

Opšti uslovi Okvirnog ugovora o prihvatanju platnih transakcija

1. Podaci o pružaocu platnih usluga

- 1.1. Pružalac usluga prihvatanja platnih transakcija je je Erste Bank AD Podgorica, registrovana kod Centralnog registra privrednih subjekata (u daljem tekstu: CRPS) pod matičnim brojem 02351242, sa sjedištem u Podgorici, Arsenija Boljevića 2A, račun broj 907-54001-10 SWIFT: OPPOME PG; IBAN: ME25540000007000000101; internet stranica: www.erstebank.me, info telefon: 020440440, Kontakt centar 19991, e-mail: info@erstebank.me.
- 1.2. Erste Bank AD Podgorica djeluje i posluje u skladu s pravilima i standardima koje propisuju Međunarodne kartične platne šeme.

2. Značenje pojedinih pojmoveva

Pojmovi koji se koriste u Okvirnom ugovoru imaju sledeće značenje:

Korisnik – imalač platne kartice, čije je ime naznačeno na kartici;

Platne kartice ili Kartice – Platni instrument koji će korisnik kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja proizvoda i/ili usluga, a koji je izdao Izdavalac koji je i vlasnik Kartice. Termin se odnosi i na Digitalne kartice koje predstavljaju personalizovane sigurnosne kredencijale sačuvane u Digitalnom novčaniku a bazirano na Kartici koju je Banka izdala Korisniku.

Izdavalac kartice – pružatelj platnih usluga koji je izdao Platnu karticu.

Akceptant – pravno lice / fizičko lice koje se Ugovorom zaključenim sa Bankom obavezalo da prihvata platne kartice kao sredstvo plaćanja - lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije na osnovu platne kartice;

Prodajno mjesto – mjesto prodaje proizvoda i/ili usluga Akceptanta, uključujući i uređaj koji prislanjanjem/umetanjem Platne kartice evidentira prihvatanje transakcija iniciranih Platnim karticama, kao i Internet Prodajno mjesto.

POS / POS terminal (engl. Point of Sale) - EFT-POS terminal je elektroniski uređaj (aparat) pomoću koga se vrši plaćanje roba i usluga, korišćenjem platnih (debitnih i kreditnih) kartica (očitavanjem podataka sa čipa ili beskontaktnim plaćanjem) ili mobilnog telefona, koji ima instaliranu i aktiviranu aplikaciju beskontaktnog plaćanja;

Fizičko prodajno mjesto – svako mjesto Akceptanta sa naznakom adresu na kojem je instaliran EFT POS terminal;

Virtuelni POS terminal – softver dostupan na Prodajnom mjestu preko interneta, a koji je integriran sa Internet Prodajnim mjestom i služi za komunikaciju Prodajnog mjeseta sa Bankom radi autentifikacije korisnika i platne kartice u svrhu autorizacije transakcije.

Internet Prodajno mjesto – prodajno mjesto prihvatioca plaćanja, na kojem se prihvataju Platne kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja isključivo preko interneta.

Slip – potvrda koju korisnik kartice dobija prilikom plaćanja svojom Platnom karticom i služi kao dokaz o kupovini na Prodajnom mjestu.

Autentifikacija – postupak koji omogućava provjeru identiteta Korisnika ili validnosti korišćenja Kartice, a vrši se prilikom:

- a) prisljanjanja Kartice na Beskontaktni EFT-POS terminal;
- b) unosa PIN-a na EFT-POS terminalu
- c) unosa sigurnosnih elemenata koje zahtijeva Banka Prihvatilac i/ili Izdavalac u slučaju kupovine proizvoda i usluga na internetu.

Pouzdana autentifikacija – Autentifikacija na osnovu upotrebe dva ili više elemenata koji pripadaju kategoriji znanja (nešto što samo Korisnik zna, poput PIN-a), posjedovanja (nešto što samo Korisnik posjeduje, poput mobilnog uređaja) i svojstvenosti (nešto što Korisnik jeste, poput njegovog otiska prsta), koji su međusobno nezavisni, 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 Opštih uslova je odobrenje Izdavaoca kartice za plaćanje zatraženog iznosa po osnovu Transakcije po Kartici, a koja se potvrđuje dodjelom autorizacijskog broja / broja odobrenja.

Međubankarska naknada – naknada koja se plaća za svaku Transakciju između Izdavaoca kartice i Prihvatioca, a koja je uključena u pojedinačnu Transakciju.

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

Personalizovane sigurnosne karakteristike – personalizovani parametri koje Izdavalac kartice daje Korisniku u svrhu Autentifikacije. Primjer, to su PIN (engl. *Personal Identification Number*, četvorocifreni lični identifikacioni broj Kartice koji Korisniku dodjeljuje Izdavaoc kartice), broj Kartice, datum isteka važenja Kartice, CVV2/CVC2 (kontrolni trocifreni broj prikazan na poleđini Kartice), mToken itd.

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

Međunarodne kartične kuće / Kartične platne šeme – poslovni subjekti koji upravljaju međunarodnim platnim šemama, kao što su, Visa International, Mastercard International.

Kartična platna transakcija ili Transakcija – prenos novčanih sredstava koji je Karticom inicirao Korisnik ili Akceptant na osnovu prethodne Korisnikove saglasnosti.

Prihvatanje platnih transakcija / Prihvat Kartice – platna usluga koju pruža Erste Bank Ad Podgorica na osnovu Ugovora sa Akceptantom o prihvatanju platnih transakcija na POS terminalu i/ili virtuelnom POS terminalu. Ova platna usluga rezultira prenosom novčanih sredstava Akceptantu.

Prigovor – u smislu ovih Opštih uslova, to je svaki prigovor na Transakciju nastalu na Prodajnom mjestu koji primi Erste Bank Ad Podgorica preko Međunarodnih kartičnih kuća, Izdavaoca kartica ili od Akceptanta.

Internet Payment Service Provider (PSP) – pružalac usluga plaćanja na internetu (PSP)-partner banke koji omogućava povezivanje Akceptanta, za eCommerce kanal prodaje, sa procesing centrom Banke preko svog sistema za autorizaciju, naplatu, storno i povrat Platnih kartica.

Card on File – iniciranje transakcija na internetu, kad je Korisnik Kartice prethodno sačuvao podatke sa Kartice kod treće strane (PSP) koja učestvuje u postupku prihvaćanja Transakcija (dalje: COF).

MO/TO (eng. Mail Order/Telephone Order) – prihvatanje Transakcija metodom ručnog unosa tako da Akceptant inicira Transakciju sredstvom daljinske komunikacije (e-mail, telefon, faks i sl.) uz obavezan prethodni pristanak u formi pisane ili telefonske potvrde Korisnika Kartice.

Trgovačka naknada (eng. merchant service charge) - naknada koju trgovac plaća prihvatiocu u vezi sa platnom transakcijom na osnovu platne kartice, a istu čine međubankarska naknada, naknade kartičnog sistema plaćanja, naknada procesora, operativni troškovi i margina banke prihvatioca;

Naknada kartičnim sistemima (shemama) – podrazumeva naknadu koju kartični sistem naplaćuje banci prihvatiocu za korišćenje njihove mreže za realizaciju transakcije;

Povrat – povrat novčanih sredstava za Kartične platne transakcije koje je inicirao Akceptant ili su inicirane preko banke prihvatioca.

Zaduženje Kartice – naplata Kartične platne transakcije Karticom, koju su inicirali Akceptantili Korisnik.

Nalog za plaćanje – instrukcija Korisnika ili Akceptanta kojom se traži izvršenje Kartične platne transakcije.

Uputstvo za rad prodajnog mjesta – pisano uputstvo Banke koje sadrži detaljne instrukcije za prihvatanje kartica, prevenciju zloupotrebe i obradu transakcija na prodajnom mestu Akceptanta. Uputstvo za rad prodajnog mjesta se uručuje Akceptantu prilikom instalacije EFT POS terminala, a nakon izvršene obuke za rukovanje uređajem;

Lice koje podliježe sankcijama/Sankcionisano lice – podrazumijeva svakog pojedinca ili entitet

(a) koji je naveden na bilo kojoj od javno dostupnih lista posebno označenih državljana i blokiranih lica, ili pojedinaca ili lica, entiteta ili skupina koje podliježu Sankcijama koje je izdalo Tijelo nadležno za sankcije, sa svim izmjenama, dopunama ili zamjenama,

(b) koji posluje, strukturiran je ili ima sjedište u Sankcionisanoj državi,

(c) koji je inače predmet Sankcija i

(d) u vlasništvu ili pod kontrolom ili nastupa u ime bilo kojeg od prethodno navedenih pojedinaca ili entiteta.

Sankcije – podrazumijevaju sve ekonomski ili finansijski sankcije, mjere ograničavanja ili trgovinski embargo koje u skladu sa potrebama izriče, nameće, ili sprovodi Tijelo nadležno za donošenje sankcija (zakoni, pravila i propisi koji se na njih odnose nazivaju se "Propisi o sankcijama").

Sankcionisana država – podrazumijeva u svakom trenutku zemlju ili teritoriju koja je predmet bilo kojih državnih ili teritorijalnih sankcija

Tijelo nadležno za sankcije – podrazumijeva

(a) Savjet bezbjednosti Ujedinjenih nacija,

(b) EU,

(c) SAD

(d) nadležne vladine institucije i agencije u bilo kojem od prethodno navedenih, i

(e) svako drugo nadležno državno ili regulatorno tijelo, instituciju, agenciju koja nameće ekonomski i finansijske sankcije, mjere ograničavanja ili trgovinski embargo, uključujući bez ograničenja, i Kancelarija za nadzor strane imovine, Ministarstva finansija SADA (OFAC).

Neradni dan(i) Erste Bank Ad Podgorica – subota, nedjelja, državni praznici i neradni dani određeni zakonima države Crne Gore.

3. Sastavni dijelovi Okvirnog ugovora

Okvirni ugovor se sastoji od:

- Ugovora o prihvatanju platnih kartica
- ovih Opštih uslova,
- Uputstva za rad Erste Bank AD Podgorica na koje se ovi Opšti Uslovi pozivaju kao na sastavni dio Okvirnog ugovora i

d) obrazaca koji se u Posebnim odredbama navode kao njihov Prilog i/ili obrazaca na koje se ovi Opšti uslovi pozivaju kao na sastavni dio Okvirnog ugovora (dalje u tekstu zajedno kao: Sastavni dijelovi Okvirnog ugovora).

4. Sklapanje Okvirnog ugovora i njegovo stupanje na snagu

4.1. Banka, prije zaključenja ugovora o prihvatanju platnih kartica na prodajnom mestu odnosno okvirnog ugovora (predugovorna faza), Akceptantu dostavlja informacije odnosno ponudu sa uslovima, naknade i sredstva obezbjeđenja.

4.2. Banka informacije Akceptantu pruža dostavljanjem teksta važećih Opštih uslova poslovanja i Ponude za prihvatanje platnih kartica. Dokumenta se Akceptantu uručuju u poslovnim prostorijama Banke ili slanjem na imejl adresu Akceptanta.

Informacije o iznosu svih naknada (trgovačka naknada, međubankarska naknada i naknada kartičnog sistema plaćanja) Banka Akceptantu prikazuje pojedinačno za različite vrste i brendove kartica.

Banka zadržava pravo da odbije zaključenje Okvirnog ugovora sa Akceptantom i u tom slučaju će omogućiti preuzimanje predate dokumentacije, koja je u tu svrhu dostavljena Banci.

4.3. Okvirni ugovor, kao i Aneks Okvirnog ugovora, sklapa se pod odloženim dejstvom da Erste Bank Ad Podgorica, u roku od 30 (trideset) radnih dana od dana sklapanja ugovora, dobije dozvolu Međunarodnih kartičnih kuća za unos Akceptanta u svoj informatički sistem. Ako unos Akceptanta nije moguć u roku od 30 radnih dana od dana sklapanja Okvirnog ugovora, smatraće se da Okvirni ugovor nije ni sklopljen. Erste Bank AD Podgorica će bez odlaganja, a najkasnije u roku od pet radnih dana od proteka roka od trideset radnih dana, obavijestiti Akceptanta je li ispunjeno odloženo dejstvo pod kojim se sklapa Okvirni ugovor, elektronskom poštom ili na posljednju adresu Akceptanta koja je dostavljena Erste Banci Ad Podgorica kao adresa za kontakt.

5. Usluga koja je predmet Okvirnog ugovora

5.1. Na osnovu Okvirnog ugovora Erste Bank Ad Podgorica prihvata Transakcije inicirane Karticom kao platnim instrumentom za bezgotovinsko plaćanje proizvoda i usluga Akceptanta u okviru njegove registrovane djelatnosti i to na onim Prodajnim mjestima Akceptanta koja su navedena u Popisu Prodajnih mesta. Takav popis čini sastavni dio Okvirnog ugovora.

5.2. Za prihvatanje Kartičnih platnih transakcija Akceptant se obvezuje da će Erste Bank AD Podgorica platiti provizije i koja se, u odnosu na svaku od Kartica, utvrđuje Posebnim odredbama.

5.3. Provizije se u Posebnim odredbama utvrđuju u procentualnom iznosu u odnosu na nivo prometa.

5.4. Akceptant razumije i prihvata da se provizija, a u odnosu na jednokratne transakcije Karticama sastoji od:

- međubankarske naknade,
- Naknade kartične platne sheme i Naknade za procesiranje sheme
- Naknade Banke prihvatioca koja uključuje troškove poslovanja prihvatioca platnih transakcija.

5.5. Ako je Kartica prihvaćena u skladu s Okvirnim ugovorom, Erste Bank Ad Podgorica se obavezuje, u roku i na način utvrđen Posebnim odredbama, platiti Akceptantu sumaran iznos transakcija, umanjen za iznos provizije i naknade, osim ako s pojedinačnim Akceptantom plaćanje nije drugačije dogovoreno.

6. Osiguranje tehničkih uslova

6.1. Akceptant se obavezuje da obezbijedi uslove za nesmetani rad POS terminala, a posebno:
- dovod električne energije

- priključenje POS terminala na ispravnu telefonsku liniju (u slučaju da se ne radi o GPRS POS terminalu) i to na mjestu gdje korisnik kartice može nesmetano da priđe aparatu
 - da obezbijedi snabdijevanje prodajnog mjesta potrošnim materijalom za rad POS terminala
 - troškovi koji nastanu na osnovu utrošenih telefonskih impulse i utrošene električne energije prilikom upotrebe aparata, padaju na teret Akceptanta
- 6.2. POS terminali su dati Akceptantu na korišćenje, pri čemu je Akceptant dužan da sa POS terminalima postupa u skladu sa dobijenim Uputsvom za rad za POS i sa pažnjom dobrog privrednika. Akceptant je dužan da se uzdržava od izvršavanja bilo kakvih promjena na POS terminalu, kao i da onemogući bilo kojoj trećoj strani da ga upotrebljava. Akceptant snosi svu štetu nastalu nepravilnim korišćenjem POS terminala. U slučaju kvara na POS terminalu izazvanog fizičkim oštećenjem ili neispravnim instalacijama, troškovi popravke padaju na teret Akceptanta. Akceptant je dužan da ukoliko primjeti neki nedostatak ili kvar na POS terminalu, koji je nastao bez krivice Akceptanta, o tome bez odlaganja obavjesti Banku. U slučaju da o tome odmah ne obavjesti Banku, Akceptant nadoknađuje Banci štetu nastalu na POS terminalu. Akceptant je dužan da u pisanoj formi potvrdi prijem POS terminala.

7. Opšte obaveze Akceptanta

- 7.1. Ako nije drugačije ugovorenno, Akceptant se obavezuje da se na Prodajnim mjestima Transakcije iniciraju prislanjanjem, fizičkim umetanjem ili provlačenjem Kartice kroz POS terminal i to isključivo ako su ispunjeni sljedeći uslovi:
- 1) u trenutku nastanka transakcije Korisnik i Kartica se istovremeno 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. Izuzetak su transakcije do iznosa koji je odredio regulator ili Izdavatelj kartice, pri čemu autorizacija PIN-om, odnosno potpis slipa nisu obavezni, osim u slučajevima koji su ugovoreni Posebnim odredbama Okvirnog ugovora;
 - 4) Akceptant je obavezan da osigura da Korisnikov unos PIN-a bude povjerljiv;
 - 5) posljednja četiri broja Kartice istovjetna su brojevima na slippu;
 - 6) Transakciju je autorizovao Izdavalac kartice, a broj Autorizacije nalazi se na slippu
- 7.2. Prilikom sprovođenja transakcije, Akceptant je dužan da se pridržava svih pravila sprovođenja transakcije u skladu sa Uputstvom za rad prodajnog mesta koje se uručuje prilikom instalacije EFT POS terminala. U slučaju sumnje na ispravnost ili moguću zloupotrebu Kartice, Akceptant je obavezan osigurati da Prodajno mjesto o tome odmah bez odlaganja obavijesti Banku, na telefonski broj naveden u Uputstvuama za rad, odnosno na drugi najbrži način.
- 7.3. Akceptant je obavezan obezbijediti da zaposleni Prodajnog mjeseta kod svakog prihvatanja Kartica na POS terminalu slijede uputstva na ekranu terminala i/ili slippu. Na Prodajnom mjestu izričito je zabranjeno dijeljenje jednog iznosa transakcije na više manjih (engl. split charges) da bi se:
a) izbjegla potreba traženja i potvrde transakcije PIN-om ili Autentifikacije i/ili
b) inicirala Autorizacija za manje pojedinačne iznose transakcija nakon što je odbijena Autorizacija za stvarni iznos transakcije.
- 7.4. Ako ima ugovoren MO/TO, Akceptant se obavezuje da Banci nadoknadi sve troškove nastale krivotvorenim, ukradenim ili izgubljenim Karticama i preuzeti rizik reklamacija Korisnika Kartica i snositi puni trošak te Transakcije.
- 7.5. Akceptant razumije i saglasan je da ugovori koje je zaključio ili namjerava zaključiti 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 i uputstvima Banke.

- 7.6. Ako Korisnik Kartice bude osporavao Transakciju direktno na Prodajnom mjestu zato što Kartica nije autorizovana ili nije sprovedena odgovarajuća Autentifikacija, Akceptant je saglasan da za osporeni iznos Transakcije Banka neće biti obavezna prenijeti sredstva Akceptantu i da će Korisnika uputiti da se obrati banci koja je izdala karticu.
- 7.7. Akceptant je u obavezi kontrolisati i usklađivati iznose kartičnog prometa s POS terminala s izvršenim uplatama Banke prema Akceptantu i, ako utvrdi razliku u iznosima, obavezan je obavijestiti o tome Banku najkasnije u roku 10 radnih dana. Po prijemu takvog obavještenja, Banka će pokrenuti postupak provjere radi utvrđivanja razloga zbog kojeg je nastala razlika u iznosima (taj postupak isključuje umanjenje plaćanja zbog storna/Povrata transakcija), a Akceptant se obvezuje učestvovati u tom postupku. Banka će u najkraćem roku od primanja svih potrebnih informacija za utvrđivanje razloga zbog kojeg je nastala razlika u iznosima obavijestiti Akceptanta o utvrđenom stanju. U slučaju da Akceptant postupi protivno svojim obavezama iz ovog stava, snosi svu odgovornost i troškove za utvrđene razlike.
- 7.8. Akceptant se obavezuje nadoknaditi Banci svu štetu, koja uključuje, ali se ne ograničava na sve gubitke i troškove koje bi Banka pretrpila zbog zahtjeva za naknadu štete trećih osoba, kazni ili naknada koje naplaćuju Kartične platne sheme, pritužbi, pravnih postupaka, kazni kao rezultat toga što je Akceptant prekršio odredbe Okvirnog ugovora i/ili nije postupio u skladu sa svojim obavezama iz Okvirnog ugovora.
- 7.9. Akceptant ne može sam kreirati pragove transakcija, odnosno najniži i/ili najviši iznos transakcije za prihvatanje kartica, osim onih koje kreira Banka.
- 7.10. Akceptant je obavezan da prilikom prihvatanja platnih kartica koje je izdala Banka i platnih kartica drugih banaka da:
- Utvrdi identitet osobe koja koristi karticu, uvidom u vazeći identifikacioni dokument, osim za korisnike American Express kartica;
 - Provjeri datum važenja kartice (datum isteka važenja kartice je zadnji dan u mjesecu koji je utisnut na prednjoj strani kartice);
 - Provjeri da li je kartica potpisana i da li je potpis na kartici vjerodostojan potpisu na identifikacionom dokumentu;
 - Provjeri validnost kartice na osnovu zaštitnih elemenata, naznačenih u Uputstvu za POS;
- 7.11. Akceptant nema pravo da:
- Od Korisnika platne kartice evidentira podatke sa kartice: broj kartice, datum isticanja kartice, kao i ostale podatke sa kartice;
 - Prihvata karticu kako bi naplatio i/ili refinansirao postojeći dug;
 - Traži i/ili koristi broj kartice za bilo koju drugu svrhu, osim za plaćanje dobara i usluga;
 - Vrši isplatu sredstava u kešu.
- 7.12. Akceptant neće od Korisnika zahtjevati fotokopiju platne kartice i za ukupan iznos kupljene robe/usluge preko POS terminala, uputiće samo jednu transakciju po jednom računu. Akceptant se obavezuje da neće dijeliti iznos transakcije po jednom računu, odnosno da neće izvršiti više od dvije transakcije sa jednom i/ili više platnih kartica.
- 7.13. Akceptant je u obavezi da za svaku kupovinu platnom karticom Korisniku ispostavlja potvrdu o kupovini (slip).
- 7.14. Akceptant je u obavezi da slipove sa POS terminala, kao potvrde o kupovini na Prodajnom mjestu, čuva 3 (tri) godine od dana nastanka transakcije.
- 7.15. Akceptant je obavezan da za čitavo vrijeme trajanja ovog Ugovora, po zahtjevu Banke, dostavi slipove za svaku transakciju koja je realizovana posredstvom POS terminala i drugu traženu dokumentaciju, u roku od 3 dana od dana ispostavljanja pisanog zahtjeva Banke.
- 7.16. U slučaju kršenja obaveza iz ovog člana, a u skladu sa pravilima međunarodnih kartičarskih kuća, Banka ima pravo na nadoknadu štete u iznosu svih transakcija, za koje dobije reklamaciju od Banke izdavaoca kartice, a kojom se potvrđuje da su predmetne transakcije sporne. Akceptant neopozivo ovlašćuje Banku da u istom iznosu, bez ispostavljanja posebnog naloga zaduži sve njegove račune

uključujući i partije oročenih depozita. U tom slučaju, Akceptant je dužan da, u istom iznosu, obezbijedi novčana sredstva na računu na kojem se vrši prenos transakcija iz ovog Ugovora. Banka ima pravo da zaustavi plaćanje svih transakcija dospjelih za plaćanje, bez posebne saglasnosti Akceptanta, do nadoknade reklamiranog iznosa spornih transakcija.

Dodatne obaveze Akceptanta u slučaju integracije ECR programske rješenja

- 7.17. U slučaju integracije ECR programske rješenja s POS terminalom, Akceptant se obavezuje:
- a) direktno regulisati svoj odnos s Vendorom za ECR-a za kasu da bi osigurao da se aplikacija za kasu ispravno poveže s POS terminalom;
 - b) regulisati uloge, obaveze i odgovornosti s Vendorom ECR-a i njegovim podizvođačima (ako postoje) u vezi s budućim razvojem, nadogradnjom i funkcionalnjem ECR programske rješenja da bi se i ubuduće obezbijedilo ispravno povezivanje aplikacija za kasu s POS terminalom.
- Vendor ECR programske rješenja, odnosno aplikacije za kasu, odgovoran je za ispravan rad ECR-a u svom dijelu programske rješenja kao i integraciju tog rješenja s POS terminalom.
- Prije puštanja u rad funkcionalnosti integracije, Akceptant je obvezan obezbijediti da Vendor ECR programske rješenja:
- a) uskladi funkcionalnosti ECR programske rješenja s tehničkom i funkcionalnom dokumentacijom, koju mu dostavlja Banka ili njegov Vendor usluge POS terminala i/ili aplikacije,
 - b) tehnički pripremi i testira funkcionalnost s Vendorom usluge POS terminala i/ili aplikacije, koji te poslove obavlja po nalogu Banke,
 - c) potvrditi Akceptantu i/ili njegovom Vendoru usluge POS terminala i/ili aplikacije da je sve u skladu s tehničkom i funkcionalnom dokumentacijom iz prethodne dvije tačke.
- 7.18. Akceptant je obvezan na kraju radnog dana uporediti iznos kartičnog prometa s POS terminala i kartičnog prometa s kase i ako utvrdi razliku u iznosima, obvezan je obavijestiti o tome Banku najkasnije u roku od tri radna dana. Po prijemu takve obavijesti Banka će pokrenuti postupak da bi se utvrdio razlog zbog kojeg je nastala razlika u iznosima, a Akceptant se obavezuje obezbijediti u tom postupku učestvujući i Vendor ECR-a za kasu i njegovi podizvršitelji. Banka će u roku od 10 kalendarskih dana od prijema svih potrebnih informacija za utvrđivanje razloga zbog kojeg je nastala razlika u iznosima obavijestiti Akceptanta o utvrđenom stanju. U slučaju da Akceptant postupi protivno svojim obavezama iz ovog stava ili ne učestvuje ili u roku od 10 kalendarskih dana od dana poziva Banke ne obezbijedi učestvovanje svog Vendra za ECR-a za kasu i njegovih podizvršitelja, snosi svu odgovornost i troškove za utvrđene razlike.
- 7.19. Akceptant je u obavezi da na siguran način arhivira sve informacije i dokumentaciju koja proistekne iz prihvatanja e-commerce transakcija u periodu od 2 (dvije) godine od momenta izvršenja pojedinačne transakcije, i to:
- datum, vrijeme i iznos transakcije
 - podatke o transakciji dodijeljene od strane Banke: TRANSACTION_ID, RRN, APROVAL_CODE
 - podatke o Kupcu: ime i prezime, adresa stanovanja, IP adresu
 - podatke o isporuci robe: datum, vrijeme i adresa isporuke
 - dostavnica za isporučenu robu
 - logovi sa mail servera, preko koga se šalje korisniku potvrda o uspješno realizovanom procesu kupovine
 - Akceptant je u obavezi da arhivira i sve ostale relevantne informacije i dokumentaciju, proistekle iz procesa prihvatanja E-commerce transakcija koje mogu biti od značaja u reklamacionom procesu.
- 7.20. Akceptant će se pridržavati dolje navedenih pravila utvrđenih od strane kartičnih organizacija, kako bi se obezbijedilo sigurno upravljanje i čitanje podataka o transakcijama:
- a) Koristiće sve podatke o transakcijama, kreirane i dobijene u toku virtuelnog prihvatanja kartica, odnosno ime vlasnika kartice/principala, isključivo za svrhe realizacije transakcije autorizovane od

strane vlasnika Platne kartice.

- b) Neće objelodanjivati ni na koji način podatke navedene u tački (a) dokumente, forme, vaučere iiii ugovore koji služe za njihovo pohranjivanje u pismenoj iiii elektronskoj formi iiii njihove kopije, izuzev Banci na osnovu njenog zahtjeva. Odstupanje od ovog pravila zahtijeva saglasnost Banke.
- c) Pohraniće podatke navedene u tačkama (a) i (b), kao i medije nosača podataka na način i na mjestu koje obezbeđuje fizičku i logičku zaštitu od neovlašćenog pristupa. Izuzeci od podataka navedenih pod tačkom (a) su PIN kod, trocifrena kontrolna cifra prikazana na kartici i podaci koji se čuvaju na magnetnoj traci kartice, koje nakon prijema odgovora od Banke izdavaoca na zahtjev za autorizaciju neće biti čuvani u bilo kojoj formi.
- d) Akceptant će uvesti mjere koje se tiču sigurnog čuvanja podataka i potvrđiće usklađenost sa takvim pravilima rada kako bi se spriječio neovlašćeni pristup, čitanje, mijenjanje iiii uništavanje podataka i opreme navedene u tačkama (a) i (b).
- e) Štitiće podatke pohranjene u kompjuterskom sistemu pomoću firewall-a. Štitiće ove sisteme i baze podataka od kompjuterskih virusa.
- f) Čuvaće sve podatke u papiru iiii elektronskoj formi, ali ne u kompjuterskom sistemu (na CD-u, hard disku, itd.) u zaključanim prostorijama opremljenim adekvatnom zaštitom iiii u sefu.
- g) Obezbjediće da se pristup podacima navedenim u tačkama (a) i (b), nosačima podataka i bazama podataka, kao i prostorijama u kojima se ovi podaci čuvaju, omogući samo licima sa posebnim ovlašćenjima, nakon adekvatne identifikacije (jedinstvene ID i password-a iiii pristupne kartice).
- h) obezbijediće da se kontrola pristupa podacima može pratiti u svakom trenutku (ko je pročitao, izmijenio iiii izbrisao koje podatke i kada).
- i) Akceptant će obezbijediti da se podaci koji su čuvani na nosačima podataka navedeni u tački (b) uništavaju na način da se nikakvi podaci nakon toga ne mogu ponovo sastaviti.
- j) Akceptant će redovno testirati i potvrđivati logičku i fizičku zaštitu podataka i nosača podataka navedenih u tačkama (a) i (b).
- k) Ako primijeti neovlašćeni pristup, odmah će obavijestiti Banku. Štaviše, ispitaće slučaj i pripremiti akcioni plan u kome će detaljno navesti nedostatke zaštite podataka i potrebne mjere za dalje spriječavanje takvih neovlašćenih pristupa.

- 7.21. Banka zadržava pravo da naredi kontrolu u bilo koje vrijeme kako bi utvrdila da IT oprema, sistem za registraciju podataka, kancelarije iiii poslovne prostorije Akceptanta iiii lica/kompanije koja je u ugovornom odnosu sa Akceptantom, poštuju propise kartičnih organizacija vezano za sigurno čuvanje i upravljanje podacima.
- 7.22. Ako Akceptant ne ispoštuje propise koje se odnose na sigurno čuvanje podataka, Banka će imati pravo da naplati od Akceptanta finansijske gubitke u vezi sa tim, kao i kazne koje odredi kartična organizacija. U slučaju kršenja navedenih obaveza, a u skladu sa pravilima međunarodnih kartičarskih organizacija, Banka ima pravo na nadoknadu štete u iznosu svih transakcija, za koje dobije reklamaciju od Banke izdavaoca kartice, a kojom se potvrđuje da su predmetne transakcije sporne. Akceptant neopozivo ovlašćuje Banku da u istom iznosu, bez ispostavljanja posebnog naloga zaduži sve njegove račune uključujući i partije oročenih depozita. U tom slučaju, Akceptant je dužan da, u istom iznosu, obezbijedi novčana sredstva na računu na kojem se vrši prenos transakcija iz ovog Ugovora. Banka ima pravo da zaustavi plaćanje svih transakcija dospjelih za plaćanje, bez posebne saglasnosti Akceptanta, do nadoknade reklamiranog iznosa spornih transakcija. Akceptant je u obavezi da se u potpunosti pridržava sigurnosnih mjera koje se primjenjuju za plaćanja platnim karticama, a koje su precizirane u Uputstvu za rad prodajnog mesta. Banka ne snosi odgovornost niti učestvuje u rješavanju reklamacija koje se tiču kvaliteta, kvantiteta ili kašnjenja isporuke robe i usluga koje Akceptant nudi ili je prodao korisniku kartice. Sve reklamacije i prigovore koji se odnose na

kvalitet, kašnjenje isporuke robe ili usluga plaćenih karticom, kao i zahtev korisnika kartice za povraćaj sredstava plaćanja po tom osnovu riješiće Akceptant direktno sa korisnikom kartice. Banka je dužna da obavijesti Akceptanta pisanim putem (poštom ili slanjem na e-majl adresu) o eventualnim izmjenama u oblasti prihvatanja platnih kartica, i to sa aspekta vrste kartice i kartične tehnologije i novih EFT POS funkcionalnosti. Ukoliko date izmjene zahtievaju dodatnu obuku za rukovanje EFT POS terminalom, Banka je dužna da istu sprovede.

- 7.23. Akceptantu je zabranjeno da daje na korišćenje EFT POS terminal trećoj strani, kao i da EFT POS terminal koristi u svrhe koje nisu predviđene Okvirnim ugovorom. Sve štetne posledice proizašle zbog nepažljivog ili pogrešnog (namernog i nemamernog) rukovanja EFT POS terminalom padaju na teret Akceptanta. U slučaju da dođe do uništenja ili nestanka ustupljenih EFT POS terminala Akceptantu, isti je dužan da Banci nadoknadi stvarne troškove uređaja. Akceptant se obavezuje da snosi sve troškove prilagođavanja i integracije internet prodajnog mesta sa standardima definisanim u tehničkoj specifikaciji. Akceptant ne može mijenjati lokaciju na kojoj je instaliran EFT POS terminal/internet adresu web shop-a na kojem je integrisan E-commerce bez saglasnosti Banke. Banka se obavezuje da će obuku za rukovanje EFT POS terminalom obezbijediti po potpisivanju Ugovora, a nakon izvršene instalacije EFT POS terminala prema zajednički dogovorenim terminima. Akceptant je u obavezi da koristi adekvatan termički papir za pisač EFT POS terminala tzv. termo rolne. U suprotnom, za EFT POS terminale koji se pokažu nefunkcionalnim usled nabavke i korišćenja neadekvatnog termičkog papira od strane Akceptanta, Banka će trošak zamene ili popravke novog pisača EFT POS terminala obračunati Akceptantu.
- 7.24. Banka ima pravo da traži od Akceptanta da dostavi dodatna sredstva obezbjeđenja plaćanja svih obaveza od strane Akceptanta u toku trajanja Ugovora. Dodatna sredstva obezbjeđenja će biti predmet zasebnog ugovora ili Aneksa Ugovora.
- 7.25. Akceptant je u obavezi da vidno izloži oznake kartičnih asocijacija na ulazu u prodajni objekat i na naplatnom mjestu, kako bi se javnost informisala o prihvatanju platnih kartica na tom prodajnom mjestu. Akceptant je u obavezi da u okviru Internet prodajnog mesta, postavi reklamni baner sa logom i linkom na web stranicu Banke, kao i reklamni materijal kojim bi se naglasilo da Internet prodajno mjesto prihvata određeni brend platnih kartica. Svaka upotreba zaštitnog znaka kartičnih asocijacija (Mastercard, VISA, Visa Secure, MasterCard SecureCode, Mastercard ID Check) izvan materijala dobijenog od Banke dozvoljena je samo uz prethodno pisano odobrenje Banke. Oznake ni u kom slučaju ne mogu biti korišćene od strane Akceptanta na način da impliciraju da Kartične asocijacije ili Banka preuzimaju bilo kakvu obavezu ili garantuju za kvalitet kupljene robe ili pružene usluge na prodajnom mestu Akceptanta ili u bilo kojim drugim slučajevima.

8. Autorizacija i predautorizacija transakcija

- 8.1. Ukoliko je Akceptantu, uz prethodnu pisaniu saglasnost Banke, dozvoljeno obavljanje transakcija (predautorizacija ili realizacija autorizacije) kad kartica Korisnika nije prisutna, Banka zadržava pravo za svaku transakciju koja je urađena ručnim unosom, a za koju Korisnik pokrene prigovor po pravilima kartičnih kompanija, da iznos obaveze nastale po takvoj transakciji ne prenese Akceptantu, već vradi banci izdavaocu kartice na njen zahtjev.
- 8.2. Ako je Autorizacija odbijena uz poruku „Oduzeti karticu“, Prodajno mjesto ne smije prihvatiti Karticu, već je obavezno postupiti u skladu sa Uputstvom za rad Banke.
- 8.3. Ako Akceptant, protivno Okvirnom Ugovoru, nije zatražio i/ili dobilo odobrenje (Autorizaciju) za pojedinačnu Transakciju ili je dobijeni broj odobrenja pogrešno unešen krivicom ili nepažnjom Prodajnog mjeseta ili je povrijedilo obavezu iz člana 7. ovih Opštih uslova, Banka ima pravo zatražiti plaćanje ugovorne kazne u visini te Transakcije, koja dospijeva istovremeno s prvom idućom obvezom Banke za plaćanje Akceptantu. Ako nema mogućnosti za poravnanje, Akceptant je obavezan platiti ugovorenu kaznu po pozivu Banke, u roku koji je odredila Banka.

- 8.4. Dodjela autorizacijskog broja (broja odobrenja) koji dodjeljuje Izdavalac kartice ne znači i obavezu Banke za plaćanje Akceptantu ako se Prodajno mjesto nije pridržavalo odredbi Okvirnog ugovora.
- 8.5. Prodajno mjesto može, ako to zahtijeva priroda posla (primjer, iznos Transakcije nije poznat u trenutku kad Korisnik daje saglasnost za izvršenje Transakcije) te ako za to postoje tehničke mogućnosti, realizovati predautorizaciju (saglasnost Korisnika za izvršenje rezervacije novčanih sredstava potrebnih za izvršenje Transakcije) transakcije koja se plaća Karticom.
- 8.6. Kod predautorizacije Akceptant je obavezan zatražiti Autorizaciju po izvršenju usluge, maksimalno do visine iznosa za koji je data predautorizacija, uvećana za postotak koji definiše Međunarodna kartična kuća i to pod uslovom da nije prošao rok koji je odredio izdavalac Kartice i da Korisnik Kartice ne osporava prijem proizvoda i/ili usluga.
- 8.7. Banka ima pravo da iznos transakcije nastale kad Kartica nije prisutna ne prenese Akceptantu i do 180 dana od dana kad je Transakcija nastala I kad nije podnešen prigovor od strane Korisnika.
- 8.8. Akceptant nema pravo da vrši povraćaj po osnovu Transakcija nastalih kad Kartica nije prisutna, osim da sredstva vrati na istu karticu. Akceptant je obavezan da za bilo kakav povraćaj novca nastalih kad Kartica nije prisutna dobije pisano saglasnost Banke.
- 8.9. U slučaju bilo kakvog spora u vezi s predautorizacijom, primjenjivaće se pravila i rokovi predviđeni Uputstvom za rad Banke i pravilima Međunarodnih kartičnih kuća i/ili Kartičnih platnih shema.
- 8.10. Opravdani osnov za naplatu predautorizovanog iznosa transakcije, je odobrenje Autorizacije koju daje Izdavalac kartice. U slučaju izostanka odobrene Autorizacije, svaki trošak nastao eventualnom reklamacijom snosi Akceptant.
- 8.11. Banka ima pravo, ukoliko je iznos transakcije već prenijela Akceptantu, da iznos sporne transakcije naplati od sljedećih transakcija koje su dospjele za prenos Akceptantu ili iz raspoloživih sredstava na računu Akceptanta koje Akceptant ima kod Banke.
- 8.12. Potpisivanjem ovog Ugovora Akceptant neopozivo ovlašćuje Banku da bez izdavanja posebnog naloga, može zaduživati sve njegove račune uključujući i partije oročenih depozita, za iznose spornih transakcija.

9. Plaćanje akceptantu

- 9.1. Banka se obavezuje da vrši obračun prometa Akceptanta sljedećeg radnog dana od dana kreiranja Zbirnog izvještaja od strane Akceptanta.
- 9.2. Banka se obavezuje da u roku od 2 (dva) radna dana od dana sačinjavanja obračuna prometa Akceptanta, plati Akceptantu vrijednost iznosa sa Zbirnog izvještaja odnosno Zbirnog slipa, umanjenog za iznos provizija i naknada obračunatih shodno definisanom Ugovorom.
- 9.3. U slučaju neformiranja Zbirnog izvještaja od strane Akceptanta u roku od 7 (sedam) radnih dana od dana nastanka Transakcije, Banka zadržava pravo da ne izvrši prenos sredstava za obavljene transakcije, odnosno stopira prenos sredstava.

10. Obaviještenje o troškovima

- 10.1. Banka se obavezuje da će jednom mjesečno, bez naknade, dostavljati Akceptantu obavještenja na email adresu o naplaćenim trgovackim naknadama, kao i sljedećim troškovima koji padaju na teret Banke, a u vezi sa izvršenim poslovima koji su predmet Ugovora:
 - troškovima Međubankarskih naknada i
 - troškovima Kartičnih platnih šema ostalih troškova, a u zavisnosti od vrste i namjene Platne kartice a prema sljedećoj specifikaciji:

VISA

Izdavalac kartice	ERSTE	Domaće banke	Domaće banke	Domaće banke	Inostrane banke
Tip kartice	Debitna/ Kreditna/ Poslovna	Debitna	Kreditna	Poslovna	Debitna/ Kreditna/ Poslovna
Međubankarska naknada	0%	0.2%	0.3%	1.95 - 2.10%	1.35% - 2.3%
Naknada kartične platne šeme	0.24%	0.25% + 0.02 EUR	0.25% + 0.02 EUR	0.25% + 0.02 EUR	0.55% + 0.13 EUR
Ostali troškovi	0.4%	0.4%	0.4%	0.4%	0.4%

MASTERCARD

Izdavalac kartice	ERSTE	Domaće banke	Domaće banke	Domaće banke	Inostrane banke
Tip kartice	Debitna/ Kreditna/ Poslovna	Debitna	Kreditna	Poslovna	Debitna/ Kreditna/ Poslovna
Međubankarska naknada	0%	0.2%	0.3%	1.95 - 2.10%	1.1% - 2.3%
Naknada kartične platne šeme	0.38%	0.25% + 0.03 EUR	0.25% + 0.03 EUR	0.25% + 0.03 EUR	0.85% + 0.14 EUR
Ostali troškovi	0.4%	0.4%	0.4%	0.4%	0.4%

10.2. Međubankarska naknada kod transakcije debitnom karticom za fizička lica ne može biti viša od 0,2% vrednosti izvršene transakcije.

Međubankarska naknada kod transakcije kreditnom karticom za fizička lica ne može biti viša 0,3% vrednosti izvršene transakcije.

10.3. Odredbe iz člana 10.2. ne primjenjuju se na:

- 1) transakcije poslovnim karticama;
- 2) podizanje gotovog novca sa bankomata ili na šalteru pružaoca platnih usluga, i
- 3) transakcije platnim karticama koje su izdale trostrane kartične platne šeme.

10.4. Ukoliko Akceptant ne ostvari obim transakcija putem EFT POS terminala/ internet prodajnog mesta koji zadovoljava standardne kriterijume profitabilnosti, Banka zadržava pravo da od Akceptanta naplati fiksnu mjesecnu naknadu za prihvat Platnih kartica na fizičkom prodajnom mestu (POS terminalu)/internet prodajnom mjestu saglasno Ugovoru o prihvatanju platnih kartica.

Navedenu naknadu Banka će obračunavati mjesечно i vršiti automatsku naplatu sa transakcionog računa Akceptanta otvorenog u Banci.

Ukoliko Banka nije u mogućnosti da izvrši naplatu navedene naknade duže od 60 dana, Banka zadržava pravo da jednostrano raskine ugovorni odnos bez otkaznog roka i povuče EFT POS terminal/deaktivira E-commerce. U slučaju da dođe do uništenja ili nestanka ustupljenog/ih EFT POS terminala Akceptantu, isti je dužan da Banci nadoknadi stvarne troškove uređaja.

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

11.1. Akceptant neće dozvoliti upotrebu Kartice za:

- distribuciju i prodaju nezakonitih roba i usluga,

- prodaju za koju iznos transakcije ne odgovara vrijednosti kupljene robe ili pružene usluge,
- prodaju koja je učinjena pod nazivom drugačijim od naziva Prodajnog mjesta Akceptanta,
- prodaju koju je učinila treća strana, a ne Prodajno mjesto Akceptanta,

Prodaju koja nije u skladu sa registrovanom djelatnošću Akceptanta:

- isplatu gotovine
- transakcije za koje plaćanje ide u korist drugog Prodajnog mjesta,
- Uvećanje iznosa originalne trasakcije za već kupljenu robu ili uslugu penalima, kaznama ili drugim troškovima,
- time share, tj. Kupovinu nekretnina od i pod uslovima time sharing agencija,
- Izradu krivotvorenih platnih kartica.

- 11.2. Banka nije obavezna izvršiti plaćanje Akceptantu, nezavisno od toga je li Izdavaoc kartice autorizovao Transakciju, ako:
- a) nije izdat račun za kupoprodaju proizvoda i/ili usluga, na kojem se zasniva slip,
 - b) iznos na slipu ne odgovara iznosu ni na jednom računu Akceptanta za kupoprodaju proizvoda i/ili usluga na koju se odnosi slip,
 - c) Akceptant u roku, koji odredi Banka, a na zahtjev Banke ne dostavi pisano obrazloženje uz svu prateću dokumentaciju (primjer, scan računa za kupoprodaju proizvoda i/ili usluga, scan slipa i dr.) koja se odnosi na Transakciju u vezi sa zahtjevom Banke,
 - d) osnova za izdavanje računa je fiktivni ugovor o kupoprodaji proizvoda i/ili usluga, koji za cilj ima isplatu novca Korisniku Kartice, lihvarske ugovore, osiguranje za podmirenje dugovanja, naplata dugovanja, ugovor o kupovini proizvoda i/ili usluga koje su zabranjene ili bilo koja druga kupovina ili svrha koja je suprotna propisima Države Crne Gore ili moralu društva,
 - e) Prihvat Kartice po osnovu kojeg je nastao slip nije obavljen u skladu s Okvirnim ugovorom,
 - f) Akceptant generiše transakciju Povrata, a ta usluga nije ugovorena Posebnim odredbama i ako prethodno ne postoji transakcija Terećenja kartice u istom ili većem iznosu,
- 11.3. Akceptant snosi sve troškove koji mogu proisteći iz nepoštovanja obaveza Akceptanta, odnosno njegovog Prodajnog mjesta, utvrđenih Okvirnim ugovorom.
- 11.4. Ako bude pokrenut krivični postupak protiv Akceptanta, i povezanih osoba Akceptanta zbog sumnje na omogućavanje, pomaganje ili učestvovanje pri zloupotrebi Kartice, obaveza plaćanja Akceptantu tih troškova dospijeva na dan pravosnažnog okončanja krivičnog postupka, osim ako je na osnovu druge odredbe Okvirnog ugovora Banka ovlašćena ranije teretiti Primatelja plaćanja.
- 11.5. Banka zadržava pravo teretiti Akceptanta za svaki plaćeni iznos po osnovu 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 članu. U slučaju da je Banka već platila sporni iznos, Akceptant je saglasan da Banka za taj iznos umanji sljedeće plaćanje po bilo kojem računu Akceptanta.
- 11.6. Akceptant razumije da, u skladu s prinudnim propisima, ugovorom s Izdavaocem Kartice i pravilima Međunarodnih kartičnih kuća i/ili kartičnih platnih shema, Korisnik Kartice ima pravo osporavati Transakciju odnosno davanje saglasnosti za izvršenje Transakcije. Ako Korisnik Kartice s uspjehom ospori Transakciju, Akceptant prihvata da nalog za plaćanje neće biti izvršen, a ako je već izvršen, Akceptant je saglasan da Banka umanji bilo koje sljedeće plaćanje Akceptantu za iznos osporene Transakcije.
- 11.7. Banka se obavezuje bez odlaganja, idući radni dan po saznanju da postoji bilo koji od razloga nedozvoljenosti Transakcije odnosno odbijanja plaćanja po nalogu za plaćanje Akceptantu, pisano o tim razlozima obavijestiti Akceptanta.

12. Reklamacije i Prigovori

- 12.1. Ako Banka preko Izdavaoca kartice ili preko Kartične platne šeme primi prigovor koji se odnosi na Transakciju, Akceptant se obavezuje, nakon primljene informacije od strane Banke o predmetnom

prigovoru, dostaviti Banci, u roku od 3 radna dana pisano obrazloženje uz svu prateću dokumentaciju (primjer, scan računa za kupoprodaju proizvoda i/ili usluga, scan slipa i dr.) koje se odnosi na Transakciju u vezi s prigovorom Korisnika Kartice.

- 12.2. Prigovor iz prethodnog stava smatraće se opravdanim ako Banka ne primi pisano obrazloženje Akceptanta po isteku roka za pisano obrazloženje i dostavu dokumentacije ili Akceptant nije poštovao odredbe ovog Okvirnog ugovora.
- 12.3. U slučaju kada se Banci podnese reklamacija kojom Korisnik ulaže primjedbu u vezi transakcije obavljene putem Interneta ili negira prijem tj. isporuku robe/usluga, Banka ima pravo da tereti račun Akceptanta za puni iznos pojedinačne transakcije (potpuni povraćaj sredstava) kao što je to definisano narednim stavom ove tačke osim u slučaju kada se nedvosmisleno utvrđi da je Akceptant isporučio robu/uslugu Korisniku ili ovlašćenom licu Korisnika, odnosno da je transakcija izvršena u potpunosti u skladu sa propisanim pravilima i sigurnosnim procedurama.
- 12.4. U svim slučajevima kada se utvrđi da je transakcija nastala suprotno odredbama Ugovora, ili kao rezultat zloupotrebe, greškom ili propustom Akceptanta, namjerno ili nemjerno, Banka ima pravo da:
 - umanji naredna plaćanja za tako nastalu transakciju;
 - ne plati Akceptantu tako nastalu transakciju;
 - zatraži od Akceptanta povraćaj plaćenih sredstava, te da po takvim transakcijama nema nikakvih daljih finansijskih obaveza.
- 12.5. Ako povodom Prigovora koji rezultira pokretanjem arbitražnog postupka, pri relevantnoj Kartičnoj platnoj šemi, a uz prethodni pristanak Akceptanta, u slučaju gubitka u arbitražnom postupku, Akceptant je saglasan da ga Banka može, pored iznosa sporne Transakcije, zadužiti i za troškove arbitraže. Banka će Akceptanta prije pokretanja arbitražnog postupka obavijestiti o njegovim dotadašnjim troškovima.
- 12.6. Banka ne odgovara ni za kakvu štetu koja može nastati Korisniku kartice ako Akceptant ne ispunjava ili djelimično ispunjava ugovorne obaveze. Akceptant je saglasan da sam snosi isključivo odgovornost za poslovanje s Korisnicima Kartica, posebno za potpunost, integritet i kvalitet svih proizvoda i/ili usluga koje nudi na svom prodajnom mjestu odnosno njihovih materijalnih ili pravnih nedostataka te se obavezuje nadoknaditi Banci svaku štetu koju bi Banka mogla imati ako Akceptant ne ispunjava ili djelomično ispunjava ugovorne obaveze prema Korisniku kartice. Sve reklamacije koje se odnose na pravne ili materijalne nedostatke prodajne robe/usluge na Internet prodajnom mestu a koje su upućene Akceptantu direktno, neće se smatrati reklamacijom i rješavaće se u direktnom odnosu između Akceptanta i Korisnika platne kartice, bez učešća Banke.
- 12.7. Akceptant se obavezuje da će sve eventualne prigovore koji se odnose na kvalitet i isporuku proizvoda i/ili usluga, odnosno pravne ili materijalne nedostatke proizvoda i/ili usluga, rješiti neposredno s Korisnikom kartice u skladu s važećim propisima ili reklamacijskim postupkom.
- 12.8. Akceptant se obavezuje, u slučaju da bilo koji zahtjev ili prigovor Korisnika, koji se odnosi na kvalitet i isporuku proizvoda i/ili usluga, odnosno pravne ili materijalne nedostatke proizvoda i/ili usluga, bude usmjeren protiv Banke u bilo kojem postupku, preuzeti taj postupak na sebe, te takođe nadoknaditi Banci svaku štetu koja za Banku može nastati iz tog postupka, uključujući i njegove troškove i bilo koji iznos koji Banka mora platiti Korisniku kartice ili trećoj osobi kao rezultat takvog postupka.
- 12.9. U slučaju da primi informacije o pokrenutom reklamacijskom postupku, Akceptant ne smije realizovati odobrenje transakcije. Ako ga ipak realizuje, prihvata trošak odobrenja i reklamacijskog postupka.
- 12.10. Ako Akceptant na prodajnom mjestu prihvati Povrat proizvoda i/ ili usluga odnosno storniranje ili smanjenje troška, obavezan je bez odlaganja izdati Banci pisano odobrenje za storniranje odnosno smanjenje iznosa Transakcije. Pritom, ako se vrši Povrat sredstava Korisniku kartice, Akceptant je obavezan da nadoknadi Banci sredstva potrebna za izvršenje Povrata sredstava. Banka zadržava pravo da odbije izvršenje povrata dok Akceptant ne ispuni svoju obvezu izmirenja sredstava.
- 12.11. U situacijama kada Akceptant ima zahtev da se po određenoj transakciji uradi korekcija (otkazivanje rezervacije, storno transakcije, povratak dijela iznosa na racun korisnika kartice, naplaćen manji iznos od stvarnog iznosa racuna i dr), pri čemu je neophodna intervencija nadležne službe Banke, zahtjev Akceptanta se mora dostaviti u pisanom obliku. Akceptant je u obavezi da zahtjev/reklamaciju Banci

dostavi na e-mail pos@erstebank.me, predajom zahtjeva u poslovniči banke ili redovnom poštom na adresu banke. Zahtjev sa jasnom instrukcijom i detaljima tražene korekcije mora sadržati i sve detalje transakcije za koju se ispravka radi a kojima Akceptant raspolaže (poslednje 4 cifre broja kartice kojom je obavljeno placanje, broj terminala (Terminal ID za POS i internet plaćanja), ID transakcije (za POS i internet placanja), broj odobrenja, iznos transakcije, datum transakcije i dr).

Uz zahtjev se obavezno dostavlja i prateća dokumentacija kojom se opravdava podnijeti zahtjev (Kopija/sken slipa i fiskalnog računa za plaćanja na POS terminalu, elektronski zapis izvršene transakcije odnosno narudžbenica i račun za internet plaćanja). Banka je u obavezi da po osnovu dostavljenog pisanog zahtjeva/reklamacije Akceptanta, pokrene postupak za realizaciju tražene korekcije u roku od 5 (pet) radnih dana. Nestandardni zahtjevi Akceptanta čije rješavanje zahtjeva period duži od 5 radnih dana (zbog kompleksnosti ili broja transakcija za koje je tražena korekcija), rješavaće se na način i u roku koji će posebno biti komuniciran sa Akceptantom.

- 12.2. Ugovorne strane saglasne su da će se prigovoriti tehnički rješavati na sljedeći način:
- a) kad se originalna Transakcija nalazi u memoriji POS terminala, Akceptant će sam stornirati Transakciju u cijelokupnom iznosu;
 - b) kad se originalna Transakcija više ne nalazi u memoriji POS terminala, te je iznos ili dio iznosa troška već plaćen Akceptantu, Akceptant dostavlja Banci zahtjev za izvršenje potpunog ili djelimičnog povrata.. Na osnovu zahtjeva Banka izdaje Informaciju o knjiženju, na osnovu koje vrši Povrat plaćenog iznosa. Povrat je moguć maksimalno do iznosa Transakcije na koju se odnosi.
 - c) Akceptant ne smije generisati transakcije Povrata ako prethodno ne postoji originalna transakcija zaduženja Kartice.

13. Posebne obaveze Akceptanta kod prihvatanja Transakcija bez istovremene fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika na prodajnom mjestu

- 13.1. Bilo koje prihvatanje Transakcija iniciranih Karticom, bez istovremene fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika na prodajnom mjestu, dozvoljeno je samo ako su Akceptant i Banka Posebnim odredbama tako ugovorili.
- 13.2. Akceptant se obavezuje da će Banci 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.

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

- 14.1. Ako Akceptant 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, obavezan je o razlozima obavijestiti Banku podnošenjem pisanog prigovora u roku od 3 (tri) radna dana od prijema obavještenja Banke o navedenim razlozima.
- 14.2. Po prijemu prigovora Banka će sprovesti postupak predviđen internim pravilima za rješavanje prigovora Akceptanta, te će u roku od 10 (deset) radnih dana od dana prijema, izvijestiti Akceptanta o preduzetim koracima radi dokazivanja da je Transakcija dozvoljena odnosno da postoje razlozi za odbijanje plaćanja po nalogu za plaćanje. Odmah po okončanju postupka dokazivanja Banka će izvijestiti Akceptanta i o rezultatima postupka. Ako utvrdi da Transakcija nije bila nedozvoljena i/ili da nisu postojali razlozi za odbijanje plaćanja po nalogu, Banka će bez odlaganja izvršiti plaćanje Akceptantu. Ako je Transakcija bila neuredno izvršena, Banka će bez odlaganja preuzeti sve radnje potrebne za uredno izvršenje Transakcije.
- 14.3. U slučaju da Akceptant osporava uredno izvršenje Kartične platne Transakcije zbog razloga koji proizlaze iz ugovornog odnosa Korisnika kartice i Akceptanta, primjenjuju se odredbe ovih Opštih uslova poslovanja koji uređuju rješavanje Prigovora.

14.4. Ako Akceptant osporava izvršene Transakcije (primjer, tvrdi da ih nije inicirao) ili tvrdi da Transakcije nisu uredno izvršene, obavezan je dokazati da je postupao u skladu s ovim Opštim uslovima poslovanja i svih drugih odredbi Okvirnog ugovora i pripadajućim Uputstvom za rad.

15. Posebne obaveze Banke kod internetske prodaje

15.1. Banka se obavezuje da će:

- a) Staviti na raspolaganje Akceptantu logo-e kojima se ukazuje koji se brendovi kartica prihvataju na njegovom internet prodajnom mjestu.
- b) Ustupiti na korišćenje Akceptantu softver Payment Gateway-a kao i tehnička uputstva oko postavke web site-a i internet stranice za plaćanjePružiti punu tehnicku podršku prilikom integracije internet prodajnog mjesta sa plugin-om i u cilju povezivanja sa Bančinim interfejsom za plaćanje. Ukoliko se povezivanje Internet prodajnog mjesta Akceptanta vrši uz pomoć PSP-a, PSP ce osigurati mogućnost spajanja Akceptanta na sistem PSP-a za eCommerce kanal prodaje, kroz koji će se obavljati transakcije Platnim karticama, a naročito razvoj novih proizvoda i usluga kojima se unapređuje korisničko iskustvo iii se daju nove mogućnosti spajanja Akceptanta na PSP za autorizaciju i naplatu Platnih kartica;

15.2. Ako je internetska prodaja ugovorena Posebnim odredbama, Banka omogućava Akceptantu prihvatanje Transakcija iniciranih Karticama na njegovom prodajnom mjestu internetom (Internetsko prodajno mjesto) uz uslov da Internetsko prodajno mjesto enkripcijom zaštitи svaku internetsku narudžbu, koju će Internet prodajnom mjestu poslati Korisnik Kartice, uz korištenje sigurnosnog protokola koji je prethodno odobrila Bankai utvrđenog ugovorom između Banke i PSP-a (Payment Service Provider-a). Akceptant se takođe obavezuje da će, s obzirom na razvoj tehnologije i zahtjeve za brzom reakcijom, u svrhu sigurnosti Transakcija koje se iniciraju internetom, u roku koji Banka zatraži primjeniti sva dodatna uputstva i zahtjeve Banke.

15.3. Akceptant je obavezan da osigura da Internetsko prodajno mjesto za svaku Transakciju iniciranu internetom primjeni Sigurnu autentifikaciju.

15.4. Akceptant je obavezan da osigura Sigurnu autentifikaciju na sledeći način: da Internet prodajno mjesto za svaku Transakciju iniciranu internetom koristi odgovarajući autorizacijski broj, koji je odobrio Izdavaoc Kartice, te da Karticu prihvati isključivo nakon dobijene Autorizacije, nezavisno o iznosu troška.

15.5. Elektronski slip kod internet prodaje mora da sadrži osnovne podatke o izvršenim Transakcijama (brand Kartice, posljednja četiri broja Kartice, iznos Transakcije, broj odobrenja, način isporuke proizvoda i usluga, te adresa isporuke, podaci o Akceptantu, datum i vrijeme Transakcije i dr.) u skladu sa Uputstvom za rad koje mu dostavi Banka, a koji je sastavni dio Okvirnog ugovora, kao i u skladu s standardima iz stava ovih Opštih uslova koji se odnose na standard i mјere zaštite podataka Korisnika u kartičnom poslovanju.

15.6. U slučaju Prigovora Akceptant je obavezan da dostavi Elektronski slip Banci u roku od 5 (pet) radnih dana od dana zahtjeva, zajedno sa specifikacijom prodanih proizvoda i usluga te potpisanim dostačnicom ili drugim dokazom preuzimanja.

15.7. Akceptant se obavezuje da će, za svako pojedino prihvatanje Kartice, elektronski od Izdavaoca kartice zatražiti Autorizaciju i to koristeći Virtualni POS i usluge PSP-a (engl. *Internet Payment Service Provider*) koji ima potpisani ugovor sa Bankom o obavljanju usluga online Autorizacija i Transakcija.

15.8. U slučaju kada Akceptant koristi usluge PSP-a smatra se da je Transakcija nastala u trenutku kad Banka primi i obradi fajl za knjiženje, ako su kumulativno ispunjeni sljedeći uslovi:

- a) od Izdavaoca kartice dobijeni je odobrenje (Autorizacija) i
- b) Akceptant je u aplikaciji za internet plaćanje potvrdio slanje proizvoda ili usluga ako PSP osigurava takvu mogućnost.

15.9. U slučaju osnovanog Prigovora, pri čemu Korisnik kartice osporava prijem proizvoda i/ili usluga, odnosno reklamira njihovu količinu ili kvalitet, Banka zadržava pravo da zaustavi plaćanje Akceptantu

za takvu Transakciju, odnosno ako je plaćanje već izvršeno, zadržava pravo za iznos sporne Transakcije umanji svako drugo plaćanje koje je obavezan izvršiti Akceptantu ili ako umanjenje budućeg plaćanja nije moguće, Banka može zahtijevati povrat iznosa sporne Transakcije.

15.10. Odredbe iz prethodnog stava neće se primjenjivati ako Korisnik kartice osporava prijem proizvoda ili usluga, a Akceptant može predviđiti potpisano dostavnicu ili drugu potvrdu o tome da je Korisnik kartice primio proizvod i/ili uslugu.

15.11. U slučaju zloupotrebe Kartice ili prevarne Transakcije, bez obzira na odobrenu Autorizaciju Izdavaoca kartice, Banka zadržava pravo da uskraći plaćanje Akceptantu za spornu Transakciju, odnosno ima pravo na potpuni povrat sredstava od Akceptanta umanjivanjem narednih plaćanja prema Akceptantu, po svakom pravnom osnovu.

15.12. Akceptant se obavezuje da na svom Internet prodajnom mjestu učini vidljivim sve podatke koje je obavezan objaviti prema propisima koji uređuju obavezu informisanja potrošača, a takođe i sljedeće podatke:

- tačan opis ponuđenih proizvoda i usluga – uključujući valutu Transakcije u skladu s propisima;
- podatke o načinu kontakta namijenjene Korisnicima koji žele dodatna obavještenja i/ili za slučaj prigovora (minimalno: naziv firme, adresa, telefonski broj i e-mail adresa);
- uslove podnošenja prigovora, plaćanja, naknade, povrata novca i/ili proizvoda;
- način dostave;
- adresu isporuke;
- adresu primanja računa;
- podatke o preuzimanju 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 Akceptant i prodajno mjesto;
- izjavu o zaštiti i prikupljanju ličnih podataka i njihovom korištenju, pri čemu je obavezno Korisnicima kartica osigurati mogućnost nepristajanja na učestvovanje u marketinškim akcijama i onemogućiti davanje saglasnosti njihovih ličnih podataka na korištenje trećim osobama;
- zaštitni znak Banke i brand Kartica koje prihvata u najmanje jednakoj srazmjeri u kojem su istaknute identifikacijske oznake ostalih kartica koje Akceptant prihvata na Internet prodajnom mjestu.

15.13. Akceptant se obavezuje da će pismenim putem obavijestiti Banku o bilo kakvoj planiranoj promjeni u vezi sa svojim Internet prodajnim mjestom, a koja je direktno ili indirektno povezana sa Bankom i prihvatom Kartica na tom Internet prodajnom mjestu, uključujući, ali ne ograničavajući se na URL Prodajnog mesta, sigurnosni protokol i slično, najmanje mjesec dana prije planirane promjene.

15.14. U slučaju da Akceptant ne sprovodi Sigurnu autentifikaciju i Korisnik kartice osporava Transakciju, bez obzira na dobijenu Autorizaciju Izdavaoca kartice, Banka zadržava pravo da zaustavi plaćanje Akceptantu za spornu Transakciju, odnosno ima pravo na potpuni povrat sredstava od Akceptanta umanjivanjem narednih plaćanja prema Akceptantu na osnovu reklamaciskog postupka.

15.15. Banka zadržava pravo odbiti autorizacijski upit ako utvrdi postojanje rizika od dalnjih odobravanja autorizacija, a na štetu Banke i/ili Akceptanta.

16. Posebne obaveze za high risk trgovce

16.1. Trgovac se obavezuje da u cijelosti poštuje sve važeće propise koji uređuju njegovu djelatnost, uključujući posjedovanje važećih dozvola i licenci izdatih od nadležnih regulatornih tijela, kao i da u potpunosti postupa u skladu sa pravilima kartičnih šema. Banka zadržava pravo da u svakom trenutku zahtijeva dokaz o zakonitosti poslovanja, uključujući ažurirane licence i dozvole.

16.2. Banka je u obavezi da prilikom odobrenja realizacije eCommerce servisa izvrši provjeru trgovca u sistemima obje kartične kuće (MATCH, VMSS). Ukoliko dodje do raskida Ugovora sa eCommerce klijentom i ustanovi se da je razlog neki od navedenih stavki (zloupotreba, visok nivo chargeback-a,

kršenje standarda, i sl.) Banka je u obavezi da izvrši prijavu klijenta u navedenim alatima obje kartične kuće.

- 16.3. Banka zadržava pravo da u bilo kojem trenutku, uz ili bez prethodne najave, izvrši nadzor nad poslovanjem Trgovca, analizirajući transakcije, učestalost chargeback-ova, reklamacije korisnika, kao i interne kontrole i usklađenost sa pravilima kartičnih šema. Trgovac je obavezan da pruži sve tražene informacije i omogući potpuni pristup dokumentaciji koja je relevantna za praćenje usklađenosti.
- 16.4. Trgovac snosi punu odgovornost za sve chargeback-ove, reklamacije i štete nastale usled nezakonitih transakcija ili neusklađenosti sa pravilima kartičnih šema. Trgovac je dužan da implementira odgovarajuće mehanizme za verifikaciju korisnika (KYC – Know Your Customer), prevenciju prevara i sprečavanje zloupotreba kartičnih podataka. Banka nije odgovorna za chargeback-ove koji nastanu kao posledica nepoštovanja obaveza Trgovca. Trgovac se obavezuje da snosi sve troškove i štete koje proizlaze iz chargeback-ova koji nisu posledica greške Banke.
- 16.5. Trgovac je dužan da u roku od 5 radnih dana obavijesti Banku o svim promenama koje mogu uticati na rizik, uključujući promjene u načinu poslovanja, vrsti usluga ili proizvoda, promjene u vlasničkoj strukturi ili načinu naplate putem kartica, kao i o svim regulatornim promenama u zemlji ili inostranstvu.
- 16.6. U slučaju da Trgovac ne postupa u skladu sa odredbama ovog ugovora, postane subjekt nadzora u okviru programa Visa Acquirer Monitoring Program (VAMP), ili izgubi licencu za obavljanje djelatnosti, Banka ima pravo da bez otkaznog roka raskine ovaj ugovor i obustavi sve transakcije koje se odnose na Trgovca.
- 16.7. Posebne obaveze Akceptanta kod prihvata MO/TO transakcija:
 - 16.7.1. MO/TO transakcije (Mail Order / Telephone Order), odnosno transakcije koje se iniciraju bez fizičke prisutnosti kartice i korisnika na prodajnom mjestu, dozvoljene su isključivo u slučajevima kada su izričito i prethodno definisane Posebnim odredbama ugovornog odnosa između Banke i Akceptanta, te uz izričitu pisani saglasnost Banke.
 - 16.7.2. Akceptant je dužan za svaku MO/TO transakciju pribaviti punovažnu i dokazivu saglasnost korisnika kartice. Ova saglasnost mora biti dokumentovana u pisanim oblicima (npr. narudžbenica putem e-maila), odnosno u formi audio zapisa kod telefonskih narudžbi, te mora sadržati najmanje:
 - tačan iznos i valutu transakcije,
 - naziv prodajnog mjesta Akceptanta,
 - broj kartice, datum isteka kartice i CVV/CVC kod
 - specifikaciju proizvoda ili usluge koja se plaća,
 - izjavu korisnika o prihvatanju naplate bez prisustva kartice.
 - 16.7.3. Akceptant snosi punu finansijsku i operativnu odgovornost za sve rizike povezane s izvršenjem MO/TO transakcija, uključujući, ali ne ograničavajući se na prigovore korisnika, refundacije (chargeback-ove), reklamacije i eventualne slučajeve zloupotrebe platne kartice.
 - 16.7.4. Nije dozvoljeno pohranjivanje sigurnosnih elemenata kartice, uključujući CVV2/CVC2 kod, kao ni bilo kakvih podataka sa platne kartice, u skladu sa pravilima PCI DSS i smjernicama međunarodnih kartičnih kuća.
 - 16.7.5. Akceptant je obavezan da, na pisani zahtjev Banke, u roku od 5 (pet) radnih dana, dostavi kompletну dokumentaciju kojom se dokazuje validnost MO/TO transakcije. U slučaju kašnjenja, nepotpunosti ili neprihvatljivosti dostavljene dokumentacije, Banka zadržava pravo da Akceptanta tereti za puni iznos sporne transakcije.
 - 16.7.6. Svaka MO/TO transakcija mora biti procesirana putem POS terminala koji ima omogućenu funkciju ručnog unosa podataka sa kartice, uz obavezno prethodno odobrenje (Autorizaciju) Izdavaoca kartice.
 - 16.7.7. Banka zadržava pravo da, bez dodatne saglasnosti Akceptanta, suspenduje dalje procesuiranje MO/TO transakcija ukoliko utvrdi povećani rizik od zloupotreba ili neusklađenost sa pravilima ovog člana.
 - 16.7.8. U slučaju kad Kartica nije prisutna na prodajnom mjestu, Akceptant može inicirati MO/TO

- transakciju metodom ručnog unosa podataka sa Kartice preko POS terminala, uz obavezan pristanak u obliku pisane ili telefonske narudžbe Korisnika kartice.
- 16.7.9. Akceptant može koristiti metodu ručnog unosa podataka sa Kartice preko POS terminala samo za MO/TO transakcije i to ako sa Bankom ima ugovoreno prihvatanje MO/TO transakcija.
 - 16.7.10. Banka će Akceptantu uplatiti iznos troška nastalog na osnovu pisane ili telefonske narudžbe isključivo ako je dobijena Autorizacija te ako Korisnik Kartice ne spori taj trošak.
 - 16.7.11. Akceptant je saglasan i pristaje da se, u slučaju da je trošak već plaćen, a Korisnik Kartice ga naknadno ospori, Banka ima pravo zadržati sporni iznos od drugog iznosa koji je obavezan platiti Akceptantu po bilo kojem osnovu.
 - 16.7.12. Pravo iz prethodnog stava Banka ima za sporni trošak i u slučaju dobijene Autorizacije od Izdavaoca kartice.

17. Posebne obveze Akceptanta za plaćanje usluga u hotelijerstvu

- 17.1. U svim slučajevima prihvata Kartice radi plaćanja usluga u hotelijerstvu primjenjuju se Uputstvo za rezervaciju i naplatu smještaja i popratnog sadržaja, koje čine sastavni dio Okvirnog ugovora.
- 17.2. Akceptant razumije i saglasan je da u slučaju Prigovora zbog zaduženja Kartice zbog nedolaska ili neopravdanog otkaza rezervacije, u skladu s pravilima Međunarodnih kartičnih kuća i/ili Kartičnih platnih šema može zadužiti Korisnika kartice samo za trošak jednog noćenja, samo u slučaju ako je Korisnik kartice prihvatio takve uslove zaduženja i Akceptant to može dokazati.
- 17.3. Akceptant može zadužiti Karticu Korisnika za iznos naknadno utvrđene štete samo uz pribavljenu saglasnost Korisnika kartice.

18. Posebne obaveze Akceptnata za plaćanje usluga najma vozila, plovila i drugih prevoznih sredstava

- 18.1. U svim slučajevima prihvatanja Kartice radi plaćanja najma prevoznih sredstava primjenjuje se Uputstvo za prihvat kartica u svrhu najma prevoznih sredstava, koje čine sastavni dio Okvirnog ugovora.
- 18.2. Akceptant može zadužiti Karticu Korisnika za iznos naknadno utvrđene štete samo uz pribavljenu saglasnost Korisnika kartice.

19. Obaveze u vezi sa statusnim, organizacionim i drugim poslovnim promjenama Akceptanta

- 19.1. Akceptant se obvezuje da će bez odlaganja dostaviti Banci, a najkasnije u roku od tri dana, pisano obavještenje o planiranoj statusnoj, organizacionoj ili drugoj poslovnoj promjeni (promjena ovlašćenih osoba, adrese, poslovne banke, broja poslovnog računa, prodajnog mjesto, telefonskog broja, e-mail adrese, podataka o kontakt osobi i dr.), značajnoj za izvršenje ovog Ugovora.
- 19.2. Do dana prijema obavještenjai iz prethodnog stava ovog člana, Banka će izvršavati obaveze iz ovog Ugovora u skladu s navedenim podacima u Akceptantu, a svu štetu koja eventualno može nastati zbog propusta Akceptanta da pravovremeno obavjesti Banku o promjenama, snosi Akceptant.

20. Obaveze Akceptanta u vezi s korištenjem logotipa, zaštitnog znaka, marketinškog i drugog materijala

- 20.1. Akceptant je obavezan da na svakom svom prodajnom mjestu vidljivo izloži materijal koji mu Banka dostavi u svrhu obavještavanja Korisnika kartice o prihvatanju i uslovima prihvata Kartica, kao i u svrhu marketinga, te materijal potreban za ispunjenje obveza Banke u skladu s propisima koji regulišu,

između ostalog, Prihvata Kartica, zaštitu potrošača, vizualne oznake Kartica koje prihvata, zaštitni znak kao i druga obilježja Banke te oznake koje promovišu eventualne akcije koje će se povremeno organizirati, na način na koji to Banka zatraži.

- 20.2. Ako zbog bilo kojih razloga prestane prihvati Kartice, Akceptant je obavezan odmah, o svom trošku, ukloniti sav materijal iz prethodnog stava ovog člana i vratiti ga Banci.
- 20.3. Akceptant je obvezan da koristiti naziv, logotip, zaštitni znak ili neku drugu zaštićenu oznaku Banke i/ili Kartica isključivo na način koji čuva poslovni ugled Banke, te se obavezuje da neće koristiti naziv, logotip, zaštitni znak ili neku drugu zaštićenu oznaku Banke i/ili Kartica, osim u svoje promotivne svrhe i to na osnovu prethodno pisane saglasnosti Banke.

21. Obaveza čuvanja tajnosti podataka

- 21.1. Okvirni ugovor, sa svim izmjenama, predstavlja poslovnu tajnu u dijelu visine Naknade za prihvatanje Transakcija, te se Akceptant i Banka obavezuju da će te odredbe držati u tajnosti.
- 21.2. Akceptant se obavezuje da će 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. Akceptant se obavezuje da će za vrijeme trajanja Okvirnog ugovora obezbijediti po dogovoru s Bankom odgovarajući dokument o usklađenosti sa PCI DSS (dalje zajedno: Certifikat o usklađenosti), na način kako to propisuje PCI DSS. Akceptant je obavezan nadoknaditi Banci svaku štetu, troškove, kazne koje izreknu Kartične platne šeme te sve ostale naknade koje mogu nastati Banci zbog neispunjavanja ugovorne obaveze Akceptanta iz ovog člana.
- 21.3. Akceptant se posebno obavezuje da neće, ni pod kojim uslovima, čuvati potpuni sadržaj čipa i/ili magnetske trake Kartice, da ni pod kojim uslovima neće čuvati CVV2 ili CVC2 trocifreni broj za sigurnosnu provjeru s poledine Kartice, niti bilo koje druge podatke koji su vidljivi na Kartici (broj kartice, ime i prezime), te da će u slučaju bilo kakvog neovlašćenog pristupa uređajima s podacima o transakcijama odmah po saznanju i bez odlaganja obavijestiti Banku
- 21.4. U slučaju zloupotrebe podataka o Karticama koje su prihvaćane na prodajnim mjestima Akceptanta, kao i povrede odredbi ovog člana Opštih uslova, sve troškove nastale takvom zloupotrebom odnosno povredom snosiće Akceptant.
- 21.5. Odredbe iz ovog člana obavezuju Akceptanta i za vrijeme trajanja Okvirnog Ugovora i u slučaju njegovog prestanka zbog bilo kojeg razloga.
- 21.6. Ugovorne strane saglasno utvrđuju da će svaka Ugovorna strana u odnosu na obradu ličnih podataka nastupati kao samostalni nosilac obrade.

22. Obezbjedenje potraživanja Banke i redoslijed ispunjenja

- 22.1. Ako Banka zatraži u bilo kojem trenutku izdavanje sredstava obezbjeđenja za obaveze Akceptanta prema Banci, Akceptant je obavezan, da u roku koji odredi Banka, dostavi tražena sredstva obezbjeđenja, te je saglasan da se dostavljena sredstva obezbjeđenja mogu koristiti za podmirenje bilo koje obaveze Akceptanta prema Banci, osim ako sredstvo obezbjeđenja nije izričito vezano za konkretnu ugovorenou obavezu.

23. Trajanje Okvirnog ugovora

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

24. Raskid Okvirnog ugovora

- 24.1. Trgovac ima pravo da otkaže Okvirni ugovor u bilo kom trenutku bez navođenja razloga, sa otkaznim rokom od 30 dana, dostavljanjem Banci izjave o otkazu na adresu Banke u pisanoj formi. Trgovac ima pravo da raskine Okvirni ugovor i u slučajevima utvrđenim zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi i/ili drugim zakonom.
- 24.2. Banka ima pravo da u bilo kom trenutku, bez navođenja razloga, otkaže Okvirni ugovor upućivanjem pisanih obaveštenja Trgovcu, sa otkaznim rokom od 2 (slovima: dva) meseca. U slučaju nastupanja nekog od raskidnih razloga predviđenih ovim članom a, Banka kao pružalač platnih usluga ima pravo da raskine Okvirni ugovor sa kraćim raskidnim rokom ili bez raskidnog roka, u zavisnosti od vrste razloga.
- 24.3. Banka može jednostrano raskinuti Okvirni ugovor bez otkaznog roka, u slučaju nastupanja nekog od sledećih razloga:
- ukoliko dođe do pokretanja postupka stečaja, likvidacije ili druge statusne promene, odnosno drugog uslova koji može dovesti do brisanja Trgovca iz nadležnog registra;
 - ako postoji osnovana sumnja Banke na prevarne radnje Trgovca;
 - ukoliko se na prodajnom mestu dogodi zloupotreba izgubljenih, ukradenih ili lažnih platnih kartica ili drugih Platnih istrumenata, odnosno bilo koja druga zloupotreba bezgotovinskog sredstava plaćanja (kao što je ali nije ograničeno na prodaju roba ili usluga zabranjenih zakonom);
 - ukoliko Banka tokom trajanja ugovornog odnosa utvrdi da je Trgovac dostavio Banci netačne, falsifikovane i/ili pogrešne lične ili druge podatke i/ili dokumentaciju važnu za pravilno i zakonito pružanje Usluge;
 - ukoliko se utvrdi da bi dalje omogućavanje vršenja Usluge od strane Trgovca predstavljalo reputacioni i/ili regulatorni rizik za Banku i/ili bankarsku grupu kojoj Banka pripada;
 - ukoliko se utvrdi da se Trgovac nalazi na zvaničnim listama embarga i sankcija u skladu sa lokalnom i međunarodnom regulativom koja se odnosi na sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i/ili politikom bankarske grupe kojoj Banka pripada;
 - ukoliko se utvrdi da dalje pružanje Usluge Trgovcu nije u skladu sa međunarodnom regulativom i standardima bankarske grupe kojoj Banka pripada, čime se bankarska grupa kojoj Banka pripada izlaže regulatornom riziku;
 - ukoliko Banka ne može da sprovede radnje i mere poznavanja i praćenja Trgovca shodno odredbama zakona koji uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma;
 - kao i u drugim slučajevima utvrđenim pozitivnim propisima.
- 24.4. U slučaju raskida, sve obaveze prema Banci po Okvirnom ugovoru se smatraju dospjelim. Trgovac je dužan da izmiri sve obaveze prema Banci za usluge pružene po Okvirnom ugovoru do dana njegovog raskida.
- 24.5. Po prestanku ugovornog odnosa, Trgovac je u obavezi da ukloni sve znake kartičarskih organizacija i Banke sa svih svojih prodajnih mesta i da odmah vrati Banci POS terminale koji su u vlasništvu Banke kao i celokupan reklamni materijal primljen po Okvirnom ugovoru, a koji se zatekne u posedu Trgovca u trenutku prestanka ugovornog odnosa. Bez obzira na raskid Okvirnog ugovora, Trgovac ostaje odgovoran za sve reklamacije koje su vezane za platne transakcije nastale na prodajnim mestima trgovca do okončanja postupka reklamacije u sistemu platnih kartica saglasno odredbama Okvirnog ugovora. U slučaju otkaza Okvirnog ugovora, Banka može radi potpunog namirenja svojih potraživanja po Okvirnom ugovoru, realizovati svako i/ili sva sredstva obezbeđenja i/ili instrumente naplate iz Okvirnog ugovora.

25. Komunikacija i obavještavanje

- 25.1. U slučaju promjene podataka, uključujući i podatke za kontakt, Akceptant je obvezan, bez odlaganja, o tome da obavijesti Banku pisano poštom ili e-mailom.

25.2. Ako Akceptant ne obavijesti Banku o promjeni podataka, izričito 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 Banci, uključujući i e-mail adresu.

26. Prenos potraživanja i/ili Okvirnog ugovora

- 26.1. Akceptant se obavezuje da neće ustupiti ili na bilo koji način prenijeti svoje potraživanje prema Banci ili obaveze i prava iz Ugovora na treće osobe, bez pisane suglasnosti Banke.
- 26.2. Akceptant je saglasan da Banka može ustupiti ili na drugi način prenijeti svoje potraživanje prema Akceptantu ili obaveze i prava iz Ugovora na treće osobe, o čemu je obavezna obavijestiti Akceptanta.

27. Mjerodavno pravo i pravna zaštita

- 27.1. Za Okvirni ugovor, kao i za sva prava i obaveze koja iz njega proizlaze, mjerodavno je pravo Crne Gore.
- 27.2. Ukoliko Akceptant smatra da mu je u poslovnom odnosu sa Bankom povrijeđeno neko njegovo pravo, može da podnese obrazloženi prigovor Banci na jedan od sledećih načina: njenu poslovnu adresu ili poštom na adresu: Erste Bank AD Podgorica, Podgorica, Arsenija Boljevića 2A; elektronskom poštom na adresu vasemisljenje@erstebank.me; putem veb forme za prigovore dostupne na internet stranici Erste banke www.erstebank.me ili pisani prigovor predati u filijalu Banke, sa naznakom da je riječ o prigovoru.
- 27.3. Ako banka ne odluči o prigovoru odmah, a u složenijim slučajevima u roku od 8 (slovima: osam) dana od dana dostavljanja prigovora ili odbije prigovor, možete podnijeti i zahtjev Centralnoj banci Crne Gore radi sprovođenja postupka nadzora nad Bankom.
- 27.4. U sporovima sa Bankom može se pokrenuti postupak vansudskog rješavanja spora pred Arbitražnim odborom za vansudsko rješavanje sporova potrošača, samo ako ste prethodno iskoristili sve pravne mogućnosti zastite svojih prava u postupku kod Banke.

28. Ograničenje odgovornosti

- 28.1. Banka odgovara isključivo za stvarnu štetu izazvanu Akceptantu namjerom ili krajnjom nepažnjom Banke. Banka ne odgovara za štetu nastalu ukoliko nisu ispunjene preuzete obaveze zbog više sile ili postupanja/nepostupanja trećih osoba.

29. Stupanje na snagu

- 29.1. Ovi Opšti uslovi stupaju na snagu 06.08.2025., a primjenjuju se od dana 25.09.2025.godine.