

**OPŠTI/OPĆI USLOVI/UVJETI POSLOVANJA
ZA PRIHVAT PLATNIH KARTICA NA E-
COMMERCE PRODAJNIM MJESTIMA ZA DOMAĆA
PRAVNA LICA KLASIFIKOVANA U SEGMENT
MALIH PREDUZEĆA**

1. UVOD

Ovim Opštim/Općim uslovima/uvjetima poslovanja za prihvata bezgotovinskog načina plaćanja karticama na e-commerce prodajnim mjestima (u daljem tekstu: Opšti/opći uslovi/uvjeti) se uređuju 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: Trgovca) u vezi sa prihvatanjem bezgotovinskog načina plaćanja karticama na e-commerce prodajnim mjestima putem elektronskih kanala podržanih od strane Banke, kao i druga pitanja od značaja za poslovanje Banke i Trgovca sa aspekta propisa koji uređuju ovu oblast poslovanja.

2. OSNOVNI POJMOVI

3-D SECURE PROGRAM – sigurnosni standard koji omogućava Autentifikaciju Korisnika kartice prilikom internetske kupovine na Elektronskom prodajnom mjestu Trgovca.

KARTICA – sredstvo plaćanja koje izdaje Banka izdavalac, na zahtjev Korisnika, a po osnovu ugovora sa kartičnom kućom, koja je vlasnik brenda kartice.

KORISNIK – Korisnik kartice čije prihvatanje je omogućeno na e-commerce prodajnom mjestu.

AUTORIZACIJA – proces u kojem Banka, izdavalac kartice, vrši odobravanje transakcije konkretnom karticom po zahtjevu Trgovca.

ZBIRNI IZVJEŠTAJ – izvještaj koji predstavlja zbirni iznos svih transakcija nastalih korištenjem kartica, za svaki dan kada su obavljene transakcije na e-commerce prodajnom mjestu.

E-COMMERCE TRANSAKCIJA – transakcija nastala korištenjem kartice posredstvom interneta, kontakt centra ili drugih elektronskih kanala podržanih e-commerce uslugom.

E-COMMERCE PRODAJNO MJESTO (EPM) – prodajno mjesto Trgovca na kojem je Trgovac omogućio prihvata kartice kao bezgotovinski način plaćanja putem elektronskih kanala podržanih od strane Banke.

REKLAMACIJA – transakcija karticom na e-commerce prodajnom mjestu Trgovca za koju su Korisnik ili Banka ili Banka izdavalac kartice uložili pisani prigovor na izvršenu transakciju. Reklamacija ne obuhvata prigovor Korisnika na materijalne i pravne nedostatke kupljene robe/usluga na eCommerce prodajnom mjestu Trgovca.

PAYMENT GATEWAY (PGW) – sistem za procesiranje i autorizaciju e-commerce transakcija u nadležnosti Banke.

INTERFACE – software koji omogućava komunikaciju između e-commerce prodajnog mjesta i PGW-a u cilju izvršenja e-commerce transakcija iniciranih od strane Trgovca, a koji Banka ustupa na korištenje Trgovcu. Mjesečna naknada za održavanje Interface-a definisana je Spiskom e-commerce prodajnih mjesta.

PRISTUPNI PODACI (NPR. KORISNIČKO IME I LOZINKA) – sredstva za autentifikaciju EPM na PGW-u.

AKTIVIRANJE USLUGE – skup aktivnosti Banke kojima se omogućava prihvatanje kartica na e-commerce prodajnom mjestu Trgovca.

3. OBAVEZE UGOVORNIH STRANA

Trgovac se obavezuje:

- da će na svojim e-commerce prodajnim mjestima vršiti prodaju roba i usluga prihvatanjem kartica, a u skladu sa uslovima i pravilima predviđenim Ugovorom koji zaključuje sa Bankom;
- da prodaju roba/pružanje usluga Korisnicima kartica na svom e-commerce prodajnom mjestu vrši po cijeni koja je jednaka cijeni koja važi za gotovinsku ili bilo koju drugu vrstu/metodu plaćanja, i da ni pod kojim uslovima Korisnicima kartica ne prodaje robu/usluge po višim cijenama;
- da je saglasan da sve e-commerce transakcije prihvata na sopstvenu odgovornost. Banka nije odgovorna za transakcije nastale kao rezultat zloupotrebe;
- da vrši prodaju roba ili usluga Korisnicima u skladu sa uslovima i pravilima određenim u Ugovoru, u skladu sa svim pozitivnim propisima koji regulišu promet roba i usluga i finansijsko poslovanje, i u skladu sa pravilima plaćanja karticama propisanim od strane kartičnih šema;

- da svoje poslovanje uskladi sa zahtjevima PCI DSS – Payment Card Industry Data Security Standards;
- da neće prodavati i reklamirati robu i usluge, čija ponuda, prodaja ili isticanje narušavaju moralne vrijednosti. Posebno je zabranjeno ponuditi i opisati robu i usluge koji su navedeni u Uputstvu za rad e-commerce prodajnog mjesta, a koje Banka dostavlja trgovcu prije zaključenja Ugovora putem e-maila ili direktno;
- prezentira tačan opis ponuđenih roba i/ili usluga, uključujući cijenu istih izraženu u valuti transakcije – Konvertibilna marka (KM);
- prezentira način dostave robe/usluga sa posebnim akcentom na rok dostave kupljene odnosno naručene robe/usluga kao i način zaduživanja računa kartice;
- prezentira uslove reklamacija – plaćanje, naknade, povrat novca i/ili robe;
- da Korisniku nakon svake uspješne autorizacije za svaku kupovinu elektronskim putem ispostavi potvrdu o kupovini i/ili naručivanju robe/usluga u skladu sa Uputstvom za rad e-commerce prodajnog mjesta;
- da za robu i/ili usluge koje se isporučuju i/ili izvršavaju na adresi Korisnika obezbijedi i sačuva potvrdu o preuzimanju robe (tj. povratnicu ili potvrdu izvršenja usluge ili slično) potpisanu od strane Korisnika ili ovlaštene osobe Korisnika, kojom Korisnik, ili ovlaštena osoba Korisnika, potvrđuje prijem robe i/ili izvršenja usluga;
- Trgovac je u obavezi da arhivira i sve ostale , relevantne informacije i dokumentaciju o transakciji proistekloj iz procesa prihvatanja kartica na e-Commerce prodajnom mjestu koje mogu biti od značaja u eventualnom procesu reklamacije.

Banka se obavezuje:

- dostavi Trgovcu Uputstvo za rad e-commerce prodajnog mjesta;
- najkasnije 15 (petnaest) radnih dana, po promjeni Uputstva za rad e-commerce prodajnog mjesta, dostavi Trgovcu novu verziju u elektronskoj formi putem e-maila ili direktno u pisanoj formi. Trgovac je u obavezi da primjeni novu verziju Uputstva za rad e-commerce prodajnog mjesta od dana prijema nove verzije dokumenta, a

najkasnije u roku od 10 (deset) radnih dana od dana prijema istih;

- dostavi Trgovcu opis interface-a za izvršenje e-commerce transakcija (Administratorsko uputstvo). Trgovac je u obavezi da integriše interface u svoje EPM;
- obezbijedi Trgovcu pristupne podatke za izvršenje e-commerce transakcija u testnom okruženju PGW-a;
- obezbijedi Trgovcu pristupne podatke za izvršenje e-commerce transakcija u produkcionom okruženju PGW-a, nakon što Trgovac usaglasi EPM sa Uputstvom za rad e-commerce prodajnog mjesta
- Izvrši plaćanje prema trgovcu transakcija.

4. USPOSTAVLJANJE UGOVORNOG ODNOSA SA TRGOVCEM

Banka pruža Trgovcima uslugu poslovanja za prihvatanje bezgotovinskog načina plaćanja karticama na e-commerce prodajnim mjestima s tim da se bliži uslovi i način korištenja pored ovih Opštih/općih uslova/uvjeta, 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 prihvatanje bezgotovinskog načina plaćanja karticama na e-commerce 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 i Spisku prodajnih e-commerce mjesta, 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 poslovnicama 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 poslovnicama 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 umanjjen za:

- iznos Ugovorene naknade, a koje su navedene u Spisku e-commerce prodajnih mjesta
- eventualna odobrenja ispostavljena od Trgovca
- eventualni iznos koji Trgovac duguje, temeljem obavijesti o knjiženju koju je zaprimio od Banke.

Sva plaćanja će se 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 e-commerce prodajnim mjestima izvršiti u ugovorenom roku, osim ako nije drugačije ugovoreno. Rok plaćanja se računa od dana prijema troška u Banku.

Banka zadržava pravo izmjene naknade temeljem ukupnog mjesečnog prometa putem e-commerce prodajnim mjestima svakih 12 mjeseci, a o čemu će obavijestiti trgovca putem Aneksa Ugovora. Ukoliko Trgovac nije saglasan 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 ugasiti e-commerce prodajno mjesto.

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 prihvrat bezgotovinskog načina plaćanja. Navedene naknade uključuju, ali se ne ograničavaju samo na sljedeće:

- Mjesečna naknada za korištenje e-commerce usluge, ukoliko je Ugovorena;

6. REKLAMACIJE

Reklamacijom se smatra prigovor korisnika kartice na transakciju nastalu na eCommerce prodajnim mjestima 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 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 uvjetima 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. SAGLASNOST SA OPŠTIM/OPĆIM USLOVIMA/UVJETIMA POSLOVANJA

Potpisivanjem Ugovora Trgovac prihvća i 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 pisanoj 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 .

