

Opći uvjeti Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija

1. Podaci o pružatelju platnih usluga

- 1.1. Pružatelj platnih usluga prihvaćanja platnih transakcija jest Erste Card Club d.o.o., sa sjedištem u Zagrebu, Ulica Frana Folnegovića 6, OIB: 85941596441, (dalje: ECC ili Prihvatitelj).
- 1.2. Ako nije drugačije utvrđeno ovim Općim uvjetima Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija (dalje: Opći uvjeti), a niti posebnim uvjetima utvrđenima u posebnim odredbama (dalje: Posebne odredbe) Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija (dalje: Okvirni ugovor), sva se komunikacija s ECC-om odvija u pisanom obliku, na adresu sjedišta, elektroničkom poštom na adresu prodaja@erstecardclub.hr i telefonom na broj +385 1 4929 343.
- 1.3. ECC je pod brojem IEN113 upisan u registar institucija za elektronički novac kojeg vodi Hrvatska narodna banka (dalje: HNB). Nadzor nad provođenjem Zakona o elektroničkom novcu i Zakona o platnom prometu u poslovanju ECC-a provodi HNB.
- 1.4. Primatelj plaćanja i ECC suglasno utvrđuju da ovaj Okvirni ugovor ne služi isključivo za financiranje određenih proizvoda i/ ili određenih usluga, stoga nije povezan ugovor o kreditu u smislu Zakona o potrošačkom kreditiranju i drugih propisa koji uređuju zaštitu potrošača, te se Primatelj plaćanja obvezuje izravno riješiti svoj odnos s Korisnikom, kako je to predviđeno ovim Okvirnim ugovorom. Korisnik svojom voljom sam odabire, te ECC i Primatelj plaćanja ne utječu na njegov izbor na niti jedan način, koji će proizvesti i/ili usluge biti kupljeni Karticom i kod kojeg Primatelj plaćanja će ih Korisnik kupiti.

2. Pojmovi

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

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

Korisnik: osoba kojoj je izdana Kartica.

Kartica: platni instrument koji se koristi kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i/ili usluga izdan od strane Izdavatelja u skladu sa Zakonom o platnom prometu i Zakonu o elektroničkom novcu, ugovoren Posebnim odredbama Okvirnog ugovora.

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

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

Autentifikacija: postupak koji Prihvatitelju omogućuje provjeru identiteta Korisnika ili valjanosti korištenja Kartice, uključujući provjeru korištenja Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika, a provodi se na sljedeće načine: (i) potpis slipa, neovisno radi li se o potpisu na automatski ispisanom listiću s EFT-POS terminala, ili potpisu listića koji se nalazi na zaslonu odgovarajućeg uređaja; (ii) unos PIN-a na EFT-POS terminalu; (iii) prislanjanje Kartice na Beskontaktni EFT-POS terminal ili Validator; (iv) unosom sigurnosnih elemenata koje zahtijeva Prihvatitelj u slučaju kupnje roba i usluga preko Interneta.

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

Autorizacija: u smislu ovih Općih uvjeta je odobrenje Izdavatelja kartice za plaćanje zatraženog iznosa temeljem Transakcije po Kartici koje 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 roba i/ili usluga prodanih Korisnicima u tom Obračunskom razdoblju.

Međubankovna naknada: naknada koja se izravno ili neizravno plaća za svaku Transakciju između Izdavatelja i Prihvatitelja koja je uključena u pojedinu Transakciju. Dijelom predmetne naknade smatraju se i svi neto iznosi plaćanja, popusta ili poticaja koje je Izdavatelj primio od Međunarodnih kartičnih kuća, Prihvatitelja ili bilo kojeg drugog posrednika vezano za Transakcije ili povezane aktivnosti te druge dogovorene naknade.

POS: EFT-POS terminal, mPOS terminal, Virtualni POS terminal, Validator, Digitalni POS (D POS).

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

mPOS terminal: mobilni elektronički uređaj kojeg koristi Primatelj plaćanja na Prodajnom mjestu na isti način i u istu svrhu kao i EFT-POS terminal, ali uz korištenje odgovarajućeg pametnog uređaja (npr. mobitel, tablet i sl.) i pripadajuće aplikacije.

Validator: elektronički uređaj koji omogućava prihvaćanje transakcija vezanih za plaćanje gradskih usluga, koje pružaju trgovačka društva i ustanove u vlasništvu pojedinih gradova na području Republike Hrvatske.

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

Digitalni POS terminal (D POS): virtualni POS uređaj koji djeluje kao internetska aplikacija koja omogućuje provođenje platnih transakcija na pametnim telefonima, tabletima ili računalima.

Personalizirane sigurnosne vjerodajnice: personalizirana obilježja koja Izdavatelj daje Korisniku u svrhu autentifikacije. Primjerice: PIN (Personal Identification Number) - četveroznamenasti osobni identifikacijski broj kartice koji Korisniku dodjeljuje Izdavatelj, broj kartice, datum isteka kartice, CVV2/CVC2- kontrolni troznamenasti broj otisnut na poleđini kartice, mToken itd. mToken- funkcionalnost mobilne aplikacije Izdavatelja koja se koristi za autentifikaciju Korisnika prilikom Autorizacije transakcije kupnje na Internet prodajnim mjestima.

Međunarodne kartične kuće: poslovni subjekti koji upravljaju međunarodnim platnim shemama, npr.: Diners Club International, Mastercard International, Visa International i Discover Financial Services.

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

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

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 koja sudjeluje u postupku prihvaćanja transakcija (dalje: COF).

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

MIT transakcije: transakcija ili više transakcija, fiksnog ili varijabilnog iznosa u fiksnom ili varijabilnom periodu koje se baziraju na ugovoru između Korisnika 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.

Avansno plaćanje: plaćanje koje Korisnik obavlja u unaprijed, prije isporuke robe ili konzumacije usluge.

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

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

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

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; – po drugoj osnovi podliježe sankcijama.

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

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

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

Erste grupa: grupa kreditnih institucija u smislu Zakona o kreditnim institucijama, a koju čine Erste&Steiermärkische Bank d.d. kao matična kreditna institucija i druge financijske institucije.

Ugovorno terećenje: terećenje Kartice za troškove čije plaćanje inicira Primatelj plaćanja, a temeljem prethodne suglasnosti korisnika Kartice dane ECC-u ili Primatelju plaćanja izravno ili preko ECC-a, za obveze za koje je predmetna mogućnost ugovorena između ECC-a i Primatelja plaćanja.

Neradni dan ECC-a: hrvatski praznici, subota, nedjelja i Veliki petak.

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 i akata ECC-a na koje se ovi Opći uvjeti pozivaju kao na sastavni dio Okvirnog ugovora, (f) svih ostalih isprava i obrazaca na koje se ovi Opći uvjeti pozivaju kao na sastavni dio Okvirnog ugovora te (g) pravila Međunarodnih kartičnih kuća i/ili kartičnih platnih shema (dalje u tekstu zajedno kao: Sastavni dijelovi Okvirnog ugovora).

U slučaju neslaganja pojedinih odredbi Općih uvjeta s odredbama drugih Sastavnih dijelova Okvirnog ugovora iz ovog članka, primjenjuju se relevantne odredbe drugih Sastavnih dijelova Okvirnog ugovora, osim ako izrijeком nije ugovoreno drugačije. 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 za željenu vrstu Kartice, a može ih preuzeti osobno u sjedištu ECC-a u Zagrebu, Ulica Frana Folnegovića 6 ili na internetskim stranicama www.erstecardclub.hr ili www.diners.hr, ECC Digitalnim kanalima te može zatražiti njihovu dostavu poštom na željenu adresu.
- 4.2. Okvirni ugovor smatra se sklopljenim u trenutku kad ECC prihvati zahtjev Primatelja plaćanja za sklapanjem Okvirnog ugovora, u pisanom obliku ili ECC Digitalnim kanalima.
- 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 ugovor nije niti sklopljen. ECC će bez odlaganja, a najkasnije u roku od 5 (pet) radnih dana od proteka roka od trideset radnih dana, obavijestiti Primatelja plaćanja je li ispunjen odgovorni uvjet pod kojim se sklapa Okvirni ugovor, elektroničkom poštom ili na posljednju adresu Primatelja plaćanja koja je dostavljena ECC-u kao adresa za kontakt. Dostavom Posebnih odredbi Primatelju plaćanja u papirnatom ili digitalnom obliku ECC ispunjava svoju obvezu informiranja Primatelja plaćanja u skladu sa Zakonom o platnom prometu.
- 4.4. Ugovorne strane su suglasne da ugovaranjem prihvaćanja Diners Club kartice Prodajno mjesto, ujedno pod istim uvjetima, ugovara prihvaćanje Discover kartice bez mogućnosti obročne otplate, osim ako ugovorne strane u pisanom obliku utvrde drugačije uvjete prihvata.

5. Usluga koja je predmet Okvirnog ugovora

- 5.1. Na temelju Okvirnog ugovora, ECC prihvaća Transakcije inicirane Karticom kao platnim instrumentom za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga Primatelja plaćanja u okviru njegove registrirane djelatnosti i to na onim Prodajnim mjestima Primatelja plaćanja koja su navedena u Popisu Prodajnih mjesta, koji čini sastavni dio Okvirnog ugovora.
- 5.2. Za prihvaćanje platnih transakcija iniciranih Karticama, Primatelj plaćanja se obvezuje ECC-u platiti naknadu

koja se, u odnosu na svaku od Kartica, utvrđuje Posebnim odredbama i iskazuje na dvije decimale (dalje: Naknada).

- 5.3. Naknada se u Posebnim odredbama utvrđuje u neto iznosu te 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 iste 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 drugačije dogovoreno.

6. Osiguranje tehničkih uvjeta od strane Primatelja plaćanja

- 6.1. Ugovorne strane suglasno utvrđuju da predmet Okvirnog ugovora nije osiguravanje tehničke opreme potrebne za omogućavanje prihvaćanja Transakcija niti davanje na korištenje POS terminala.
- 6.2. Primatelj plaćanja je dužan, u skladu sa svojom poslovnom odlukom, osigurati tehničku opremu i ostale uvjete za iniciranje Transakcija Karticama, u svemu u skladu s Okvirnim ugovorom, a posebice Funkcijskom specifikacijom.
- 6.3. ECC se obvezuje pružiti Primatelju plaćanja i njegovom odabranom pružatelju usluga za osiguravanja tehničkih uvjeta sve informacije i drugu razumnu pomoć koja je potrebna za komunikaciju EFT POS terminala s informacijskim sustavom ECC-a.
- 6.4. 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.
- 6.5. U slučaju Virtualnog i Digitalnog POS terminala ECC se obvezuje osigurati Primatelju plaćanja odgovarajuću aplikaciju za prihvaćanje platnih transakcija.
- 6.6. U slučaju nemarnog upravljanja opremom ECC-a (POS terminal i pripadajuća oprema) ECC ima pravo naplatiti ugovornu kaznu definiranu ugovorom o najmu, odnosno ugovornu kaznu u visini stvarno nastale štete ako nije definirana ugovorom o najmu. Naplata će se izvršiti prijebojem međusobnih potraživanja ili kroz izdavanje računa od strane ECC-a.

7. Opće obveze Primatelja plaćanja

- 7.1. Osim ako je drugačije ugovoreno Posebnim uvjetima, Primatelj plaćanja se obvezuje osigurati da se na Prodajnim mjestima Transakcije iniciraju fizičkim umetanjem, prislanjanjem ili provlačenjem Kartice kroz POS terminal i to isključivo ako su kumulativno ispunjeni sljedeći uvjeti:
 1. da se u trenutku nastanka troška Korisnik i Kartica istovremeno fizički nalaze na Prodajnom mjestu, osim u slučajevima koji su posebno odobreni od strane ECC-a Posebnim odredbama Okvirnog ugovora,
 2. da Kartica ima prepoznatljiva vizualna obilježja pripadajuće Međunarodne kartične kuće i/ili kartične platne sheme te da nije oštećena ili vidno izmijenjena,
 3. da je Kartica uredno potpisana te da se Korisnik Kartice potpiše na slip pred djelatnikom na Prodajnom mjestu potpisom koji je istovjetan potpisu na poleđini Kartice, osim u slučaju transakcija do iznosa koji je odredio regulator ili izdavatelj kartice kad potpis na slipu nije obvezatan osim u slučajevima koji su posebno odobreni od strane ECC-a Posebnim odredbama Okvirnog ugovora,
 4. da, ako se zahtijeva unošenje PIN-a, PIN unese isključivo Korisnik, a Primatelj plaćanja je dužan osigurati da Korisnik to učini u uvjetima povjerljivosti,
 5. da su posljednja četiri broja Kartice istovjetna brojevima na slipu,
 6. da je transakcija Autorizirana od strane Izdavatelja kartice i da se broj Autorizacije nalazi na Evidenciji utroška.
 - a) Primatelj plaćanja se obvezuje osigurati da Prodajna mjesta u svemu slijede obvezujuće Upute koje ECC prije početka prihvaćanja Transakcija dostavlja Primatelju plaćanja (dalje u tekstu: Upute za rad).

- b) Upute za rad čine sastavni dio Okvirnog ugovora i objavljene su na <https://www.erstecardclub.hr/hr/za-prodajna-mjesta/korisne-informacije/upute-za-rad>. Primatelj plaćanja je suglasan da Upute za rad, koje se odnose na realizaciju novih proizvoda ECC-a odnosno na radnje i/ili propuštanja koja nisu uređena prijašnjim Uputama, ne predstavljaju izmjene Okvirnog ugovora već ugovaranje novih proizvoda predstavlja izmjene Okvirnog ugovora, a Upute za rad su instrukcije za korištenje proizvoda ECC-a. U odnosu na takve Upute za rad, Primatelj plaćanja se obvezuje postupati u skladu s njima odmah po primitku, a najkasnije u roku od 3 (tri) radna dana od dana kad je Primatelj plaćanja zaprimio Upute za rad, čime te Upute za rad postaju sastavni dio Okvirnog ugovora.
- c) Ako nije ugovoreno drugačije, Primatelj plaćanja se obvezuje osigurati da svako Prodajno mjesto na kojem je instaliran POS terminal, uvijek i isključivo koristi POS terminal za prihvaćanje Kartice,
- d) U slučaju sumnje na ispravnost te moguću zlouporabu Kartice, Primatelj plaćanja je dužan osigurati da Prodajno mjesto o tome odmah bez odlaganja obavijesti ECC, na broj telefona naveden u Uputama za rad, odnosno na drugi najbrži način.
- e) Primatelj plaćanja je dužan osigurati da ovlašteni djelatnici Prodajnog mjesta kod svakog prihvaćanja Kartica na POS terminalu slijede upute na njegovu ekranu i/ili ispisu.
- f) Primatelj plaćanja je dužan osigurati da Prodajno mjesto ne dijeli jedan trošak na više manjih troškova (split charges) kako bi a) izbjeglo potrebu traženja Autorizacije ili b) ishodilo Autorizaciju za manje pojedinačne iznose troškova nakon što je odbijena Autorizacija za stvarni iznos troška.
- g) Ako ima omogućen MO/TO, MIT prihvata Transakcija, LVT ili COF uslugu, Primatelj plaćanja se obvezuje ECC-u nadoknaditi sve troškove nastale krivotvorenim, ukradenim ili izgubljenim Karticama kao i preuzeti rizik reklamacija Korisnika Kartica.
- h) 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 koje čine sastavni dio ovih Općih uvjeta. U protivnom, Primatelj plaćanja pristaje da se u slučaju bilo kakvih sporova primjenjuju odredbe Međunarodnih kartičnih kuća i/ili kartičnih platnih shema.
- i) Primatelj plaćanja je dužan ishoditi prethodnu pisanu suglasnost ECC-a za omogućavanje Avansnog plaćanja.

7.2. Primatelj plaćanja snosi odgovornost za sve troškove nastale eventualnom reklamacijom od strane Korisnika za troškove temeljem avansnog plaćanja.

7.3. Ako Korisnik Kartice bude osporavao Transakciju iz razloga jer ista nije autentificirana, Primatelj plaćanja je suglasan da osporeni iznos Transakcije ECC neće biti dužan platiti te da će Korisnika uputiti da se obrati svom Izdavatelju (banci izdavatelju).

8. Autorizacija i preautorizacija transakcija

- 8.1. Ako je Autorizacija odbijena uz poruku „oduzeti karticu“, Prodajno mjesto ne smije prihvatiti Karticu, već je dužno postupiti u skladu s Uputama za rad ECC-a.
- 8.2. Ako Prodajno mjesto, 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 prijebom s njom. Ako nema mogućnosti za prijebom, Primatelj plaćanja je dužan platiti ugovornu kaznu po pozivu ECC-a, u roku određenom od strane ECC-a.
- 8.3. Radi izbjegavanja svake dvojbe, dodjela autorizacijskog broja (broja odobrenja) od strane Izdavatelja kartice ne znači i obvezu ECC-a na plaćanje Primatelju plaćanja ako se Prodajno mjesto nije pridržavalo odredbi Okvirnog ugovora.
- 8.4. Prodajno mjesto može, ako to zahtijeva priroda posla te ako za to postoje tehničke mogućnosti, ishoditi preautorizaciju troška koji se plaća Karticom. Kod traženja preautorizacije Primatelj plaćanja se mora identificirati brojem (MID) koji je Prodajnom mjestu dodijeljen od strane ECC-a za tu vrstu prodaje.
- 8.5. Kod preautorizacije Primatelj plaćanja je obavezan zatražiti Autorizaciju po izvršenju usluge, maksimalno do visine iznosa za koji je dana preautorizacija i to pod uvjetom da nije prošao rok koji je odredio Izdavatelj Kartice te da Korisnik Kartice ne osporava primitak robe i/ili usluga.

- 8.6. U slučaju bilo kakvog spora vezanog za predautorizaciju, primjenjivat će se pravila i rokovi predviđeni Uputama ECC-a i pravilima Međunarodnih kartičnih kuća i/ili kartičnih platnih shema.
- 8.7. Valjana osnova za naplatu predautoriziranog troška odnosno za dohvat predautoriziranih sredstava POS terminalom je isključivo PIN-om ili potpisom Korisnika potvrđena Transakcija. U slučaju nepotvrđene Transakcije od strane Korisnika i/ili izostanka Autorizacije, svaki trošak nastao eventualnom reklamacijom snosi Primateelj 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, a koje ECC nije osporio u skladu s Okvirnim ugovorom, Primateelj 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 sati, smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećega radnog dana.
Ako je vrijeme primitka naloga za plaćanje iz prethodnog stavka ovog članka u odnosu na Transakcije inicirane DC karticama neradni dan ECC-a ili je nalog primljen na radni dan, ali nakon 23.59 sati, smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećega radnog dana.
- 9.3. Primateelj plaćanja se obvezuje osigurati da sva Prodajna mjesta koja koriste POS terminale ECC-u elektroničkim putem prenesu podatke o Evidencijama utroška, kao i Zbroj utroška po svim Evidencijama utroška koje se istovremeno eksportiraju, najkasnije idući radni dan od dana Transakcije. Ako Primateelj plaćanja povrijedi ovu svoju obvezu, a Korisnik Kartice osporava trošak, Primateelj plaćanja pristaje platiti ECC-u ugovornu kaznu u visini te Transakcije, koja dopijeva istodobno s prvom idućom obvezom ECC-a na plaćanje Primateelju plaćanja, neovisno o tome na koje se Transakcije odnosi ta obveza te prestaje prijebom s njom. Ako nema mogućnosti za prijebom, Primateelj plaćanja je dužan platiti ugovornu kaznu po pozivu ECC-a, u roku određenom od strane ECC-a.
- 9.4. Ako nije drugačije dogovoreno, evidencije utroška učinjene Karticama domaćih i stranih Korisnika evidentiraju se u ECC sustavu u domicilnoj valuti Republike Hrvatske te ECC u toj valuti vrši plaćanje Primateelju plaćanja.
- 9.5. ECC se obvezuje izvršiti plaćanje Primateelju 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 Primateelja plaćanja ako ECC odobri takav zahtjev. ECC može odbiti Zahtjev za prijevremeno plaćanje bez navođenja razloga.
- 9.7. ECC i Primateelj plaćanja su suglasni da obveza Primateelja plaćanja za plaćanje Naknade dopijeva na dan na koji dopijeva obveza ECC-a za plaćanje Primateelju plaćanja te obveza Primateelja plaćanja na plaćanje Naknade prestaje prijebom s obvezom ECC-a.
- 9.8. Podnošenjem Zahtjeva za prijevremeno plaćanje Primateelj 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. Primateelj plaćanja je također suglasan da ECC može umanjiti plaćanje prema Primateelju plaćanja i za iznos eventualnih odobrenja ispostavljenih od Primateelja plaćanja, kao i za bilo koji drugi dospjeli iznos koji Primateelj plaćanja duguje ECC-u, na temelju obavijesti o knjiženju ECC-a.
- 9.10. Primateelj plaćanja je dužan čuvati te na zahtjev ECC-a dostaviti Evidencije utroška te ugovornu i drugu dokumentaciju vezanu uz Evidenciju utroška na kojoj se temelje Transakcije za Transakcije inicirane u posljednja 540 dana.
- 9.11. Ako Primateelj 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, platit će 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, Primateelj plaćanja je dužan platiti ugovornu kaznu po pozivu ECC-a, u roku određenom od strane ECC-a.

10. Obavijest o troškovima

- 10.1. Osim ako je drugačije 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 dužan navesti nakon izvršenja pojedine platne transakcije.
- 10.3. Primatelj plaćanja je suglasan da mu ECC Obavijest o troškovima učini raspoloživim najmanje jednom mjesečno prvenstveno kroz ECC Digitalne kanale.
- 10.4. Danom zaprimanja Obavijesti o troškovima smatrat će se dan kad je Obavijest o troškovima učinjena dostupnom na ECC Digitalnom kanalu.

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

- 11.1. ECC nije dužan prihvatiti nalog za plaćanje Primatelja plaćanja, neovisno o tome je li Izdavalac kartice autorizirao Transakciju, ako:
 - a) nije izdan račun na kojem se temelji slip,
 - b) iznos na slipu ne odgovara iznosu na jednom računu Primatelja plaćanja za kupoprodaju roba i/ili usluga na koju se odnosi Evidencija utroška,
 - c) Primatelj plaćanja na zahtjev ECC-a ne dostavi ECC-u račun za prodanu robu i/ili usluge na kojem se temelji slip te traženu dokumentaciju u roku od 5 (pet) radna dana,
 - d) osnova za izdavanje računa nije ugovor o kupoprodaji roba i/ili usluga u skladu s propisima Republike Hrvatske, poslovnim moralom ili moralom društva, a posebice ako je slip nastao radi isplate gotovine, osiguranja plaćanja odnosno osiguranja duga, stjecanja protupravne imovinske koristi uslijed teškog imovinskog stanja ili neznanja Korisnika,
 - e) prihvaćanje Kartice slijedom kojeg je nastao slip nije, na bilo koji drugi način, obavljen u skladu s Okvirnim ugovorom,
 - f) Primatelj plaćanja ne smije generirati transakciju Povrata ako prethodno ne postoji transakcija Terećenja kartica u istom ili većem iznosu,
 - g) Primatelj plaćanja razumije i prihvaća da se Kartica ne smije prihvaćati kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja za sudjelovanje u igrama na sreću, osim ako s Primateljem plaćanja nije izrijekom ugovoreno drugačije.
- 11.2. Sve troškove koji mogu proizići iz nepoštivanja obveza Primatelja plaćanja, odnosno njegova Prodajnog mjesta, utvrđenih Okvirnim ugovorom snosi Primatelj plaćanja.
- 11.3. Ako bude pokrenut kazneni postupak protiv djelatnika Primatelja plaćanja zbog sumnje na omogućavanje, pomaganje ili sudjelovanje pri zloupotrebi Kartice, obveza plaćanja Primatelju plaćanja troška koji se pripisuje zloupotrebi dopijeva na dan pravomoćnog okončanja kaznenog postupka osim ako je temeljem 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 koji je Korisnik platio ECC-u, a za koji ga je ECC odobrio, ako se naknadno utvrdi da se Prodajno mjesto nije pridržavalo odredbi Okvirnog ugovora odnosno ako postoji bilo koji od razloga navedenih u ovom članku, a posebice ako se utvrdi da je trošak nastao zloupotrebom Kartice na Prodajnom mjestu Primatelja plaćanja. 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, ugovoru s izdavalcem 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 za postojanje bilo kojeg od razloga nedozvoljenosti transakcije odnosno odbijanja plaćanja po nalogu za plaćanje Primatelja plaćanja, o tim razlozima izvijestiti Primatelja plaćanja u pisanom obliku.

12. Prigovori Korisnika Kartice

- 12.1. Ako Korisnik Kartice uputi prigovor ECC-u 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 (npr. preslika računa za kupoprodaju roba i/ili usluga, preslika slipa i dr.) koje se odnosi na Transakciju vezanu za prigovor Korisnika Kartice.
- 12.2. Prigovor Korisnika Kartice iz prethodnog stavka, koji se isključivo odnosi na Transakciju, smatrat će se opravdanim ako ECC ne zaprimi pisano obrazloženje Primatelja plaćanja po isteku roka za pisano obrazloženje i dostavu dokumentacije ili ako iz obrazloženja proizlazi da Primatelj plaćanja nije poštivao odredbe ovog Okvirnog ugovora. U tom slučaju, ECC ima pravo uskratiti plaćanje Primatelju plaćanja za navedenu Transakciju, odnosno ima pravo na potpuni povrat sredstava od Primatelja plaćanja umanjivanjem narednih plaćanja prema Primatelju plaćanja.
- 12.3. Ako povodom prigovora Korisnika kartice, koji rezultira pokretanjem arbitražnog postupka, pri relevantnoj kartičnoj platnoj shemi, a uz prethodni pristanak Primatelja plaćanja, u slučaju gubitka u arbitražnom postupku, Primatelj plaćanja je suglasan da ga ECC može, pored iznosa sporne Transakcije, teretiti i za troškove arbitraže. ECC će Primatelja plaćanja prije pokretanja arbitražnog postupka obavijestiti o troškovima istog.
- 12.4. ECC ne odgovara ni za kakvu štetu koja može nastati Korisniku kao posljedica neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza od strane Primatelja plaćanja. 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 s osnove neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza Korisniku Kartice od strane Primatelja plaćanja.
- 12.5. Primatelj plaćanja se obvezuje da će sve eventualne prigovore Korisnika vezane uz kvalitetu i isporuku robe i/ili usluga, odnosno pravne ili materijalne nedostatke robe i/ili usluga, riješiti neposredno s Korisnikom u skladu s važećim propisima ili putem reklamacijskog postupka.
- 12.6. Primatelj plaćanja se obvezuje, u slučaju da bilo koji zahtjev ili prigovor Korisnika vezan uz kvalitetu i isporuku robe i/ili usluga, odnosno pravne ili materijalne nedostatke robe i/ili usluga, bude usmjeren protiv ECC-a u bilo kojem postupku, uzeti taj postupak te također naknaditi 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 zaprimljene informacije o pokrenutom reklamacijskom postupku Primatelj plaćanja ne smije provoditi odobrenje te ako isto provede prihvaća trošak odobrenja i reklamacijskog postupka.
- 12.8. Ako Korisnik Kartice uputi prigovor Primatelju plaćanja za robu i/ili usluge plaćene Karticom, a Prodajno mjesto prihvati povrat robe i/ ili usluga odnosno storniranje ili smanjenje troška, Primatelj plaćanja dužan je bez odlaganja izdati ECC-u pisano odobrenje za storniranje odnosno smanjenje iznosa Transakcije. Pritom ako se vrši Povrat sredstava Korisniku, Primatelj plaćanja obavezan je namiriti ECC-u sredstva potrebna za izvršenje Povrata, a ECC zadržava pravo ne provesti odnosno odbiti izvršiti Povrat dok Primatelj plaćanja ne ispunji svoju obvezu namirenja sredstava.
- 12.9. Ugovorne strane su suglasne da će se prigovori Korisnika tehnički rješavati na sljedeći način:
 - a) kad se originalna Transakcija nalazi u memoriji POS terminala, ako ista još nije plaćena Primatelju plaćanja, Primatelj plaćanja će u dogovoru s Korisnikom 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 novca Korisniku (obrazac se nalazi na <https://www.erstecardclub.hr/hr/pomoci-podrska/dokumentacija> te na <https://www.diners.hr/hr/prigovori> . 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 uređajem 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 iste 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 se obvezuje 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 platne transakcije te odbijanja plaćanja

- 14.1. Ako Primatelj plaćanja smatra da ne postoje razlozi uslijed kojih bi Transakcija bila nedozvoljena ili smatra da Transakcija temeljem naloga nije izvršena uredno ili je plaćanje po nalogu za plaćanje odbijeno bez osnove, dužan je o razlozima izvijestiti ECC podnošenjem pisanog prigovora u roku od 3 (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 dana od dana njegova primitka, izvijestiti Primatelja plaćanja o poduzetim koracima radi dokazivanja dozvoljenosti Transakcije odnosno postojanja razloga 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 platne transakcije iz razloga koji proizlaze iz ugovornog odnosa Korisnika i Primatelja plaćanja, primjenjuju se odredbe ovih Općih uvjeta koje uređuju rješavanje prigovora Korisnika Kartice.
- 14.4. Ako Primatelj plaćanja osporava izvršene Transakcije (primjerice tvrdi da ih nije inicirao) ili tvrdi da Transakcije nisu uredno izvršene, obavezan je dokazati da je postupao u skladu s člankom 7. ovih Općih uvjeta i svih drugih odredbi Okvirnog ugovora i pripadajućih uputa.

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 terećenje Korisnika i obročno plaćanje Prodajnom mjestu prema broju dogovorenih rata (dalje u tekstu: OBK2),
 - b) obročno terećenje Korisnika, prema broju ugovorenih rata i plaćanje Prodajnom mjestu cjelokupnog iznosa glavnice (dalje u tekstu: OBK1, OBK3 ili OBK5).
- 15.2. Ako je Posebnim odredbama ugovorena OBK2, ECC će naplatiti Naknadu od iznosa svake rate, osim ako je drugačije ugovoreno. Primatelj plaćanja je suglasan i upućuje ECC da prvu ratu uplati u roku utvrđenom Posebnim odredbama koji se računa od primitka slipa odnosno Zbroja utroška, a svaku iduću ratu u istom roku, računajući od dana dospjeća prethodnog obroka.
- 15.3. Primatelj plaćanja se obvezuje najkasnije idući radni dan prenijeti ECC-u elektroničkim putem podatke o Evidencijama utrošaka, kao i Zbroj utrošaka po svim Evidencijama utrošaka koje se istovremeno eksportiraju.
- 15.4. Ugovorne strane su suglasne da tražbina ECC-a prema Primatelju plaćanja za plaćanje bilo koje ugovorne kazne iz ovog članka, neovisno o tome prihvaćanjem koje od 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 na rate iz ovog članka Općih uvjeta, Primatelj plaćanja je dužan osigurati da Prodajno mjesto za Korisnika zatraži odobrenje (Autorizaciju) od ECC-a bez obzira na iznos Transakcije te je ovlašteno prihvatiti Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja za tu određenu prodaju roba i/ili usluga tek nakon dobivene Autorizacije.

16. Posebne obveze Primatelja plaćanja kod Ugovornog terećenja

- 16.1. Ako je ugovoreno između ECC-a i Primatelja plaćanja Posebnim odredbama, u slučaju Ugovornog terećenja Kartice (podmirenje redovitih troškova na teret Kartice, primjerice: troškovi energije, vode, komunalnih naknada, osiguranja i slično), ECC preuzima obvezu plaćanja troška Primatelju plaćanja koji je nastao i dospijeva za vrijeme trajanja Ugovornog terećenja, u skladu s odredbama Okvirnog ugovora i Posebnim odredbama. Ako troškove koji prelaze limit za Ugovorno terećenje (utvrđen Posebnim odredbama) ECC ne naplati od Korisnika u roku od 30 dana od dana dospijeća tih troškova, ECC će Primatelju plaćanja uputiti obavijest o potraživanju nenaplaćenog iznosa, odnosno ima pravo za iznos tih troškova uskratiti Primatelju plaćanja plaćanje bilo kojeg potraživanja od strane Primatelja plaćanja.
- 16.2. Primatelj plaćanja razumije da Korisnik ima pravo na povrat novčanih sredstava od ECC-a u punom iznosu za autoriziranu platnu transakciju koja je već izvršena, a koja je inicirana od strane ili preko Primatelja plaćanja, ako su kumulativno ispunjene sljedeće pretpostavke:
- a) suglasnost za terećenje Kartice u vrijeme kad je dana, nije dana za točan iznos platne transakcije i
 - b) iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi Korisnik uobičajeno očekivao uzimajući u obzir svoje prijašnje navike potrošnje, odredbe Okvirnog ugovora i relevantne okolnosti tog slučaja, a iznos nije premašen uslijed primjene ugovorenog referentnog tečaja.
- 16.3. Korisnik nema pravo na povrat novčanih sredstava ako je a) dao suglasnost za izvršenje platne transakcije izravno ECC-u i b) ako je ECC ili Primatelj plaćanja dostavio ili učinio raspoloživim Korisniku informacije o budućoj platnoj transakciji na ugovoreni način najmanje četiri tjedna prije datuma dospijeća.
- 16.4. Primatelj plaćanja se obvezuje osigurati ispunjenje uvjeta iz točke b) prethodnog stavka ovih Općih uvjeta te se obvezuje ECC-u izvršiti povrat bilo kojeg iznosa koji je ECC platio Primatelju plaćanja na temelju Ugovornog terećenja Kartice ako Korisnik ostvari svoje pravo na povrat novčanih sredstava. Primatelj plaćanja se obvezuje povrat izvršiti u roku od 10 (deset) radnih dana od dana primitka zahtjeva ECC-a za povrat te pristaje da se povrat može ostvariti prijebom s bilo kojim potraživanjem Primatelja plaćanja prema ECC-u. Ako nema mogućnosti za prijebom, Primatelj plaćanja je dužan platiti ugovornu kaznu po pozivu ECC-a, u roku određenom od strane ECC-a.
- 16.5. ECC zadržava pravo otkaza Ugovornog terećenja u odnosu na bilo kojeg Korisnika, o čemu će obavijestiti Primatelja plaćanja na način utvrđen ovim Općim uvjetima.
- 16.6. Primatelj plaćanja je suglasan da ECC može odbiti Ugovorno terećenje Kartice Korisnika za ugovoreni iznos u slučaju da Korisnik opozove nalog za plaćanje najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi ugovorenom danu terećenja, kao i u ostalim slučajevima opoziva naloga za plaćanje. Primatelj plaćanja razumije da nije ovlašten primiti od Korisnika zahtjeve za opoziv naloga za plaćanje te da takve opozive naloga za plaćanje koje je Korisnik predao putem Primatelja plaćanja ECC neće provoditi. Ako Korisnik izvijesti Primatelja plaćanja o opozivu naloga za plaćanje Primatelj plaćanja je dužan uputiti Korisnika da takav opoziv podnese ECC-u te da upozori Korisnika da u protivnom ECC neće provesti opoziv naloga za plaćanje.
- 16.7. ECC se obvezuje Korisnicima Kartice na odgovarajući način predstaviti mogućnost plaćanja roba i/ili usluga Primatelja plaćanja Ugovornim terećenjem, ako je takvo plaćanje ugovoreno Okvirnim ugovorom. Ako Korisnik Kartice putem Primatelja plaćanja preda Zahtjev za aktivaciju Ugovornog terećenja (dalje u tekstu: Zahtjev za Ugovorno terećenje), Primatelj plaćanja je dužan osigurati da Zahtjev za Ugovorno terećenje sadrži sve potrebne podatke i da je potpisan od strane Korisnika. U protivnom, obvezuje se nadoknaditi ECC-u svu moguću štetu koja iz toga može proizaći za ECC, eventualne kazne nadležnih tijela, regulatora, suda i dr. te svaki drugi trošak koji iz toga proizađe za ECC. Sadržaj Posebnih uvjeta za ugovorno terećenje utvrđuje isključivo ECC te ih se obvezuje dostaviti Primatelju plaćanja. Primatelj plaćanja prima na znanje da ECC slobodno odlučuje o aktivaciji Ugovornog terećenja te da nije obvezan obrazlagati Primatelju plaćanja razloge odbijanja Zahtjeva za Ugovorno terećenje. Ako će Primatelj plaćanja imati svoje obrasce kojima će definirati plaćanje svojih proizvoda/usluga Ugovornim terećenjem, obvezuje se u te svoje obrasce navesti da Korisnik Kartice prihvaća Posebne uvjete za ugovorno terećenje koje je dužan predati Korisniku Kartice.
- 16.8. Primatelj plaćanja se obvezuje na zahtjev ECC-a u roku od 24 sata dostaviti ECC-u traženi Zahtjev za Ugovorno terećenje iz svoje arhive. U protivnom, Primatelj plaćanja se obvezuje nadoknaditi ECC-u svu štetu koja mu iz toga može proizaći.
- 16.9. Prodajno mjesto će, u slučaju plaćanja Ugovornim terećenjem, dostaviti ECC-u podatke potrebne za Ugovorno terećenje (dalje: Zbirni račun) za one Korisnike Kartica za koje mu ECC prethodno dostavi obavijest da su s ECC-om dogovorili Ugovorno terećenje. Ako, iz bilo kojeg razloga, ECC-u budu poslana

terećenja za Korisnika koji nema aktivirano Ugovorno terećenje, ECC neće izvršiti plaćanje za tog Korisnika.

- 16.10. ECC će određenog datuma u mjesecu kako je to utvrđeno Okvirnim ugovorom, pripremiti datoteku s podacima o Korisnicima koji na taj dan imaju aktivirano Ugovorno terećenje (dalje u tekstu: Datoteka). Ako taj datum pada na subotu, nedjelju, drugi neradni dan ili blagdan, ECC će Datoteku s podacima pripremiti sljedeći radni dan. Datoteka će sadržavati evidencijski broj Korisnika dogovoren s Primateljem plaćanja.
- 16.11. Primatelj plaćanja se obvezuje preuzeti Datoteku isti dan kad ECC pripremi Datoteku te je vratiti ECC-u popunjenu sa svim traženim podacima u roku utvrđenom Funkcijskom specifikacijom za prihvaćanje. Ako Korisnik izvrši opoziv naloga za plaćanje nakon što ECC dostavi Primatelju plaćanja Datoteku i/ili nakon što Primatelj plaćanja vrati ECC-u popunjenu Datoteku, Primatelj plaćanja je suglasan da će ECC obavijestiti Primatelja plaćanja da je Korisnik izvršio opoziv naloga za plaćanje te se u tom slučaju Primatelj plaćanja obvezuje sam s Korisnikom riješiti plaćanje predmetnog naloga. U navedenom slučaju ECC neće biti dužan izvršiti plaćanje Primatelju plaćanja za navedeni nalog, odnosno ako je ECC već izvršio plaćanje za predmetni nalog, Primatelj plaćanja je suglasan da ECC izvrši prijebroj tog iznosa s obvezom ECC na plaćanje prema Primatelju plaćanja.
- 16.12. Ugovorne strane suglasno utvrđuju da se struktura i način pristupa Primatelja plaćanja Datoteci, način razmjene podataka, formiranje računa te rokovi ispunjenja obveza Ugovornih strana utvrđuju Procedurom o razmjeni podataka (dalje: Funkcijska specifikacija za prihvata) koja čini sastavni dio Okvirnog ugovora.
- 16.13. Ako i kad Primatelj plaćanja odluči izvršiti cjelokupni ili djelomični povrat troška za koji je Korisniku terećena Kartica, obvezuje se da ni u kom slučaju povrat troška ne može obaviti isplatom u gotovini ili bankovnom doznakom, već Karticom, dostavom odgovarajuće dokumentacije odnosno podataka ECC-u.
- 16.14. Nakon što ECC obavijesti Primatelja plaćanja da je iznos naveden u Zbirnom računu plaćen pružatelju usluga platnog prometa kod kojeg se vodi žiro račun Primatelja plaćanja, Primatelj plaćanja će Korisnicima slati svoje redovne račune uz naznaku da su isti plaćeni Ugovornim terećenjem ECC-a, osim ako za pojedini slučaj nije izričito drugačije ugovoreno.
- 16.15. Sve što nije utvrđeno ovim Općim uvjetima utvrđuje se Funkcijskom specifikacijom za prihvaćanje transakcija koju potpisuju ECC i Primatelj plaćanja. U slučaju nesuglasja između odredbi ovih Općih uvjeta i Funkcijske specifikacije za prihvaćanje Transakcija, mjerodavne su odredbe Funkcijske specifikacije za prihvaćanje Transakcija.

17. Posebne obveze Primatelja plaćanja kod Internet prodaje

- 17.1. Ako je Internet prodaja ugovorena Posebnim odredbama, ECC omogućuje Primatelju plaćanja prihvaćanje Transakcija iniciranih Karticama na njegovom Prodajnom mjestu Internetom (Internet Prodajno mjesto) uz uvjet da svaka Internet narudžba koja će biti poslana Internet Prodajnom mjestu od strane Korisnika Kartice, bude zaštićena enkripcijom od strane Internet Prodajnog mjesta uz korištenje sigurnosnog protokola prethodno odobrenog od strane ECC-a i utvrđenog ugovorom između ECC-a i PSP-a. Primatelj plaćanja 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 od strane ECC-a.
- 17.2. Primatelj plaćanja je dužan osigurati da Internet Prodajno mjesto za svaku Transakciju iniciranu Internetom koristi odgovarajući autorizacijski broj odobren od strane Izdavatelja kartice, te da Karticu prihvati isključivo nakon ishođene Autorizacije, neovisno o iznosu troška.
- 17.3. Evidencije utroška kod Internet prodaje moraju sadržavati osnovne podatke o provedenim Transakcijama (brand Kartice, posljednja četiri broja Kartice, iznos Transakcije, broj odobrenja, način isporuke robe i adresa isporuke, podaci o primatelju, datum i vrijeme Transakcije) u skladu s Uputama za rad koje mu dostavi ECC kao i u skladu s standardima iz stavka 25.2. ovih Općih uvjeta.
- 17.4. Primatelj plaćanja je dužan Evidencije utroška dostaviti ECC-u u roku od 5 (pet) radna dana od dana zahtjeva, zajedno sa specifikacijom prodane robe i usluga te potpisanom dostavnicom ili drugim dokazom preuzimanja.
- 17.5. Primatelj plaćanja se obvezuje da će, za svako pojedino prihvaćanje Kartice, od Izdavatelja kartice zatražiti Autorizaciju elektroničkim putem i to:
 - a) koristeći Virtualni POS i usluge PSP-a koji ima potpisan ugovor s ECC-om o obavljanju usluga online autorizacije (vanjski provider) ili
 - b) koristeći Virtualni POS usluge sustava ECC-a za elektroničko plaćanje (provider ECC-a), pri čemu se

Internet prodajno mjesto spaja s Virtualnim POS-om u skladu s propisanom tehničkom specifikacijom povezivanja Internet prodajnog mjesta s Virtualnim POS-om.

- 17.6. U slučaju kad Primatelj plaćanja koristi usluge vanjskog dobavljača smatra se da je Transakcija nastala u trenutku kad ECC zaprimi i obradi datoteku terećenja, ako su kumulativno ispunjeni sljedeći uvjeti: a) ishođeno je odobrenje (autorizacija) od strane Izdavatelja kartice i b) Primatelj plaćanja je u aplikaciji za elektroničko plaćanje potvrdio otpremu robe ako PSP osigurava takvu mogućnost.
- 17.7. U slučaju prigovora, pritužbe ili upita vezanih za trošak koji tereti Karticu, pri čemu Korisnik nije čuo primitak robe i/ili usluga, odnosno reklamira njihovu količinu ili kvalitetu, ECC pridržava pravo da ustegne plaćanje Primatelju plaćanja za takvu Transakciju, odnosno ako je plaćanje već izvršeno, pridržava pravo za iznos sporne Transakcije umanjiti svako drugo plaćanje koje je dužan izvršiti Primatelju plaćanja.
- 17.8. Odredbe iz prethodnog stavka se neće primjenjivati ako Korisnik nije čuo primitak robe, a Primatelj plaćanja može predložiti potpisanu dostavnicu ili drugu potvrdu o primitku robe i/ili usluga od strane Korisnika.
- 17.9. U slučaju zloupotrebe Kartice ili fiktivne Transakcije, bez obzira na danu autorizaciju, ECC zadržava pravo uskratiti plaćanje Primatelju plaćanja za spornu Transakciju, odnosno ima pravo na potpuni povrat sredstava od Primatelja plaćanja umanjivanjem narednih plaćanja prema Primatelju plaćanja, po svakoj pravnoj osnovi.
- 17.10. Primatelj plaćanja se obvezuje na svom Internet Prodajnom mjestu učiniti vidljivim sve podatke koje je obavezan objaviti prema propisima koji uređuju obvezu informiranja potrošača, a također i sljedeće podatke: točan opis ponuđenih roba i usluga - uključujući valutu transakcije u skladu s propisima; podatke o načinu kontakta namijenjene Korisnicima koji žele dodatne obavijesti ili za slučaj prigovora (minimalno: tvrtka, adresa, broj telefona i e-mail adresa); uvjete prigovora, plaćanja, naknade, povrata novca i/ili robe; način dostave; Adresu isporuke; Adresu primanja računa; Podatke o preuzimatelju robe; način zaštite povjerljivih podataka; izjavu o poznatim ograničenjima izvoza, carinskim propisima i bilo kojim drugim relevantnim odredbama od značaja za potrošača; ime države u kojoj se nalaze Primatelj plaćanja i Prodajno mjesto; izjavu o zaštiti i prikupljanju osobnih podataka i njihovom korištenju, pri čemu je dužno Korisnicima osigurati mogućnost nepristajanja na sudjelovanje u marketinškim akcijama i uskratu suglasnosti s davanjem njihovih osobnih podataka na korištenje trećim osobama; zaštitni znak ECC-a i logo Kartica koje prihvaća u najmanje jednakom omjeru u kojem su istaknute identifikacijske oznake ostalih kartica prihvaćenim na Internet Prodajnom mjestu.
- 17.11. Primatelj plaćanja se obvezuje pisano obavijestiti ECC o bilo kakvoj planiranoj promjeni vezanoj uz svoje Internet Prodajno mjesto, a koja promjena je izravno ili neizravno povezana uz ECC i prihvaćanje Kartica na tom Internet Prodajnom mjestu, uključujući, ali ne ograničavajući se na URL Prodajnog mjesta, sigurnosni protokol i slično, najmanje mjesec dana prije planirane promjene.
- 17.12. U slučaju da Primatelj plaćanja ne provodi pouzdanu autentifikaciju i Korisnik osporava Transakciju, bez obzira na danu Autorizaciju, 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 bi kojoj osnovi.

18. Posebne obveze Primatelja plaćanja kod MO/TO prihvata

- 18.1. U slučaju kad kartica nije prisutna, trgovac može inicirati MO/TO transakciju metodom ručnog unosa podataka s kartice preko POS terminala, uz obavezan pristanak u obliku pisane ili telefonske narudžbe Korisnika Kartice.
- 18.2. Primatelj plaćanja može koristiti metodu ručnog unosa podataka s kartice preko POS terminala samo za MO/TO transakcije i to ako ima ugovoreno s ECC-om prihvaćanje MO/TO transakcija. Ako Primatelj plaćanja koristi metodu ručnog unosa podataka s kartice preko POS terminala, a nema ugovoren s ECC-om prihvata MO/TO transakcija, ECC će takve Transakcije odbiti.
- 18.3. ECC će Primatelju plaćanja uplatiti iznos troška nastalog na temelju pisane ili telefonske narudžbe isključivo ako je ishođena Autorizacija te ako Korisnik Kartice ne spori taj trošak.
- 18.4. Primatelj plaćanja 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 dužan platiti Primatelju plaćanja po bilo kojoj osnovi.
- 18.5. Pravo iz prethodnog stavka ECC ima i u slučaju dane Autorizacije za sporni trošak.

19. Posebne obveze Primatelja plaćanja kod MIT prihvata

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

- 19.2. ECC će Primatelju plaćanja uplatiti iznos 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 dužan platiti Primatelju plaćanja po bilo kojoj osnovi.
- 19.4. Pravo iz prethodnog stavka ECC ima i u slučaju dane Autorizacije za sporni trošak.

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

- 20.1. U slučaju da Korisnik inicira elektroničku Transakciju s udaljenosti, Primatelj plaćanja nije obavezan primjenjivati Pouzdanu autentifikaciju ako je riječ o Transakciji male vrijednosti te su ispunjene ostale pretpostavke iz Uredbe (EU) br. 2018/389.
- 20.2. ECC će Primatelju plaćanja uplatiti iznos ako je ishođena Autorizacija te ako Korisnik Kartice ne spori taj trošak.
- 20.3. Primatelj plaćanja 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 dužan platiti Primatelju plaćanja po bilo kojoj osnovi.
- 20.4. Pravo iz prethodnog stavka ECC ima i u slučaju dane Autorizacije za sporni trošak.

21. Posebne obveze Primatelja plaćanja za plaćanje usluga u hotelijerstvu

- 21.1. U svim slučajevima prihvaćanja Kartice radi plaćanja usluga u hotelijerstvu primjenjuju se Upute za rezervaciju i naplatu smještaja i popratnog sadržaja koje čine sastavni dio Okvirnog ugovora.
- 21.2. Primatelj plaćanja razumije i suglasan je da u slučaju prigovora Korisnika zbog terećenja Kartice tog Korisnika uslijed nedolaska ili nepravovremenog otkaza rezervacije, u skladu s pravilima Međunarodnih kartičnih kuća i/ili kartičnih platnih shema može teretiti Korisnika samo za trošak jednog noćenja, za što će pribaviti dokaz o prihvaćanju Općih uvjeta Primatelja plaćanja ako to zatraži kartična shema.
- 21.3. Primatelj plaćanja može teretiti Karticu Korisnika za iznos naknadno utvrđene štete samo uz pribavljenu suglasnost Korisnika.

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

- 22.1. U svim slučajevima prihvaćanja Kartice radi plaćanja najma prijevoznih sredstava primjenjuju se Upute za prihvat kartica u svrhu najma pokretina koje čine sastavni dio Okvirnog ugovora.
- 22.2. Primatelj plaćanja može teretiti Karticu Korisnika za iznos naknadno utvrđene štete samo uz pribavljenu suglasnost Korisnika.

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

- 23.1. Primatelj plaćanja se obvezuje bez odlaganja dostaviti ECC-u pisanu obavijest o namjeravanoj statusnoj, organizacijskoj ili drugoj poslovnoj promjeni (promjena ovlaštenih osoba, adrese, poslovne banke, broja poslovnog računa, Prodajnog mjesta, broja telefona, podataka o kontakt osobi i dr.), značajnoj za izvršenje ovog Ugovora.
- 23.2. Do dana primitka obavijesti iz prethodnog stavka ovog članka, ECC će izvršavati obveze iz ovog Ugovora u skladu sa u njemu navedenim podacima, a svu štetu koja eventualno može nastati zbog propusta Primatelja plaćanja da pravodobno izvijesti ECC o promjenama, snosi Primatelj plaćanja.

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

- 24.1. Primatelj plaćanja je dužan 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, prihvaćanje Kartica, zaštitu potrošača, vizualne oznake Kartica koje prihvaća, zaštitni znak kao i druga obilježja ECC-a te oznake koje promoviraju eventualne akcije koje će se povremeno organizirati, na način na koji to ECC zatraži.
- 24.2. Ako iz bilo kojih razloga prestane prihvaćati Kartice, Primatelj plaćanja je dužan odmah, o svom trošku, ukloniti sav materijal iz prethodnog stavka ovog članka i vratiti ga ECC-u.

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

25. Obveza čuvanja tajnosti podataka

- 25.1. Okvirni ugovor, sa svim izmjenama, predstavlja poslovnu tajnu u dijelu visine Naknade za prihvaćanje Transakcija, te se Primatelj plaćanja i ECC obvezuju da će te odredbe držati u tajnosti.
- 25.2. Primatelj plaćanja se obvezuje u izvršavanju Okvirnog ugovora pridržavati standarda i mjera zaštite podataka korisnika u kartičnoj industriji - Payment Card Industry Data Security Standard (dalje tekstu: PCI DSS), dostupnima na www.pcisecuritystandards.org/security_standards/pci_dss_download.html. Primatelj plaćanja se obvezuje u što kraćem roku uskladiti s PCI DSS te pribaviti Certifikat o usklađenosti ili drugi odgovarajući dokument o usklađenosti s PCI DSS (dalje u tekstu zajedno: Certifikat o usklađenosti), na način kako to propisuje PCI DSS, a o istom se obvezuje obavijestiti ECC. Nakon isteka Certifikata o usklađenosti, Primatelj plaćanja se obvezuje pribaviti novi Certifikat o usklađenosti te na svaki zahtjev ECC-a dati mu isti na uvid. Također, Primatelj plaćanja se obvezuje samostalno i neovisno o ECC-u pratiti sve standarde i zahtjeve PCI DSS. Primatelj plaćanja je dužan nadoknaditi ECC-u svaku štetu, troškove, izrečene kazne od strane kartičnih shema te sve ostale naknade koja mogu nastati ECC-u zbog neispunjavanja ugovorne obveze Primatelja plaćanja iz ovog članka.
- 25.3. Primatelj plaćanja se posebno obvezuje da neće, ni pod kojim uvjetima, spremati potpuni sadržaj čipa i/ili magnetske trake Kartice, da ni pod kojim uvjetima neće spremati CVV2 ili CVC2 troznamenkasti broj za sigurnosnu provjeru s 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.
- 25.4. U slučaju zloupotrebe podataka o Karticama prihvaćenim na Prodajnim mjestima Primatelja plaćanja, kao i povrede odredbi ovog članka Općih uvjeta, sve troškove nastale takvom zloupotrebom odnosno povredom snosit će Primatelj plaćanja.
- 25.5. Odredbe iz ovog članka obvezuju Primatelja plaćanja kako za vrijeme trajanja Okvirnog Ugovora tako i u slučaju njegovog prestanka iz bilo kojeg razloga.
- 25.6. Ugovorne strane suglasno utvrđuju kako će svaka Ugovorna strana u odnosu na obradu osobnih podataka nastupati kao samostalni voditelj obrade.

26. Osiguranje potraživanja ECC-a i redosljed ispunjenja

- 26.1. Ako ECC zatraži u bilo kojem trenutku izdavanje sredstava osiguranja za obveze Primatelja plaćanja prema ECC-u, Primatelj plaćanja je dužan u roku koji odredi ECC, dostaviti tražena sredstva osiguranja te je suglasan da se dostavljena sredstva osiguranja mogu koristiti za podmirenje bilo koje obveze Primatelja plaćanja prema ECC-u osim ako sredstvo osiguranja nije izričito vezano za konkretnu ugovorenu obvezu.
- 26.2. Ako postoji više novčanih obveza Primatelja plaćanja prema ECC-u, a nije izrijekom drugačije ugovoreno, bilo koje plaćanje Primatelja plaćanja ili bilo koje druge osobe za obveze Primatelja plaćanja, računavat će se na način da se najprije namiruju troškovi, potom kamate, pa glavnica i to redom kojim su obveze dospjele, pri čemu se svi troškovi iskazani na jednom mjesečnom računu smatraju istovremeno dospjelima.

27. Trajanje Okvirnog ugovora

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

28. Izmjene, otkaz i raskid Okvirnog ugovora

- 28.1. ECC je ovlašten jednostrano predlagati izmjene Okvirnog ugovora i bilo kojeg od Sastavnih dijelova Okvirnog ugovora i to najmanje 30 dana prije početka njihove primjene.
- 28.2. Obavijest o promjeni bilo kojeg od Sastavnih dijelova Okvirnog ugovora, osim Prikaza međubankovnih naknada i Metodologije za izračun naknada kartičnih platnih shema, ECC će dostaviti Primatelju plaćanja zasebnim dopisom, e-mailom, dopisom uz račun, ECC Digitalnim kanalima ili drugim dostupnim kanalom to najmanje 30 dana prije stupanja predloženih izmjena na snagu. Izmjene Prikaza međubankovnih naknada i Metodologije za izračun naknada kartičnih platnih shema ECC će objaviti na internetskim stranicama www.erstecardclub.hr ili www.diners.hr te u okviru ECC Digitalnih kanala kada za to budu osigurane tehničke pretpostavke, a Primatelj plaćanja može zatražiti njihovu dostavu elektroničkom poštom. Primatelj plaćanja

može, u svakom trenutku nakon objave, zatražiti od ECC-a sve izmijenjene Sastavne dijelove Okvirnog ugovora, a može ih preuzeti osobno u sjedištu ECC-a u Zagrebu, na navedenim internetskim stranicama ECC-a, ECC Digitalnim kanalima kada isto bude omogućeno te može zatražiti njihovu dostavu elektroničkom poštom.

- 28.3. Ako Primatelj plaćanja do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Okvirnog ugovora ne obavijesti ECC u pisanom obliku da ih ne prihvaća, smatrat će se da je Primatelj plaćanja prihvatio izmjene Okvirnog ugovora. Primatelj plaćanja je suglasan da se izmjene u korist Primatelja plaćanja mogu provesti odmah, bez prethodne obavijesti.
- 28.4. Ako Primatelj plaćanja ne prihvaća predložene izmjene Okvirnog ugovora, ima pravo bez naknade otkazati Okvirni ugovor s bilo kojim datumom prije datuma stupanja na snagu tih izmjena.
- 28.5. Primatelj plaćanja može otkazati Okvirni ugovor bez navođenja razloga, uz otkazni rok od 30 dana. Otkazni rok počinje teći od dana dostave pisane izjave o otkazu u sjedište ECC-a.
- 28.6. ECC može, bez navođenja razloga, otkazati Okvirni ugovor uz otkazni rok od 30 dana koji se počinje računati od dana predaje pisane obavijesti o otkazu ovlaštenom pružatelju poštanskih usluga radi dostave na posljednju adresu Primatelja plaćanja koja je dostavljena ECC-u kao adresa za kontakt ili e-mailom.
- 28.7. U slučaju da postoji, isključivo prema procjeni ECC-a, sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zloporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma, neprimjereno, neprihvatljivo, nemoralno postupanje, ECC je ovlašten, bez navođenja posebnog obrazloženja, odgoditi ili odbiti pružanje tražene usluge, kao i poduzeti sve potrebne radnje da bi prestao bilo kakav poslovni odnos s Primateljem plaćanja, ako to smatra nužnim. Osim toga, ECC je ovlašten (ali ne i obavezan) zatražiti bilo kakvo pojašnjenje ili informaciju ili dokumentaciju koju može, prema svojoj procjeni, smatrati potrebnom da bi se otklonila navedena sumnja. Kriteriji i metode po kojima ECC procjenjuje rizike od navedenih 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 dužan Primateljima plaćanja dostavljati niti pojašnjavati takve kriterije i metode.
- 28.8. ECC pridržava pravo uskratiti pružanje prihvatna kartica ili izmjene bilo kojih drugih uvjeta, bilo da je prethodno ugovoreno ili se to čini ugovorom; ako :
- (a) Primatelj plaćanja podliježe sankcijama ili krši propise o Sankcijama,
 - (b) je protiv Primatelja plaćanja ili bilo koje povezane osobe podnesen zahtjev/tužba ili poduzeta radnja ili pokrenuta istraga ili postupak u vezi s ili radi primjene Sankcija od strane tijela nadležnog za donošenje sankcija,
 - (c) je bilo koja informacija o financijskom statusu ili o drugoj bitnoj činjenici ili okolnosti koju je Primatelj plaćanja dao ECC-u, a koja bi mogla utjecati na financijski položaj Primatelja plaćanja nije potpuna, točna, istinita ili ažurirana,
 - (d) je protiv Primatelja plaćanja ili bilo kojeg od njihovih rukovoditelja, zastupnika ili zaposlenika, ili bilo koje povezane osobe podnesen zahtjev / tužba ili poduzeta radnja ili pokrenuta istraga ili postupak u vezi s ili radi primjene Sankcija od strane Tijela nadležnog za donošenje sankcija.
- 28.9. 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:
- (a) jednostrano raskinuti ugovorni odnos s Primateljem plaćanja bez otkaznog roka ili
 - (b) jednostrano raskinuti ugovorni odnos s Primateljem plaćanja bez otkaznog roka i ponuditi sklapanje ugovora pod izmijenjenim uvjetima.
- 28.10. ECC ima pravo u svakom trenutku zatražiti i dodatne informacije i dokumentaciju od Primatelja plaćanja u skladu s internim procedurama i politikama.
- 28.11. Primatelj plaćanja i ECC mogu raskinuti Okvirni ugovor s učinkom od trenutka predaje pisane obavijesti o raskidu ovlaštenom pružatelju poštanskih usluga radi dostave drugoj ugovornoj strani odnosno od trenutka slanja obavijesti o raskidu na e-mail druge ugovorne strane, u slučaju da druga ugovorna strana povrijedi bilo koju svoju obvezu iz Okvirnog ugovora i takvu povredu ne otkloni niti u roku od 15 dana od dana primitka pisanog upozorenja na povredu ugovorne obveze. Rok od 15 dana neće se primjenjivati u slučaju da ECC utvrdi kako Primatelj plaćanja prihvaća Karticu za plaćanje roba i/ili usluga koje su protivne javnom poretku i moralu društva, nije u ostavljenom roku dostavio podatke/ dokumente zatražene od ECC-a te ako Primatelj plaćanja bude postupao na bilo koji način protivno odredbama Zakonu o sprečavanju pranja novca

i financiranja terorizma i svim drugim relevantnim propisima koji su na snazi u Republici Hrvatskoj, u kojem slučaju raskid nastupa danom predaje pisane obavijesti o raskidu ovlaštenom pružatelju poštanskih usluga, odnosno danom slanja obavijesti o raskidu na e-mail druge ugovorne strane.

- 28.12. ECC je ovlašten privremeno obustaviti usluge prihvata ako Primatelj plaćanja nije dostavio zatraženu dokumentaciju 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.
- 28.13. ECC je ovlašten jednostrano ukinuti prihvaćanje pojedinih kategorija i brandova Kartica za plaćanje roba i/ili usluga na Prodajnim mjestima Primatelja plaćanja navedenim u Posebnim odredbama. Time se u Posebnim odredbama brišu sve odredbe o ukinutim kategorijama i brandovima Kartica. ECC se obvezuje o navedenoj promjeni obavijestiti Primatelja plaćanja na isti način i u istom roku kao i kod drugih izmjena Okvirnog ugovora.
- 28.14. Ako na Prodajnom mjestu Primatelja plaćanja ne bude iniciranih Transakcija u razdoblju od godinu dana, ECC ima pravo raskinuti Okvirni ugovor bez obavještanja Primatelja plaćanja o istome.

29. Komunikacija i obavještanje

- 29.1. U slučaju promjene podataka, uključujući i podatke za kontakt, Primatelj plaćanja je dužan, bez odgode, o istom obavijestiti ECC u pisanom obliku ili e-mailom.
- 29.2. Ako Korisnik ne izvjesti ECC o promjeni podataka, uključujući i podatke za kontakt, 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 u ECC, uključujući i e-mail adresu.
- 29.3. Sva pisana dokumentacija i pošiljke dostavljaju se prvenstveno ECC Digitalnim kanalima ako su za to ispunjene tehničke pretpostavke na strani ECC-a odnosno e-mailom ili na papiru običnom poštom. Primatelj plaćanja može u pisanom obliku zatražiti dostavu preporučenom poštom, u kojem slučaju plaća naknadu utvrđenu Odlukom o naknadama ECC-a. 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.

30. Prijenos potraživanja i/ili Okvirnog ugovora

- 30.1. Primatelj plaćanja se obvezuje 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, koji za izdavanje suglasnosti može Primatelju plaćanja zaračunati naknadu u visini koja se utvrđuje odlukom ECC-a.
- 30.2. Primatelj plaćanja je suglasan da ECC može ustupiti ili na drugi način prenijeti svoje potraživanje prema Primatelju plaćanja ili obveze i prava iz Ugovora na treće osobe, o čemu je dužan obavijestiti Primatelja plaćanja.

31. Mjerodavno pravo i pravna zaštita

- 31.1. Za Okvirni ugovor kao i za sva prava i obveze koja iz njega proizlaze mjerodavno je pravo Republike Hrvatske.
- 31.2. Ako Primatelj plaćanja smatra da je ECC povrijedio svoje obveze iz Glave II i/ili III Zakona o platnom prometu, Uredbe (EZ) br.924/2009, Uredbe (EU) br.260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751, može ECC-u podnijeti pisani prigovor na koji je ECC dužan dostaviti odgovor u roku od (10) deset dana odnosno u drugom zakonskom roku od dana zaprimanja prigovora. U slučaju kad ECC ne može dati odgovor u propisanom roku, iz 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.
- 31.3. Ako Primatelj plaćanja ili bilo koja osoba koja ima pravni interes smatra da je ECC povrijedio svoje obveze iz Glave II i/ili III Zakona o platnom prometu ili prethodno navedenih Uredbi, može podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci, Trg hrvatskih velikana 3, 10 000, Zagreb, na e-mail adresu: info@hnb.hr- kao nadležnom tijelu te će povodom pritužbe biti proveden postupak utvrđen Zakonom o platnom prometu.
- 31.4. 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, 10 000 Zagreb, na e-mail adresu: mirenje@hgk koje se provodi u skladu s Pravilnikom o mirenju Hrvatske gospodarske komore.

32. Obrada osobnih podataka

Informacije o pravnoj osnovi, postupcima i svrhama obrade osobnih podataka od strane ECC-a, 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 Informacijama o obradi osobnih podataka koje su dostupne u sjedištu i na internetskim stranicama ECC-a te u poslovnica ESB-a.

33. Stupanje na snagu

Ovi Opći uvjeti broj OU-PR-ECC/06-2023/01 zamjenjuju Opće uvjete okvirnog ugovora o prihvatu kartica broj OU-PR-ECC/06-2022/01 od 01.6.2022. te stupaju na snagu 01.6.2023., dok za Okvirne ugovore sklopljene zaključno do 31.5.2023. stupaju na snagu 1.7.2023.