

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA
ZA PRIHVATANJE PLATNIH KARTICA NA
PRODAJNIM MJESTIMA TRGOVACA ZA DOMAĆA
PRAVNA LICA KLASIFIKOVANA U SEGMENT
MALIH PREDUZEĆA**

1. OPŠTE ODREDBE

Ovim Opštim/Općim uslovima/uvjetima poslovanja za prihvatanje platnih kartica na prodajnim mjestima trgovaca (u daljem tekstu: Opšti/opći uslovi/uvjeti) uređuje međusobna prava i obaveze Intesa Sanpaolo Banka d.d. BiH kao pružaoca platnih usluga (u daljem tekstu: Banka) i pravnih lica i preduzetnika (u daljem tekstu: Trgovaca) u vezi sa prihvatanjem platnih kartica na prodajnim mjestima putem servisa Banke, kao i druga pitanja od značaja za poslovanje Banke i Trgovca sa aspekta propisa koji uređuju ovu oblast poslovanja.

2. OSNOVNI POJMOVI

BANKA - INTESA SANPAOLO BANKA d.d. BOSNA I HERCEGOVINA - pravna osoba koja s Ugovornim partnerom stupa u poslovni odnos koji proizlazi iz prihvatanja American Express, MasterCard, Maestro i Visa platnih kartica

UGOVORNI PARTNER - poslovni partner koji se temeljem Ugovora obavezuje prihvatiti kartice za plaćanje roba/usluga na svojim prodajnim mjestima;

KARTICA - sve kartice domaćih i inozemnih izdavatelja American Express, MasterCard, Maestro i Visa kartica, a koje su izdate korisniku kartica;

PRODAJNO MJESTO - označava prodajno mjesto Ugovornog partnera koje prihvata kartice kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja;

KORISNIK KARTICE - svaka fizička ili pravna osoba koja koristeći karticu kao instrument plaćanja, kupuje robu ili usluge od ugovornog partnera na prodajnom mjestu, a čije je ime otisnuto na prednjoj strani kartice te čiji potpis odgovara potpisu na poledini kartice;

TRANSAKCIJA - evidentiranje iznosa kupovine koju korisnik kartice plaća karticom, a ugovorni partner je dostavlja na naplatu Banci na predviđen način;

PIN (Personal Identification Number) - osobni tajni broj kojeg izdavatelj kartice izdaje korisniku kartice sa svrhom utvrđivanja identiteta na elektroničkoj opremi;

EFTPOS / SINGLE POS UREĐAJ - uređaj namijenjen za elektronsku autorizaciju transakcije i prihvata kartica elektronskim putem;

AUTORIZACIJA TROŠKA - odobrenje za obavljane transakcije dobiveno na EFTPOS uređaju preko autorizacijskog sistema Banke;

AUTORIZACIJSKI SISTEM BANKE - sistem koji omogućava transakcije na EFTPOS/SinglePOS uređajima;

RUČNI UNOS - unos podataka sa kartice bez prisustva korisnika kartice na EFTPOS uređaju;

PREDAUTORIZACIJA - unos podataka sa kartice sa ili bez prisustva korisnika kartice prilikom čega se rezerviša određeni iznos sredstava radi garancije za izvršenu rezervaciju usluga/roba;

KOMPLETIRANJE TRANSAKCIJE - prijenos sredstava rezervisanih u procesu predautorizacije na račun Ugovornog partnera u skladu sa odredbama Ugovora;

GLOBALNI PLATNI SISTEMI - American Express, MasterCard, Maestro i Visa;

RADNI DAN - svaki dan osim subote, nedjelje, državnih praznika i neradnih dana određenih pozitivnim propisima Bosne i Hercegovine;

MEĐUBANKARSKA NAKNADA (eng. INTERCHANGE FEE) - naknada, uključujući neto naknadu i bilo koji drugi ugovoreni iznos novčanih sredstava, koja se neposredno ili posredno (npr. preko trećih lica) plaća za platnu transakciju na osnovu platne kartice između izdavaoca i Banke (kao prihvatiloca) koji učestvuju u izvršenju te transakcije.

NAKNADA KARTIČNOG SISTEMA PLAĆANJA - skup naknada koje Banka (kao prihvatilac) plaća za aktivnosti globalnih platnih sistema.

3. OBAVEZE UGOVORNIH STRANA

Trgovac se obavezuje:

- osigurati sve potrebne uslove za prihvatanje kartica kao sredstva plaćanja kako je određeno Ugovorom;
- prihvatati kartice za plaćanje prodanih roba/usluga;
- obavještavati korisnike o postupcima i uslovima korištenja kartica;
- svakodnevno dostavljati zabilježene transakcije Banci (automatsko ili ručno poravnanje EFTPOS/SinglePOS uređaja), a najkasnije u roku od 3 radna dana po nastanku transakcije;
- izravno sa korisnicima kartica rješavati sve eventualne sporove koji proizađu iz prodaje roba/usluga plaćenih karticom;
- postupati u skladu sa svim uputama koje dobije od Banke, a koje su dostavljene Trgovcu;
- svoje poslovanje uskladiti sa svim standardima, odnosno zahtjevima

- propisanim od strane Kartičnih platnih shema i regulatora u Bosni i Hercegovini;
- osigurati posebni pristup internetu i snositi troškove interneta;
- osigurati mjesto instalacije EFTPOS/SinglePOS uređaja;
- pažljivo rukovati sa preuzetim EFTPOS/SinglePOS uređajima i provoditi transakcije prema dobivenim uputama za korištenje EFTPOS/SinglePOS uređaja;
- EFTPOS/SinglePOS uređaj se ne smije otuđiti niti zloupotrijebiti;
- snositi rizik i troškove koji nastanu nemarnim i neodgovornim postupcima sa EFTPOS/SinglePOS uređajima;
- odgovarati za eventualne zloupotrebe i prevare koje njegovi zaposlenici i/ili treće osobe učine korištenjem EFTPOS/SinglePOS -a;
- Dostaviti banci, na zahtjev, svu potrebnu dokumentaciju vezanu za pojedine transakcije (račun, slip...)
- snositi sve troškove vezane za opravdane reklamacije za svaku transakciju za koju Banka bude terećena;
- nadzirati prijenos podataka i u slučaju nepravilnosti odmah obavijestiti Banku;
- u slučaju kvara ili neke druge nepravilnosti odmah obavijestiti Banku bez odgađanja;
- obavijestiti Banku o zatvaranju ili preseljenju prodajnog mjesta;
- nadoknaditi svu štetu koju prouzrokuje Banci postupanjem koje nije u skladu sa odredbama Ugovora.

Banka se obavezuje:

- plaćati dospjele obaveze u skladu sa ugovorenim uslovima;
- na zahtjev Trgovca obezbjediti sav potreban materijal za nesmetano obavljanje transakcija (naljepnice i sl.);
- pružiti svu potrebnu podršku za evidentiranje i obavljanje transakcija nastalih putem kartica na način i pod uslovima koji su detaljnije definisani Ugovorom;
- osigurati instalaciju EFTPOS/SinglePOS uređaja;
- obezbjediti redovni servis i otklanjanje kvarova po prijemu zahtjeva/obavijesti o kvaru kod Trgovca;
- obezbjediti zamjenu neispravnog EFTPOS/SinglePOS uređaja;
- obezbjediti telefonsku podršku za rad sa EFTPOS uređajima u radno vrijeme Trgovca;

- osigurati deinstaliranje EFTPOS/SinglePOS uređaj u slučaju raskida Ugovora sa Trgovcem;
- omogućiti promjenu parametara EFTPOS/SinglePOS uređaja.

4. USPOSTAVLJANJE UGOVORNOG ODNOSA SA TRGOVCEM

Banka pruža Trgovcima uslugu prihvatanja platnih instrumenata na EFTPOS/SinglePOS terminalima na prodajnim mjestima s tim da se bliži uslovi i način korištenja usluge pored ovih Opštih uslova, detaljnije određuju i u Ugovoru.

Banka je slobodna u izboru Trgovaca sa kojima uspostavlja ugovorni odnos u pogledu korištenja usluge, što uključuje diskreciono pravo Banke da odbije uspostavljanje ugovornog odnosa, odnosno pružanje usluge Trgovcu.

5. NAKNADA I PLAĆANJE USLUGE

Za obavljene usluge prihvata platnih kartica na prodajnim mjestima Trgovac se obavezuje Banci platiti naknadu, u skladu sa važećom Odlukom o Tarifi naknada Intesa Sanpaolo Banke za domaća pravna lica klasifikovana u segment malih preduzeća, koja se iskazuje u postotku, a obračunava se na ukupan iznos zaprimljenih troškova. . Važeći Tarifnik naknada Intesa Sanpaolo Banke d.d. Bosna i Hercegovina za domaća pravna lica klasifikovana u segment malih preduzeća i Opšti/Opći uslovi/uvjeti korištenja su dostupni klijentu na web stranici Banke kao i u poslovnica Banke. Klijent može od nadležnog Menadžera za odnose sa klijentima/Voditelja poslovnice zahtjevati dostavu Opštih/Općih uvjeta/uslova i važećeg tarifnika o naknadama i putem e-maila ili lično u poslovnica Banke.

Banka ima pravo Ugovorenu naknadu naplatiti pri svakom plaćanju na način da će ukupnu ugovorenu naknadu odbiti od ukupnog iznosa zbira evidentiranih iznosa transakcija.

Banka se obavezuje platiti Trgovcu ukupan iznos svih troškova/transakcija, na njegov transakcijski račun otvoren u Banci, na način i u rokovima definisan u Ugovoru, a umanjeno za:

- iznos Ugovorene naknade
- eventualna odobrenja ispostavljena od Trgovca
- eventualni iznos koji Trgovac duguje, temeljem obavijesti o knjiženju koju je zaprimio od Banke.

Banka se obavezuje da sva plaćanja vršiti u KM valuti.

U slučaju da je dospjeće plaćanja u neradni dan, Banka će izvršiti plaćanje prvog sljedećeg radnog dana.

Banka se obavezuje plaćanja troškova/transakcija nastalih korištenjem American Express, MasterCard, Maestro i Visa kartica na EFTPOS/SinglePOS -u izvršiti u ugovorenom roku. Rok plaćanja se računa od dana prijema troška u Banku.

Banka zadržava pravo izmjene naknade temeljem ukupnog mjesečnog prometa putem EFTPOS/SinglePOS uređaja svakih 12 mjeseci, a o čemu će obavijestiti trgovca putem Aneksa Ugovora. Ukoliko Trgovac nije suglasan sa izmijenjenom naknadom o istom je dužan pismeno obavijestiti Banku u roku od 15 dana od dana prijema Aneksa. U navedenom slučaju smatrat će se da se Ugovor raskida te će banka deinstalirati EFTPOS/SinglePOS uređaj.

5.1. POVRAT TEREĆENJA

U svim slučajevima sumnje i kada se utvrdi da je transakcija nastala suprotno dogovorenim odredbama, Banka ima pravo poduzeti neku od sljedećih mjera:

- umanjiti naredna plaćanja za tako nastalu transakciju;
- neće izvršiti plaćanje nastale transakcije;
- teretiti račun Trgovca u Banci;
- teretiti račun Trgovca u drugim bankama na osnovu mjenica koje Trgovac dostavi Banci, a ukoliko su iste instrument osiguranja urednog izvršenja Ugovora;
- zatražiti povrat plaćenih sredstava.

Banka ima pravo koristiti jednu ili više gore navedenih mjera sve dok se ne namire dospjela potraživanja Banke prema Trgovcu.

5.2. OSTALI TROŠKOVI I NAKNADE

Ugovorni partner je saglasan da Banka ima pravo teretiti račun Trgovca u Banci ukoliko on ne izmiruje redovno svoje obaveze u skladu sa izdatim fakturama koje su na bilo koji način vezane za prihvaćanje kartica i/ili održavanje EFTPOS/SinglePOS terminala.

Navedene naknade uključuju, ali se ne ograničavaju samo na sljedeće:

- Mjesečna naknada za korištenje GPRS POS terminala, ukoliko je Ugovorena;
- Mjesečna naknada za troškove održavanja POS terminala, ukoliko je Ugovorena;

- Naknada za obavljeni prometa ispod definisanog praga, ukoliko je Ugovorena;
- Ugovorenu bruto proviziju.

6. REKLAMACIJE

Reklamacijom se smatra prigovor korisnika kartice na transakciju nastalu na prodajnom mjestu Trgovca.

Ako je reklamacija korisnika kartice izjavljena Banci, Trgovac se obavezuje po zaprimljenoj obavijesti o reklamaciji dostaviti pisano obrazloženje uz prateću dokumentaciju (npr. kopiju računa, kopiju slip-a, kopiju evidencije utroška i dr.) na temelju koje je nastala transakcija, u roku naznačenom u obavijesti o reklamaciji.

Reklamacija korisnika kartice smatrat će se opravdanom, ako Banka ne zaprimi pisano obrazloženje Trgovca po isteku roka naznačenog na obavijesti o reklamaciji ili iz obrazloženja proizlazi da Trgovac nije poštivao odredbe iz Ugovora između Banke i Trgovca.

Ako su ispunjeni uslovi iz prethodnih stavki ove tačke, Banka (zbog opravdanog prigovora korisnika kartice, povrata reklamiranog iznosa, odnosno u svim slučajevima odobrenja korisnika kartice od strane Trgovca za dio ili cijeli iznos provedene transakcije i sl. sprovodi povrat koji se vrši isključivo na karticu kojom je transakcija provedena.

Ako Banka prethodno plati Trgovcu trošak koji je predmet odobrenja, Banka zadržava pravo ne provesti odobrenje prije nego Trgovac uplati (vrati) Banci iznos takvog troška.

Ako u toku reklamacijskog postupka bude pokrenut arbitražni ili compliance postupak kod American Express, MasterCard i Visa, isti bude izgubljen, Banka ima pravo, osim iznosa sporne transakcije, teretiti Trgovca i za dodatne troškove arbitraže ili compliance-a.

Pored navedenih, Banka ima pravo teretiti Trgovca i za sve eventualne dodatne troškove koji su uzrokovani pokretanjem reklamacijskog postupka.

7. PROMJENA OPŠTIH USLOVA

Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Uslova u skladu sa važećim propisima i poslovnom politikom Banke, o čemu je Banka u obavezi dostaviti obavijest klijentima u roku od najmanje 15 (petnaest) dana prije početka primjene izmjena. Obavijest se dostavlja putem distribucijskih kanala Banke (putem pošte, putem Obavijesti koja je

sastavni dio Izvoda po računu, i sl.). Informacije o važećim uvjetim poslovanja biti će dostupne kod nadležnog Menadžera za odnose sa klijentima/Voditelja poslovnice, kao i na web stranici Banke. Ukoliko klijent ne prihvati izmjene i dopune ovih Uslova, u tom slučaju klijent je u obavezi da u roku od 15 (petnaest) dana, od prijema obavijesti, pismeno obavijesti Banku o svom neslaganju. Nakon prijema obavijesti o neslaganju od strane klijenta, Banka ima pravo da otkáže korištenje ove usluge.

8. SUGLASNOST SA OPŠTIM USLOVIMA POSLOVANJA

Potpisivanjem Ugovora Trgovac prihvća Opšte/Opće uslove/uvjete za prihvatanje platnih kartica na prodajnim mjestima Trgovca.

9. ZAVRŠNE ODREDBE

Podatke i dokumentaciju na osnovu koje je ugovorena usluga Banka je dužna čuvati najmanje 10 (deset) godina nakon isteka godine u kojoj je usluga ugašena.

Navedene isprave i podatke Banke će čuvati u izvornom obliku ili u drugom obliku pogodnom za dokazivanje u skladu sa zakonskim propisima i aktima Banke kojima je regulirano arhivsko poslovanje.

Potpisom Ugovora Trgovac daje neopozivu saglasnost Banci da poduzima sve radnje vezano za obradu ličnih podataka lica ovlaštenog za zastupanje Klijenta, a do kojih dođe realizacijom Ugovora i povjerljivih informacija do kojih dođe realizacijom Ugovora, te da iste dostavlja članicama grupe Intesa Sanpaolo unutar države i izvan iste, te društvima sa kojima zaključí Ugovor o poslovnoj saradnji o pružanju usluga Banci i društvima koja se bave provjerom kreditnih historijata, statistikom, te onim državnim organima, odnosno institucijama kojima je Banka po osnovu važećih propisa obavezna iste dostaviti, a sve u svrhu regulisanja ugovornog odnosa sa Bankom, kao i svih ostalih ugovornih/poslovnih odnosa, koje Klijent može imati sa Bankom. Saglasnost se daje od trenutka potpisivanja Ugovora do prestanka važenja istog po bilo kojem osnovu, odnosno do ispunjenja svih ugovornih/poslovnih obaveza prema Banci. Klijent je potpisom Ugovora saglasan da Banka ima pravo

da informacije o računu, kao i dokumentaciju koja čini dosije uz Ugovor, dostavlja u digitalnu arhivu/centralnu bazu podataka Grupe kojoj Banka pripada. Saglasnost se daje od trenutka potpisivanja Ugovora do prestanka važenja istog po bilo kojem osnovu, odnosno do ispunjenja svih ugovornih/poslovnih obaveza Klijenta.

Sve sporove koji mogu nastati u poslovanju po osnovu prihvata kartica na prodajnim mjestima Trgovca između Banke i Trgovca isti će pokušati riješiti sporazumom, a u suprotnom za spor će biti nadležan Općinski sud u Sarajevu.

Ako Trgovac, smatra da se Banka ne pridržava obaveza iz zaključenog Ugovora, dobrih poslovnih običaja, ovih Uslova/Uvjeta i odredbi zakona, podzakonskih propisa može uputiti usmeni i/ili pisani prigovor neposredno ili dostavljanjem poštom na adresu Banke ili elektronskom putem. Ukoliko podnosilac prigovora uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom Banke, podnosilac prigovora ima pravo na podnošenje prigovora u pisanoj formi i/ili elektronskim putem. Banka je dužna da sprovede postupak po podnesenom pisanom prigovoru i podnosiocu prigovora dostavi odgovor u roku od 30 (trideset) dana od dana kada je zaprimila pismeni prigovor za ugovore sklopljene u organizacionom dijelu Banke koji posluje na teritoriji Federacije Bosne i Hercegovine, odnosno 15 (petnaest) dana za ugovore sklopljene u organizacionom dijelu Banke koji posluje na teritoriji Republike Srpske. U slučaju da Banka ne dostavi odgovor u rokovima navedenim u prethodnom stavu, odnosno ukoliko podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor, podnosilac prigovora, koji je poslovni odnos sa Bankom zasnovao u organizacionom dijelu Banke koji posluje na teritoriji Federacije BiH, ima pravo u pisanoj formi obavijestiti Agenciju za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru koji je provela Banka ili uložiti Agenciji pisani prigovor na rad Banke u roku od 3 (tri) mjeseca od dana prijema odgovora ili isteka roka od 30 dana u kojem je Banka bila dužna odgovoriti na podneseni prigovor. Podnosilac prigovora, koji je poslovni odnos sa Bankom zasnovao u organizacionom dijelu Banke koji posluje na teritoriji Republike Srpske, može pismeno obavijesti Ombudsmana za bankarski sistem koji je uspostavljen u okviru Agencije za bankarstvo Republike Srpske na adresu Vladike Platona 1/A Banja Luka da je nezadovoljan

ishodom postupka po prigovoru i to u roku od 6 (šest) mjeseci od dana prijema odgovora Banke ili isteka roka od 15 (petnaest) dana u kojem je Banka bila dužna odgovoriti na podneseni prigovor, ako Banka nije dostavila odgovor klijentu odnosno podnosiocu prigovora.

Za sve što nije izričito regulirano ovim opštim/općim uslovima/uvjetima poslovanja primjenjivat će se drugi akti Banke i zakonski propisi.

U slučaju da neke od odredbi ovih uslova/uvjeta nakon njihovog donošenja dođu u nesklad sa odredbama Ugovora, primjenjivat će se odredbe Ugovora

Ovi opšti/opći uslovi/uvjeti poslovanja stupaju na snagu od 01/07/2025 godine.

