodajnog mjesta, sigurnosni protokol i slično, najmanje mjesec dana prije planirane promjene.

17.13. U slučaju da Primatelj plaćanja ne provodi Pouzdanu autentifikaciju i Korisnik Kartice osporava Transakciju, bez obzira na danu ili dobivenu Autorizaciju od strane Izdavatelja kartice, ECC zadržava pravo uskratiti plaćanje Primatelju plaćanja za spornu Transakciju, odnosno ima pravo na potpuni povrat sredstava od Primatelja plaćanja umanjivanjem narednih plaćanja prema Primatelju plaćanja temeljem reklamacijskog postupka.

17.14. ECC zadržava pravo odbiti autorizacijski upit ako utvrdi postojanje rizika od daljnjih provođenja autorizacija, a na štetu ECC-a i/ili Primatelja plaćanja.

18. Posebne obveze Primatelja plaćanja kod MO/TO prihvata

18.1. U slučaju kad Kartica nije prisutna na Prodajnom mjestu, Primatelj plaćanja može inicirati MO/TO transakciju metodom ručnog unosa podataka s Kartice preko POS terminala, uz obavezan pristanak u obliku pisane ili telefonske narudžbe Korisnika Kartice.

18.2. Primatelj plaćanja može koristiti metodu ručnog unosa podataka s Kartice preko POS terminala samo za MO/TO transakcije i to ako ima ugovoreno s ECC-om prihvaćanje MO/TO transakcija. Ako Primatelj plaćanja koristi metodu ručnog unosa podataka s Kartice preko POS terminala, a nema ugovoren s ECC-om prihvat MO/TO transakcija, ECC će takve Transakcije odbiti.

18.3. ECC će Primatelju plaćanja uplatiti iznos troška nastalog na temelju pisane ili telefonske narudžbe isključivo ako je ishođena Autorizacija te ako Korisnik Kartice ne spori taj trošak.

18.4. Primatelj plaćanja suglasan je i pristaje da se, u slučaju da je trošak već plaćen, a Korisnik Kartice ga naknadno ospori, ECC ima pravo ustegnuti sporni iznos od drugog iznosa koji je dužan platiti Primatelju plaćanja po bilo kojoj osnovi.

18.5. Pravo iz prethodnog stavka ECC ima i u slučaju dane ili dobivene Autorizacije od strane Izdavatelja za sporni trošak.

19. Posebne obveze Primatelja plaćanja kod MIT prihvata

19.1. Primatelj plaćanja može inicirati MIT transakciju koja se bazira na ugovoru između Korisnika Kartice i Primatelja plaćanja.

19.2. ECC će Primatelju plaćanja uplatiti iznos Transakcije ako je ishođena Autorizacija te ako Korisnik Kartice ne spori taj trošak.

19.3. Primatelj plaćanja suglasan je i pristaje da se, u slučaju da je trošak već plaćen, a Korisnik Kartice ga naknadno ospori, ECC ima pravo ustegnuti sporni iznos od drugog iznosa koji je dužan platiti Primatelju plaćanja po bilo kojoj osnovi.

19.4. Pravo iz prethodnog stavka ECC ima i u slučaju dane ili dobivene Autorizacije od strane Izdavatelja za sporni trošak.

20. Posebne obveze Primatelja plaćanja kod iniciranja Transakcija male vrijednosti (LVT)

20.1. U slučaju da Korisnik Kartice inicira elektroničku Transakciju s udaljenosti, Primatelj plaćanja nije obavezan primjenjivati Pouzdanu autentifikaciju ako je riječ o Transakciji male vrijednosti te su ispunjene ostale pretpostavke iz Uredbe (EU) br. 2018/389.

20.2. ECC će Primatelju plaćanja uplatiti iznos ako je ishođena Autorizacija te ako Korisnik Kartice ne spori taj trošak.

20.3. Primatelj plaćanja suglasan je i pristaje da se, u slučaju da je trošak već plaćen, a Korisnik Kartice ga naknadno ospori, ECC ima pravo ustegnuti sporni iznos od drugog iznosa koji je dužan platiti Primatelju plaćanja po bilo kojoj osnovi.

20.4. Pravo iz prethodnog stavka ECC ima i u slučaju dane ili dobivene Autorizacije od strane Izdavatelja za sporni trošak.

21. Posebne obveze Primatelja plaćanja za plaćanje usluga u hotelijerstvu

21.1. U svim slučajevima prihvaćanja Kartice radi plaćanja usluga u hotelijerstvu primjenjuju se Upute za rezervaciju i naplatu smještaja i popratnog sadržaja koje čine sastavni dio Okvirnog ugovora.

21.2. Primatelj plaćanja razumije i suglasan je da u slučaju Prigovora zbog terećenja Kartice uslijed nedolaska ili nepravovremenog otkaza rezervacije, sukladno pravilima Kartičnih platnih shema može teretiti Korisnika Kartice samo za trošak jednog noćenja, samo u slučaju ako je Korisnik Kartice prihvatio takve uvjete terećenja i Primatelj plaćanja to može dokazati.

21.3. Primatelj plaćanja može teretiti Karticu Korisnika Kartice za iznos naknadno utvrđene štete samo uz pribavljenu pisanu suglasnost Korisnika Kartice.

22. Posebne obveze Primatelja plaćanja za plaćanje usluga najma vozila, plovila i drugih prijevoznih sredstava

22.1. U svim slučajevima prihvaćanja Kartice radi plaćanja najma prijevoznih sredstava primjenjuju se Upute za prihvrat kartica u svrhu najma pokretnina koje čine sastavni dio Okvirnog ugovora.

22.2. Primatelj plaćanja može teretiti Karticu Korisnika Kartice za iznos naknadno utvrđene štete samo uz pribavljenu pisanu suglasnost Korisnika Kartice.

23. Obveze vezane uz statusne, organizacijske i druge poslovne promjene Primatelja plaćanja

23.1. Primatelj plaćanja obvezuje se bez odlaganja dostaviti ECC-u pisanu obavijest o namjeravanoj statusnoj, organizacijskoj ili drugoj poslovnoj promjeni (promjena ovlaštenih osoba, adrese, poslovne banke, broja poslovnog računa, Prodajnog mjesta, broja telefona, mail adrese, podataka o kontakt osobi i dr.), značajnoj za izvršenje ovog Ugovora.

23.2. Do dana primitka obavijesti iz prethodnog stavka ovog članka, ECC će izvršavati obveze iz ovog Ugovora sukladno u njemu navedenim podacima, a svu štetu koja eventualno može nastati zbog propusta Primatelja plaćanja da pravodobno izvijesti ECC o promjenama, snosi Primatelj plaćanja.

24. Obveze Primatelja plaćanja vezane uz korištenje loga, zaštitnog znaka, marketinškog i drugog materijala ECC-a

24.1. Primatelj plaćanja dužan je na svakom svom Prodajnom mjestu vidljivo izložiti materijal koji mu ECC dostavi u svrhu obavješćavanja Korisnika Kartice o prihvaćanju i uvjetima prihvaćanja Kartica kao i u svrhu marketinga, te materijal potreban za ispunjenje obveza ECC-a sukladno propisima koji reguliraju, između ostalog, Prihvrat Kartica, zaštitu potrošača, vizualne oznake Kartica koje prihvaća, zaštitni znak kao i druga obilježja ECC-a te oznake koje promoviraju eventualne akcije koje će se povremeno organizirati, na način na koji to ECC zatraži.

24.2. Ako iz bilo kojih razloga prestane prihvaćati Kartice, Primatelj plaćanja dužan je odmah, o svom trošku, ukloniti sav materijal iz prethodnog stavka ovog članka i vratiti ga ECC-u.

24.3. Primatelj plaćanja dužan je naziv, logo, zaštitni znak ili neku drugu zaštićenu oznaku ECC-a i/ili Kartica koristiti isključivo na način koji čuva poslovni ugled ECC-a te se obvezuje da neće koristiti naziv, logo, zaštitni znak ili neku drugu zaštićenu oznaku ECC-a i/ili Kartica, osim u svoje promotivne svrhe i to na temelju prethodno pisane suglasnosti ECC-a.

25. Obveza čuvanja tajnosti podataka

25.1. Okvirni ugovor, sa svim izmjenama, predstavlja poslovnu tajnu u dijelu visine Naknade za prihvaćanje Transakcija, te se Primatelj plaćanja i ECC obvezuju da će te odredbe držati u tajnosti.

25.2. Primatelj plaćanja obvezuje se u izvršavanju Okvirnog ugovora pridržavati standarda i mjera zaštite podataka korisnika u kartičnoj industriji – Payment Card Industry Data Security Standard (dalje tekstu: PCI DSS), dostupnima na <https://www.pcisecuritystandards.org/standards/>

Primatelj plaćanja obvezuje se za vrijeme trajanja Okvirnog ugovora pribaviti po dogovoru s ECC-om odgovarajući dokument o usklađenosti s PCI DSS (dalje u tekstu zajedno: Certifikat o usklađenosti), na način kako to propisuje PCI DSS.

Primatelj plaćanja dužan je nadoknaditi ECC-u svaku štetu, troškove, izrečene kazne od strane Kartičnih platnih shema te sve ostale naknade koja mogu nastati ECC-u zbog neispunjavanja ugovorne obveze Primatelja plaćanja iz ovog članka.

25.3. Primatelj plaćanja posebno se obvezuje da neće, ni pod kojim uvjetima, spremati potpuni sadržaj čipa i/ili magnetske trake Kartice, da ni pod kojim uvjetima neće spremati CVV2 ili CVC2 troznamenkasti broj za sigurnosnu provjeru s poledine Kartice, niti bilo koje druge podatke koji su aplicirani na Kartici (broj kartice, ime i prezime) te da će u slučaju bilo kakvog neovlaštenog pristupa uređajima s podacima o transakcijama odmah po saznanju i bez odlaganja obavijestiti ECC.

25.4. U slučaju zloupotrebe podataka o Karticama prihvaćenim na Prodajnim mjestima Primatelja plaćanja, kao i povrede odredbi ovog članka Općih uvjeta, sve troškove nastale takvom zloupotrebom odnosno povredom snosit će Primatelj plaćanja.

25.5. Odredbe iz ovog članka obvezuju Primatelja plaćanja kako za vrijeme trajanja Okvirnog Ugovora tako i u slučaju njegovog prestanka iz bilo kojeg razloga.

25.6. Ugovorne strane suglasno utvrđuju kako će svaka Ugovorna strana u odnosu na obradu osobnih podataka nastupati kao samostalni voditelj obrade.

26. Osiguranje potraživanja ECC-a i redoslijed ispunjenja

26.1. Ako ECC u bilo kojem trenutku zatraži izdavanje sredstava osiguranja za obveze Primatelja plaćanja prema ECC-u, Primatelj plaćanja dužan je u roku koji odredi ECC, dostaviti tražena sredstva osiguranja te je suglasan da se dostavljena sredstva osiguranja mogu koristiti za podmirenje bilo koje obveze Primatelja plaćanja prema ECC-u, osim ako sredstvo osiguranja nije izričito vezano za konkretnu ugovorenu obvezu.

26.2. Ako postoji više novčanih obveza Primatelja plaćanja prema ECC-u, a nije izrijekom drugačije ugovoreno, bilo koje plaćanje Primatelja plaćanja ili bilo koje druge osobe za obveze Primatelja plaćanja, uračunavat će se na način da se najprije namiruju troškovi, potom kamate, pa glavnica i to redom kojim su obveze dospjele, pri čemu se svi troškovi iskazani na jednom mjesečnom računu smatraju istovremeno dospjelima.

27. Trajanje Okvirnog ugovora

Okvirni ugovor sklapa se na neodređeno vrijeme, osim ako nije drugačije ugovoreno.

28. Izmjene, otkaz i raskid Okvirnog ugovora

28.1. ECC je ovlašten, ako za to postoji objektivno opravdani razlog, kao što je tehničko-tehnološka promjena u pružanju platnih usluga, promjena zakona ili promjena uvjeta na tržištu, jednostrano predlagati izmjene Okvirnog ugovora i bilo kojeg od Sastavnih dijelova Okvirnog ugovora i to najmanje 15 dana prije početka njihove primjene.

28.2. Obavijest o promjeni bilo kojeg od Sastavnih dijelova Okvirnog ugovora, ECC će dostaviti Primatelju plaćanja zasebnim dopisom, e-mailom, dopisom uz Obavijest o troškovima, ECC Digitalnim kanalima ili drugim dostupnim kanalom i to najmanje 15 dana prije stupanja predloženih izmjena na snagu. Izmjene Prikaza međubankovnih naknada i Metodologija izračuna međubankovnih naknada, naknada kartičnih platnih shema i naknada za procesiranje ECC će objaviti na ECC web-stranicama te u okviru ECC Digitalnih kanala kada za to budu osigurane tehničke pretpostavke, a Primatelj plaćanja može zatražiti njihovu dostavu elektroničkom poštom. Primatelj plaćanja može, u svakom trenutku nakon objave, zatražiti od ECC-a sve izmijenjene Sastavne dijelove Okvirnog ugovora, a može ih preuzeti osobno u sjedištu ECC-a u Zagrebu, na navedenim internetskim stranicama ECC-a, ECC Digitalnim kanalima ako je isto omogućeno te može zatražiti njihovu dostavu elektroničkom poštom.

28.3. Ako Primatelj plaćanja do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Okvirnog ugovora ne obavijesti ECC pisanim putem da ih ne prihvaća, smatrat će se da je Primatelj plaćanja prihvatio izmjene Okvirnog ugovora.

28.4. Ako Primatelj plaćanja ne prihvaća predložene izmjene Okvirnog ugovora, ima pravo bez naknade otkazati Okvirni ugovor s bilo kojim datumom prije datuma stupanja na snagu tih izmjena.

28.5. Primatelj plaćanja može otkazati Okvirni ugovor bez navođenja razloga, uz otkazni rok od 30 dana. Otkazni rok počinje teći od dana predaje pisane izjave o otkazu ovlaštenom pružatelju poštanskih usluga radi dostave ECC-u putem preporučene poštanske pošiljke odnosno, ukoliko se izjava o otkazu dostavlja ECC-u običnom poštom ili osobno, od dana dostave pisane izjave o otkazu u sjedište ECC-a. U slučaju kada se izjava o otkazu šalje e-mailom, otkazni rok počinje teći od dana slanja te obavijesti na e-mail adresu: prodaja@erstecardclub.hr.

28.6. ECC može, bez navođenja razloga, otkazati Okvirni ugovor uz otkazni rok od 30 dana koji se počinje računati od dana predaje pisane obavijesti o otkazu ovlaštenom pružatelju poštanskih usluga radi dostave na posljednju prijavljenu adresu Primatelja plaćanja putem preporučene poštanske pošiljke, odnosno ukoliko se obavijest o otkazu dostavlja putem e-maila, otkazni rok počinje teći od dana slanja pisane obavijesti o otkazu na e-mail Primatelja plaćanja.

28.7. U slučaju da postoji, isključivo prema procjeni ECC-a, sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zloporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma, neprimjereno, neprihvatljivo, nemoralno postupanje, ECC je ovlašten, bez navođenja posebnog obrazloženja, odgovoriti ili odbiti pružanje tražene usluge odnosno izvršenje platne transakcije, kao i poduzeti sve potrebne radnje da bi prestao bilo kakav poslovni odnos s Primateljem plaćanja, ako to smatra nužnim. Osim toga, ECC je ovlašten (ali ne i obavezan) zatražiti bilo kakvo pojašnjenje ili informaciju ili dokumentaciju koju može, prema svojoj procjeni, smatrati potrebnom da bi se otklonila navedena sumnja. Kriteriji i metode po kojima ECC procjenjuje rizike od navedenih zloporaba predstavljaju mjeru upravljanja rizicima i zaštitu ECC-a. Oni se kontinuirano ažuriraju i usavršavaju radi zaštite stabilnosti poslovanja i sigurnosti Primatelja plaćanja te stoga ECC nije dužan Primateljima plaćanja dostavljati niti pojašnjavati takve kriterije i metode.

28.8. ECC pridržava pravo uskratiti omogućavanje prihvaćanja platnih transakcija ili izmjene bilo kojih drugih uvjeta, bilo da je prethodno ugovoreno ili se to čini ugovorom ako :

- a) Primatelj plaćanja podliježe Sankcijama ili krši propise o Sankcijama,
- b) je protiv Primatelja plaćanja ili bilo koje povezane osobe s Primateljem plaćanja podnesen zahtjev/tužba ili poduzeta radnja ili pokrenuta istraga ili postupak u vezi s ili radi primjene Sankcija od strane Tijela nadležnog za sankcije,
- c) bilo koja informacija o financijskom statusu ili o drugoj bitnoj činjenici ili okolnosti koju je Primatelj plaćanja dao ECC-u, a koja bi mogla utjecati na financijski položaj Primatelja plaćanja nije potpuna, točna, istinita ili ažurirana,
- d) je protiv Primatelja plaćanja ili bilo kojeg od njihovih rukovoditelja, zastupnika ili zaposlenika, ili bilo koje povezane osobe s Primateljem plaćanja podnesen zahtjev/tužba ili poduzeta radnja ili pokrenuta istraga ili postupak u vezi s ili radi primjene Sankcija od strane Tijela nadležnog za sankcije.

28.9. U slučajevima iz prethodna dva stavka, ECC može, neovisno o odredbama predmetnog ugovora s Primateljem plaćanja (osim ako izrijeком nije ugovoreno drukčije ili prisilni propisi ne određuju drukčije) isključivo prema vlastitom izboru:

- a) jednostrano raskinuti ugovorni odnos s Primateljem plaćanja s trenutnim učinkom od dana predaje pisane obavijesti o raskidu ugovora ovlaštenom pružatelju poštanskih usluga radi dostave na posljednju prijavljenu adresu Primatelja plaćanja ili od dana slanja pisane obavijesti o raskidu e-mailom ili
- b) jednostrano raskinuti ugovorni odnos s Primateljem plaćanja s trenutnim učinkom od dana predaje pisane obavijesti o raskidu ugovora ovlaštenom pružatelju poštanskih usluga radi dostave na posljednju prijavljenu adresu Primatelja plaćanja ili od dana slanja pisane obavijesti o raskidu e-mailom i ponuditi sklapanje ugovora pod izmijenjenim uvjetima.

28.10. ECC ima pravo u svakom trenutku zatražiti i dodatne informacije i dokumentaciju od Primatelja plaćanja u skladu s internim procedurama i politikama.

28.11. Primatelj plaćanja i ECC mogu raskinuti Okvirni ugovor s učinkom od trenutka predaje pisane obavijesti o raskidu ovlaštenom pružatelju poštanskih usluga radi dostave drugoj ugovornoj strani odnosno od trenutka slanja obavijesti o raskidu na e-mail druge ugovorne strane, u slučaju da druga ugovorna strana povrijedi bilo koju svoju obvezu iz Okvirnog ugovora i takvu povredu ne otkloni niti u roku od 15 dana od dana primitka pisanog upozorenja na povredu ugovorne obveze. Rok od 15 dana neće se primjenjivati u slučaju da ECC utvrdi kako Primatelj plaćanja prihvaća Karticu za plaćanje roba i/ili usluga koje su protivne javnom poretку i moralu društva, nije u ostavljenom roku dostavio podatke/ dokumente zatražene od ECC-a te ako Primatelj plaćanja bude postupao na bilo koji način protivno odredbama Zakonu o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma i svim drugim relevantnim propisima koji su na snazi u Republici Hrvatskoj, u čijem slučaju raskid nastupa danom predaje pisane obavijesti o raskidu ovlaštenom pružatelju poštanskih usluga, odnosno danom slanja obavijesti o raskidu na e-mail druge ugovorne strane.

28.12. ECC je ovlašten privremeno obustaviti usluge prihvaćanja platnih transakcija ako Primatelj plaćanja nije dostavio zatraženu dokumentaciju ili podatke potrebne za ispunjenje obveza iz Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma ili ECC iz drugih razloga ne može ispuniti obveze i mjere iz propisa o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma.

28.13. ECC je ovlašten jednostrano ukinuti prihvaćanje pojedinih kategorija i brendova Kartica za plaćanje roba i/ili usluga na Prodajnim mjestima Primatelja plaćanja navedenim u Posebnim odredbama. Time se u Posebnim odredbama brišu sve odredbe o ukinutim kategorijama i brendovima Kartica. ECC se obvezuje o navedenoj promjeni obavijestiti Primatelja plaćanja na isti način i u istom roku kao i kod drugih izmjena Okvirnog ugovora.

28.14. Ako na Prodajnom mjestu Primatelja plaćanja ne bude iniciranih Transakcija u razdoblju od godinu dana, Okvirni ugovor se raskida istekom godine dana od zadnje Transakcije, bez potrebe da ECC dodatno obavještava Primatelja plaćanja o istome.

29 Komunikacija i obavještavanje

29.1. U slučaju promjene podataka, uključujući i podatke za kontakt, Primatelj plaćanja je dužan, bez odgode, o istom obavijestiti ECC pisanim ili putem e-maila.

29.2. Ako Primatelj plaćanja ne izvijesti ECC o promjeni podataka, izrijeком pristaje da se danom dostave smatra dan predaje pošiljke na poštu, adresirano na adresu sjedišta upisanog u sudski registar i/ili na posljednju adresu dostavljenu u ECC, uključujući i e-mail adresu.

29.3. Sva pisana dokumentacija i pošiljke dostavljaju se prvenstveno ECC Digitalnim kanalima ako su za to ispunjene tehničke pretpostavke na strani ECC-a, odnosno e-mailom ili poštom. U odnosu na Primatelje plaćanja koji obavijesti primaju e-mailom i/ili ECC digitalnim kanalima danom primitka obavijesti, smatra se dan slanja e-maila ili dan kad je obavijest učinjena dostupnom na ECC digitalnim kanalima.

29.4 U slučaju sumnje na prijevaru, stvarne prijevare ili prijetnje sigurnosti, ECC može obavijestiti Primatelja plaćanja bilo kojim dostupnim kanalom komunikacije.

30. Prijenos potraživanja i/ili Okvirnog ugovora

30.1. ECC je suglasan da Primatelj plaćanja može ustupiti ili na drugi način prenijeti svoje potraživanje prema ECC-u ili obveze i prava iz Ugovora na treće osobe, o čemu je dužan obavijestiti ECC.

30.2. Primatelj plaćanja suglasan je da ECC može ustupiti ili na drugi način prenijeti svoje potraživanje prema Primatelju plaćanja ili obveze i prava iz Ugovora na treće osobe, o čemu je dužan obavijestiti Primatelja plaćanja.

31. Mjerodavno pravo i pravna zaštita

31.1. Za Okvirni ugovor kao i za sva prava i obveze koja iz njega proizlaze mjerodavno je pravo Republike Hrvatske, a za rješavanje eventualnih sporova bit će nadležan stvarno nadležni sud u Zagrebu.

31.2. U svim sporovima između Primatelja plaćanja i ECC-a koji nastanu u primjeni odredaba Zakona o platnom prometu ili Uredbe (EZ) br. 2021/1230 te Uredbe (EU) 2015/751, može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb, na e-mail adresu: mirenje@hgk.hr koje se provodi u skladu s Pravilnikom o mirenju Hrvatske gospodarske komore.

32. Ograničenje odgovornosti

32.1. ECC odgovara isključivo za stvarnu štetu prouzrokovanu Primatelju plaćanja namjerom ili krajnjom nepažnjom ECC-a. ECC ne odgovara za štetu nastalu uslijed neispunjenja preuzetih obveza zbog više sile ili postupanja/nepostupanja trećih osoba.

32.2. Na ovaj Okvirni ugovor ne primjenjuju se odredbe Glave II. Zakona o platnom prometu.

33. Obrada osobnih podataka

Informacije o pravnoj osnovi, postupcima i svrhama obrade osobnih podataka od strane ECC-a, kao i sve ostale informacije sukladno Uredbi (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka), nalaze se u Informacijama o obradi osobnih podataka koje su dostupne u sjedištu i na internetskim stranicama ECC-a.

34. Stupanje na snagu

Ovi Opći uvjeti broj OU-PR-ECC/10-2025/01 zamjenjuju Opće uvjete okvirnog ugovora o prihvatu kartica broj OU-PR-ECC/10-2024/01 od 05.10.2024. te stupaju na snagu 01.10.2025. pri čemu se isti na postojeće Okvirne ugovore sklopljene zaključno s 30.9.2025. primjenjuju od 20.10.2025. godine.