

**Sparkasse Bank dd BiH,
Zmaja od Bosne 7, 71 000, Sarajevo**

Na osnovu člana 65. Statuta Sparkasse Bank dd BiH, a u skladu sa članom 142. Zakona o obligacionim odnosima, Uprava Sparkasse Bank dd BiH na sjednici održanoj dana 14.09.2021. godine, u Sarajevu, donosi:

OPĆI USLOVI UGOVORA O PRIHVATU DINERS CLUB I DISCOVER KARTICA

1. OPĆE ODREDBE, PREDMET I POJMOVI

Član 1.

Ovim Općim uslovima ugovora o prihvatu Diners Club i Discover kartica (u daljem tekstu: **Opći uslovi**) uređuje se ugovorni odnos između Sparkasse Bank dd BiH (u daljem tekstu: **Banka**) i poslovnog subjekta koji sklapa ugovor sa Bankom radi prihvata Diners Club i Discover kartica kao bezgotovinskog sredstva plaćanja za plaćanje roba i/ili usluga u okviru u okviru njegove registrovane djelatnosti (u daljem tekstu: **Primalac plaćanja**).

Opći uslovi poslovanja sa poslovnim subjektima br. 24767/13a-02-02-18 od 04. 09. 2018. godine sa povremenim izmjenama i dopunama (u daljem tekstu: **Opći uslovi Banke**) i ovi Opći uslovi čine sastavni dio Ugovora o prihvatu Diners Club i Discover kartica posredstvom POS terminala (u daljem tekstu: **Ugovor**), zajedno sa ispravama koje su njima utvrđene kao sastavni dijelovi Ugovora.

Ukoliko pojedine odredbe Općih uslova Banke, ovih Općih uslova i pojedinačnog Ugovora zaključenog sa Primaocem plaćanja nisu međusobno usklađene, prvenstveno će se datim redoslijedom primjenjivati odredbe Ugovora, odredbe Općih uslova, te odredbe Općih uslova Banke.

Pojmovi korišteni u ovim Općim uslovima imaju značenje definirano Ugovorom, odnosno značenje definirano u tekstu ovih Općih uslova za ostale pojmove.

2. DOSTUPNOST I IZMJENE I DOPUNE OPĆIH USLOVA

Član 2.

Banka zadržava pravo jednostrano izmijeniti ili dopuniti ove Opće uslove u svako doba. Izmjene i dopune ovih Općih uslova vrše se pisanim putem i objavljuju se na isti način kao i izvorni dokument, te se imaju na isti način učiniti dostupnim Primaocu plaćanja.

Opći uslovi su dostupni na internet stranici Banke www.sparkasse.ba, te u svim organizacionim jedinicama Banke.

Opći uslovi i njihove izmjene i dopune primjenjuje se 15 (petnaest) dana nakon objave na internet stranici Banke.

Smatra se da je Primalac plaćanja prihvatio izmjene, odnosno primjenu izmijenjenih i dopunjenih Općih uslova ukoliko u periodu od 15 (petnaest) dana, od dana kad su izmjene i/ili dopune postale dostupne, nije u pisanom obliku odbio njihovu primjenu ili primjenu pojedinih odredaba Općih uslova. U slučaju odbijanja primjene izmjena i dopuna, Ugovor se smatra raskinutim sa danom stupanja na snagu odbijenih izmjena i dopuna.

3. SKLAPANJE I STUPANJE NA SNAGU UGOVORA

Član 3.

Ugovor se sklapa u pisanom obliku, te se smatra sklopljenim i primjenjuje se od trenutka kada ga potpišu obje ugovorne strane.

Potpisom Ugovora Primalac plaćanja ujedno potvrđuje da je upoznat sa odredbama Općih

uslova Banke i ovih Općih uslova, te da iste u cijelosti prihvata.

4. OPĆE OBAVEZE PRIMAoca PLAĆANJA

4.1 Jednakost u postupanju

Član 4.

Primalac plaćanja se obvezuje i garantuje da će prema Korisnicima postupati jednako kao prema svojim drugim klijentima odnosno kupcima roba i/ili usluga koji plaćaju gotovinom ili drugim sredstvima plaćanja, a što naročito podrazumijeva prodaju roba i/ili usluga po istim cijenama, neovisno o načinu plaćanja, bez dodatnog zaračunavanja bilo kojeg iznosa ili troška zbog plaćanja Karticom.

4.2 Promotivni i reklamni materijal

Član 5.

Primalac se obavezuje na svakom Prodajnom mjestu istaknuti promotivni materijal koji Banka dostavlja (npr. znak i firmu Banke, znak odgovarajuće Međunarodne kartične kuće, naljepnice, stalke i sl.) na vidljivom mjestu, u svrhu označavanja prihvata Kartice na Prodajnom mjestu i marketinga, te da će informirati kupce o uslovima i načinu prihvata Kartice, mogućnosti i eventualnim pogodnostima (u slučaju promotivnih akcija) plaćanja roba i/ili usluga putem Kartice.

Primaocu plaćanja nije dozvoljeno koristiti firmu ili znak Banke ili Međunarodne kartične kuće u svrhu promoviranja Prodajnog mjesta ili Primaoca plaćanja, bez prethodnog pisanog odobrenja Banke, kao ni na bilo koji način koji ugrožava poslovni ugled Banke ili Međunarodne kartične kuće.

U slučaju otkaza ili raskida Ugovora, kao i ako prestane prihvatati Kartice iz bilo kojeg razloga, Primalac plaćanja je obavezan

odmah ukloniti sve oznake, naljepnice i druga obilježja koja identifikuju Banku, Međunarodnu kartičnu kuću i Karticu čiji je prihvatao predmet Ugovora.

4.3 Informiranje, statusne, organizacijske i druge promjene Primaoca plaćanja

Član 6.

Primalac plaćanja se obavezuje pružiti Banci istinite i tačne podatke o sebi i svakom Prodajnom mjestu, a naročito podatke o vrsti djelatnosti u obavljanju koje će se Kartica koristiti kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja, te je saglasan da u slučaju povrede ove obaveze Banka nije dužna izvršiti plaćanje po osnovu Zbira potrošnje, bez obzira na date autorizacije za bilo koji trošak.

Primalac plaćanja se obavezuje bez odgađanja obavijestiti Banku o svim promjenama u poslovanju, kao i promjenama podataka koji su potrebni ili korisni za izvršavanje Ugovora. U protivnom, Primalac plaćanja će snositi odgovornost za štetu koja nastane kao posljedica povrede ove obaveze.

Primalac plaćanja se obavezuje bez odlaganja dostaviti Banci pisanu obavijest o izvršenoj statusnoj, organizacijskoj ili drugoj promjeni značajnoj za izvršenje Ugovora (npr. promjena ovlaštenih osoba, sjedišta ili adrese, poslovne banke ili računa, Prodajnog mjesta, broja telefona, kontakt osobe i sl.).

Do dana primanja obavijesti iz prethodnog stava Banka će izvršavati obaveze iz Ugovora u skladu sa tamo navedenim podacima Primaoca plaćanja, odnosno posljednjim u skladu sa posljednjim promjenama o kojima je Banka valjano obavještena, a rizik za svu štetu koja eventualno može nastati zbog propusta Primaoca plaćanja da pravovremeno obavijesti Banku o promjenama snosi Primaoc plaćanja.

4.4 Prodajna mjesta

Član 7.

Sastavni dio Ugovora je lista Prodajnih mjesta koju ugovorne strane saglasno utvrđuju (prema prijedlogu Primaoca plaćanja i odobrenju Banke) u kojoj se pojedinačno navode Prodajna mjesta Primaoca plaćanja na kojima se Kartica prihvata kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja (u daljem tekstu: **Lista prodajnih mjesta**).

Primalac plaćanja je obavezan pisanim putem obavijestiti Banku o svim namjeranim promjenama na Listi prodajnih mjesta, tačnije zatražiti od Banke brisanje postojećeg Prodajnog mjesta ili uvrštavanje novog Prodajnog mjesta na Listu prodajnih mjesta. Banka će uvrstiti Prodajno mjesto na Listu prodajnih mjesta ukoliko su dostavljeni svi potrebni podaci i dokumenti, te Banka ocijeni da Prodajno mjesto ispunjava uslove za uvrštavanje na Listu prodajnih mjesta. Primalac plaćanja je saglasan da Banka može jednostrano izmijeniti Listu prodajnih mjesta na način da ukloni Prodajno mjesto za koje utvrdi da ne postoji ili da je prestalo ispunjavati uslove za uvrštenje na Listu prodajnih mjesta.

4.5 Tehnički uslovi

Član 8.

Predmet Ugovora nije osiguravanje tehničke opreme potrebne za omogućavanje prihvata Kartica, niti ustupanje na korištenje POS terminala.

Primalac plaćanja je dužan osigurati sve uslove potrebne za prihvata Kartica na Prodajnim mjestima, a naročito osigurati tehničku opremu odnosno odgovarajući POS terminal, koji je potrebno smjestiti u vizualnom okruženju Korisnika, na način da je

isti lako dostupan i da je omogućena zaštita povjerljivosti podataka prikazanih na ekranu.

5. OPĆE OBAVEZE BANKE

Član 9.

Banka se obavezuje Primaocu plaćanja dostaviti sav potreban materijal (naljepnice, stalke, i sl.), te pružiti svu potrebnu podršku za prihvata Kartice u skladu sa Ugovorom.

Banka se obavezuje pružiti Primaocu plaćanja i njegovom odabranom pružaocu usluga za osiguravanje tehničkih uslova sve informacije i drugu razumnu pomoć koja je potrebna za komunikaciju POS terminala sa informacionim sistemom Banke.

6. PRIHVAT KARTICA

Član 10.

Primalac plaćanja se obavezuje osigurati da se na Prodajnim mjestima Transakcije iniciraju fizičkim umetanjem, prislanjanjem ili provlačenjem Kartice na POS terminalu, koje obavlja radnik Primaoca kartice, i to isključivo ukoliko su kumulativno ispunjeni sljedeći uslovi:

- da se Korisnik i Kartica istovremeno fizički nalaze na Prodajnom mjestu, osim u slučajevima koji su izričito odobreni odredbama ovih Općih uslova, odredbama Ugovora, ili posebno odobreni od strane Banke;
- da Kartica ima prepoznatljiva vizuelna obilježja pripadajuće Međunarodne kartične kuće i/ili kartične platne šeme i da nije oštećena ili vidno izmijenjena;
- da je Kartica uredno potpisana, te da se Korisnik Kartice potpiše na Evidenciji potrošnje pred radnikom Primaoca plaćanja na Prodajnom

mjestu potpisom koji je istovjetan potpisu na poleđini Kartice, osim za Transakcije do iznosa određenog od strane nadležnog regulatora (ako je primjenjivo) ili Banke (ako postoji), te osim u slučajevima koji su izričito odobreni odredbama ovih Općih uslova ili Ugovora;

- ukoliko se za potvrdu transakcije na POS terminalu zahtijeva unošenje PIN-a, da PIN unese isključivo Korisnik, a Primalac plaćanja je dužan osigurati da Korisnik to učini uz čuvanje povjerljivosti;
- da je datum Transakcije Karticom istovjetan datumu na računu, te da je iznos na računu istovjetan iznosu na Evidenciji potrošnje;
- da su posljednje četiri (4) cifre broja Kartice istovjetne sa brojevima na Evidenciji potrošnje;
- da je Transakcija autorizovana i da se broj autorizacije nalazi na Evidenciji potrošnje;

Ako nije drugačije ugovoreno ili izričito određeno ovim Općim uslovima, Primalac plaćanja se obavezuje osigurati da svako Prodajno mjesto uvijek i isključivo koristi POS terminal za prihvatanje Kartice, kao i da radnici Prodajnog mjesta kod svakog prijema Kartice na POS terminalu slijede upute na njegovom ekranu i/ili ispisu.

U slučaju sumnje u valjanost/ispravnost, na moguću zloupotrebu Kartice ili da osoba koja želi koristiti Karticu za plaćanje na Prodajnom mjestu nije Korisnik kartice čije je ime utisnuto na Kartici, Primalac plaćanja je dužan osigurati da Prodajno mjesto o tome odmah i direktno obavijesti Banku telefonskim putem radi upute o daljem postupanju, te da postupi u skladu sa uputom Banke, a što može

uključivati zadržavanje i uništavanje Kartice (prerezivanje Kartice horizontalno, tako da se ne ošteti hologram, magnetna traka i broj Kartice), ukoliko se time ne ugrožava sigurnost na Prodajnom mjestu.

Na prihvatanje Kartice za plaćanje preko interneta primjenjuju se odredbe člana 17. ovih Općih uvjeta.

7. ZABRANJENE TRANSAKCIJE I USKRAĆIVANJE PLAĆANJA

Član 11.

Ugovorom se propisuju pravila korištenja POS terminala, kojih se Primalac plaćanja odnosno svako Prodajno mjesto dužno pridržavati. U slučaju povrede ovih pravila, Banka nije dužna izvršiti plaćanje Primaocu plaćanja za Transakcije nastale na POS terminalu.

Ugovorom se također propisuju i druge situacije u kojima može doći do povrede Ugovora od strane Primaoca plaćanja, a u kojima Banka nesporno nije dužna izvršiti plaćanje Primaocu plaćanja za nastale Transakcije.

Pored iznad navedenog, Prodajnim mjestima je strogo zabranjeno dijeliti jedan trošak na više manjih troškova, kako bi se izbjegla potreba traženja autorizacije ili pribavila autorizacija za pojedinačne manje iznose nakon što je ista odbijena za stvarni iznos troška.

Banka može uskratiti plaćanje za sve Transakcije koje su provedene suprotno odredbama Ugovora i ovih Općih uslova, bez obzira da li je Banka odobrila (autorizirala) takve Transakcije, te svi troškovi i šteta nastali uslijed nepoštivanja odredaba Ugovora i ovih Općih uslova padaju na teret Primaoca plaćanja.

8. AUTORIZACIJA

Član 12.

Ukoliko u pojedinom slučaju Banka odbije izdati autorizaciju, Prodajno mjesto ne smije prihvatiti Karticu bez obzira na iznos visine ugovorenog limita.

Ukoliko Prodajno mjesto, protivno Ugovoru i ovim Općim uslovima, nije zatražilo i/ili dobilo autorizaciju za pojedini prihvati Kartice, ili je dobijeni autorizacijski broj Transakcije pogrešno upisan u obrazac Evidencije potrošnje krivicom ili nepažnjom Prodajnog mjesta, Banka ne preuzima nikakvu obavezu plaćanja prema Prodajnom mjestu na osnovu takvog prijehvata, bez obzira na iznos potrošnje.

Davanje autorizacije od strane Banke ne znači i obavezu Banke da plati trošak za plaćanje kojeg je Kartica prihvaćena na Prodajnom mjestu, ukoliko je Prodajno mjesto, odnosno radnik Prodajnog mjesta, postupio protivno bilo kojoj odredbi Ugovora ili ovih Općih uslova.

9. NAKNADA I POSTUPAK PLAĆANJA

Član 13.

Naknada i postupak plaćanja se bliže utvrđuju Ugovorom.

Primalac plaćanja se obavezuje Banci platiti naknadu za omogućavanje prijehvata Kartice na Prodajnom mjestu, te je istu obavezan platiti neovisno o eventualnoj nevaljanosti Transakcije i/ili neplaćanja Primaocu plaćanja troška navedenog u Evidenciji potrošnje. Visina naknade se utvrđuje Ugovorom, kao postotak svakog pojedinačnog iznosa navedenog u Evidenciji potrošnje, uvećan za PDV, ukoliko je primjenjivo, sve zajedno iskazano na dva decimalna mjesta.

Primalac plaćanja se obavezuje uredno voditi, te u zakonom propisanom vremenu i na odgovarajući način čuvati knjigovodstvene i računovodstvene isprave u vezi s prodanom robom i/ili uslugama, kao i dokumentaciju o dostavi takve robe i/ili usluga Korisniku. Primalac plaćanja se također obavezuje da će bez odgode sve takve isprave dostaviti Banci na njen pisani zahtjev, a najkasnije u roku od 3 (tri) dana od dana zahtjeva Banke.

10. REKLAMACIJE I PRIGOVORI

Član 14.

Reklamacijom u smislu ovih Općih uslova smatra se prigovor Korisnika na Transakciju nastalu na Prodajnom mjestu prilikom kupovine roba i/ili usluga i u ovom smislu ne obuhvata prigovor Korisnika na materijalne i pravne nedostatke kupljene robe i/ili usluga na Prodajnom mjestu.

Banka ne odgovara ni za kakvu štetu koja može nastati Korisniku kao posljedica neispunjenja, neurednog ili djelimičnog ispunjenja ugovornih obaveza od strane Primaoca plaćanja, te se Primalac plaćanja obavezuje Banci nadoknaditi svaku štetu koja eventualno nastane po ovom osnovu. Primalac plaćanja je saglasan da u odnosu sa Bankom snosi isključivu odgovornost za poslovanje sa Korisnikom, naročito za potpunost, integritet i kvalitet svih roba i/ili usluga koje nudi, odnosno za pravne i materijalne nedostatke.

Primalac plaćanja se obavezuje da će sve eventualne reklamacije ili prigovore Korisnika vezane za kvalitet i isporuku roba i/ili usluga, odnosno za pravne i materijalne nedostatke roba i/ili usluga, riješiti direktno sa Korisnikom u skladu sa primjenjivim propisima.

Primalac plaćanja se obavezuje, u slučaju da bilo koji zahtjev ili prigovor Korisnika vezan za kvalitet i isporuku robe i/ili usluge, odnosno

pravne ili materijalne nedostatke, bude usmjeren protiv Banke, u bilo kojem postupku, umiješati se ili preuzeti taj postupak, te nadoknaditi Banci svaku štetu odnosno obavezu koja može nastati iz tog postupka, uključujući troškove i bilo koji iznos koji Banka mora platiti Korisniku ili trećem licu kao rezultat takvog postupka.

Ukoliko Korisnik uputi Banci prigovor koji se odnosi na Transakciju, Primalac plaćanja se obavezuje, po prijemu obavijesti o predmetnom prigovoru, dostaviti Banci u roku određenom takvom obavijesti, pisano obrazloženje uz svu prateću dokumentaciju i dokaze (npr. kopija računa, kopija Evidencije potrošnje i sl.) koji se odnose na spornu Transakciju.

Prigovor Korisnika iz prethodnog stava smatrat će se opravdanim ukoliko Banka u ostavljenom roku ne zaprimi pisano obrazloženje Primaoca plaćanja ili iz obrazloženja proizilazi da Primalac plaćanja nije poštivao odredbe Ugovora, u kojim slučajevima Banka ima pravo postupiti u skladu sa članom 11. ovih Općih uslova / [ili: ima pravo ne prihvatiti nalog za plaćanje].

Ako Korisnik uputi reklamaciju Primaocu plaćanja za robu i/ili usluge plaćene Karticom i Primalac plaćanja uvaži takvu reklamaciju, odnosno prihvati povrat robe i/ili usluga odnosno storniranje ili smanjenje troška, Primalac plaćanja je obavezan bez odlaganja izdati Banci pisano odobrenje za storniranje odnosno smanjenje iznosa Transakcije.

11. POVJERLJIVOST I ČUVANJE TAJNOSTI PODATAKA

Član 15.

Ugovor, sa svim izmjenama, osim dijelova koji su javno dostupni, predstavlja poslovnu tajnu, te se Primalac plaćanja i Banka obavezuju da će odredbe ugovora držati povjerljivim

odnosno u tajnosti. Navedeno se naročito odnosi na odredbe Ugovora u dijelu naknade za prihvrat Kartice.

Primalac plaćanja je obavezan sa podacima o Transakcijama, Karticama i Korisnicima upravljati u skladu s pravilima i uputama Banke i drugim važećim propisima, uspostaviti i održavati zaštitu pohranjenih podataka, te ne otkrivati niti dalje distribuirati informacije odnosno podatke koje pripadaju Korisnicima, odnosno svim Karticama koje su se koristile kod Primaoca plaćanja, te predmetne podatke neće koristiti za neku drugu svrhu osim one koju je ugovorio s Bankom, a u skladu sa pravilima Kartičnog procesora Banke, pravilima Međunarodnih kartičnih kuća i uputama Banke.

Primalac plaćanja ne smije čuvati podatke sa čipa ili magnetne trake, kao ni podatke sa lica i naličja Kartice, a posebno ne cjelokupan broj Kartice i/ili trocifreni broj za sigurnosnu provjeru sa poleđine Kartice u softveru koji koristi u svom poslovanju i dužan je osigurati da se podaci sa Kartica u bilo kojem drugom obliku ne pohranjuju/evidentiraju kod Primaoca plaćanja, osim u enkriptiranom obliku.

Sve podatke o Korisnicima Kartice, Primalac plaćanja je dužan čuvati kao strogo povjerljive za vrijeme trajanja ovog Ugovora, kao i nakon njegovog prestanka.

Primatelj plaćanja se posebno obavezuje da će u svom sistemu podatke o Karticama, kao i sve ostale podatke o Korisniku koji su mu potrebni radi poslovanja, čuvati u najvećoj tajnosti i poduzeti sve mjere i radnje potrebne za sprečavanje njihove zloupotrebe, a posebno je dužan pridržavati se standarda i mjera zaštite podataka korisnika u kartičnoj industriji - *Payment Card Industry Data Security Standard*, dostupnima na https://www.pcisecuritystandards.org/document_library.

Primalac plaćanja je dužan nadoknaditi Banci svaku štetu, troškove, izrečene kazne, te sve ostale naknade koje mogu nastati Banci i/ili Kartičnom procesoru Banke zbog neispunjavanja obveza Primaoca plaćanja iz ovog člana i/ili zloupotrebe podataka o Karticama prihvaćenim kod Primaoca plaćanja. U slučaju neovlaštenog pristupa podacima o transakcijama Primalac plaćanja je dužan odmah obavijestiti Banku.

Odredbe ovog člana obavezuju Primaoca plaćanja i nakon otkaza, raskida odnosno prestanka Ugovora iz bilo kojeg razloga.

12. OBROČNO PLAĆANJE ROBA I USLUGA

Član 16.

Kod prihvata Kartice za obročno plaćanje roba i/ili usluga, ukoliko je obročno plaćanje predviđeno Ugovorom i nije drugačije ugovoreno, Banka će obročno teretiti Korisnika za glavnicu, uvećanu za kamatu prema broju dogovorenih rata, dok Primaocu plaćanja jednokratno isplaćuje cjelokupni iznos potrošnje (u daljem tekstu: **Obročna kupovina po Kartici**). U ovom slučaju, Banka i Primalac plaćanja mogu sporazumno osigurati i određene pogodnosti za Korisnike, koje će se utvrditi posebnim ugovorom u pisanoj formi u svakom pojedinačnom slučaju.

Kod Obročne kupovine po Kartici, Banka će cjelokupan iznos potrošnje platiti jednokratno u roku utvrđenom Ugovorom, umanjeno za ugovorenu naknadu za prihvrat Kartice uvećanu za PDV.

Ugovorne strane mogu Ugovorom obročno plaćanje roba i usluga i drugačije ugovoriti. Ukoliko je ugovoreno da Banka Primaocu plaćanja iznos potrošnje također isplaćuje obročno, a ne jednokratno, za svaki pojedinu

ratu naplaćuje se ugovorena naknada, a od prve rate se oduzima i ukupni iznos PDV-a.

Kod svakog obročnog plaćanja, Prodajno mjesto je dužno tražiti odobrenje (autorizaciju) Banke, bez obzira na iznos potrošnje, te je ovlašteno prihvatiti Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja tek nakon dobijene autorizacije.

13. POSEBNE ODREDBE ZA INTERNET PRODAJU/PLAĆANJE

Član 17.

Banka omogućava Primaocu plaćanja prihvrat Kartica na Prodajnom mjestu putem interneta, uz uvjet da svaka internet narudžba koja će biti poslana Prodajnom mjestu od strane Korisnika bude enkriptirana od strane Prodajnog mjesta uz korištenje odgovarajućeg odobrenog ili prethodno ugovorenog sigurnosnog protokola.

Primalac plaćanja je obavezan bez odlaganja, u roku koji odredi Banka, primijeniti sve dodatne razumne instrukcije, zahtjeve i/ili ograničenja od strane Banke u pogledu sigurnosti internet transakcija, koje kao takve ne moraju biti utvrđene ovim Općim uslovima ili Ugovorom, radi zaštite interesa Ugovornih strana i Korisnika.

Primalac plaćanja je obavezan osigurati da Prodajno mjesto za svaku Transakciju preko interneta koristi odgovarajući autorizacijski kod odobren od strane Banke, te da Karticu prihvati tek nakon ishođenja autorizacije, bez obzira na iznos troška. U slučaju provođenja Transakcije bez ishođenja autorizacije, Banka nema obavezu plaćanja Primaocu plaćanja za takvu Transakciju.

Autorizacija se traži i odobrava isključivo elektronskim putem, koristeći Virtualni ETF-POS terminal i usluge vanjskog partnera Banke koji vrši uslugu autorizacije na osnovu

ugovora zaključenog sa Bankom ili koristeći Virtuelni ETF-POS terminal u okviru sistema Banka za elektronsko plaćanje (ukoliko postoji takva mogućnost).

Kada autorizaciju vrši vanjski partner Banke, smatrat će se da je Transakcija nastala kada Banka primi i obradi datoteku terećenja, pod uslovom da je ishođena autorizacija od Banke.

Primalac plaćanja je obavezan voditi Evidenciju utroška za Transakcije obavljene preko interneta, sa osnovnim podacima o takvim Transakcijama (posljednje četiri cifre broja Kartice, iznos Transakcije, autorizacijski kod, način i adresa isporuke, podaci o primatelju, datum i vrijeme Transakcije) u skladu sa instrukcijama Banke i standardima Međunarodnih kartičnih kuća, koju je dužan dostaviti na poziv Banke u roku od tri (3) dana sa specifikacijom roba i usluga i dokazom o izvršenoj dostavi.

U slučaju prigovora, pritužbe ili upita vezanih za trošak koji tereti Karticu za Transakcije putem interneta, kada Korisnik poriče prijem robe ili usluga, ili reklamira količinu, kvalitet ili drugi nedostatak robe ili usluga, Banka ima pravo da, bez obzira na ishodošanu autorizaciju i ispunjenje ostalih obaveza Primaoca plaćanja iz Ugovora i ovih Općih uslova, uskrati plaćanja Primaocu plaćanja za takvu Transakciju, odnosno da za iznos već izvršenog plaćanja umanjí svako drugo plaćanje prema Primaocu plaćanja, do postizanja dogovora između Primaoca plaćanja i Korisnika. Ova odredba se neće primijeniti ukoliko Korisnik poriče prijem robe ili usluga, a Primalac plaćanja može Banci predočiti potpisanu dostavnicu ili drugu pouzdanu potvrdu o dostavi/isporuci/prijemu robe ili usluga.

U slučaju zloupotrebe Kartice ili fiktivne Transakcije Banka ima pravo da, bez obzira na ishodošanu autorizaciju i ispunjenje ostalih

obaveza Primaoca plaćanja, uskrati plaćanja Primaocu plaćanja za takvu Transakciju, odnosno da za iznos već izvršenog plaćanja umanjí svako drugo plaćanje prema Primaocu plaćanja.

Primalac plaćanja se obavezuje primati internet narudžbe na svoj rizik, odnosno prihvata da Banka Primaocu plaćanja plati iznos troška nastalog na osnovu internet narudžbe isključivo ukoliko Korisnik ne osporava taj trošak, te prihvata da u slučaju da je trošak već plaćen, a Korisnik naknadno ospori taj troška, Banka ima pravo da za iznos već izvršenog plaćanja umanjí svako drugo plaćanje prema Primaocu plaćanja.

Prethodne odredbe u vezi sa prigovorima, zloupotrebom i rizikom upotrebe Kartice, gdje Banka zadržava pravo da uskrati plaćanje, odnosno da za iznos već izvršenog plaćanja umanjí svako drugo plaćanje prema Primaocu plaćanja, odnose se isključivo na Primaoca plaćanja sa sjedištem u Bosni i Hercegovini, te se ne odnose na eventualne inostrane Primaoce plaćanja, osim ako je drugačije ugovoreno u svakom pojedinom slučaju.

Primalac plaćanja je kod internet prodaje obavezan istaknuti podatke u skladu sa odgovarajućim propisima o zaštiti potrošača, trgovini i drugim primjenjivim propisima, a u svakom slučaju obavezuje se istaknuti najmanje sljedeće podatke:

- (i) Opis robe ili usluge;
- (ii) Cijenu i valutu;
- (iii) Firmu i kontakt (adresa, br. telefona, e-mail);
- (iv) Uvjete reklamacije, plaćanja, naknade, povrata novca i/ili robe;
- (v) Način dostave/isporuke;
- (vi) Način zaštite ličnih podataka;

- (vii) Poznata ograničenja uvoza, izvoza, carinjenja ili daljnje trgovine predmetnom robom ili uslugama;
- (viii) Podatke u skladu sa važećim propisom o zaštiti ličnih podataka;
- (ix) Logo Banke i Kartice, najmanje u veličini u kojoj su istaknute oznake drugih prihvaćenih platnih kartica.

Primalac plaćanja se obavezuje u pisanoj formi obavijestiti Banku o bilo kakvoj promjeni vezanoj za prodaju putem interneta koja je direktno ili indirektno povezana sa Bankom i prihvatom Kartica, uključujući ali ne ograničavajući se na URL, sigurnosni protokol, relevantne promjene svog pružaoca usluga i slično. Primalac plaćanja koje ne nudi uslugu prodaje putem interneta u trenutku zaključenja Ugovora, a koje za vrijeme trajanja Ugovora počne pružati i takvu uslugu, dužno je o tome bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana obavijestiti Banku o tome, te omogućiti prihvata Kartica za prodaju putem interneta, ukoliko je to tehnički moguće.

Svi ostali dijelovi i članovi Ugovora i ovih Općih uvjeta, koji nisu u suprotnosti ili drugačije uređeni ovim članom 17. se primjenjuju i na internet prodaju/plaćanje, izuzev ako to objektivno nije moguće zbog prirode takve Transakcije. U slučaju nedoumice u tom pogledu, Banka je dužna na pisani zahtjev Primaoca plaćanja dati posebnu instrukciju u pisanoj formi, te Primalac plaćanja ne snosi odgovornost za postupanje po takvoj instrukciji, izuzev ako takva odgovornost ne proizilazi iz Ugovora ili ovih Općih uslova.

14. POSEBNE ODREDBE ZA PLAĆANJE USLUGA U HOTELIJERSTVU

Član 18.

Kada Korisnik koristi ili namjerava koristiti Karticu za plaćanje usluge hotelskog smještaja, bez obzira na iznos troška, Prodajno mjesto je obavezno dobiti prethodno odobrenje iznosa troška (predautorizacija) od Banke, a koji trošak sadrži proizvod cijene i broja dana noćenja, takse, ostale predviđene troškove i porez (ako je primjenjivo).

Nakon pružene usluge hotelskog smještaja Korisniku, ukoliko stvarni trošak pružene usluge prelazi prethodno odobreni iznos za više od 15% ili je od dobijanja prethodnog odobrenja prošlo više od 30 (trideset) dana, ranije pribavljeno prethodno odobrenje prestaje važiti, a Prodajno mjesto je obavezno pribaviti novo odobrenje za ukupni odnosno stvarni iznos troška pružene usluge.

Za svako korištenje Kartice iznad prethodno odobrenog troška, Korisnik mora dati svoj izričit pisani pristanak da ga se za predmetne troškove dodatno tereti.

Ako Primalac plaćanja postupi suprotno prethodnom stavu ili zatraženo odobrenje za stvarni trošak bude odbijeno, Banka ima pravo postupiti u skladu sa članom 11. Općih uslova za ukupni iznos stvarno nastalog troška.

Prije prihvata Kartice u svrhu plaćanja hotelskog smještaja, Primalac plaćanja se obavezuje od Korisnika pribaviti broj i period valjanosti Kartice.

Primalac je obavezan Korisniku dati informaciju o cijeni noćenja, broj rezervacije, uslovima otkaza rezervacije, kao i izdati mu pisanu potvrdu o učinjenoj rezervaciji, ukupnoj cijeni, te uslovima otkaza rezervacije. Primalac je obavezan držati rezerviranim kapacitete za koje je rezervacija izvršena do otkaza rezervacije ili do dolaska korisnika rezervacije.

Ako Korisnik otkáže rezervaciju plaćenu putem Kartice, Primalac plaćanja ocjenjuje blagovremenost takvog otkaza, u skladu sa uslovima otkaza iz prethodnog stava, sa kojima je upoznao Korisnika.

Ukoliko je otkaz rezervacije blagovremen, Primalac plaćanja će Korisniku dostaviti pisanu potvrdu o poništenju rezervacije, te sačuvati 1 (jedan) primjerak potvrde.

Ukoliko je otkaz rezervacije neblagovremen, Primalac plaćanja ima pravo Korisniku naplatiti troškove poništenja rezervacije, u skladu sa uslovima otkaza rezervacije, sa kojima je upoznao Korisnika.

Ako Primalac plaćanja iz bilo kojeg razloga ne može postupiti po primljenoj rezervaciji, a Korisnik ne prihvati zamjenski smještaj ili ako Korisnik ima bilo kakve prigovore vezane za trošak rezervacije, trošak ili kvalitet usluge, primjenjuje se član 11. ovih Općih uslova.

Ako Korisnik koristi uslugu hotelskog smještaja duže od vremena naznačenog u prijavi ili u rezervaciji, Primalac plaćanja je dužan za svaki novi trošak nastao produženjem boravka pribaviti odobrenje Banke (autorizaciju), bez obzira na iznos troška.

Ako je korisnik usluge hotelskog smještaja neka druga osoba, a ne Korisnik koji plaća uslugu Karticom, Primalac je obavezan pribaviti pisanu potvrdu Korisnika ovjerenu od strane nadležnog organa lokalne samouprave ili notara i kontaktirati Banku, oboje bez obzira na iznos troška, te dostaviti predmetnu potvrdu u skladu sa instrukcijama Banke. Predmetna potvrda Korisnika mora sadržavati ovlaštenje da se tereti njegov račun za izvršene usluge hotelskog smještaja, lične podatke korisnika usluge hotelskog smještaja, period korištenja usluga, te gornji limit iznosa potrošnje do kojeg se može teretiti Kartica. Rok važenja potvrde je 30 dana.

Ako Primalac plaćanja ne pribavi potvrdu ili ista ne sadrži sve podatke u skladu sa prethodnim stavom, a Korisnik osporava trošak, Banka ima pravo postupiti u skladu sa članom 11. Općih uslova.

15. POSEBNE ODREDBE ZA PLAĆANJE USLUGA NAJMA VOZILA, PLOVILA I DRUGIH PRIJEVOZNIH SREDSTAVA

Član 19.

Kada Korisnik koristi ili namjerava koristiti Karticu za plaćanje najma vozila, bez obzira na iznos troška, Prodajno mjesto je obavezno, prije davanja vozila u najam Korisniku, dobiti prethodno odobrenje iznosa troška od Banke, a koji trošak čini očekivani iznos najma vozila i koji Korisnik naknadno potvrđuje potpisivanjem Evidencije potrošnje.

Procijenjeni iznos najma vozila određuje se prema važećoj tarifi Prodajnog mjesta i trajanju najma, te isti ne smije sadržavati iznos naknade eventualne štete na vozilu, iznos eventualnih kazni za saobraćajne prekršaje i slično.

Nakon pružene usluge najma vozila Korisniku, ukoliko stvarni trošak pružene usluge prelazi prethodno odobreni iznos za više od 15% ili je od dobijanja prethodnog odobrenja prošlo više od 30 (trideset) dana, ranije pribavljeno prethodno odobrenje prestaje važiti, a Prodajno mjesto je obavezno pribaviti novo odobrenje za ukupni odnosno stvarni iznos troška pružene usluge.

Troškovi eventualnog nestanka, krađe, gubitka ili uništenja vozila ne naplaćuju se na teret Kartice, u bilo kojem slučaju.

U slučaju reklamacije od strane Korisnika, Primalac plaćanja se obavezuje dostaviti Banci svu dokumentaciju relevantnu za utvrđivanje valjanosti transakcije, a naročito:

- ugovor o najmu sa potpisom Korisnika i kopijom Evidencije potrošnje;
- Opće uslove poslovanja, važeću tarifu i ostale dodatke ugovora o najmu;
- Račun sa specifikacijom iznosa za koji se tereti račun Korisnika;
- POS potvrdu predautorizacije ili potpisanu Evidenciju potrošnje sa otisnutim podacima sa Kartice;
- POS potrošnju/transakcije.

U slučaju plaćanja troškova popravkavozila Karticom, ukoliko Banka to zatraži, Primalac plaćanja je dužan dostaviti:

- dokaz o oštećenju koji potvrđuje odgovornost Korisnika, odnosno *Vehicle Condition Form* sa opisom oštećenja i potpisom Korisnika na početku i na kraju najma;
- ostalu dokumentaciju kojom se dokazuje odgovornost Korisnika za nastalu štetu;
- račun ovlaštene osobe iz kojeg je vidljiv iznos plaćen za popravak štete;
- izvještaj o nesreći, ako je prijevozno sredstvo sudjelovalo u nesreći;
- dokumentaciju kojom se dokazuje pristanak Korisnika da nastalu štetu plati korištenjem Kartice.

U slučaju plaćanja goriva Karticom, na zahtjev Banke Primalac plaćanja je dužan dostaviti potvrdu o stanju goriva na početku i na kraju najma, potpisanu od strane Korisnika.

U slučaju plaćanja kazne za saobraćajne prekršaje, na zahtjev Banke Primalac plaćanja je dužan dostaviti odgovarajući dokaz, koji sadrži registarski broj unajmljenog prevoznog sredstva, datum, vrijeme i mjesto počinjenja prekršaja, opis prekršaja i iznos kazne u domaćoj valuti, te pristanak Korisnika da trošak kazne plati korištenjem Kartice.

Na zahtjev Banke, Primalac plaćanja je obavezan dostaviti i svu ostalu dokumentaciju koja može uticati na ocjenu valjanosti Transakcije.

Ako je Korisnik stranac, na zahtjev Banke Primalac plaćanja je obavezan svu relevantnu dokumentaciju prevesti na engleski jezik o svom trošku.

16. TRAJANJE I PRESTANAK UGOVORA

Član 20.

Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, osim ako nije drugačije ugovoreno.

Sklapanjem Ugovora, prestaju važiti svi drugi ili raniji ugovori o prihvatu Kartice, a Primalac plaćanja se obavezuje otkazati, raskinuti ili prihvatiti otkaz ili raskid takvih ugovora sa trećim stranama, ako postoje.

Svaka Ugovorna strana može otkazati ovaj Ugovor, bez posebnog obrazloženja, pisanim putem, preporučenom pošiljkom s povratnicom, uz otkazni rok određen Ugovorom, s tim da otkazni rok počinje teći od dana predaje preporučene pošiljke na poštu. Za vrijeme trajanja otkaznog roka, Ugovorne strane su obavezno uredno izvršavati svoje obaveze iz Ugovora.

Svaka Ugovorna strana ima pravo raskida ovog Ugovora bez otkaznog roka, u slučaju povreda ugovornih obaveza, kako je određeno Ugovorom.

Sva eventualna potraživanja Banke prema Primaocu plaćanja dospijevaju na naplatu sa danom isteka otkaznog roka, odnosno sa danom raskida Ugovora.

Prestankom važenja Ugovora, Primalac plaćanja je dužan odmah ukloniti sa svakog Prodajnog mjesta sve zaštitne oznake i obilježja Banke i Kartice, a dobijene materijale, pribor i uređaje vratiti Banci.

Obaveza čuvanja podataka tajnim u skladu sa Ugovorom i ovim Općim uslovima važi i obavezuje Ugovorne strane i nakon prestanka Ugovora.

U slučaju pretrpljene štete bilo koje Ugovorne strane zbog neispunjena obaveza iz ovog Ugovora, oštećena Ugovorna strana ima pravo na naknadu štete u skladu sa odredbama Zakona o obligacionim odnosima i drugih važećih propisa.

17. PRENOS POTRAŽIVANJA I/ILI UGOVORA

Član 21.

Primalac plaćanja se obavezuje da neće ustupiti ili na bilo koji način prenijeti svoje potraživanje prema Banci ili prava i obaveze iz Ugovora na treća lica bez pisane saglasnosti Banke.

Primalac plaćanja je saglasan da Banka može ustupiti ili na drugi način prenijeti svoje potraživanje prema Primaocu plaćanja ili prava i obaveze iz Ugovora na treće osobe, sve u skladu sa primjenjivim propisima, o čemu je dužna obavijestiti Primaoca plaćanja.

18. KOMUNIKACIJA I OBAVJEŠTAVANJE

Član 22.

Sve komunikacija i dostava obavještenja između Ugovornih strana vrši se pisanim

putem, i to ličnom dostavom, putem e-mail-a ili običnom poštom uz potvrdu prijema, osim gdje je drugačije propisano ovim Općim uslovima ili Ugovorom.

19. MJERODAVNO PRAVO I NADLEŽNOST

Član 23.

Na ove Opće uslove, Ugovor, kao i na sva pitanja koja nisu uređena ovim Općim uslovima i Ugovorom, primjenjivaće se pravo Bosne i Hercegovine i Federacije Bosne i Hercegovine, ako se drugačije ne odredi Ugovorom.

U slučaju spora mjesno je nadležan sud u Sarajevu, ako se drugačije ne odredi Ugovorom.

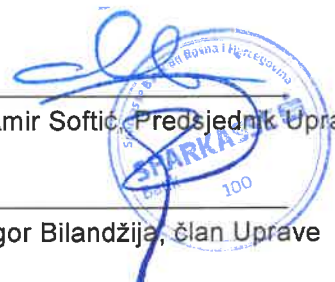
20. STUPANJE NA SNAGU

Član 24.

Ovi Opći uslovi stupaju na snagu i primjenjuju se istekom 15 (petnaest) dana od dana njihove objave na web stranici Banke, odnosno stupaju na snagu na dan 01.11.2021. godine.

Danom objave smatra se dan naznačen u ovim Općim uslovima.

Sparkasse Bank dd BiH


Amir Softić, Predsjednik Uprave
Igor Bilandžija, član Uprave

Broj: 21641/5-02-01-21

Datum: 14.10.2021. godine