

Izmijenjeni su Opći uvjeti o prihvaćanju platnih transakcija

Erste Card Club d.o.o. (dalje: ECC) izmijenio je Opće uvjete o prihvaćanju platnih transakcija (dalje: Opći uvjeti), koji **vrijede od 10.11.2024.**

Većina izmjena Općih uvjeta **odnosi se na ažuriranje sadržaja** u skladu s promjenama u poslovanju te na terminološko usklađivanje s propisima.

Izdvajano značajnije izmjene

Čl. 1. Podaci o pružatelju platnih usluga

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

Čl.2. Pojmovi

Ažurirani su postojeći i dodani novi pojmovi, koji se koriste u Okvirnom ugovoru.

Čl. 3. Sastavni dijelovi Okvirnog ugovora

Ažurirani su sastavni dijelovi Okvirnog ugovora na način da su obrasci definirani kao Prilozi Posebnih odredbi.

„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 izrijeком nije drukčije ugovoreno. Na ovaj Okvirni ugovor se ne primjenjuju odredbe glave II. Zakona o platnom prometu."

Čl. 4. Sklapanje Okvirnog ugovora i njegovo stupanje na snagu

U stavku 4.2. definirano je da se Okvirni ugovor smatra sklopljenim u trenutku kad Posebne odredbe potpišu obje ugovorne strane.

Čl. 6. Osiguranje tehničkih uvjeta koje pruža Primatelj plaćanja

Izbrisana je točka 6.6. koja je glasila:

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

Čl. 7. Opće obveze Primatelja plaćanja

Dodana je točka 7.8., u kojoj je opisana obveza Primatelja plaćanja da kontrolira i usklađuje iznose kartičnog prometa s POS terminala s izvršenim uplatama ECC-a.

„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, obavezan 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 umanjene 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.“

Dodana je točka 7.9. u kojoj su opisane dodatne obveze Primatelja plaćanja u slučaju integracije ECR programskog rješenja.

„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 Kartične 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.“

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

Ažurirana je točka 11.1. d) koja definira da ECC nije obavezan provesti nalog za plaćanje Primatelja plaćanja, neovisno o tome je li Izdavatelj kartice autorizirao Transakciju, ako:

„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.“

Čl. 12. Prigovori

Naslov članka je izmijenjen iz „Prigovori korisnika“ u „Prigovori“ te je kroz cijeli članak dodano da se prigovori mogu uputiti ECC-u preko Izdavatelja kartica ili Kartičnom platnom shemom.

Čl. 16. Posebne obveze Primatelja plaćanja kod internetske prodaje

Čl. 16. sada definira Posebne obveze Primatelja plaćanja kod internetske prodaje.

Dodaje se stavka 16.2.:

„Primatelj plaćanja je obavezan osigurati da Internetsko Prodajno mjesto za svaku Transakciju iniciranu internetom primjeni Pouzdanu autentifikaciju, osim u slučajevima koji su zakonski izuzeti od primjene Pouzdane autentifikacije.“

Proširen je stavak 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.“

Proširena je stavka 16.8., koja definira pravo ECC-a u slučaju osnovanog Prigovora:

„U slučaju osnovanog Prigovora, pri čemu Korisnik nije čuo 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 obavezan izvršiti Primatelju plaćanja ili ako umanjene budućeg plaćanja nije moguće, ECC može zahtijevati povrat iznosa sporne Transakcije.“

Dodaje se stavka 16.11.:

„Primatelj plaćanja obvezuje se na svom Internetskom Prodajnom mjestu učiniti vidljivim sve podatke koje je obavezan objaviti prema propisima koji uređuju obvezu informiranja potrošača, a također i sljedeće podatke:

- točan opis ponuđenih 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."

Dodaje se stavka 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.“

27. Izmjene, otkaz i raskid Okvirnog ugovora

U stavki 27.1. je skraćen rok u kojem je ECC ovlašten jednostrano predlagati izmjene Okvirnog ugovora i bilo kojeg od Sastavnih dijelova Okvirnog ugovora:

„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.“

30. Mjerodavno pravo i pravna zaštita

U stavki 30.2. definiran je način upućivanja prigovora Primatelja plaćanja ECC-u:

„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.“

31. Ograničenje odgovornosti

Dodan je novi članak koji definira odgovornosti svake ugovorne strane:

„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

Uklonjena je opcija da se Informacije o obradi osobnih podataka mogu zatražiti u poslovnicama Erste banke:

„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. Cijeli dokument izmijenjenih Općih uvjeta možete preuzeti na www.erstecardclub.hr i www.diners.hr.

Ako se ne slažete s navedenim izmjenama Okvirnog ugovora, imate pravo otkazati Okvirni ugovor bez naknade do 10.11.2024.