

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 drukčije utvrđeno niti ovim Općim uvjetima Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija (dalje: Opći uvjeti) 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 pisano, na adresu sjedišta ili elektroničkom poštom na adresu prodaja@erstecardclub.hr te telefonom na broj +385 1 4929 343.
- 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 Međunarodne kartične kuće / Kartične platne sheme.

2. Pojmovi

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

ECC Digitalni kanal – web aplikacija ECC-a koja omogućava pregled i primanje informacija u vezi s Okvirnim ugovorom i Transakcijama iniciranim 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 – osoba kojoj je izdana Kartica.

Kartica – platni instrument koji se koristi kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja proizvoda i/ili usluga, a koji je izdao Izdavatelj kartice.

Izdavatelj kartice – pružatelj platnih usluga koji je izdao Karticu.

Primatelj plaćanja – 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 proizvoda i/ili usluga Primatelja plaćanja, uključujući i uređaj koji prislanjanjem ili provlačenjem/umetanjem Kartice evidentira prihvaćanje Transakcija iniciranih Karticama te Internetsko Prodajno mjesto.

Evidencija utroška – potvrda o Transakciji koju je inicirao Korisnik (dalje: Evidencija utroška ili slip).

Autentifikacija – postupak koji omogućuje provjeru identiteta Korisnika ili valjanosti korištenja Kartice, uključujući provjeru korištenja Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika, a provodi se prilikom:

- a) prislanjanja Kartice na Beskontaktni EFT-POS terminal;
- b) unosa PIN-a na EFT-POS terminalu, SoftPOS-u i sl.;
- c) potpisa slipa, neovisno je li riječ o potpisu na automatski ispisanom listiću s EFT-POS terminala ili potpisu listića koji se nalazi na zaslonu odgovarajućeg uređaja;
- d) unosa sigurnosnih elemenata koje zahtijeva Prihvatitelj i/ili Izdavatelj u slučaju kupnje proizvoda i usluga na internetu.

Pouzdana autentifikacija – Autentifikacija na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo Korisnik zna, poput PIN-a), posjedovanja (nešto što samo Korisnik posjeduje, poput mobilnog uređaja) i svojstvenosti (nešto što Korisnik jest, poput njegovog otiska prsta), koji su međusobno neovisni, što znači da povreda jednog ne umanjuje pouzdanost drugih. Pouzdana je autentifikacija osmišljena tako 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 plaćanje zatraženog iznosa na temelju Transakcije po Kartici, a koja se potvrđuje dodjelom autorizacijskog broja / broja odobrenja.

Zbroj utroška – zbroj svih Evidencija utroška Primatelja plaćanja u određenom Obračunskom razdoblju, koji se dostavlja ECC-u iz EFT-POS terminala radi plaćanja proizvoda i/ili usluga prodanih Korisnicima u tom Obračunskom razdoblju.

Obračunsko razdoblje – razdoblje između izdavanja dvije Obavijesti o troškovima.

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, a 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. Poru-

ka se šalje radi Autorizacije i evidentiranja iznosa troška. Uređaj omogućava prihvaćanje Transakcija provlačenjem ili umetanjem Kartice te prislanjanjem Kartica koje imaju beskontaktnu funkcionalnost.

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

Internetsko Prodajno mjesto – prodajno mjesto Primatelja plaćanja, na kojem se prihvaćaju Kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja isključivo preko interneta.

SoftPOS – virtualni POS uređaj koji djeluje kao internetska aplikacija, kojom je omogućeno provođenje platnih transakcija na pametnim telefonima, tabletima ili računalima.

ECR – programsko rješenje kojim se omogućuje povezivanje POS terminala i sustava blagajničkog poslovanja (engl. *Electronic Cash Register*).

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

mToken – funkcionalnost mobilne aplikacije Izdavatelja kartice, koja se koristi za Autentifikaciju Korisnika prilikom Autorizacije transakcije na Internetskim Prodajnim mjestima.

Međunarodne kartične kuće / Kartične platne scheme – poslovni subjekti koji upravljaju međunarodnim platnim shemama, kao što su Diners Club International, Visa International, Mastercard International i Discover Financial Services.

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

Prihvaćanje platnih transakcija / Prihvat Kartice – platna usluga koju pruža ECC na temelju ugovora s Primateljem plaćanja o prihvaćanju platnih transakcija. Ova platna usluga rezultira prijenosom novčanih sredstava Primatelju plaćanja.

Prigovor – u smislu ovih Općih uvjeta, to je svaki prigovor na Transakciju nastalu na Prodajnom mjestu koji ECC primi (primjerice, preko Međunarodnih kartičnih kuća, Izdavatelja kartica ili od Primatelja plaćanja).

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 tako da Primatelj plaćanja inicira Transakciju sredstvom daljinske komunikacije (e-mail, telefon, faks i sl.) uz obvezan prethodni pristanak u formi pisane ili telefonske narudžbe Korisnika Kartice.

MIT transakcija – transakcija ili više njih, fiksnog ili varijabilnog iznosa u fiksnom ili varijabilnom razdoblju, koje se temelje na ugovoru između Korisnika i Primatelja plaćanja, a koji omogućuje da Primatelj plaćanja inicira naknadna plaćanja bez uključivanja Korisnika.

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

Dynamic Currency Conversion (DCC) – usluga koja Korisnicima Kartica, koje im je izdao Izdavatelj kartica izvan Republike Hrvatske, na POS terminalima omogućuje plaćanje u njihovoj domicilnoj valuti.

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, koju su inicirali Primatelj plaćanja ili Korisnik.

Nalog za plaćanje – instrukcija Korisnika 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 koja 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 – (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 ili agenciju koji nameću 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.

3. Sastavni dijelovi Okvirnog ugovora

Okvirni ugovor se sastoji 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 koja proizlaze iz posebnosti vrste Kartice (dalje: Posebne odredbe),
- (b) ovih Općih uvjeta,
- (c) prikaza međubankovnih naknada,
- (d) Metodologije izračuna naknada kartičnih platnih shema,
- (e) svih Uputa za rad ECC-a na koje se ovi Opći uvjeti pozivaju kao na sastavni dio Okvirnog ugovora i
- (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 izriekom nije drukčije ugovoreno. Na ovaj Okvirni ugovor se ne primjenjuju odredbe glave II. Zakona o platnom prometu.

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 te ih može preuzeti osobno u sjedištu ECC-a u Zagrebu, Ulica Frana Folnegovića 6 ili na 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 kad 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 ugovora, ishodi dozvolu Međunarodnih kartičnih kuća 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, smatrat će se da Okvirni ugovor nije niti sklopljen. ECC će bez odlaganja, a najkasnije u roku od pet radnih dana od protoka roka od trideset radnih dana, obavijestiti Primatelja plaćanja je li ispunjen odgovorni uvjet pod kojim se sklapa Okvirni ugovor, elektroničkom poštom ili na posljednju adresu Primatelja plaćanja koja je dostavljena ECC-u kao adresa za kontakt.
- 4.4.** Ugovorne strane su suglasne da ugovaranjem prihvaćanja Diners Club kartice Primatelj plaćanja, ujedno pod istim uvjetima, ugovara prihvaćanje Discover kartice bez mogućnosti obročne otplate, osim ako ugovorne strane pisano utvrde drukčije 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 proizvoda i usluga Primatelja plaćanja u okviru njegove registrirane djelatnosti i to na onim Prodajnim mjestima Primatelja plaćanja koja su navedena u Popisu Prodajnih mjesta. Takav popis čini sastavni dio Okvirnog ugovora.
- 5.2.** Za prihvaćanje Kartičnih platnih transakcija Primatelj plaćanja obvezuje se 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 netoiznosu te podliježe obračunu PDV-a u skladu s propisima na snazi u trenutku Prihvata Kartice.
- 5.4.** Primatelj plaćanja razumije i prihvaća da se Naknada, a u odnosu na jednokratne transakcije Karticama sastoji od:
 - a) međubankovne naknade,
 - b) Naknade kartične platne sheme i Naknade za procesiranje sheme, kako su definirane Metodologijom za izračun naknada kartičnih platnih shema te
 - c) Naknade Prihvatitelja, koja uključuje troškove poslovanja Prihvatitelja. 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 drukčije dogovoreno.

6. Osiguranje tehničkih uvjeta koje pruža Primatelj plaćanja

- 6.1.** Primatelj plaćanja je obvezan, 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 Virtualnog POS terminala i SoftPOS-a ECC se obvezuje osigurati Primatelju plaćanja odgovarajuću aplikaciju za Prihvaćanje 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. Kazna će se naplatiti prijebom međusobnih potraživanja ili će ECC izdati račun.

7. Opće obveze Primatelja plaćanja

- 7.1. Ako nije drukčije ugovoreno Posebnim odredbama, Primatelj plaćanja obvezuje se 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. u trenutku nastanka troška Korisnik i Kartica istodobno se fizički nalaze na Prodajnom mjestu, osim u slučajevima koji su ugovoreni Posebnim odredbama Okvirnog ugovora;
 2. Kartica ima prepoznatljiva vizualna obilježja pripadajuće Međunarodne kartične kuće i/ili Kartične platne sheme za koju je Okvirnim ugovorom ugovoren Prihvat Kartice te nije oštećena ili vidno izmijenjena;
 3. Kartica je, ako ima potpisnu traku, uredno potpisana, a PIN je unio isključivo Korisnik Kartice na EFT-POS terminalu, SoftPOS-u i sl. ili je Korisnik Kartice potpisao slip pred djelatnikom na Prodajnom mjestu. Izuzetak su Transakcije do iznosa koji je odredio regulator ili Izdavatelj kartice, pri čemu autorizacija PIN-om, odnosno potpis slipa nisu obvezni, osim u slučajevima koji su ugovoreni Posebnim odredbama Okvirnog ugovora;
 4. Primatelj plaćanja je obvezan osigurati da Korisnik unos PIN-a ili potpis slipa učini u uvjetima povjerljivosti;
 5. posljednja četiri broja Kartice istovjetna su brojevima na slipu;
 6. Transakciju je autorizirao Izdavatelj kartice, a broj Autorizacije nalazi se 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 sa <https://www.erstecardclub.hr/hr/za-prodajna-mjesta/korisne-informacije/upute-za-rad> (dalje: Upute za rad).
- 7.3. U slučaju sumnje na ispravnost te moguću zlouporabu Kartice, Primatelj plaćanja je obvezan osigurati da Prodajno mjesto o tome odmah bez odlaganja obavijesti ECC, na telefonski broj naveden u Uputama za rad, odnosno na drugi najbrži način.
- 7.4. Primatelj plaćanja je obvezan 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 (engl. *split charges*) da 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 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 Međunarodnih kartičnih kuća i/ili Kartičnih platnih shema te svim uputama ECC-a.
- 7.7. Ako Korisnik Kartice bude osporavao Transakciju direktno na Prodajnom mjestu zato što Kartica nije autorizirana ili nije provedena odgovarajuća Autentifikacija, Primatelj plaćanja je suglasan da osporeni iznos Transakcije ECC neće biti obvezan platiti te da će Korisnika uputiti da se obrati svom Izdavatelju 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, obvezan je obavijestiti o tome ECC najkasnije u roku 10 radnih dana. Po primitku takve obavijesti, ECC će pokrenuti postupak radi utvrđenja razloga zbog kojeg je nastala razlika u iznosima (taj postupak isključuje umanjenje plaćanja zbog storna/Povrata transakcija), a Primatelj plaćanja se obvezuje sudjelovati u tom postupku. ECC će u roku od 10 dana od primanja svih potrebnih informacija za utvrđivanje razloga zbog 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 naknaditi ECC-u svu štetu, koja uključuje, ali se ne ograničava na sve gubitke i troškove koje bi ECC pretrpio zbog zahtjeva za naknadu štete trećih osoba, penala ili naknada koje naplaćuju Kar-

tične platne sheme, 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 da 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) u vezi s budućim razvojem, nadogradnjom i funkcioniranjem ECR programskog rješenja da bi se i ubuduće osiguralo ispravno povezivanje aplikacija za blagajnu 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 je obavezan 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 te poslove obavlja po nalogu ECC-a,
- c) potvrditi 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, obavezan je obavijestiti o tome ECC najkasnije u roku tri radna dana. Po primitku takve obavijesti ECC će pokrenuti postupak da bi se utvrdio razlog zbog kojeg 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 kalendarskih dana od primitka svih potrebnih informacija za utvrđivanje razloga zbog 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 kalendarskih 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.

8. Autorizacija i preautorizacija transakcija

- 8.1.** Ako je Autorizacija odbijena uz poruku „Oduzeti karticu“, Prodajno mjesto ne smije prihvatiti Karticu, već je obavezno postupiti u skladu s Uputama za rad ECC-a.
- 8.2.** Ako Primatelj plaćanja, protivno Okvirnom Ugovoru, nije zatražilo i/ili dobilo odobrenje (Autorizaciju) za pojedinu Transakciju ili je dobiveni broj odobrenja pogrešno unesen krivnjom ili nepažnjom Prodajnog mjesta ili je povrijedilo 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 prijebijem s njom. Ako nema mogućnosti za prijebijem, Primatelj plaćanja je obavezan platiti ugovornu kaznu po pozivu ECC-a, u roku koji je odredio ECC.
- 8.3.** Dodjela autorizacijskog broja (broja odobrenja) koji dodjeljuje Izdavatelj 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 (primjerice, iznos Transakcije nije poznat u trenutku kad Korisnik daje suglasnost za izvršenje Transakcije) te ako za to postoje tehničke mogućnosti, ishoditi preautorizaciju (suglasnost Korisnika 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 koji definira Međunarodna kartična kuća i to pod uvjetom da nije prošao rok koji je odredio Izdavatelj Kartice te da Korisnik Kartice ne osporava primitak proizvoda i/ili usluga.
- 8.6.** U slučaju bilo kakvog spora u vezi s preautorizacijom, primjenjivat će se pravila i rokovi predviđeni Uputama za rad ECC-a i pravilima Međunarodnih kartičnih kuća i/ili Kartičnih platnih shema.
- 8.7.** Valjana osnova za naplatu preautoriziranog troška, odnosno za dohvat preautoriziranih sredstava POS terminalom je odobrenje Autorizacije koju provodi Izdavatelj 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 i Zbroja utroška koji sadrže sve potrebne podatke Primatelj plaćanja inicira nalog za plaćanje iznosa Transakcija navedenih u Evidenciji utroška odnosno Zbroju 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, 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, smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećeg radnog dana.
- 9.3.** Primatelj plaćanja obvezuje se osigurati da sva Prodajna mjesta koja koriste POS terminale ECC-u elektronički prenesu podatke o Evidencijama utroška, kao i Zbroj utroška po svim Evidencijama utroška koje se istodobno eksportiraju, najkasnije idući radni dan od dana Transakcije. Ako Primatelj plaćanja povrijedi ovu svoju obvezu, a Korisnik Kartice osporava trošak, Primatelj plaćanja obvezuje se platiti ECC-u ugovornu kaznu u visini te Transakcije, koja dopijeva istodobno s prvom idućom obvezom ECC-a na plaćanje Primatelju plaćanja, neovisno o tome na koje se Transakcije odnosi ta obveza te prestaje prijebom s njom. Ako nema mogućnosti za prijebom, Primatelj plaćanja je obvezan platiti ugovornu kaznu po pozivu ECC-a, u roku koji određuje ECC.
- 9.4.** Ako nije drukčije dogovoreno, Evidencije utroška učinjene Karticama Korisnika evidentiraju se u sustavu ECC-a u domicilnoj valuti Republike Hrvatske te ECC u toj valuti vrši plaćanje Primatelju plaćanja.
- 9.5.** ECC se obvezuje izvršiti plaćanje Primatelju plaćanja u roku utvrđenom Posebnim odredbama Okvirnog ugovora, osim u slučaju tehničkih poteškoća na koje ECC ne može utjecati.
- 9.6.** Ugovoreni rokovi plaćanja mogu se jednokratno promijeniti odobrenjem Zahtjeva za prijevremeno plaćanje, što podrazumijeva plaćanje prije roka dopijea na zahtjev Primatelja plaćanja. ECC može odbiti Zahtjev za prijevremeno plaćanje bez navođenja razloga.
- 9.7.** ECC i Primatelj plaćanja suglasni su da obveza Primatelja plaćanja za plaćanje Naknade dopijeva na dan na koji dopijeva obveza ECC-a za plaćanje Primatelju plaćanja te obveza Primatelja plaćanja na plaćanje Naknade prestaje prijebom s obvezom ECC-a.
- 9.8.** Podnošenjem Zahtjeva za prijevremeno plaćanje Primatelj plaćanja daje suglasnost za naplatu naknade za prijevremeno plaćanje koja se obračunava na iznos obveze ECC-a iz stavka 9.6 i koja je određena u Zahtjevu za prijevremeno plaćanje.
- 9.9.** Primatelj plaćanja je također suglasan da ECC može umanjiti plaćanje prema Primatelju plaćanja i za iznos eventualnih odobrenja koje ispostavlja Primatelj plaćanja, kao i za bilo koji drugi dospjeli iznos koji Primatelj plaćanja duguje ECC-u, pri čemu će svi Povrati/storna biti iskazani na specifikaciji transakcija i uključeni u Obavijest o troškovima.
- 9.10.** Primatelj plaćanja je obvezan čuvati i na zahtjev ECC-a dostaviti Evidencije utroška te ugovornu i drugu dokumentaciju u vezi s Evidencijom utroška na kojoj se temelje Transakcije za Transakcije inicirane u posljednjih 540 dana.
- 9.11.** Ako Primatelj plaćanja na zahtjev ECC-a ne dostavi ECC-u ispravne Evidencije utroška i/ili Zbroj utroška i/ili drugu dokumentaciju iz prethodnog članka, a Korisnik Kartice osporava trošak, obvezan je platiti ECC-u ugovornu kaznu u visini te Transakcije, koja dopijeva istodobno s prvom idućom obvezom ECC-a, neovisno o tome na koje se Transakcije odnosi ta obveza te prestaje prijebom s njom.
- 9.12.** Ako nema mogućnosti za prijebom, Primatelj plaćanja je obvezan platiti ugovornu kaznu po pozivu ECC-a, u roku koji je odredio ECC.

10. Obavijest o troškovima

- 10.1.** Osim ako je drukčije ugovoreno, ECC jednom mjesečno daje na raspolaganje Primatelju plaćanja obavijest o svim platnim Transakcijama u prethodnom Obračunskom razdoblju te iznosu Naknade (dalje: Obavijest o troškovima).
- 10.2.** Na Obavijesti o troškovima ECC će navesti podatke koje je u skladu s propisima obvezan navesti nakon izvršenja pojedine platne Transakcije.
- 10.3.** Primatelj plaćanja je suglasan da mu ECC Obavijest o troškovima učini raspoloživim najmanje jednom mjesečno ponajprije preko ECC Digitalnih kanala.
- 10.4.** Danom primitka Obavijesti o troškovima smatrat će se dan kad je Obavijest o troškovima dostavljena na ECC Digitalnom kanalu, odnosno e-mailu.

11. Nedozvoljene transakcije i odbijanje plaćanja po nalogu za plaćanje Primatelja plaćanja

- 11.1.** ECC nije obvezan provesti nalog za plaćanje Primatelja plaćanja, neovisno o tome je li Izdavatelj kartice autorizirao Transakciju, ako:

- a) nije izdan račun za kupoprodaju proizvoda i/ili usluga, na kojem se temelji slip,
- b) iznos na slipu ne odgovara iznosu ni na jednom računu Primatelja plaćanja za kupoprodaju proizvoda 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 (primjerice, preslika računa za kupoprodaju proizvoda i/ili usluga, preslika slipa i dr.) koja se odnosi na Transakciju u vezi sa zahtjevom ECC-a,
- d) osnova za izdavanje računa je fiktivni ugovor o kupoprodaji proizvoda i/ili usluga, koji za cilj ima isplatu gotovog novca Korisniku Kartice, lihvarski ugovor, osiguranje za podmirenje dugovanja, naplata dugovanja, ugovor o kupnji proizvoda 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 ugovorena Posebnim odredbama i ako prethodno ne postoji transakcija Terećenja kartice 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 izrijekom ugovoreno drukčije.

- 11.2.** Primatelj plaćanja snosi sve troškove koji mogu proizići iz nepoštivanja obveza Primatelja plaćanja, odnosno njegova Prodajnog mjesta, utvrđenih Okvirnim ugovorom.
- 11.3.** Ako bude pokrenut kazneni postupak protiv Primatelja plaćanja, djelatnika i povezanih osoba Primatelja plaćanja zbog sumnje na omogućavanje, pomaganje ili sudjelovanje pri zlouporabi Kartice, obveza plaćanja Primatelju plaćanja tih troškova dopijeva na dan pravomoćnog okončanja kaznenog postupka, osim ako je na temelju druge odredbe Okvirnog ugovora ECC ovlašten ranije teretiti Primatelja plaćanja.
- 11.4.** 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 je suglasan da ECC za taj iznos umanjí sljedeće plaćanje po bilo kojem računu Primatelja plaćanja.
- 11.5.** Primatelj plaćanja razumije da, u skladu s prisilnim propisima, ugovorom s Izdavateljem Kartice te pravilima Međunarodnih kartičnih kuća i/ili kartičnih platnih shema, Korisnik Kartice ima pravo osporavati Transakciju odnosno davanje suglasnosti za izvršenje Transakcije. Ako Korisnik Kartice s uspjehom ospori Transakciju, Primatelj plaćanja prihvaća da nalog za plaćanje neće biti izvršen, a ako je već izvršen, Primatelj plaćanja je suglasan da ECC umanjí bilo koje sljedeće plaćanje Primatelju plaćanja za iznos osporene Transakcije.
- 11.6.** ECC se obvezuje bez odgađanja, idući radni dan po saznanju da postoji bilo koji od razloga nedozvoljenosti transakcije odnosno odbijanja plaćanja po nalogu za plaćanje Primatelja plaćanja, pisano o tim razlozima izvijestiti Primatelja plaćanja.

12. Prigovori

- 12.1.** Ako ECC preko Izdavatelja kartice ili preko Kartične platne sheme primi prigovor koji se odnosi na Transakciju, Primatelj plaćanja se obvezuje, nakon primljene ECC-ove obavijesti o predmetnom prigovoru, dostaviti ECC-u, u roku koji odredi ECC u svojoj obavijesti o prigovoru, pisano obrazloženje uz svu prateću dokumentaciju (primjerice, preslika računa za kupoprodaju proizvoda i/ili usluga, preslika slipa i dr.) koje se odnosi na Transakciju u vezi s prigovorom Korisnika Kartice.
- 12.2.** Prigovor iz prethodnog stavka smatrat će se opravdanima ako ECC ne primi pisano obrazloženje Primatelja plaćanja po isteku roka za pisano obrazloženje i dostavu dokumentacije ili Primatelj plaćanja nije poštivao odredbe ovog Okvirnog ugovora. U tom slučaju, ECC ima pravo uskratiti plaćanje Primatelju plaćanja za Transakciju/Transakcije koja/e je/su predmet prigovora, odnosno ima pravo na potpuni Povrat sredstava od Primatelja plaćanja umanjivanjem narednih plaćanja prema Primatelju plaćanja.
- 12.3.** Ako povodom Prigovora koji rezultira pokretanjem arbitražnog postupka, pri relevantnoj Kartičnoj platnoj shemi, a uz prethodni pristanak Primatelja plaćanja, 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 njegovim troškovima.
- 12.4.** ECC ne odgovara ni za kakvu štetu koja može nastati Korisniku ako Primatelj plaćanja ne ispunjava ili djelomično ispunjava ugovorne obveze. Primatelj plaćanja je suglasan 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 ako Primatelj plaćanja ne ispunjava ili djelomično ispunjava ugovorne obveze prema Korisniku Kartice.

- 12.5.** Primatelj plaćanja obvezuje se da će sve eventualne prigovore koji se odnose na kvalitetu i isporuku proizvoda i/ili usluga, odnosno pravne ili materijalne nedostatke proizvoda i/ili usluga, riješiti neposredno s Korisnikom u skladu s važećim propisima ili reklamacijskim postupkom.
- 12.6.** Primatelj plaćanja obvezuje se, u slučaju da bilo koji zahtjev ili prigovor Korisnika, koji se odnosi na kvalitetu i isporuku proizvoda i/ili usluga, odnosno pravne ili materijalne nedostatke proizvoda 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 ili trećoj osobi kao rezultat takvog postupka.
- 12.7.** U slučaju da primi informacije o pokrenutom reklamacijskom postupku, Primatelj plaćanja ne smije provoditi odobrenje. Ako ga ipak provede, prihvaća trošak odobrenja i reklamacijskog postupka.
- 12.8.** Ako Primatelj plaćanja na Prodajnom mjestu prihvati Povrat proizvoda i/ ili usluga odnosno storniranje ili smanjenje troška, obvezan je bez odlaganja izdati ECC-u pisano odobrenje za storniranje odnosno smanjenje iznosa Transakcije. Pritom, ako se vrši Povrat sredstava Korisniku, Primatelj plaćanja obvezan je namiriti ECC-u sredstva potrebna za izvršenje Povrata. ECC zadržava pravo ne provesti odnosno odbiti izvršiti Povrat dok Primatelj plaćanja ne ispuni svoju obvezu namirenja sredstava.
- 12.9.** 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 stornirati 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 (obraci se nalaze na www.erstecardclub.hr i www.diners.hr). 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 moguć 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. Posebne obveze Primatelja plaćanja kod prihvaćanja Transakcija bez istodobne fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika na Prodajnom mjestu

- 13.1.** Bilo koje prihvaćanje Transakcija iniciranih Karticom, bez istodobne fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika na Prodajnom mjestu, dozvoljeno je samo ako su Primatelj plaćanja i ECC Posebnim odredbama tako ugovorili.
- 13.2.** Primatelj plaćanja obvezuje se ECC-u nadoknaditi sve troškove nastale krivotvorenim, ukradenim i/ili izgubljenim Karticama i preuzeti rizik prigovora/reklamacija, koji se temelje na nedostatku fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika u trenutku iniciranja Transakcije, uključujući i COF transakcije te Transakcije koje se temelje na MO/TO, MIT i LVT prihvatu.

14. Postupanje Primatelja plaćanja u slučaju osporavanja Transakcije, urednosti izvršenja Kartične platne transakcije te odbijanja plaćanja

- 14.1.** Ako Primatelj plaćanja smatra da ne postoje razlozi zbog kojih bi Transakcija bila nedozvoljena ili smatra da Transakcija na temelju naloga nije izvršena uredno ili je plaćanje po nalogu za plaćanje odbijeno bez osnove, obvezan je o razlozima izvijestiti ECC podnošenjem pisanog prigovora u roku od tri radna dana od primitka obavijesti ECC-a o navedenim razlozima.
- 14.2.** Po primitku prigovora ECC će provesti postupak predviđen internim pravilima za rješavanje prigovora Primatelja plaćanja te će u roku od 10 kalendarskih dana od dana njegova primitka, izvijestiti Primatelja plaćanja o poduzetim koracima radi dokazivanja da je Transakcija dozvoljena odnosno da postoje razlozi za odbijanje plaćanja po nalogu za plaćanje. Odmah po dovršetku postupka dokazivanja ECC će izvijestiti Primatelja plaćanja o rezultatima postupka. Ako 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.
- 14.3.** U slučaju da Primatelj plaćanja osporava uredno izvršenje Kartične platne Transakcije zbog razloga koji proizlaze iz ugovornog odnosa Korisnika i Primatelja plaćanja, primjenjuju se odredbe ovih Općih uvjeta koje uređuju rješavanje Prigovora.
- 14.4.** Ako Primatelj plaćanja osporava izvršene Transakcije (primjerice, tvrdi da ih nije inicirao) ili tvrdi da Transakcije nisu uredno izvršene, obvezan je dokazati da je postupao u skladu s člankom 7. ovih Općih uvjeta i svih drugih odredbi Okvirnog ugovora i pripadajućih Uputa za rad.

15. Posebne obveze Primatelja plaćanja kod prihvaćanja Kartice za plaćanje na rate

- 15.1.** Kod prihvaćanja 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 (dalje: OBK2),
 - b) plaćanje Prodajnom mjestu cjelokupnog iznosa glavnice bez obzira na broj dogovorenih rata za obročno terećenje Korisnika (dalje: OBK1, OBK3 ili OBK5).
- 15.2.** Ako je Posebnim odredbama ugovoren OBK2, ECC će naplatiti Naknadu od iznosa svake rate, osim ako je drukčije ugovoreno. Primatelj plaćanja je suglasan i upućuje ECC da Naknadu od prve rate naplati u roku utvrđenom Posebnim odredbama koji se računa od primitka slipa odnosno Zbroja utroška, a Naknadu od iduće rate u istom roku, računajući od dana dospijeca prethodnog obroka.
- 15.3.** Primatelj plaćanja obvezuje se najkasnije idući radni dan ECC-u elektronički prenijeti podatke o Evidencijama utroška, kao i Zbroj utroška po svim Evidencijama utroška koje se istodobno eksportiraju.
- 15.4.** 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 prijebom s tražbinom Primatelja plaćanja prema ECC-u s osnova prihvata bilo koje od Kartica ili s bilo koje druge osnove.
- 15.5.** Kod svake prodaje iz ovog članka Općih uvjeta, Primatelj plaćanja je obvezan osigurati da Prodajno mjesto za Korisnika zatraži odobrenje (Autorizaciju) od Izdavatelja kartice bez obzira na iznos Transakcije te je ovlašteno prihvatiti Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja za tu određenu prodaju proizvoda i/ili usluga tek nakon dobivene Autorizacije.

16. Posebne obveze Primatelja plaćanja kod internetske prodaje

- 16.1.** Ako je internetska prodaja ugovorena Posebnim odredbama, ECC omogućuje Primatelju plaćanja prihvaćanje Transakcija iniciranih Karticama na njegovom Prodajnom mjestu internetom (Internetsko Prodajno mjesto) uz uvjet da Internetsko Prodajno mjesto enkripcijom zaštiti svaku internetsku narudžbu, koju će Internetskom Prodajnom mjestu poslati Korisnik Kartice, uz korištenje sigurnosnog protokola koji je prethodno odobrio ECC i utvrđenog ugovorom između ECC-a i PSP-a. Primatelj plaćanja se također obvezuje da će, s obzirom na razvoj tehnologije i zahtjeve za brzom reakcijom, u svrhu sigurnosti Transakcija koje se iniciraju internetom, u roku koji ECC zatraži primijeniti sve dodatne upute i zahtjeve ECC-a.
- 16.2.** Primatelj plaćanja je obvezan osigurati da Internetsko Prodajno mjesto za svaku Transakciju iniciranu internetom primjeni Pouzdanu autentifikaciju, osim u slučajevima koji su zakonski izuzeti od primjene Pouzdane autentifikacije.
- 16.3.** Primatelj plaćanja je obvezan osigurati da Internetsko Prodajno mjesto za svaku Transakciju iniciranu internetom koristi odgovarajući autorizacijski broj, koji je odobrio Izdavatelj kartice, te da Karticu prihvati isključivo nakon ishođene Autorizacije, neovisno o iznosu troška.
- 16.4.** Evidencije utroška kod internetske prodaje moraju sadržavati osnovne podatke o provedenim Transakcijama (brand Kartice, posljednja četiri broja Kartice, iznos Transakcije, broj odobrenja, način isporuke proizvoda i usluga te 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 s standardima iz stavka 24.2. ovih Općih uvjeta.
- 16.5.** U slučaju Prigovora Primatelj plaćanja je obvezan Evidencije utroška dostaviti ECC-u u roku od pet radnih dana od dana zahtjeva, zajedno sa specifikacijom prodanih proizvoda i usluga te potpisanom dostavnicom ili drugim dokazom preuzimanja.
- 16.6.** Primatelj plaćanja obvezuje se da će, za svako pojedino prihvaćanje Kartice, elektronički od Izdavatelja kartice zatražiti Autorizaciju i to koristeći Virtualni POS i usluge PSP-a (engl. *Internet Payment Service Provider*) koji ima potpisan ugovor s ECC-om o obavljanju usluga online Autorizacija i Transakcija.
- 16.7.** U slučaju kad Primatelj plaćanja koristi usluge PSP-a smatra se da je Transakcija nastala u trenutku kad ECC primi i obradi datoteku terećenja, ako su kumulativno ispunjeni sljedeći uvjeti: a) od Izdavatelja kartice ishođeno je odobrenje (Autorizacija) i b) Primatelj plaćanja je u aplikaciji za elektroničko plaćanje potvrdio otpremu proizvoda ili usluga ako PSP osigurava takvu mogućnost.
- 16.8.** U slučaju osnovanog Prigovora, pri čemu Korisnik nijeće primitak proizvoda 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 obvezan izvršiti Primatelju plaćanja ili ako umanjjenje budućeg plaćanja nije moguće, ECC može zahtijevati povrat iznosa sporne Transakcije.
- 16.9.** Odredbe iz prethodnog stavka neće se primjenjivati ako Korisnik nijeće primitak proizvoda ili usluga, a Primatelj plaćanja može predočiti potpisanu dostavnicu ili drugu potvrdu o tome da je Korisnik primio proizvod i/ili usluga.

- 16.10.** U slučaju zlouporabe Kartice ili prijearne Transakcije, bez obzira na danu ili dobivenu Autorizaciju 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.
- 16.11.** Primatelj plaćanja obvezuje se na svom Internetskom Prodajnom mjestu učiniti vidljivim sve podatke koje je obvezan objaviti prema propisima koji uređuju obvezu informiranja potrošača, a također i sljedeće podatke:
- točan opis ponuđenih proizvoda 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, telefonski broj i e-mail adresa);
 - uvjete podnošenja prigovora, plaćanja, naknade, povrata novca i/ili proizvoda;
 - način dostave;
 - adresu isporuke;
 - adresu primanja računa;
 - podatke o preuzimatelju proizvoda ili usluga;
 - 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 obvezno 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 prihvaćenim na Internetskom Prodajnom mjestu.
- 16.12.** Primatelj plaćanja obvezuje se pisano obavijestiti ECC o bilo kakvoj planiranoj promjeni u vezi sa svojim Internetskim Prodajnim mjestom, a koja promjena je izravno ili neizravno povezana uz ECC i Prihvat Kartica na tom Internetskom Prodajnom mjestu, uključujući, ali ne ograničavajući se na URL Prodajnog mjesta, sigurnosni protokol i slično, najmanje mjesec dana prije planirane promjene.
- 16.13.** U slučaju da Primatelj plaćanja ne provodi Pouzdanu autentifikaciju i Korisnik osporava Transakciju, bez obzira na danu ili dobivenu Autorizaciju 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.
- 16.14.** ECC zadržava pravo odbiti autorizacijski upit ako utvrdi postojanje rizika od daljnjih provođenja autorizacija, a na štetu ECC-a i/ili Primatelja plaćanja.

17. Posebne obveze Primatelja plaćanja kod MO/TO prihvata

- 17.1.** 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.
- 17.2.** Primatelj plaćanja može koristiti metodu ručnog unosa podataka s Kartice preko POS terminala samo za MO/TO transakcije i to ako s ECC-om ima ugovoreno prihvaćanje MO/TO transakcija. Ako Primatelj plaćanja koristi metodu ručnog unosa podataka s Kartice preko POS terminala, a nema ugovoren s ECC-om prihvata MO/TO transakcija, ECC će takve Transakcije odbiti.
- 17.3.** 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.
- 17.4.** Primatelj plaćanja je suglasan 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 obavezan platiti Primatelju plaćanja po bilo kojoj osnovi.
- 17.5.** Pravo iz prethodnog stavka ECC ima za sporni trošak i u slučaju dane ili dobivene Autorizacije od Izdavatelja kartice.

18. Posebne obveze Primatelja plaćanja kod MIT prihvata

- 18.1.** Primatelj plaćanja može inicirati MIT transakciju koja se bazira na ugovoru između Korisnika Kartice i Primatelja plaćanja.
- 18.2.** ECC će Primatelju plaćanja uplatiti iznos Transakcije ako je ishođena Autorizacija te ako Korisnik Kartice ne spori taj trošak.
- 18.3.** Primatelj plaćanja je suglasan 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 obavezan platiti Primatelju plaćanja po bilo kojoj osnovi.

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

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

19.1. 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.

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

19.3. Primatelj plaćanja je suglasan 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 obavezan platiti Primatelju plaćanja po bilo kojoj osnovi.

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

20. Posebne obveze Primatelja plaćanja za plaćanje usluga u hotelijerstvu

20.1. 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.

20.2. Primatelj plaćanja razumije i suglasan je da u slučaju Prigovora zbog terećenja Kartice zbog nedolaska ili nepravodobnog otkaza rezervacije, u skladu s pravilima Međunarodnih kartičnih kuća i/ili Kartičnih platnih shema može teretiti Korisnika samo za trošak jednog noćenja, samo u slučaju ako je Korisnik Kartice prihvatio takve uvjete terećenja i Primatelj plaćanja to može dokazati.

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

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

21.1. 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.

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

22. Obveze u vezi sa statusnim, organizacijskim i drugim poslovnim promjenama Primatelja plaćanja

22.1. Primatelj plaćanja obavezuje 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, telefonskog broja, e-mail adrese, podataka o kontakt osobi i dr.), značajnoj za izvršenje ovog Ugovora.

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

23. Obveze Primatelja plaćanja u vezi s korištenjem logotipa, zaštitnog znaka, marketinškog i drugog materijala ECC-a

23.1. Primatelj plaćanja je obavezan na svakom svom Prodajnom mjestu vidljivo izložiti materijal koji mu ECC dostavi u svrhu obavještanja Korisnika o prihvaćanju i uvjetima prihvaćanja Kartica, kao i u svrhu marketinga, te materijal potreban za ispunjenje obveza ECC-a u skladu s 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.

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

23.3. Primatelj plaćanja obavezan je koristiti naziv, logotip, zaštitni znak ili neku drugu zaštićenu oznaku ECC-a i/ili Kartica isključivo na način koji čuva poslovni ugled ECC-a te se obavezuje da neće koristiti naziv, logotip, 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.

24. Obveza čuvanja tajnosti podataka

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

24.2. 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: PCI DSS), dostupnima na www.pcisecuritystandards.org/security_standards/pci_dss_download.html.

Primatelj plaćanja obvezuje se za vrijeme trajanja Okvirnog ugovora pribaviti po dogovoru s ECC-om odgovarajući dokument o usklađenosti s PCI DSS (dalje zajedno: Certifikat o usklađenosti), na način kako to propisuju PCI DSS. Primatelj plaćanja je obavezan nadoknaditi ECC-u svaku štetu, troškove, kazne koje izreknu Kartične platne sheme te sve ostale naknade koje mogu nastati ECC-u zbog neispunjavanja ugovorne obveze Primatelja plaćanja iz ovog članka.

24.3. 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 troznamenasti broj za sigurnosnu provjeru s poleđine 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.

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

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

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

25. Osiguranje potraživanja ECC-a i redoslijed ispunjenja

25.1. Ako ECC zatraži u bilo kojem trenutku izdavanje sredstava osiguranja za obveze Primatelja plaćanja prema ECC-u, Primatelj plaćanja je obavezan, 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.

25.2. Ako postoji više novčanih obveza Primatelja plaćanja prema ECC-u, a nije izričito drukčije ugovoreno, bilo koje plaćanje Primatelja plaćanja ili bilo koje druge osobe za obveze Primatelja plaćanja, uračunavat će se tako 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 istodobno dospjelima.

26. Trajanje Okvirnog ugovora

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

27. Izmjene, otkaz i raskid Okvirnog ugovora

27.1. ECC je ovlašten jednostrano predlagati izmjene Okvirnog ugovora i bilo kojeg od Sastavnih dijelova Okvirnog ugovora i to najmanje 15 kalendarskih dana prije početka njihove primjene.

27.2. 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 kanalima i to najmanje 15 kalendarskih dana prije stupanja predloženih izmjena na snagu. Izmjene Prikaza međubankovnih naknada i Metodologije za izračun naknada kartičnih platnih shema ECC će objaviti na svojim internet-skim stranicama te u okviru ECC Digitalnih kanala kad 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 www.erstecardclub.hr i www.diner.hr, ECC Digitalnim kanalima ako je to omogućeno te može zatražiti njihovu dostavu elektroničkom poštom.

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

27.4. 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.

27.5. Primatelj plaćanja može otkazati Okvirni ugovor bez navođenja razloga, uz otkazni rok od 30 kalendarskih dana. Otkazni rok počinje teći od dana dostave pisane izjave o otkazu u sjedište ECC-a.

27.6. ECC može, bez navođenja razloga, otkazati Okvirni ugovor uz otkazni rok od 30 kalendarskih dana, koji se počinje računati od dana predaje pisane obavijesti o otkazu ovlaštenom pružatelju poštanskih usluga radi dostave na posljednju prijavljenu adresu Primatelja plaćanja ili od dana slanja pisane obavijesti o otkazu e-mailom.

- 27.7.** U slučaju da, isključivo prema procjeni ECC-a, postoji sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zloporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma, neprimjereno, neprihvatljivo, nemoralno postupanje, ECC je ovlašten, bez navođenja posebnog obrazloženja, odgoditi ili odbiti pružanje tražene usluge, kao i poduzeti sve potrebne radnje da bi pre-stao bilo kakav poslovni odnos s Primateljem plaćanja, ako to smatra nužnim. Osim toga, ECC je ovlašten (ali ne i obvezan) 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 zlouporaba 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 obvezan Primateljima plaćanja dostavljati niti pojašnjavati takve kriterije i metode.
- 27.8.** ECC pridržava pravo uskratiti pružanje prihvata Kartica ili izmjene bilo kojih drugih uvjeta, bilo da je prethodno ugovoreno ili se to čini ugovorom, ako:
- Primatelj plaćanja podliježe Sankcijama ili krši propise o Sankcijama,
 - protiv Primatelja plaćanja ili bilo koje povezane osobe s Primateljem plaćanja Tijelo nadležnog za sankcije pod-nijelo je zahtjev/tužbu ili poduzelo radnju ili pokrenulo istragu ili postupak u vezi sa ili radi primjene Sankcija,
 - nije potpuna, točna, istinita ili ažurirana 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,
 - protiv Primatelja plaćanja ili bilo kojeg od njihovih rukovoditelja, zastupnika ili zaposlenika ili bilo koje povezane osobe s Primateljem plaćanja podnesen je zahtjev/tužba ili poduzeta radnja ili pokrenuta istraga ili postupak u vezi sa ili radi primjene Sankcija, koje primjenjuje Tijelo nadležno za sankcije.
- 27.9.** U slučajevima iz prethodna dva stavka ECC može, neovisno o odredbama predmetnog ugovora s Primateljem plaćanja (osim ako izrijekom nije ugovoreno drukčije ili prisilni propisi ne određuju drukčije) isključivo prema vlastitom izboru:
- jednostrano raskinuti ugovorni odnos s Primateljem plaćanja s trenutačnim 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
 - jednostrano raskinuti ugovorni odnos s Primateljem plaćanja s trenutačnim 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.
- 27.10.** ECC ima pravo u svakom trenutku zatražiti i dodatne informacije i dokumentaciju od Primatelja plaćanja u skladu s internim procedurama i politikama.
- 27.11.** 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 adresu 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 kalendarskih dana od dana primitka pisanog upozorenja na povredu ugovorne obveze. Rok od 15 kalendarskih dana neće se primjenjivati u slučaju da ECC utvrdi da Primatelj plaćanja prihvaća Karticu za plaćanje proizvoda i/ili usluga, koje su protivne javnom po-retku i moralu društva, nije u ostavljenom roku dostavio podatke/dokumente koje je zatražio ECC te ako Primatelj plaćanja bude postupao na bilo koji način protivno odredbama Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i svim drugim relevantnim propisima koji su na snazi u Republici Hrvatskoj, u kojem slučaju raskid nastupa danom predaje pisane obavijesti o raskidu ovlaštenom pružatelju poštanskih usluga, odnosno danom slanja obavijesti o raskidu na e-mail adresu druge ugovorne strane.
- 27.12.** ECC je ovlašten privremeno obustaviti usluge prihvata ako Primatelj plaćanja nije dostavio zatraženu dokumenta-ciju ili podatke potrebne za ispunjenje obveza iz Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma ili ECC iz drugih razloga ne može ispuniti obveze i mjere iz propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.
- 27.13.** ECC je ovlašten jednostrano ukinuti prihvaćanje pojedinih kategorija i brandova Kartica za plaćanje proizvoda i/ili usluga na Prodajnim mjestima Primatelja plaćanja navedenim u Posebnim odredbama. Time se u Posebnim odredbama brišu sve odredbe o ukinutim kategorijama i brandovima Kartica. ECC se obvezuje o navedenoj pro-mjeni obavijestiti Primatelja plaćanja na isti način i u istom roku kao i kod drugih izmjena Okvirnog ugovora.
- 27.14.** Ako na Prodajnom mjestu Primatelja plaćanja ne bude iniciranih Transakcija u razdoblju od godinu dana, Okvirni ugovor se raskida protekom godine dana od zadnje učinjene Transakcije, bez potrebe da ECC dodatno obavje-štava Primatelja plaćanja o istome.

28. Komunikacija i obavještavanje

- 28.1.** U slučaju promjene podataka, uključujući i podatke za kontakt, Primatelj plaćanja je obvezan, bez odgode, o tome obavijestiti ECC pisano poštom ili e-mailom.

28.2. Ako Primatelj plaćanja ne izvjesti ECC o promjeni podataka, izriekom 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 ECC-u, uključujući i e-mail adresu.

28.3. Sva pisana dokumentacija i pošiljke dostavljaju se ponajprije 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. Prijenos potraživanja i/ili Okvirnog ugovora

29.1. Primatelj plaćanja obvezuje se da neće ustupiti ili na bilo koji način prenijeti svoje potraživanje prema ECC-u ili obveze i prava iz Ugovora na treće osobe bez pisane suglasnosti ECC-a.

29.2. 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 obvezan obavijestiti Primatelja plaćanja.

30. Mjerodavno pravo i pravna zaštita

30.1. Za Okvirni ugovor, kao i za sva prava i obveze koja iz njega proizlaze, mjerodavno je pravo Republike Hrvatske.

30.2. Ako Primatelj plaćanja smatra da je ECC povrijedio svoje obveze iz Glave III Zakona o platnom prometu, Uredbe (EZ) br. 2021/1230, Uredbe (EU) br.260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751, može ECC-u podnijeti pisani prigovor na koji je ECC obvezan dostaviti odgovor u roku od 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 ili na bilo koju e-mail adresu unutar ECC-a. 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, zbog razloga koji su izvan kontrole ECC-a, Primatelju plaćanja će u navedenom 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.

30.3. Ako Primatelj plaćanja ili bilo koja osoba koja ima pravni interes smatra da je ECC povrijedio svoje obveze iz Glave III Zakona o platnom prometu ili prethodno navedenih uredbi, može kao nadležnom tijelu podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci, Trg hrvatskih velikana 3, 10 000, Zagreb, na e-mail adresu info@hnb.hr te će povodom pritužbe biti proveden postupak utvrđen Zakonom o platnom prometu.

30.4. U svim sporovima između Primatelja plaćanja i ECC-a koji nastaju u primjeni odredaba Zakona o platnom prometu ili uredbi EU navedenih u ovom članku, može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, na e-mail adresu mirenje@hgk.hr koje se provodi u skladu s Pravilnikom o mirenju Hrvatske gospodarske komore.

31. Ograničenje odgovornosti

ECC odgovara isključivo za stvarnu štetu prouzročenu Primatelju plaćanja namjerom ili krajnjom nepažnjom ECC-a. ECC ne odgovara za štetu nastalu jer nisu ispunjene preuzete obveze zbog više sile ili postupanja/nepostupanja trećih osoba.

32. Obrada osobnih podataka

Informacije o pravnoj osnovi, postupcima i svrhama obrade osobnih podataka koje provodi ECC, kao i sve ostale informacije u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka (Opća uredba o zaštiti podataka), nalaze se u dokumentu *Informacije o obradi osobnih podataka*, koji je dostupan u sjedištu i na www.erstecardclub.hr i www.diners.hr.

33. Stupanje na snagu

Ovi Opći uvjeti broj OU-PR-ECC/10-2024/01 zamjenjuju Opće uvjete okvirnog ugovora o prihvatu kartica broj OU-PR-ECC/06-2023/01 od 01.6.2023. te za sve novougovorene Okvirne ugovore sklopljene od 05.10.2024. stupaju na snagu 05.10.2024., dok za postojeće Okvirne ugovore sklopljene zaključno s 04.10.2024. stupaju na snagu 10.11.2024.