

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA RAIFFEISEN BANKE A.D. BEOGRAD ZA PRUŽANJE PLATNIH USLUGA
PRIHVATANJA PLATNIH KARTICA NA PRODAJNOM MESTU
(ZA PRAVNA LICA I PREDUZETNIKE)**

1. UVODNE ODREDBE

Opšti uslovi poslovanja su deo Okvirnog ugovora kojim se uređuju međusobna prava i obaveze ugovornih strana u vezi pružanja platnih usluga prihvatanja platnih kartica na prodajnom mestu. Okvirni ugovor podrazumeva jedinstvenu celinu, a čine ga:

- Ugovor o prihvatanju platnih kartica na prodajnom mestu (Ugovor);
- Opšti uslovi poslovanja Raiffeisen banke a.d. Beograd za pružanje platnih usluga prihvatanja platnih kartica na prodajnom mestu (za pravna lica i preduzetnike) (Opšti uslovi);
- Tarifa naknada Banke za prihvatanje platnih kartica na prodajnom mestu.

Opštim uslovima poslovanja se regulišu se prava i obaveze između Akceptanta (trgovca) i Raiffeisen banke a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) u vezi sa prihvatanjem od strane Akceptanta platnih kartica kao sredstva plaćanja i uslugom Banke o prihvatanju platnih transakcija na osnovu platne kartice i uslugom izvršavanja tih transakcija radi prenosa novčanih sredstava Akceptantu.

Banka poseduje licencu za prihvatanje platnih kartica od kartičnih sistema Union Pay International (u daljem tekstu: UPI), VISA, MasterCard i DinaCard.

Banka akceptantima omogućava prihvatanje platnih kartica izdatih od strane navedenih kartičnih sistema. U okviru MasterCard kartičnog sistema podrazumevaju se i Maestro debitne platne kartice domaćih i inostranih izdanja.

Vrsta i visina naknada koje Banka naplaćuje Akceptantima vezano za korišćenje uređaja za prihvatanje platnih kartica, prikazani su u Tarifi naknada Banke za prihvatanje platnih kartica na prodajnom mestu (dalje: Tarifnik).

Opšti uslovi poslovanja i Tarifnik istaknuti su na vidnom mestu u svim ekspoziturama Banke, a dostupni su i na Internet stranici Banke: www.raiffeisenbank.rs.

Osnovni podaci o Banci su:

Raiffeisen banka a.d. Beograd posluje na osnovu odobrenja Narodne banke Srbije G.br.318 od 09.03.2001. godine

Poslovno ime banke – Raiffeisen banka a.d. Beograd
Sedište – Đorđa Stanojevića 16, 11070 Beograd - Novi Beograd

Matični broj – 17335600

Poreski broj – 100000299

Broj računa – 908-26501-15 (račun se vodi kod Narodne banke Srbije)

Swift adresa – RZBSRSBG

Internet stranica banke: www.raiffeisenbank.rs

Kontakt podaci:

imejl: contact@raiffeisenbank.rs

telefon: +381 11 3202 100

Superviziju i nadzor poslovanja banaka obavlja Narodna banka Srbije (u daljem tekstu: NBS), Kralja Petra 12, 11000 Beograd, u skladu sa zakonskim propisima kojima se uređuje poslovanje banaka.

Pojedini pojmovi upotrebljeni u Opštim uslovima poslovanja imaju sledeća značenja:

- **EFT POS terminal** – engl.*Point of Sale* je elektronski uređaj (aparatus) pomoću koga se vrši plaćanje roba i usluga, korišćenjem platnih (debitnih i kreditnih) kartica (očitanjem podataka sa magnetne trake, čipa ili beskontaktno plaćanje) ili mobilnog telefona, koji ima instaliranu i aktiviranu aplikaciju beskontaktnog plaćanja;
- **RaiPOS mobilna aplikacija** – aplikacija koja omogućava prihvatanje plaćanja beskontaktnim platnim karticama putem pametnog uređaja Akceptanta (mobilni telefon, tablet...) sa Android operativnim sistemom.
- **Akceptant (trgovac)** – pravno lice / preduzetnik koje se Ugovorom zaključenim sa Bankom obavezalo da prihvata kartice kao sredstvo plaćanja - lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije na osnovu platne kartice;
- **Prihvatilac (Raiffeisen Banka)** – pružalac platnih usluga sa sedištem u Republici Srbiji, koji se, u skladu sa Ugovorom zaključenim sa Akceptantom (trgovcem), obavezao da pruža platne usluge prihvatanja platnih transakcija na osnovu platne kartice i izvršavanja tih platnih transakcija radi prenosa novčanih sredstava Akceptantu (trgovcu);
- **Izdavalac** – pružalac platnih usluga koji se u skladu sa Ugovorom zaključenim s platiocem, obavezao da tom licu pruža platne usluge izdavanja platnog instrumenta za iniciranje platnih transakcija na osnovu platnih kartica i izvršavanja tih platnih transakcija;
- **Fizičko prodajno mesto** – svako mesto Akceptanta sa naznakom adrese na kojem je

- instaliran EFT POS terminal ili RaiPOS mobilna aplikacija;
- **Internet prodajno mesto (E – commerce)** – Prodajno mesto Akceptanta umreženo na Internet koji se Ugovorom obavezao da prihvata platne kartice kao bezgotovinski način plaćanja isključivo putem Interneta;
 - **Platna kartica** – platni instrument u obliku fizičke ili elektronske kartice koji se koristi za iniciranje platne transakcije. Pojavni oblici: Kartica sa magnetnim zapisom, Chip kartica, Virtuelna kartica i Beskontaktna kartica;
 - **Kartica sa magnetnim zapisom** – kartice izdate od strane ovlašćenih domaćih i inostranih banaka koje za procesiranje transakcija koriste zapis koji se nalazi na magnetnoj traci na poledini kartice;
 - **Chip kartica** – kartice izdate od ovlašćenih domaćih i inostranih banaka koje za procesiranje transakcija koriste zapis koji se nalazi na chip-u integrisanom na prednjoj strani kartice, dodatno kartica može imati i beskontaktnu funkcionalnost;
 - **Debitna kartica** – platna kartica koju Izdavalac izdaje Korisniku;
 - **Kreditna kartica** – platna kartica koju Banka izdaje na korišćenje Korisniku kartice sa definisanim kreditnim limitom;
 - **Inostrana kartica** - platna kartice izdata van teritorije Republike Srbije;
 - **Poslovna kartica** – platna kartica izdata pravnim licima, subjektima iz javnog sektora, preduzetnicima, fizičkim licima zaposlenim kod navedenih lica ili drugim fizičkim licima koja obavljaju delatnost slobodne profesije, koja je ograničena za upotrebu samo u poslovne svrhe, a plaćanja izvršena njenom upotrebom naplaćuju se na teret ovih lica;
 - **Wallet (RaiPay, Apple Pay, Google Pay itd)** mobilna aplikacija koja registrovanim korisnicima kartica omogućava da izvrše bezgotovinsku platnu transakciju;
 - **Korisnik kartice** – lice koje prezentuje karticu kao sredstvo plaćanja a čije je ime utisnuto na kartici i čiji potpis odgovara potpisu na poledini kartice;
 - **Transakcija** – proces koji povezuje učesnike kartičnog poslovanja preko procesa autorizacije, podrazumevajući da je to svako korišćenje kartice za plaćanje robe i usluga, koje za posledicu ima zaduženje računa korisnika kartice (jedno uspešno autorizovanje plaćanja karticom);
 - **Autorizacija** – proces odobravanja Transakcije od strane Izdavaoca Kartice po zahtevu Akceptanta;
 - **Storno** – poništavanje pogrešno izvršene transakcije;
 - **Trgovačka naknada** (eng. *merchant service charge*) - naknada koju prihvatocu plaća trgovac u vezi sa platnom transakcijom na osnovu platne kartice, a istu čine međubankarska naknada, naknade kartičnog sistema plaćanja, naknada procesora, operativni troškovi i margina banke prihvatoca;
 - **Dinamička konverzija valuta** (DCC – Dynamic Currency Conversion) - je proces u kome se iznos transakcije inostranom karticom na fizičkom / internet prodajnom mestu ili bankomatu konvertuje u valutu zemlje izdavanja kartice. Korisnik kartice u trenutku plaćanja/podizanja odlučuje da li će se transakcija izvršiti kao DCC, sa prikazanim kursom konverzije i iznosom u valuti zemlje gde je kartica izdata, ili kao redovna transakcija u lokalnoj valuti..
 - **Naknada banci izdavaocu** – eng. multilateral interchange fee (u daljem tekstu: **Međubankarska naknada**) označava naknadu, 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 Prihvatioca koji učestvuju u izvršenju te transakcije;
 - **Naknada kartičnim sistemima** (card scheme fees) – podrazumeva naknadu koju kartični sistem naplaćuje banci prihvatocu za korišćenje njihove mreže za realizaciju transakcije;
 - **Naknada procesora** – naknada koja se plaća licu koje obrađuje transakcije (procesor);
 - **Operativni troškovi** – obuhvataju ostale troškove koje banka prihvatilac ima u vezi s prihvatanjem platnih kartica na prodajnom mestu (npr. troškovi održavanja POS terminala, troškovi infrastrukture neophodne za realizaciju transakcije);
 - **PIN** – četvorocifreni broj generisan u kartičnom sistemu koji služi korisniku kartice za identifikaciju pri obavljanju određenih vrsta transakcija;
 - **Korisnički račun ili slip** – je potvrda o izvršenoj transakciji koju korisnik kartice dobija prilikom plaćanja platnom karticom na prodajnom mestu;
 - **Kraj dana ili Poravnanje** – funkcija na EFT POS terminalu / RaiPOS mobilnoj aplikaciji koju je Akceptant obavezan svakodnevno, na kraju svog radnog dana, da inicira i kojom se podaci o prometu sa tog EFT POS terminala / RaiPOS mobilne aplikacije elektronski dostavljaju Banci i usklađuju sa prethodno odobrenim iznosima;
 - **Uputstvo za rad prodajnog mesta** – pisano uputstvo Banke koje sadrži detaljne instrukcije za prihvatanje kartica, prevenciju zloupotrebe i obradu transakcija na prodajnom mestu Akceptanta. Uputstvo za rad prodajnog mesta

se uručuje Akceptantu prilikom instalacije EFT POS terminala, a nakon izvršene obuke za rukovanje uređajem;

- **Uputstvo za instalaciju i rad RaiPOS mobilne aplikacije** - pisano uputstvo Banke koje sadrži detaljne instrukcije za aktivaciju mobilne aplikacije i dalju upotrebu u cilju prihvatanje kartica, prevenciju zloupotrebe i obradu transakcija na prodajnom mestu Akceptanta.
- **Kartični sistemi (VISA, MasterCard, DinaCard i UPI)** – institucije koje definišu pravila poslovanja u domenu izdavanja i prihvatanja platnih kartica;
- **Pružaoци usluga plaćanja (PSP - Payment Service Providers)** - su kompanije posrednici koje trgovcima pružaju dodatne usluge u vezi sa prihvatom plaćanja na prodajnom mestu;
- **Upitnik za akceptante POS/RaiPOS** je dokument na osnovu kojeg se definišu komercijalni uslovi saradnje Akceptanta i Banke. Odnosi se i na dodatna prodajna mesta, koja Trgovac otvori nakon zaključenja Okvirnog ugovora i sadrži osnovne podatke potrebne za pravovremenu pripremu i instalaciju EFT POS terminala / instalaciju RaiPOS mobilne aplikacije;
- **Upitnik za E-commerce trgovce** je dokument na osnovu kojeg se definišu komercijalni uslovi saradnje Akceptanta i Banke na internet prodajnom mestu i sadrži osnovne podatke potrebne za slanje testnih i produkcionih podataka za e-commerce. Odnosi se i na dodatna prodajna mesta, koja Trgovac otvori nakon zaključenja Okvirnog ugovora
- **Zapisnik o instalaciji** je dokument kojim Akceptant svojim potpisom potvrđuje prijem EFT POS terminala.

2. DOSTAVLJANJE INFORMACIJA U PREDUGOVORENOJ FAZI

Radi informisanja Akceptanta i upoznavanja sa uslovima pružanja usluga prihvatanja platnih kartica na prodajnom mestu koje su predmet Opštih uslova poslovanja, Banka, pre zaključenja Ugovora o prihvatanju platnih kartica na prodajnom mestu odnosno Okvirnog ugovora (predugovorna faza), Akceptantu dostavlja informacije koje će mu omogućiti da izabere platne kartice koje će prihvatati u zavisnosti od troškova koje platne kartice nose. Banka informacije Akceptantu pruža dostavljanjem teksta važećih Opštih uslova poslovanja, Tarifnika i nacrtu Ugovora o prihvatanju platnih kartica na prodajnom mestu. Dokumenta se Akceptantu uručuju u poslovnim prostorijama u kojima Banka nudi usluge ili slanjem na imejl adresu Akceptanta. Informacije o iznosu svih naknada

(trgovačka naknada, međubankarska naknada i naknada kartičnog sistema plaćanja) Banka Akceptantu prikazuje pojedinačno za različite vrste i brendove kartica.

Dostavljanje navedenih dokumenata se smatra predlogom za zaključenje Okvirnog ugovora za čije prihvatanje Akceptant ima rok od 10 dana od dana dostavljanja.

Ukoliko Akceptant u navedenom roku ne pristupi zaključenju Ugovora smatraće se da je odustao od zaključenja.

Banka zadržava pravo da odbije zaključenje Okvirnog ugovora sa Akceptantom i u tom slučaju će omogućiti preuzimanje predate dokumentacije, koja je u tu svrhu dostavljena Banci, uz zadržavanje kopije iste.

3. OBAVEZE UGOVORNIH STRANA ZA PRIHVATANJE PLATNIH KARTICA NA PRODAJNOM MESTU

Akceptant je dužan da svaku transakciju inicira na EFT POS terminalu / RaiPOS mobilnoj aplikaciji u on-line modu rada uređaja, pri čemu banka izdavalac kartice može odobriti ili odbiti realizaciju transakcije. Transakcija se smatra odobrenom (autorizovanom) ukoliko je banka izdavalac kartice uz odobrenje u transakciji prosledila i jedinstveni broj autorizacije. Ovim banka izdavalac formalno odobrava plaćanje robe ili usluge korisniku platne kartice na iznos koji je prosleđen u transakciji što se dodatno potvrđuje štampanjem odobrenja na Korisničkom računu (Slipu) u obliku šestocifrenog alfanumeričkog broja. Izuzetak od navedenog je ako banka Izdavalac dozvoljava offline limit za određene platne kartice i Banka prihvatilac omogući takvu opciju za transakcije malih iznosa, a sve definisano u skladu sa standardima i limitima definisanim od strane kartičnih sistema.

Ukoliko je transakcija odbijena od strane banke izdavaoca, Akceptantu se zabranjuje da istu sprovede na bilo koji drugi način korišćenjem EFT POS terminala ili RaiPOS mobilne aplikacije. Ako je Akceptant obavio transakciju za koju nije dobio autorizaciju Banka nema nikakvu materijalnu obavezu prema njemu, po osnovu te transakcije.

Obaveza je Akceptanta da, nakon što putem EFT POS terminala sprovede transakciju plaćanja za robu ili usluge, korisniku kartice predoči oba odštampana primerka Slipa sa POS terminala (Korisnički račun) radi potpisivanja.

Izuzetak od navedenog su kartice sa chip-om gde se umesto potpisa zahteva unos PIN-a, izuzev u slučaju gde primljeni slip sadrži rubriku potpis vlasnika kartice, te uručuje jedan primerak korisniku kartice, a drugi zadržava za sebe.

Prilikom sprovođenja transakcije, Akceptant je dužan da se pridržava svih pravila sprovođenja transakcije u skladu sa Uputstvom za rad prodajnog mesta koje se uručuje prilikom instalacije EFT POS terminala odnosno u skladu sa Uputstvom za instalaciju i rad RaiPOS mobilne aplikacije, dostupnim prilikom aktivacije kartice ili dostavljenim elektronski na email adresu ili prilikom potpisivanja Ugovora. Akceptant je u obavezi da na kraju svakog radnog dana elektronskim putem Banci pošalje zbirni izveštaj o ostvarenom prometu preko EFT POS-a za taj dan tkz. Kraj Dana, a prema Uputstvu za rad prodajnog mesta

Akceptant se obavezuje da čuva svoje primerke slipova (račune) sa EFT POS terminala najmanje 13 meseci od datuma transakcije.

Slipovi sa EFT POS terminala ne smeju se bušiti ili spajati na način da se oštete podaci na slipu, niti se podaci ispisani na slipu smeju menjati.

Akceptant je u obavezi da obezbedi da Uputstvo za rad prodajnog mesta / Uputstvo za instalaciju i rad RaiPOS mobilne aplikacije bude dostupno zaposlenima na prodajnom mestu i da zaposleni dosledno primenjuju sve odredbe Uputstva za rad prodajnog mesta / Uputstva za instalaciju i rad RaiPOS mobilne aplikacije

Akceptant je u obavezi da nadoknadi štetu Banci, koja proistekne iz neodgovarajuće primene Uputstva za rad prodajnog mesta / Uputstva za instalaciju i rad RaiPOS mobilne aplikacije od strane zaposlenih.

Akceptant je u obavezi da se u potpunosti pridržava sigurnosnih mera koje se primenjuju za plaćanja platnim karticama, a koje su precizirane u Uputstvu za rad prodajnog mesta.

Banka ne snosi odgovornost niti učestvuje u rešavanju bilo kakvih reklamacija koje se tiču kvaliteta, kvantiteta ili kašnjenja isporuke robe i usluga koje Akceptant nudi ili je prodao korisniku kartice. Sve reklamacije i prigovore koji se odnose na kvalitet, kašnjenje isporuke robe ili usluga plaćenih karticom, kao i zahtev korisnika kartice za povraćaj sredstava plaćanja po tom osnovu rešiće Akceptant direktno sa korisnikom kartice.

Banka je dužna da obavesti Akceptanta pisanim putem (poštom ili slanjem na imejl adresu) o eventualnim izmenama u oblasti prihvatanja platnih kartica, i to sa aspekta vrste kartice i kartične tehnologije i novih EFT POS/Rai POS funkcionalnosti. Ukoliko date izmene zahtevaju dodatnu obuku za rukovanje EFT POS terminalom, Banka je dužna da istu organizuje.

4. SREDSTVA OBEZBEĐENJA

Banka ima pravo da traži od Akceptanta da dostavi dodatna sredstva obezbeđenja plaćanja svih obaveza od strane Akceptanta u toku trajanja

Ugovora. Dodatna sredstva obezbeđenja će biti predmet zasebnog ugovora ili aneksa Ugovora.

5. TEHNIČKI USLOVI

Akceptant je u obavezi da obezbedi sledeće uslove za instalaciju EFT POS terminala:

- odredi mesto za smeštaj EFT POS terminala;
- definiše prioritete instalacije po prodajnim mestima u slučaju da poseduje više odvojenih lokacija;
- obezbedi strujne instalacije i telefonske linije do mesta instaliranja EFT POS terminala za sve vreme trajanja ugovornog odnosa;
- osigura prisustvo prodajnog osoblja na obuci za pravilno rukovanje EFT POS terminalom.

Banka na osnovu Upitnika ili dopisa akceptanta instalira traženi broj i tip EFT POS terminala na prodajnim mestima Akceptanta.

Banka se obavezuje da instaliranje EFT POS terminala na prodajnom mestu Akceptanta obavi u terminima dogovorenim s Akceptantom/da dostavi akceptantu tehničku specifikaciju za podešavanje internet prodajnog mesta u skladu sa tehnologijom i protokolima koje zahteva.

Prijem EFT POS terminala Akceptant će potvrditi potpisom Zapisnika o instaliranju EFT POS terminala.

Akceptant se obavezuje da će čuvati i koristiti EFT POS terminal sa pažnjom dobrog privrednika u skladu sa dobrim poslovnim običajima, i pridržavajući se u svemu prema Uputstvu za rad prodajnog mesta.

Akceptantu je zabranjeno da daje na korišćenje EFT POS terminal ili RaiPOS mobilnu aplikaciju trećoj strani, kao i da EFT POS terminal / RaiPOS mobilnu aplikaciju koristi u svrhe koje nisu predviđene Okvirnim ugovorom, te za delatnosti koje nisu definisane u Upitniku za akceptante.

Sve štetne posledice proizašle zbog nepažljivog ili pogrešnog rukovanja EFT POS terminalom / RaiPOS mobilnom aplikacijom padaju na teret Akceptanta. U slučaju da dođe do uništenja ili nestanka ustupljenog/ih EFT POS terminala Akceptantu, isti je dužan da Banci nadoknadi stvarne troškove uređaja. Akceptant se obavezuje da snosi sve troškove prilagođavanja i integracije internet prodajnog mesta sa standardima definisanim u tehničkoj specifikaciji.

Akceptant je dužan da Banci nadoknadi troškove instaliranja i deinstaliranja EFT POS terminala uređaja u skladu sa, važećim Tarifnikom Banke, ukoliko raskine Okvirni ugovor pre isteka roka od 12 meseci koji se računa počev od dana zaključenja Ugovora. Instaliranje i zamena EFT POS terminala na navedenoj lokaciji biće evidentirana kroz Zapisnike o instaliranju/zameni EFT POS terminala.

Akceptant ne može menjati lokaciju na kojoj je instaliran EFT POS terminal / internet adresu web shop-a na kojem je integrisan E-commerce bez saglasnosti Banke.

Banka se obavezuje da će obuku za rukovanje EFT POS terminalom obezbediti po potpisivanju Ugovora, a nakon izvršene instalacije EFT POS terminala prema zajednički dogovorenim terminima.

Akceptant koji se odluči za korišćenje RaiPOS mobilne aplikacije je u obavezi da obezbedi uređaj sa Android operativnim sistemom na kojem je omogućeno instaliranje RaiPOS aplikacije. Dodatno neophodno je da uređaj poseduje NFC (Near Field Communication) čitač integrisan u sebi kao i pristup Google Play prodavnici.

RaiPOS mobilna aplikacija je objavljena na Google Play prodavnici, odakle se i preuzima, a sam Android operativni sistem kontoliše da li je uređaj kompatibilan sa aplikacijom i onemogućava instalaciju aplikacije ukoliko nije. Banka ima mogućnost deaktivacije RaiPOS aplikacije u slučaju raskida ili kršenja odredbi Ugovora o čemu ćemo bez odlaganja obavestiti Akceptanta.

Akceptant je u obavezi da koristi adekvatan termički papir za pisac EFT POS terminala tzv. termo rolne. U suprotnom, za EFT POS terminale koji se pokazuju nefunkcionalnim usled nabavke i korišćenja neadekvatnog termičkog papira od strane Akceptanta, Banka će trošak zamene ili popravke novog pisaca EFT POS terminala obračunati Akceptantu.

Banka se obavezuje da obezbedi popravku neispravnog EFT POS terminala u roku od 72 sata od prijema obaveštenja o neispravnosti.

U slučaju kvara koji iziskuje zamenu instaliranog EFT POS terminala, Banka je dužna da obezbedi zamenu istog novim, što će biti regulisano posebnim Zapisnikom.

Akceptant je obavezan da za realizaciju transakcija na internet prodajnom mestu koristi samo tehnologiju odnosno protokole i specifikacije koji su propisani od strane Banke i da za svaku transakciju elektronskim putem od Banke zatraži autorizaciju bez obzira na njen iznos. Ako je Akceptant realizovao transakciju za koju nije dobio autorizaciju Banka nema nikakvu materijalnu obavezu prema njemu, po osnovu te transakcije.

Akceptant se može opredeliti da bude vlasnik EFT POS terminal uređaja, da kupi nov ili nabavi polovan, a sve nakon saglasnosti Banke da je uređaj u skladu sa standardima i tehnologijom koju podržava Banka. U tom slučaju Akceptant je dužan da obezbedi potreban broj uređaja kao i da snosi trošak instalacije i tehničkog održavanja EFT POS terminal uređaja za sve vreme trajanja ugovornog odnosa.

Akceptant ima pravo da angažuje dodatnog pružaoca usluge plaćanja (PSP – Payment Service Provider) i sa njima ugovori posebne uslove saradnje koji se odnose na prihvatanje plaćanja karticama i drugim metodama. Banka se odriče odgovornosti za aktivnosti i poslove posrednika u slučaju korišćenja usluga PSP-a izabranog od strane trgovca.

6. OBAVEZE AKCEPTANTA PRILIKOM PRIHVATANJA PLATNIH KARTICA NA PRODAJNOM MESTU

Akceptant je dužan prilikom sprovođenja Transakcije fizički na EFT POS terminalu ili RaiPOS mobilnoj aplikaciji da vodi računa o sledećem:

- a) korisnik kartice je lično prisutan na prodajnom mestu
- b) Platna kartica nije oštećena ili vidno izmenjena, i sadrži sve karakteristične elemente zavisno od vrste kartice, prema Uputstvu za instalaciju i rad RaiPOS mobilne aplikacije odnosno Uputstvu za rad prodajnog mesta koje se uručuje Akceptantu prilikom instalacije EFT POS terminala;
- c) da je platna kartica važeća na dan plaćanja i ista ne sme biti prihvaćena nakon datuma utisnutog u polju "važi do";
- d) da transakciju na EFT POS ili RaiPOS mobilnoj aplikaciji terminalu sprovodi isključivo zaposleni na Prodajnom mestu;
- e) da je platna kartica potpisana od strane korisnika kartice na mestu predviđenom za potpis;
- f) da je Korisnik Kartice u prisustvu zaposlenog na prodajnom mestu potvrdio transakciju napravljenu Karticom potpisom na označenoj liniji za potpis na Slip-u i da je potpis istovetan potpisu na poledini Kartice ili PIN-om (osim u slučaju beskontaktnih Transakcija koje se sprovode bez autorizacije PIN-om/potpisom);
- g) da je banka izdavalac odobrila transakciju;
- h) Račun sa EFT POS terminala / RaiPOS mobilne aplikacije mora uključivati sve robe i usluge kupljene, odnosno pružene u jednoj transakciji.
- i) da RaiPOS mobilnu aplikaciju instalira isključivo na pametnom uređaju u vlasništvu Akceptanta
- j) Da aktivacione podatke za korišćenje RaiPOS mobilne aplikacije ne ustupa drugom fizičkom ili pravnom licu

Akceptant se obavezuje da će vršiti prevenciju prihvatanja zloupotrebljenih kartica (kopirane, izgubljene, ukradene) proverom sigurnosnih elemenata kartice, u skladu sa Uputstvom za rad prodajnog mesta odnosno Uputstvu za instalaciju i rad RaiPOS mobilne aplikacije.

Akceptant se obavezuje da čuva svoje primerke slipova (račune) sa EFT POS terminala najmanje 13 meseci od datuma transakcije.

Akceptant se obavezuje da će korisnicima platnih kartica prodavati robu ili pružati usluge pod identičnim uslovima kao kod plaćanja robe ili usluge drugim vidovima plaćanja. S tim u vezi Akceptant se obavezuje da neće menjati cenu robe ili usluge u smislu dodavanja određenog fiksnog ili procentualnog dela na važeću cenu robe ili usluge za korisnike koji robu ili usluge plaćaju platnom karticom.

Akceptant se obavezuje da u okviru Internet prodajnog mesta nedvosmisleno, jasno i razumljivo za korisnika:

- objavi tačan opis ponuđene robe i/ili usluga, uključujući cenu istih izraženu u dinarima;
- opiše način dostave robe/usluga sa posebnim akcentom na rok dostave kupljene odnosno naručene robe/usluga;
- objavi uslove reklamacija – plaćanje, naknade, način i uslove otkazivanje porudžbine, povraćaj novca i/ili robe.

Akceptant se obavezuje da neće prodavati i reklamirati robu i usluge, čija je ponuda, prodaja ili isticanje zabranjena za promet u Republici Srbiji u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

Akceptant je dužan da Korisniku nakon svake uspešne autorizacije za svaku kupovinu elektronskim putem ispostavi potvrdu o kupovini i/ili naručivanju robe/usluga. Potvrdu Akceptant ispostavlja u elektronskoj formi, imejlom na registrovanu adresu korisnika i putem obaveštenja u web formi prilagođenoj za štampu.

Akceptant se obavezuje da za robu i/ili usluge koje se isporučuju i/ili izvršavaju na adresi isporuke robe i/ili usluge obezbedi i sačuva potvrdu o preuzimanju robe (tj. dostavnicu ili potvrdu izvršenja usluge ili slično) potpisanu od strane primaoca robe i/ili usluge kojom Korisnik potvrđuje prijem robe i/ili izvršenja usluga.

Akceptant se obavezuje da na internet prodajnom mestu istakne broj telefona ili imejl adresu službe pomoći Korisniku.

Akceptant se obavezuje da se u potpunosti i bezuslovno pridržava "Pravila ponašanja" Raiffeisen banke a.d. Beograd koja su objavljena na zvaničnoj internet stranici Raiffeisen banke a.d. Beograd (www.raiffeisenbank.rs)

7. REKLAMACIJE KONTROLA RADA I OBUSTAVA PLAĆANJA

Akceptant je u obavezi da na pisani zahtev Banke koji mu je dostavljen ili poštom ili faksom ili elektronskom poštom, u roku od 5 (pet) radnih dana dostavi, zavisno od zahteva Banke, originale ili kopije potpisanih arhiviranih slipova i drugih dokumenata (fiskalni račun, dostavnica i sl.).

Akceptant je saglasan da ukoliko u predviđenom roku ne dostavi traženu dokumentaciju, Banka ima pravo da obustavi prenos sredstava kako bi nadoknadila štetu za transakcije za koje tražena dokumentacija nije dostavljena.

Kartične asocijacije zadržavaju pravo da direktno kontaktiraju Akceptanta u cilju sprovođenja istrage vezano za proveru poštovanja pravila pod kojima se vrši prihvatanje kartica na prodajnom mestu, kao i da ukoliko se uoče nepravilnosti, kartične asocijacije zadržavaju pravo da trajno zabrane prihvatanje kartica Akceptantu u slučajevima:

- uočene aktivnosti zloupotrebe kod Akceptanta;
- prezentovanja računa sa EFT POS terminala za koje se utvrdi da nisu rezultat aktivnosti korisnika kartice i Akceptanta (pranje novca);
- aktivnosti Akceptanta koje rezultiraju da Banka neprestano narušava pravila postavljena od strane Kartične asocijacije, a na koje je isti upozoren;
- bilo koje druge aktivnosti koje mogu naneti štetu Kartičnoj asocijaciji u kartičnom sistemu poslovanja.

U slučaju zabrane vršenja prihvatanja kartica za Akceptanta od strane Kartične asocijacije, Banka će raskinuti ugovorni odnos sa Akceptantom odmah nakon primljenog obaveštenja od strane Kartičnih asocijacija, a uz obaveštenje Akceptanta o istom.

Pod reklamacijom na Internet prodajnom mestu se smatra:

- Ako se klijent Banke obrati Banci sa pisanim prigovorom vezanim za transakciju izvršenu na Internet prodajnom mestu Akceptanta;
- Ako se druga banka ili finansijska organizacija obrati Banci povodom transakcije izvršene upotrebom platne kartice na Internet prodajnom mestu Akceptanta.

U slučaju kada se Banci podnese reklamacija kojom Korisnik ulaže primedbu u vezi transakcije obavljene putem Interneta ili negira prijem tj. isporuku robe/usluga, Banka ima pravo da tereti račun Akceptanta za puni iznos pojedinačne transakcije (potpuni povraćaj sredstava). Banka u takvim slučajevima može izvršiti naplatu roku od tri dana od dana prijema reklamacije tkz chargeback-a ili naknadno.

U svim slučajevima kada se utvrdi da je transakcija nastala suprotno odredbama Okvirnog ugovora, ili kao rezultat zloupotrebe, greškom ili propustom Akceptanta, Banka ima pravo da:

- umanjiti naredna plaćanja za tako nastalu transakciju;
- ne plati Akceptantu tako nastalu transakciju;
- zatraži od Akceptanta povraćaj plaćenih sredstava, te da po takvim transakcijama nema nikakvih daljih finansijskih obaveza.

U slučaju kada se nedvosmisleno utvrdi da je Akceptant isporučio robu/uslugu Korisniku u dogovorenom roku, odnosno da je transakcija izvršena u potpunosti u skladu sa propisanim pravilima i sigurnosnim procedurama, Banka će izvršiti povrat sredstava Akceptantu ukoliko su prethodno naplaćena po prijemu reklamacije.

Ako povodom reklamacije bude pokrenut arbitražni postupak kod kartičnih asocijacija, u slučaju gubitka na arbitraži, Banka ima pravo da pored iznosa reklamirane transakcije tereti Akceptanta i za dodatne troškove arbitraže.

U slučaju postojanja osnova za povraćaj sredstava Korisniku za prodatu robu ili izvršene usluge Akceptant se obavezuje da povraćaj sredstava izvrši preko metoda plaćanja kartičnih asocijacija, a ukoliko navedena opcija nije moguća, povraćaj se može izvršiti i na drugi dogovoreni način, tj isplatom u gotovini.

Sve reklamacije koje se odnose na pravne ili materijalne nedostatke prodate robe/usluge na Internet prodajnom mestu a koje su upućene Akceptantu direktno, neće se smatrati reklamacijom i rešavaće se u direktnom odnosu između Akceptanta i Korisnika platne kartice, bez učešća Banke.

Akceptant je u obavezi da svaki prigovor iz poslovanja sa platnim karticama uputi Banci u pisanoj formi odmah, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana transakcije

U situacijama kada Akceptant ima zahtev da se po određenoj transakciji uradi korekcija (otkazivanje rezervacije, storno transakcije, povraćaj dela iznosa na račun korisnika kartice, naplaćen manji iznos od stvarnog iznosa računa i dr), pri čemu je neophodna intervencija nadležne službe Banke, zahtev Akceptanta se mora dostaviti u pisanom obliku. Akceptant je u obavezi da zahtev/reklamaciju Banci dostavi u pisanom obliku elektronskom poštom (na adresu pos@raiffeisenbank.rs), predajom zahteva u poslovnici banke ili redovnom poštom na adresu banke. Zahtev sa jasnom instrukcijom i detaljima tražene korekcije mora sadržati i sve detalje transakcije za koju se ispravka radi a kojima

Akceptant raspolaže (poslednje 4 cifre broja kartice kojom je obavljeno plaćanje, broj terminala (Terminal ID za POS), ID transakcije (za internet plaćanja), broj odobrenja, iznos transakcije, datum transakcije i dr). Uz zahtev se obavezno dostavlja i prateća dokumentacija kojom se opravdava podneti zahtev (kopija/sken slipa i fiskalnog računa za plaćanja na POS terminalu, elektronski zapis izvršene transakcije odnosno narudžbenica i račun za internet plaćanja). Banka je u obavezi da po osnovu dostavljenog pisanog zahteva/reklamacije Akceptanta, pokrene postupak za realizaciju tražene korekcije u roku od 5 (pet) radnih dana. Nestandardni zahtevi Akceptanta čije rešavanje zahteva period duži od 5 radnih dana (zbog kompleksnosti ili broja transakcija za koje je tražena korekcija), rešavaće se na način i u roku koji će posebno biti komuniciran sa Akceptantom.

8. NEDOZVOLJENE TRANSAKCIJE

Akceptantu se zabranjuje:

- prihvatanje kartice za naplatu ili refinansiranje postojećeg duga koji Korisnik kartice ima prema Akceptantu, a ne odnosi se na transakciju po osnovu određene prodaje robe ili pružene usluge;
- da traži ili koristi podatke o broju računa/ broju kartice u bilo koju drugu svrhu osim za plaćanje robe i usluga;
- otkrivanje broja računa/kartice i/ili bilo kog podatka iz transakcije trećoj strani, osim u slučaju potrebe kompletiranja transakcije ili u slučaju zahteva državnih organa koji su ovlašćeni za prikupljanje tih podataka (npr. po naredbi nadležnog suda, poreske uprave i sl.);
- da vrši plaćanje karticama u vlasništvu Akceptanta (npr. business kartice) za robu i usluge na EFT POS terminalima / RaiPOS mobilnoj aplikaciji/internet prodajnom mestu u okviru svojih prodajnih mesta.

9. REKLAMNI MATERIJALI OZNAČAVANJE

Akceptant je u obavezi da vidno izloži oznake karitičnih asocijacija na ulazu u prodajni objekat i na naplatnom mestu, kako bi se javnost informisala o prihvatanju platnih kartica na tom prodajnom mestu.

Akceptantu je, uz obavezno prethodno odobrenje Banke, dozvoljeno da koristi oznake kartičnih asocijacija u svom propagandnom materijalu samo u slučajevima koji kupcima impliciraju prihvaćenost navedenih kartica kao sredstava plaćanja robe i usluga.

Akceptant je u obavezi da u okviru Internet prodajnog mesta, postavi reklamni baner sa logom i linkom na web stranicu Banke, kao i reklamni materijal kojim bi se naglasilo da Internet prodajno mesto prihvata određeni brend platnih kartica. Svaka upotreba zaštitnog znaka kartičnih asocijacija (Verified by Visa / Visa Secure, MasterCard SecureCode / MasterCard Identity Check) izvan materijala dobijenog od Banke dozvoljena je samo uz prethodno pisano odobrenje Banke.

Oznake ni u kom slučaju ne mogu biti korišćene od strane Akceptanta na način da impliciraju da Kartične asocijacije ili Banka preuzimaju bilo kakvu obavezu ili garantuju za kvalitet kupljene robe ili pružene usluge na prodajnom mestu Akceptanta ili u bilo kojim drugim slučajevima.

10. INFORMACIJE I PODACI O NAKNADAMA

Banka naplaćuje trgovačku naknadu za svaku pojedinačnu platnu transakciju u skladu sa zaključenim Ugovorom koja je utvrđena u komercijalnom delu Ugovora.

- Međubankarska naknada kod transakcije debitnom karticom za fizička lica domaćeg izdanja ne može biti viša od 0,5% vrednosti izvršene transakcije zaključno sa 17.06.2019. odnosno 0,2% vrednosti izvršene transakcije nakon navedenog perioda.
- Međubankarska naknada kod transakcije kreditnom karticom za fizička lica domaćeg izdanja ne može biti viša od 0,6% vrednosti izvršene transakcije zaključno sa 17.06.2019. odnosno 0,3% vrednosti izvršene transakcije nakon navedenog perioda.

Za poslovne kartice domaćeg izdanja, kao i za sve kartice stranih izdanja, primenjuje se međubankarska naknada propisana od strane kartičnih asocijacija.

Aceptant se obvezuje da će Banci plaćati naknadu za prihvata platnih kartica na fizičkom prodajnom mestu (EFT POS terminalu / RaiPOS mobilnoj aplikaciji) /na internet prodajnom mestu.

Prijem EFT POS terminala Akceptant će potvrditi potpisom Zapisnika o instaliranju EFT POS terminala. Ukoliko Akceptant ne ostvari obim transakcija putem EFT POS terminala / internet prodajnog mesta koji zadovoljava standardne kriterijume profitabilnosti, Banka zadržava pravo da od Akceptanta naplati fiksnu mesečnu naknadu za prihvata Platnih kartica na fizičkom prodajnom mestu (POS terminalu / RaiPOS mobilnoj aplikaciji) / internet prodajnom mestu saglasno Tarifniku. Navedenu naknadu Banka će obračunavati mesečno i vršiti automatsku

naplatu sa transakcionog računa Akceptanta otvorenog u Banci. Ukoliko na navedenom računu nema dovoljno sredstava, Banka će izvršiti naplatu naknade sa prolaznog računa iz priliva ostvarenog na osnovu transakcija obavljenih na fizičkom prodajnom mestu (POStterminalu / RaiPOS mobilnoj aplikaciji) / internet prodajnom mestu, prilikom sledećeg prenosa sredstava na transakcioni račun Akceptanta, a tako umanjen preostali iznos uputiti na transakcioni račun koji odredi Akceptant. Takođe, Banka će na ovaj način naplaćivati naknadu i kada Akceptant nema otvoren transakcioni račun kod Banke.

Ukoliko Banka nije u mogućnosti da izvrši naplatu navedene naknade niti na jedan od gore navedenih načina duže od 60 dana, Banka zadržava pravo da jednostrano raskine ugovorni odnos bez otkaznog roka i povuče EFT POS terminal / deaktivira RaiPOS mobilnu aplikaciju / deaktivira E-commerce. U slučaju da dođe do uništenja ili nestanka ustupljenog/ih EFT POS terminala Akceptantu, isti je dužan da Banci nadoknadi stvarne troškove uređaja. Ukoliko je Akceptant vlasnik terminala Banci plaća samo trgovačku naknadu za prihvata kartica.

11. POSEBNI USLOVI ZA ODREĐENE TRANSAKCIJE

Ako Akceptant ugovori i ako mu se omogući ručni unos na EFT POS terminalu za Kartice koje nisu fizički prisutne akceptant preuzima rizik svih reklamacija koje su zasnovane na nedostatku fizičkog prisustva Kartice i Korisnika kartice u trenutku iniciranja Transakcije, kao i finansijsku odgovornost za sporne Transakcije. Ovakvi vidovi transakcija biće definisani posebnim aneksom Ugovora o prihvatu platnih kartica.

12. INFORMACIJE O NAČINU I SREDSTVIMA KOMUNIKACIJE IZMEĐU AKCEPTANTA I BANKE

Jezik na kojem će se obavljati komunikacija tokom trajanja ugovornog odnosa, kao i zaključivanje Ugovora je srpski jezik, osim u slučaju kada se Banka i Akceptant drugačije dogovore. U slučaju kada su dokumenta dostupna Akceptantu i na stranom jeziku, u slučaju neslaganja primenjuju se odredbe dokumenta na srpskom jeziku.

Banka obaveštava Akceptanta o izvršenim kartičnim transakcijama na dogovoreni način u formi izvoda. Način dostave izvoda može da bude:

- preko imejl adrese koju je Korisnik za tu svrhu učinio dostupnom Banci;
- poštom;
- preko izabrane ekspoziture Banke, na izričit zahtev Akceptanta.

Akceptant ima pravo da bilo kada, u toku trajanja Ugovora zatraži kopiju istog, kao i da promeni kanal komunikacije sa Bankom.

Akceptant je obavezan da u pisanoj formi obavesti Banku o svim svojim statusnim i drugim bitnim promenama (npr. promena: firme, adrese, broja transakcionog računa, delatnost, prestanak rada, stečaj, likvidacija, itd.)

I to: skenirano imejlom na pos@raiffeisenbank.rs

Ili u originalu u najbližoj ekspozituri Raiffeisen banke.

13. POVERLJIVOST PODATAKA

Sve podatke iz Ugovora, te podatke o Korisnicima kartice, Akceptant je dužan da čuva kao strogo poverljive, kako za vreme trajanja ugovornog odnosa, tako i u slučaju raskida istog.

Akceptant je u obavezi da na siguran način arhivira sve informacije i dokumentaciju koja proistekne iz prihvatanja E - commerce transakcija u periodu od 13 meseci od momenta transakcije, i to:

- Datum, vreme i iznos transakcije;
 - Podatke o transakciji dodeljene od strane Banke: TRANSACTION_ID, RRN, APROVAL_CODE;
 - Podatke o Korisniku: Ime i Prezime, adresa stanovanja, IP adresu;
 - Podatke o isporuci robe: datum, vreme i adresa isporuke;
 - Dostavnica za isporučenu robu;
 - Logovi sa mail servera, preko koga se šalje korisniku potvrda o uspešno realizovanom procesu kupovine.
- Akceptant je u obavezi da arhivira i ostale relevantne informacije i dokumentaciju proistekle iz procesa prihvatanja E - commerce transakcija koje mogu biti od značaja u reklamacionom procesu.
- Akceptant ni u kom slučaju ne sme da arhivira sledeće podatke:
- PAN – broj kartice;
 - CVV2 i CVC broj.

U slučaju kršenja obaveza od strane Akceptanta o čuvanju tajnosti podataka i ne pohranjivanju/ne čuvanju podataka sa magnetne trake, chip-a kartice, trocifrenog kontrolnog broja sa poledine kartice ili PIN-a, Banka ima pravo raskida ugovornog odnosa i na nadoknadu štete.

Ukoliko postoji sumnja da je Akceptant umešan u bilo kakve nezakonite radnje u pogledu prihvatanja kartice kao sredstva plaćanja i/ili ukoliko se ne pridržava obaveza iz Okvirnog ugovora, Banka ima pravo da jednostrano raskine Ugovor, s dejstvom raskida od dana uručjenja Akceptantu obaveštenja o raskidu. U tom slučaju Banka će trenutno blokirati u svom sistemu rad Akceptanta na poslovima prihvatanja platnih kartica i obavesti Kartične asocijacije.

14. TRAJANJE UGOVORA

Ugovor se zaključuje na neodređeno vreme. U izuzetnim situacijama se može sklopiti i na određeno vreme (kada Banka proceni da postoji visoka izloženost riziku gde su potrebna dodatna sredstva obezbeđenja koja se takođe zaključuju na određeno) sa mogućnošću obnavljanja istog.

Banka je dužna da obezbedi da Akceptant dobije jedan primerak Okvirnog ugovora.

Sve eventualne izmene i dopune Ugovora regulisaće se uz obostranu saglasnost ugovornih strana putem aneksa.

Svaka ugovorna strana ima pravo da jednostrano raskine ovaj Ugovor bez navođenja razloga za raskid, izjavom volje u pismenoj formi upućenoj drugoj ugovornoj strani. Urednom dostavom Izjave o raskidu Ugovora od strane Akceptanta smatra se slanje Izjave na adresu sedišta Banke ili na email adresu Banke pos@raiffeisenbank.rs. Urednom dostavom Izjave o raskidu Ugovora od strane Banke smatra se slanje Izjave na adresu sedišta Akceptanta ili imejl adresu Akceptanta registrovanu u sistemu banke, uz otkazni rok od 15 dana, koji se računa od dana kada je Akceptant primio obaveštenje o raskidu.

Ukoliko Akceptant ne ostvari obim transakcija putem EFT POS terminala / RaiPOS mobilne aplikacije / internet prodajnog mesta koji zadovoljava standardne kriterijume profitabilnosti, Banka zadržava pravo da uz prethodno obaveštenje Akceptanta koriguje visinu provizije do visine profitabilnosti EFT POS terminala / RaiPOS mobilne aplikacije / internet prodajnog mesta te eventualno jednostrano raskine Ugovor.

U slučaju raskida Ugovora Akceptant je u obavezi da omogući Banci preuzimanje EFT POS terminala.

15. INFORMACIJE O ZAŠTITI AKEPTANATA

Akceptant ima pravo na pisani prigovor Banci ukoliko je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi Zakona o platnim uslugama, ovih Opštih uslova poslovanja, Zakona o međubankarskim naknadama i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, ili dobrih poslovnih običaja i obaveza iz pojedinačnog ugovora. Ukoliko Akceptant nije zadovoljan odgovorom Banke na prigovor, ili Banka nije odgovorila na prigovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, Akceptant može pre pokretanja sudskog spora podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije, u pisanoj formi. Ukoliko je Akceptant nezadovoljan odgovorom Banke na

prigovor ili mu Banka nije odgovorila na prigovor u propisanom roku, ima pravo da pokrene postupak vansudskog rešavanja spornog odnosa – postupak posredovanja podnošenjem predloga Narodnoj banci Srbije, ili da postupak posredovanja pokrene pred drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje. Banka ne može Akceptantu, podnosiocu prigovora, naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

16. SUDSKA NADLEŽNOST

Eventualne sporove ugovorne strane će sporazumno rešavati.

U slučaju da se nastali spor ne može rešiti sporazumno, ugovorne strane će se obratiti nadležnom sudu.

17. ZABRANA USTUPANJA POTRAŽIVANJA

Akceptant je saglasan da potraživanja prema Banci neće ustupati trećem pravnom ili fizičkom licu bez prethodne pisane saglasnosti Banke.

18. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opšti uslovi su usvojeni od strane Izvršnog odbora Banke i primenjuju se počev od 18.12.2023. godine.