

## 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 pisanim putem, 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 proizvodi i/ili usluge biti kupljeni Karticom i kod kojeg Primatelj plaćanja će ih Korisnik kupiti.

### 2. Pojmovi

Osim ako je izriekom 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:** 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.

**Ručni unos:** metoda ručnog unosa podataka s Kartice koja je odobrena od strane Prihvatitelja

**Evidencija utroška:** potvrda o transakciji iniciranoj od strane Korisnika (dalje: 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) fizička predaja Kartice Prodajnom mjestu radi evidencije transakcije Karticom na POS uređaju; (iv) prislanjanje Kartice na Beskontaktni EFT-POS terminal ili Validator.

**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.

**Zbroj utroška:** zbroj svih Evidencija utroška Primatelja plaćanja u određenom Obračunskom razdoblju koji se dostavlja ECC-u, bilo kao prijenos podataka o transakcijama 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 pružatelj platnih usluga daje Korisniku u svrhu autentifikacije. Primjerice: PIN (Personal Identification Number) – četveroznamenkasti osobni identifikacijski broj kartice koji Korisniku dodjeljuje Izdavatelj, CVV2/CVC2 – kontrolni troznamenkasti broj otisnut na poledini Kartice, zaporke, otisak prsta na mobilnom uređaju itd.

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

**Transakcija:** prijenos novčanih sredstava koje je inicirao Korisnik ili Primatelj plaćanja na temelju prethodne suglasnosti Korisnika.

**Prihvatanje 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 Internetom, kad je korisnik Kartice prethodno pohranio podatke s Kartice kod treće strane koja sudjeluje u postupku prihvaćanja transakcija (dalje: COF).

**MO/TO:** prihvaćanje transakcija POS terminalom metodom Ručnog unosa kad su transakcije inicirane sredstvom daljinske komunikacije (e-mail, telefon, faks i sl), uz obavezan prethodni pristanak u formi pisane ili telefonske narudžbe Korisnika Kartice.

### 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 akata ECC-a na koje se ovi Opći uvjeti pozivaju, (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 skupno: Sastavni dijelovi Okvirnog ugovora).

### 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](http://www.erstecardclub.hr) ili [www.diners.hr](http://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 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 je Okvirni ugovor sklopljen, 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 sukladno Zakonu 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 za jednokratne transakcije, osim ako Ugovorne strane pisanim putem utvrde drugačije uvjete prihvata.

### 5. Usluga koja je predmet Okvirnog ugovora

**5.1.** Na temelju Okvirnog ugovora, ECC prihvaća Transakcije inicirane Karticom kao platnim instrument 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 u ugovoru o najmu, odnosno ugovornu kaznu u visini stvarno nastale štete. Naplata će se izvršiti prijebom 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 obavezan 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 je datum iniciranja transakcije Karticom istovjetan datumu na Obavijesti o transakcijama te da je iznos na Obavijesti o transakcijama istovjetan iznosu na slipu,
6. da su posljednja četiri broja Kartice istovjetna brojevima na slipu,
7. da je transakcija autorizirana od strane ECC-a i da se broj autorizacije nalazi na Evidenciji utroška.

**7.2.** 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).

**7.3.** Upute za rad čine sastavni dio Okvirnog ugovora. 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. 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.

**7.4.** 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,

**7.5.** U slučaju sumnje na ispravnost te moguću zlouporabu Kartice, Primatelj plaćanja je dužan osigurati da Prodajno mjesto o tome odmah obavijesti ECC, na broj telefona naveden u Uputama za rad, odnosno na drugi najbrži način.

**7.6.** 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.

**7.7.** 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.

**7.8.** Ako ima omogućen MO/TO prihvata Transakcija 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.

**7.9.** 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 imaju primijeniti odredbe Međunarodnih kartičnih kuća i/ili kartičnih platnih shema.

**7.10.** Primatelj plaćanja je dužan ishoditi prethodnu pisanu suglasnost ECC-a za omogućavanje avansnog plaćanja.

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

**7.12.** 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 se dalje obvezuje rješavati naplatu spornog iznosa transakcije izravno s Korisnikom.

## **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 ECC-a.

**8.2.** Ako Prodajno mjesto, protivno Ugovoru, nije zatražilo i/ili dobilo odobrenje za pojedinu Transakciju ili je dobiveni broj odobrenja pogrešno upisan 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 (odobrenja) od strane ECC-a 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.** Preautorizacija ima značaj obveze davanja autorizacije po izvršenju usluge, 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 preautorizaciju, 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 je isključivo PIN-om ili potpisom potvrđena autorizacija odnosno dohvat predautoriziranih sredstava POS terminalom. U slučaju nepotvrđene autorizacije odnosno dohvata, svaki trošak nastao eventualnom reklamacijom snosi Primatelj plaćanja.

## **9. Vrijeme primitka naloga za plaćanje i njegovo izvršenje**

**9.1.** Dostavom ECC-u Evidencije utroška i Zbroja utroška koji sadrže sve potrebne podatke, a koje ECC nije osporio u skladu s Okvirnim ugovorom, Primatelj plaćanja inicira nalog za plaćanje iznosa Transakcija navedenih u Evidenciji utroška odnosno Zbroju utroška.

**9.2.** Ako vrijeme primitka naloga za plaćanje iz prethodnog stavka ovog članka u odnosu na Transakcije inicirane Visa i Mastercard karticama bude svaki dan do 19.30 sati, smatra se da je nalog za plaćanje primljen isti dan, a ako je nalog primljen iza 19.30 sati, smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećeg dana. Ako vrijeme primitka naloga za plaćanje iz prethodnog stavka ovog članka u odnosu na Transakcije inicirane DC karticama nije radni dan ECC-a ili je nalog primljen na radni dan, ali nakon 23.59 sati, smatra se da je nalog za plaćanje primljen sljedećeg radnog dana.

**9.3.** Primatelj 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 Primatelj plaćanja povrijedi ovu svoju obvezu, a Korisnik Kartice osporava trošak, Primatelj plaćanja pristaje platiti ECC-u ugovornu kaznu u visini te Transakcije, koja dospijeva istodobno s prvom idućom obvezom ECC-a na plaćanje Primatelju plaćanja, neovisno o tome na koje se Transakcije odnosi ta obveza te prestaje prijebijem s njom. Ako nema mogućnosti za prijebijem, Primatelj plaćanja je dužan platiti ugovornu kaznu po pozivu ECC-a, u roku određenom od strane ECC-a.

**9.4.** Evidencije utroška učinjene Karticama domaćih i stranih Korisnika ispunjavaju se u kunama te ECC vrši plaćanje Primatelju plaćanja u kunama, osim ako nije drugačije ugovoreno.

**9.5.** ECC se obvezuje izvršiti plaćanje Primatelju plaćanja u roku utvrđenom Posebnim odredbama Okvirnog ugovora.

**9.6.** ECC i Primatelj plaćanja su suglasni da obveza Primatelja plaćanja za plaćanje Naknade dospijeva na dan na koji dospijeva obveza ECC-a za plaćanje Primatelju plaćanja te obveza Primatelja plaćanja na plaćanje Naknade prestaje prijebijem s obvezom ECC-a.

**9.7.** Primatelj plaćanja je također suglasan da ECC može umanjiti plaćanje prema Primatelju plaćanja i za iznos eventualnih odobrenja ispostavljenih od Primatelja plaćanja, kao i za bilo koji drugi dospjeli iznos koji Primatelj plaćanja duguje ECC-u, na temelju obavijesti o knjiženju ECC-a.

**9.8.** Primatelj plaćanja je dužan, na zahtjev ECC-a dostaviti Evidencije utroška za Transakcije inicirane u posljednjih 15 (petnaest) mjeseci.

**9.9.** Ako Primatelj plaćanja na zahtjev ECC-a ne dostavi ECC-u ispravne Evidencije utroška i/ili Zbroj utroška iz prethodnog članka, a Korisnik Kartice osporava trošak, platit će ECC-u ugovornu kaznu u visini te Transakcije, koja dospijeva istodobno s prvom idućom obvezom ECC-a, neovisno o tome na koje se Transakcije odnosi ta obveza te prestaje prijebijem s njom.

**9.10.** Ako nema mogućnosti za prijebijem, Primatelj 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 sukladno propisima dužan navesti nakon izvršenja pojedine platne transakcije.

**10.3.** Primatelj plaćanja je suglasan da mu ECC Obavijest o troškovima učini raspoloživom najmanje jednom mjesečno prvenstveno kroz ECC Digitalne kanale, odnosno slanjem na e-mail, ako ECC ima evidentiranu elektroničku adresu Primatelja plaćanja, počevši od trenutka kad za to budu ispunjene sve tehničke pretpostavke na strani ECC-a o čemu će ECC pravovremeno obavijestiti Primatelja plaćanja.

**10.4.** Do ispunjenja potrebnih tehničkih pretpostavki iz prethodnog stavka, ECC će Obavijest o troškovima slati na papiru običnom poštom.

**10.5.** Danom zaprimanja Obavijesti o troškovima smatrat će se dan kad je Obavijest o troškovima učinjena dostupnom na ECC Digitalnom kanalu, odnosno e-mailu.

## **11. Nedozvoljene 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 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 u roku od 8 (osam) 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.

**11.2.** 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.

**11.3.** Sve troškove koji mogu proizići iz nepoštivanja obveza Primatelja plaćanja, odnosno njegova Prodajnog mjesta, utvrđenih Okvirnim ugovorom snosi Primatelj plaćanja.

**11.4.** 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 dostiže na dan pravomoćnog okončanja kaznenog postupka.

**11.5.** 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.

**11.6.** Primatelj plaćanja razumije da, sukladno prisilnim propisima, ugovoru s izdavateljem Kartice te pravilima Međunarodnih kartičnih kuća i/ili kartičnih platnih shema, Korisnik Kartice ima pravo osporavati davanje odobrenja za Transakciju. 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.

**11.7.** 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, pisanim putem o tim razlozima izvijestiti Primatelja plaćanja.

## **12. Postupanje Primatelja plaćanja u slučaju osporavanja nedozvoljenosti Transakcije, urednosti izvršenja platne transakcije te odbijanja plaćanja po nalogu za plaćanje Primatelja plaćanja**

**12.1.** 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.

**12.2.** 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.

**12.3.** 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.

**12.4.** Ako Primatelj plaćanja osporava da je autorizirao izvršenu platnu transakciju ili tvrdi da platna transakcija nije uredno ili na vrijeme izvršena, Primatelj plaćanja je dužan dokazati da je platna transakcija bila autentificirana, pravilno evidentirana i proknjižena te da na izvršenje platne transakcije nije utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak.

**12.5.** Ako Primatelj plaćanja osporava da je autorizirao izvršenu platnu transakciju, a ECC sumnja da je Primatelj plaćanja postupao prijevorno ili da namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza iz Okvirnog ugovora, Primatelj plaćanja je taj koji mora dokazati da nije bilo prijevornog postupanja odnosno namjere ili krajnje nepažnje Primatelja plaćanja.

**12.6.** Rok u kojem Primatelj plaćanja mora obavijestiti ECC o neautoriziranoj platnoj transakciji iznosi 3 (tri) mjeseca od dana terećenja.

## **13. Prigovori Korisnika Kartice**

**13.1.** 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.

**13.2.** 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.

**13.3.** 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, umiješati se ili preuzeti 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.

**13.4.** 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.

**13.5.** 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 ne prihvatiti nalog za plaćanje. ECC ima pravo naplatiti Primatelju plaćanja naknadu za obradu prigovora korisnika (Charge back) u visini određenoj od strane kartičnih platnih shema.

**13.6.** 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.

**13.7.** 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, na kojem se, pored Primatelj

plaćanja obavezno potpisuje i Korisnik. 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, u suprotnom ECC ima pravo teretiti Primatelja plaćanja za razliku u iznosu. Ako se vrši povrat sredstava, obaveza trgovaca je osigurati i namiriti sredstva ECC-u potrebna za izvršenje povrata. ECC može naplatiti uslugu Povrata u skladu s uvjetima definiranim u Posebnim odredbama.

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

- 14.1. 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 odjednom i kod kojeg je moguće, u dogovoru s Prodajnim mjestom, osigurati određene pogodnosti za Korisnike Kartica, koje će se utvrditi dogovorom ECC-a i Prodajnog mjesta u pisanom obliku za svaki pojedini slučaj (dalje u tekstu: OBK1, OBK3 ili OBK5).
- 14.2. 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.
- 14.3. Ako je za obročno kupnju korišten POS terminal 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.
- 14.4. 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 prijebomem s tražbinom Primatelja plaćanja prema ECC-u s osnova prihvaća bilo koje od Kartica ili s bilo koje druge osnove.
- 14.5. 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.

#### 15. Posebne obveze Primatelja plaćanja kod Ugovornog terećenja

- 15.1. 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 dostiže 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 dospjeća 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.
- 15.2. 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.
- 15.3. 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 dospjeća.
- 15.4. 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 3 (tri) radna dana od dana primitka zahtjeva ECC-a za povrat te pristaje da se povrat može ostvariti prijebomem 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.
- 15.5. ECC zadržava pravo otkaza Ugovornog terećenja u odnosu na bilo kojeg Korisnika, o čemu će obavijestiti Primatelja plaćanja na način utvrđen ovim Općim uvjetima.
- 15.6. 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 primati 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 izvjesti 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.
- 15.7. 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 proizilazi 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 obavezan 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.
- 15.8. 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 iz toga može proizaći ECC-u.

**15.9.** 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.

**15.10.** 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.

**15.11.** 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 prijeboj tog iznosa s obvezom ECC na plaćanje prema Primatelju plaćanja.

**15.12.** 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 (Funkcijska specifikacija za prihvrat) koja čini sastavni dio Okvirnog ugovora.

**15.13.** 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.

**15.14.** 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.

**15.15.** 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.

## **16. Posebne obveze Primatelja plaćanja kod prihvaćanja Transakcija bez istodobne fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika na Prodajnom mjestu**

**16.1.** 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.

**16.2.** 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 prihvat.

## **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 ECC-a, 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 23.2 ovih Općih uvjeta.

**17.4.** Primatelj plaćanja je dužan Evidencije utroška dostaviti ECC-u u roku od 3 (tri) 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 ECC-a 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, i to u trenutku kad ECC zaprimi i obradi datoteku terećenja, ako su kumulativno ispunjeni sljedeći uvjeti: a) ishođeno je odobrenje (autorizacija) od strane ECC-a 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 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 primitak robe, a Primatelj plaćanja može predočiti 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 obvezan 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.

#### **18. Posebne obveze Primatelja plaćanja za plaćanje usluga u hotelijerstvu**

**18.1.** U svim slučajevima prihvaćanja Kartice radi plaćanja usluga u hotelijerstvu primjenjuju se Upute za prihvaćanje Kartica u hotelijerstvu koje čine sastavni dio Okvirnog ugovora.

**18.2.** Primatelj plaćanja razumije i suglasan je da u slučaju prigovora Korisnika zbog terećenja Kartice tog Korisnika uslijed nedolaska ili nepravovremenog otkaza rezervacije, sukladno 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.

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

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

**19.1.** U svim slučajevima prihvaćanja Kartice radi plaćanja najma prijevoznih sredstava primjenjuju se Procedure za najam pokretnina koje čine sastavni dio Okvirnog ugovora.

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

#### **20. Posebne obveze Primatelja plaćanja kod MO/TO prihvata**

**20.1.** 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.

**20.2.** ECC će Primatelju plaćanja uplatiti iznos troška nastalog na temelju pisane ili telefonske narudžbe isključivo ako je ishodena 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. Obveze vezane uz statusne, organizacijske i druge poslovne promjene Primatelja plaćanja**

**21.1.** Primatelj plaćanja se obvezuje bez odlaganja dostaviti ECC-u pisano 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.

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

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

**22.1.** 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 sukladno propisima koji reguliraju, između ostalog, prihvaćanje Kartica, zaštitu potrošača, vizualne oznake Kartica koje prihvaća, zaštitni znak kao i druga obilježja ECC-a uključujući i stalke s pristupnicama za Kartice te oznake koje promoviraju eventualne akcije koje će se povremeno organizirati, na način na koji to ECC zatraži.

**22.2.** 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.

**22.3.** 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.

#### **23. Obveza čuvanja tajnosti podataka**

**23.1.** 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.



**23.2.** 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](http://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.

**23.3.** 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 troznamenasti broj za sigurnosnu provjeru s poledine 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 obavijestiti ECC.

**23.4.** 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.

**23.5.** Odredbe iz ovog članka obvezuju Primatelja plaćanja kako za vrijeme trajanja Okvirnog Ugovora tako i u slučaju njegovog prestanka iz bilo kojeg razloga.

## **24. Osiguranje potraživanja ECC-a i redosljed ispunjenja**

**24.1.** 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.

**24.2.** 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.

## **25. Trajanje Okvirnog ugovora**

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

## **26. Izmjene, otkaz i raskid Okvirnog ugovora**

**26.1.** 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.

**26.2.** 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, i 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](http://www.erstecardclub.hr) ili [www.diners.hr](http://www.diners.hr) te u okviru ECC Digitalnih kanala ako 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 te može zatražiti njihovu dostavu elektroničkom poštom.

**26.3.** Ako Primatelj plaćanja do predloženog datuma stupanja na snagu izmjena Okvirnog ugovora ne obavijesti ECC pisanim putem 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.

**26.4.** 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.

**26.5.** 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.

**26.6.** 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.

**26.7.** 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.

**26.8.** Ako na Prodajnom mjestu Primatelja plaćanja ne bude iniciranih Transakcija u razdoblju od godinu dana, Okvirni ugovor automatski prestaje na prvi sljedeći dan po isteku tog razdoblja. U tom slučaju ECC o prestanku Okvirnog ugovora neće posebno obavještavati Primatelja plaćanja.

## 27. Komunikacija i obavještanje

**27.1.** U slučaju promjene podataka, uključujući i podatke za kontakt, Primatelj plaćanja je dužan, bez odgode, o istom pisanim putem obavijestiti ECC.

**27.2.** 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.

**27.3.** 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 pisanim putem 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.

## 28. Prijenos potraživanja i/ili Okvirnog ugovora

**28.1.** 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.

**28.2.** 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.

## 29. Mjerodavno pravo i pravna zaštita

**29.1.** Za Okvirni je ugovor mjerodavno pravo Republike Hrvatske.

**29.2.** Ako Primatelj plaćanja smatra da je ECC povrijedio svoje obveze iz Glave II i/ili III Zakona o platnom prometu, 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.

**29.3.** 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, može podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu te će povodom pritužbe biti proveden postupak utvrđen Zakonom o platnom prometu.

**29.4.** U svim sporovima između Primatelja plaćanja i ECC-a koji nastaju u primjeni odredaba Zakona o platnom prometu, može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, koje se provodi u skladu s Pravilnikom o mirenju Hrvatske gospodarske komore.

## 30. Obrada osobnih podataka

Informacije o pravnoj osnovi, postupcima i svrhama obrade osobnih podataka od strane ECC-a, kao i sve ostale informacije sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka (GDPR), nalaze se u Informacijama o obradi osobnih podataka koje su dostupne u sjedištu i na internetskim stranicama ECC-a te poslovnica Erste banke.

## 31. Stupanje na snagu

Ovi Opći uvjeti broj OU-PR-ECC/06-2020/ 01 zamjenjuju Opće uvjete okvirnog ugovora o prihvatu kartica broj OU-PR-ECC/07-2019/ 01 od 15.6.2019. te stupaju na snagu 1.6.2020., dok za Okvirne ugovore sklopljene zaključno do 31.5.2020. stupaju na snagu 1.7.2020.