



Opći uvjeti iznajmljivanja, korištenja i održavanja EFTPOS terminala

Split, 30.01.2026.



Sadržaj:

1. Svrha, ciljevi i korisnici.....	3
2. Definiranje pojmova.....	3
3. Korištenje i održavanje EFTPOS terminala	6
4. Obaveza trgovca	9
5. Obveze Banke	12
6. Transakcije na EFTPOS terminalima bez prisustva korisnika kartice i kartice.....	13
7. Podrška korištenju EFTPOS terminala	15
8. Reklamacije	16
9. Način plaćanja naknade	17
10. Naplata dospjelih tražbina	17
11. Otkaz/raskid ugovora	17
12. Zaštita osobnih podataka	18
13. Informiranje potrošača.....	21

Opći uvjeti iznajmljivanja, korištenja i održavanja EFTPOS uređaja

1. Svrha, ciljevi i korisnici

Opći uvjeti iznajmljivanja, korištenja i održavanja EFTPOS uređaja (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) uređuju prava i obveze Imex banke d.d. (Banka) i pravne ili fizičke osoba koja s Bankom sklopi Ugovor o najmu EFTPOS terminala (u daljnjem tekstu: Trgovac).

Odredbe ovih Općih uvjeta sastavni su dio Ugovora o najmu EFTPOS terminala (u daljnjem tekstu: Ugovor).

2. Definiranje pojmova

Autorizacija - odobrenje transakcije od strane Izdavatelja, tiskano/upisano na Korisničkom računu u obliku numeričkog ili alfanumeričkog niza koji je jedinstven za svaku transakciju i vidljiv je na Korisničkom računu (slipu).

Banka – označava Imex banku d.d., Tolstojeva 6. Split, OIB: 99326633206 kao Prihvatitelja.

Beskontaktna platna kartica - kartica koja omogućuje obavljanje kontaktnih i beskontaktnih kartičnih platnih transakcija i sadržava zapise temeljene na čipu i/ili magnetnoj traci i zapise temeljene na beskontaktnoj tehnologiji. Beskontaktna kartična platna transakcija iniciraju se približavanjem platne kartice do prihvatnog uređaja (npr. EFTPOS uređaja) koji posjeduje čitače za beskontaktna plaćanja. Beskontaktna platna kartica u pravilu zadržavaju sve funkcionalnosti kontaktnih platnih kartica, uz dodatnu mogućnost iniciranja beskontaktnih kartičnih platnih transakcija.

Broj kartice - identifikator kartice. Obično je to broj od 16 znamenaka koji se nalazi na prednjoj ili zadnjoj strani kartice podijeljen u 4 grupe od 4 znamenke na kreditnim karticama, dok je na Debitnim karticama obično negrupiran. Broj kartice može u nekim slučajevima imati i više od 16 znamenaka. Broj kartice logički označava/povezuje Kartičnu platnu shemu u okviru koje kartica funkcionira, Izdavatelja kartice te korisnika kartice i na kraju račun Korisnika kartice na koji je kartica vezana u sustavima Izdavatelja. Broj kartice prema PCI DSS standardu smatra se kao kartični podatak koji je potrebno štititi u skladu s PCI DSS standardom. Sve Visa kartice počinju s brojem četiri (4). Sve Mastercard kartice počinju s brojem pet (5) ili dva (2). Sve Maestro kartice počinju s brojem šest (6) ili pet (5).

Debitna kartica – platna kartica koja se izdaje imateljima računa za plaćanje. Troškovi učinjeni ovom karticom naplaćuju se terećenjem računa za plaćanje, i to najčešće odmah.

Dohvat ili kompletiranje predautorizacije - rezerviranje stvarnog iznosa za koji će se teretiti Korisnika kartice te oslobađanje predautoriziranih sredstava kroz transakciju predautorizacije. Navedeni tip transakcije potrebno je posebno ugovoriti s Bankom.



EFTPOS terminal - uređaj na prodajnom mjestu na kojem se temeljem podataka (iznosa troška utipkanog ili preuzetog iz drugog izvora, učitanih s platne kartice i utipkanog sadržaja PIN-a) formira poruka koja se šalje na računalo Izdavatelja kartice ili određene institucije gdje se obavlja provjera autentičnosti uređaja, kartice i kupca (korisnika kartice) u svrhu autorizacije za plaćanje iznosa troška.

Enkriptirani oblik pohrane podataka - proces u kriptografiji kojim se vrši izmjena originalnih podataka tako da se podaci učine nečitljivima za osobe koje ne posjeduju određeno znanje (ključ, zaporku i sl.).

Ispitanik - pojedinac čiji se identitet može utvrditi tj. osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su ime, identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca. U smislu ovog dokumenta Ispitanik predstavlja klijenta Banke.

Izdavatelj - pružatelj platnih usluga koji se Ugovorom obvezuje platitelju dati platni instrument za iniciranje i obradu platiteljevih platnih transakcija na temelju kartica.

Izvješće o transakcijama – specifikacija pojedinih platnih transakcija na temelju kartica kojom Banka informira Trgovca o svim transakcijama provedenim na EFTPOS terminalima kod Trgovca, a sukladno pravilima Banke i zakonskim propisima.

Kartica s unaprijed uplaćenim sredstvima (prepaid kartica) - kategorija platnog instrumenta na kojem je pohranjen elektronički novac.

Kartice/Bankovne kartice - sve vrste kartica izdanih od strane tuzemnih i inozemnih pružatelja platnih usluga kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja, prihvata kojih se vrši putem EFTPOS terminala sukladno ovim Općim uvjetima.

Kartični procesor Banke – Erste Group Card Processor d.o.o. odnosno kartični procesor s kojim je Banka zaključila odgovarajući pravni posao, a koji za Banku obavlja poslove procesiranja kartičnih transakcija i ostale poslove koje je Banka s istim ugovorila.

Kartična platna shema - skup funkcija, procedura, postupaka, pravila i uređaja koji imatelju platne kartice omogućuju izvršenje kartične platne transakcije i/ili podizanje gotovog novca kod pružatelja platnih usluga - kartične kuće VISA i Mastercard.

Komercijalna kartica - svaki platni instrument na temelju kartica izdan poduzećima ili subjektima javnog sektora ili samozaposlenim fizičkim osobama čije se korištenje ograničava na poslovne troškove, pri čemu plaćanja izvršena takvim karticama terete izravno račun poduzeća ili subjekta javnog sektora ili samozaposlene fizičke osobe.

Kontaktna platna kartica - platna kartica koja omogućuje obavljanje kontaktnih kartičnih platnih transakcija i sadržava zapise temeljene na čipu i/ili magnetnoj traci. Kontaktne kartične platne transakcije iniciraju se provlačenjem ili umetanjem platne kartice kroz/u uređaj (npr. EFTPOS uređaj).

Korisnički račun - račun koji Kupac/Korisnik kartice potvrđuje PIN-om (tzv. slip) prilikom bezgotovinskog plaćanja robe ili usluge na Prodajnom mjestu.



Kreditna kartica – platna kartica kod koje nije osigurano pokriće na računu za plaćanje, a za izvršenje platne transakcije korisniku je odobren kredit (limit).

Kupac/Korisnik kartice/Platitelj - svaka fizička ili pravna osoba koja koristeći Karticu kao instrument plaćanja, u skladu s uvjetima definiranim od strane Izdavatelja kartice, kupuje robu ili usluge od Trgovca na Prodajnom mjestu, a čije je ime otisnuto na prednjoj strani Kartice te čiji potpis odgovara potpisu na poleđini Kartice.

Međubankovna naknada - naknada koja se izravno ili neizravno (tj. preko treće strane) plaća za svaku transakciju između Izdavatelja kartice i Prihvatitelja kartice (Banke) uključenih u platnu transakciju na temelju kartica.

Osjetljivi kartični podaci – (a) podaci pohranjeni na magnetskoj traci kartice ili na čipu (b) podaci za verifikaciju kartice (tzv. Card Verification Value – broj od tri ili četiri znamenke ispisan na prednjoj ili zadnjoj strani kartice, a koji se koristi prilikom provođenja transakcija na internetu) (c) PIN / PIN blok.

Osobni podaci - svi podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi (Ispitanik).

PCI DSS Standard (Payment Card Industry Data Security Standard) – sigurnosni standard koji bankama, kartičnim kućama, proizvođačima softvera, proizvođačima opreme, prodajnim mjestima i svima ostalima uključenima u proces izdavanja, prihvata i autorizacije kartica propisuje način sigurne razmjene i pohrane te obrade/procesiranja podataka o karticama i Korisnicima kartica radi smanjenja kartičnih zlouporaba.

PIN - (Personal Identification Number) - osobni identifikacijski broj koji Izdavatelj kartice izdaje korisniku kartice, a kojim Korisnik kartice potvrđuje svoj identitet i vrši odobrenje (autorizaciju) transakcija za koje se unos PIN-a uvjetuje.

Platni brend - materijalni ili digitalni naziv, termin, znak, simbol ili njihova kombinacija, kojima je moguće naznačiti prema kojoj se kartičnoj platnoj shemi izvršavaju platne transakcije na temelju kartica.

Platni instrument - svaki personalizirani uređaj i/ili skup postupaka dogovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga koji se koriste za iniciranje naloga za plaćanje.

Poravnanje - funkcija na EFTPOS terminalu koja se u pravilu obavlja automatski, ali Trgovac je ovlašten u slučaju potrebe izvršiti ručno poravnanje transakcija obavljenih na EFTPOS terminalu s transakcijama na sustavu autorizacije transakcija Kartičnog procesora Banke.

Poslovni subjekt - pravna osoba, trgovac pojedinac, obrtnik, druga fizička osoba koja samostalnim radom obavlja gospodarsku djelatnost za koju je registrirana.

Potrošač - fizička osoba koja u ugovorima o platnim uslugama djeluje izvan područja trgovačke, poslovne ili profesionalne djelatnosti.

Povrat - povrat sredstava od strane Trgovca po plaćenim Transakcijama bilo iz poslovnih i/ili drugih razloga (kao što su, ali ne samo: razlozi koji proizlaze iz usmenog ili pisanog ugovora o kupnji roba i/ili usluga između Trgovca i Kupca/Korisnika kartice).

Pravila Kartičnih platnih shema - sva važeća VISA i Mastercard pravila koja se odnose na Banku, Kartičnog procesora Banke i Trgovca.

Predautorizacija - poseban tip Transakcije kojim se rezerviraju sredstva za transakciju koja će biti obavljena u određenom roku na EFTPOS terminalu. Navedeni tip transakcije potrebno je posebno ugovoriti s Bankom.

Prihvatitelj – pružatelj platnih usluga koji s Trgovcem ugovara prihvati i obradu platnih transakcija na temelju kartica slijedom čega se novčana sredstva prenose Trgovcu u skladu s uvjetima koje je Trgovac ugovorio s Bankom.

Prodajno mjesto - isključivo adresa fizičkog prodajnog prostora trgovca u kojem je inicirana platna transakcija. Trgovac može imati jedno ili više prodajnih mjesta, međutim: a) U slučaju da trgovac nema stalnu poslovnu jedinicu, prodajno mjesto je adresa za koju trgovac ima važeću dozvolu za poslovanje i preko koje je platna transakcija inicirana b) U slučaju da trgovac nema stalnu poslovnu jedinicu niti važeću dozvolu za poslovanje, prodajno mjesto je adresa za korespondenciju kojom se koristi za plaćanje poreza koji se odnose na njegovu prodajnu aktivnost te preko koje je platna transakcija inicirana.

Radni dan - svaki dan osim subote, nedjelje te blagdana i praznika u Republici Hrvatskoj.

Reklamacija – svaki oblik reklamacije kada (a) Kupac/Korisnik kartice, (b) Banka, (c) Izdavalatelj osporava Transakciju napravljenu karticom.

Transakcija – svaka transakcija na Prodajnom mjestu Trgovca kada Kupac/Korisnik kartice koristeći Karticu kupuje robu ili uslugu Trgovca na Prodajnom mjestu.

Trgovac/Korisnik – klijent Banke s kojim Banka ima sklopljen Ugovor.

Vizualni sigurnosni elementi na karticama - služe kao pomoć lakšem vizualnom prepoznavanju ukoliko je neka kartica Krivotvorina.

Voditelj obrade - fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo koje samo ili zajedno s drugima određuje svrhe i sredstva obrade osobnih podataka. Kada su svrhe i sredstva takve obrade utvrđeni pravom Unije ili pravom države članice, voditelj obrade ili posebni kriteriji za njegovo imenovanje mogu se predvidjeti pravom Unije ili pravom države članice. U smislu ovog dokumenta Voditelj obrade je Banka.

Zlouporaba i/ili Prijevara - svako korištenje Kartice/a protivno pravilima Banke, Izdavalatelja te Kartičnih platnih shema.

3. Korištenje i održavanje EFTPOS terminala

1. Banka predaje Trgovcu na korištenje jedan ili više EFTPOS terminala koje će Trgovac preuzeti i omogućiti instalaciju društvu s kojim Banka ima sklopljen ugovor o outsourcingu POS terminala na prodajnim mjestima sukladno odredbama Ugovora te ovim Općim uvjetima.

2. Trgovac se obvezuje po uspješnoj instalaciji EFTPOS terminala potpisati radni nalog koji će predati ovlaštenoj osobi društva koje je u ime Banke izvršilo instalaciju.

3. Trgovac se obvezuje upoznati kupce o prihvaćanju kartica putem oznaka i naljepnica na prodajnim mjestima te davanjem usmenih obavijesti. Trgovci koji odluče da neće prihvaćati sve kartice ili druge platne instrumente Kartične platne sheme o tome na jasan i nedvosmislen način obavještavaju potrošače istodobno kada ih obavještavaju o prihvaćanju drugih kartica i platnih instrumenata navedene Kartične platne sheme. Te se informacije vidljivo ističu na ulazu u prodavaonicu i na blagajni. Transakciju putem EFTPOS terminala provodi isključivo zaposlenik Prodajnog mjesta pridržavajući se citiranih uvjeta.

a) Kada zaposlenik prodajnog mjesta provodi Transakciju karticom u prisustvu Kupca/Korisnika kartice mora paziti da kartica:

- ne smije biti oštećena ili vidno izmijenjena
- kartica ne smije biti čista bijela plastika
- kartica mora sadržavati neke od sigurnosnih vizualnih elemenata kao što su:

o trodimenzionalni hologram s logom ili nazivom Kartične platne sheme

o transparentnu potpisnu traku na poledini kartice s ispisanim nazivom Kartične platne sheme

o ispod broja kartice većine kreditnih kartica nalaze se četiri znamenke koje moraju odgovarati početnim znamenkama broja kartice

o kartice koje nemaju na sebi čip trebaju biti analizirane u pogledu vizualnih sigurnosnih elemenata s posebnom pozornošću.

b) Predočena kartica mora biti važeća na dan plaćanja.

c) Ukoliko je Korisnik prisutan na prodajnom mjestu, transakcija se ne smije provoditi na način da se u EFTPOS terminal podaci o kartici unose ručno.

d) Prihvat plaćanja roba i usluga iz svoje registrirane djelatnosti (nije dopušteno naplaćivati tražbine koje nisu u vezi ili nisu izravna posljedica prodaje roba i usluga odnosno Ugovora između Trgovca i Korisnika kartice).

e) EFTPOS terminal mora autorizirati Transakciju. Ukoliko Autorizacija nije odobrena, Prodajnom mjestu nije dozvoljeno jednu Transakciju prikazati kao dvije ili više Transakcija višekratnim provlačenjem kartice kroz EFTPOS terminal na manje iznose. Prodajnom mjestu nikada nije dozvoljeno jednu Transakciju prikazati kao dvije ili više Transakcija višekratnim provlačenjem kartice kroz EFTPOS terminal na manje iznose. Zadnja četiri broja kartice moraju se podudarati s brojevima kartice koji su otisnuti na Korisničkom računu (slipu). Broj kartice otisnut na slipu obično počinje nizom znakova „*” (zvjezdice), a završava sa zadnja četiri broja kartice kojom je transakcija izvršena.



- f) Korisnik kartice treba potvrditi Transakciju utipkavanjem PIN-a za sve transakcije vrijednosti veće od 50 EUR od 18.04.2026. (s tim da je Korisniku kartice omogućeno povjerljivo utipkavanje PIN-a - zona diskrecije).
- g) Korisnik kartice ima mogućnost plaćanja karticom bez potvrde PIN-om do iznosa od 50,00 EUR od 18.04.2026. s tim da Banka zadržava pravo, u svrhu kontrole rizika, zatražiti autorizaciju određene platne transakcije PIN-om bez obzira na iznos.
- h) Korisnik kartice s otisnutom oznakom beskontaktnog plaćanja ima mogućnost odabira plaćanja Karticom kontaktno (umetanjem/provlačenjem na EFTPOS uređaju) ili beskontaktno (prislanjanjem na EFTPOS uređaj).
4. Trgovac je obvezan pravilno rukovati EFTPOS terminalom u skladu s uputstvima i odredbama ovih Općih uvjeta pažnjom dobrog gospodarstvenika te mu nije dozvoljeno samostalno obavljati popravak ili tehničko održavanje bilo kojeg dijela EFTPOS terminala. Nakon otkaza odnosno prestanka važenja Ugovora, Trgovac se po prestanku korištenja EFTPOS usluge obvezuje vratiti Banci EFTPOS terminal u funkcionalnom i ispravnom stanju.
5. Trgovac se obvezuje da EFTPOS terminal/e neće otuđiti, ustupiti na korištenje, dati u zakup, niti po kakvoj drugoj osnovi stavljati na raspolaganje trećoj osobi. Trgovac ne može na EFTPOS terminalu ostvarivati pravo zadržavanja niti osnovati pravo zalogu.
6. Svu štetu uslijed kvara ili loma bilo kojeg dijela EFTPOS terminala odnosno sav trošak popravka ili novog, zamjenskog EFTPOS terminala, a koji je nastao uslijed neispravnog korištenja EFTPOS terminala, snosi Trgovac.
7. Trgovac snosi troškove neopravdanih poziva za intervenciju, štetu učinjenu intervencijom osoba koje nemaju ovlaštenje od Banke za održavanje i popravke, štete koje su uzrokovane napajanjem električnom strujom ili telefonskom linijom te štete prouzrokovane upotrebom oštećenih kartica.
8. Isporukom EFTPOS terminala, Trgovac preuzima i rizik te se obvezuje snositi svu štetu nastalu uslijed provale, krađe, nestanka, namjernog uništenja ili oštećenja EFTPOS terminala od strane treće osobe kao i štetu uzrokovanu požarom, potresom, poplavom ili drugim oblikom više sile.
9. Trgovac nema pravo na uvid u programsku podršku EFTPOS terminala.
10. Trgovac ne smije bez odobrenja Banke otvarati EFTPOS terminal/e, osim u slučajevima funkcionalnog održavanja EFTPOS terminala pod čime se razumijeva sljedeće: zamjena termo role papira te čišćenje vanjskih dijelova, a čiji troškovi padaju na teret Trgovca.
11. U slučaju da se prilikom korištenja Kartice na EFTPOS terminalu na istom pojavi poruka da Karticu treba zadržati, Trgovac je obvezan upozoriti Korisnika kartice da Karticu treba zadržati te to i učiniti ako takav postupak ne predstavlja opasnost za Trgovca odnosno zaposlenika Trgovca. Tako zadržanu Karticu Trgovac se obvezuje bez odgode dostaviti Banci.

4. Obaveza trgovca

Trgovac se obvezuje da će:

1. poslovati po pravilima Banke, Kartičnog procesora Banke, Kartičnih platnih shema i pozitivnim propisima Republike Hrvatske.

2. obaviti sve potrebne predradnje kako bi Banka pristupila ugradnji EFTPOS terminala na prodajnom mjestu:

a) Osigurati slobodan prostor za EFTPOS terminal.

b) Osigurati slobodan prostor za PIN Pad (elektronički uređaj namijenjen unosu PIN-a Korisnika kartice na Prodajnom mjestu kojim rukuje Korisnik te stoga mora biti dostupan Korisniku) u slučaju davanja na korištenje uređaja sa PIN Pad-om te osigurati odgovarajuće instalacijske (napajanje električnom energijom i dr.) i komunikacijske veze (standardne telefonske linije, Internet i dr. potrebne komunikacijske veze) do mjesta postavljanja EFTPOS terminala na Prodajnom mjestu te osigurati funkcioniranje predmetnih instalacija i komunikacijskih veza za rad EFTPOS terminala za cijelo vrijeme trajanja Ugovora. Trgovac snosi sve obveze i rizike prema dobavljaču telekomunikacijskih usluga (troškove telefonskih impulsa koji nastaju prilikom korištenja EFTPOS terminala, troškove mobilnih operatera i sl.) kao i sve troškove u vezi navedenih instalacija i komunikacijskih veza.

c) Osigurati prisustvo prodajnog osoblja prilikom održavanja edukacije pravilnog rukovanja EFTPOS terminalom od strane ovlaštene osobe Banke ili od strane ovlaštene osobe iz društva-vanjskog partnera Banke koja provodi instalaciju i edukaciju za rad na EFTPOS terminalima.

d) Podmiriti sve troškove mobilnog operatera u slučaju korištenja GPRS EFTPOS terminala, koji će nastati korištenjem tog terminala (uključujući i trošak SIM kartice). Banka ne odgovara za troškove i kvalitetu usluga koje se odnose na pružatelja usluga mobilnih operatera.

3. Prihvatiti instalaciju ponuđenog EFTPOS terminala Banke. Vrijeme instalacije će pružatelj usluga instalacije dogovoriti s Trgovcem. U slučaju da pružatelj usluga instalacije u tako dogovorenom terminu ne uspije izvršiti instalaciju iz razloga na strani Trgovca (Trgovac je odbio instalaciju, ne postoje tehnički uvjeti za instalaciju i sl.), Trgovac snosi sve troškove koji su time prouzrokovani Banci.

4. U svoje ime i za svoj račun, pridržavajući se pravila Banke, Kartičnog procesora Banke, pravila Kartičnih platnih shema i pozitivnih propisa Republike Hrvatske, Korisnicima kartice za koje je Kartica s Bankom ugovorio prihvata, prodavati robu i/ili pružati usluge pod istim uvjetima kao i pri plaćanju gotovinom, čak i kad se radi o prodaji u promotivne svrhe ili rasprodaji, uz poštivanje prava Kupaca te ugovoreni prava Banke.

5. S podacima o Transakcijama i Korisnicima kartica upravljati u skladu s pravilima Kartičnog procesora Banke, pravilima Kartičnih platnih shema i uputama Banke i drugim važećim propisima te uspostaviti i održavati zaštitu pohranjenih podataka prema pravilima Kartičnog procesora Banke, pravilima Kartičnih platnih shema, uputama Banke i drugim važećim

propisima te da neće otkriti niti dalje distribuirati informacije koje pripadaju Korisnicima kartica, odnosno svim karticama koje su se koristile kod Trgovca. Također se obvezuje da predmetne podatke neće koristiti za neku drugu svrhu osim one koju je ugovorio s Bankom sukladno pravilima Kartičnog procesora Banke, pravilima Kartičnih platnih shema i uputama Banke. Nadalje dužan je osigurati da se podaci s kartica (Card Data) u bilo kojem drugom obliku ne pohranjuju/evidentiraju kod Trgovca, osim u enkriptiranom obliku.

Trgovac se ujedno obvezuje da ni pod kojim uvjetima:

- neće pohranjivati potpuni sadržaj čipa i/ili magnetske trake kartice
- neće pohranjivati broj kartice, a ukoliko isti pohranjuje dužan je Banci bez odgađanja isto javiti te obrazložiti:

o poslovnu potrebu za pohranom broja kartice

o dokazati da se pohrana broja kartice radi u skladu sa zadnje važećom verzijom PCI DSS standarda, a koja se može preuzeti na internetskoj stranici

<https://www.pcisecuritystandards.org/> ili se može na zahtjev dobiti od Banke

- neće pohranjivati Card Verification Value/Code (CVV/CVC) podatke (definirano kao jedinstvena kontrolna vrijednost kodirana na potpisnoj traci Kartice za provjeru informacija o Kartici tijekom procesa Autorizacije).

6. Trgovac se obvezuje da će postupati prema pisanim uputama Banke u situacijama kada dođe do spornih Transakcija, posebice prijavljenog/ih Zloupotreba, primljenih Reklamacija, zahtjeva za dokumentacijom/informacijom od strane Banaka Izdavatelja te izvršenih Povrata ili u slučajevima kada Banka zaprimi prijavu svojeg Kartičnog procesora odnosno Kartičnih platnih shema o kršenju njihovih pravila.

7. Trgovac ne smije svjesno provesti Transakciju za koju zna ili mora znati da je ilegalna te neće zahtijevati ili upotrijebiti broj Kartice za bilo koju drugu svrhu osim za prodaju robe i/ili usluga (ukoliko je Ugovoren tip transakcije Predautorizacija i radi se o transakciji bez prisustva Korisnika kartice i Kartice).

8. Trgovac potvrđuje da je svjestan činjenice da Kartični procesor Banke odnosno svaka od Kartičnih platnih shema može zahtijevati da Banka ovaj Ugovor na bilo koji način ograniči ili otkáže/raskine, kao i da Kartični procesor Banke odnosno bilo koja od Kartičnih platnih shema može s trenutnim učinkom zabraniti obavljanje Transakcija (u slučajevima kao što su, ali ne isključivo: prijevarne aktivnosti, slučajevi koji narušavaju ugled Kartičnog procesora Banke, odnosno ugled Kartičnih platnih shema).

9. Ukoliko Trgovac na EFTPOS terminalu ne napravi nijednu Transakciju u neprekinutom razdoblju od 12 (slovima: dvanaest) mjeseci, Banka ima pravo zatražiti povrat predmetnog

EFTPOS terminala. Trgovac je dužan predati EFTPOS terminal osobi koja u ime Banke vrši deinstalaciju ili ga vratiti Banci preporučenom poštom na zahtjev Banke.

10. Trgovac se obvezuje uredno voditi te, u zakonom propisanom vremenu i na odgovarajući način, čuvati knjigovodstvene i računovodstvene isprave u vezi s prodanom robom i/ili uslugama kao i dokumentaciju o dostavi takve robe i/ili usluga Kupcu. Također, obvezuje se da će bez odgode sve takve isprave dostaviti Banci na njen pisani zahtjev, a najkasnije u roku od 3 (tri) dana od dana zahtjeva Banke, osim u slučaju kada bi Banci USKOK i sl. naredili kraći rok.

11. Trgovac je suglasan s time da je u bilo kojem trenutku za vrijeme trajanja ugovornog odnosa pravovaljana evidencija o točnom broju i lokacijama prodajnih mjesta na kojima su instalirani EFTPOS terminali ona koju Banka vodi u svojim evidencijama. Trgovac može u svakom trenutku od Banke zatražiti ispis evidencije o točnom broju i lokacijama prodajnih mjesta na kojima su instalirani EFTPOS terminali.

12. Trgovac se obvezuje zatražiti prethodnu pisanu suglasnost Banke za: a) svaku promjenu Prodajnog mjesta b) svaku promjenu vezanu za vrstu djelatnosti i/ili prodaju robe ili usluga koju Trgovac želi dodatno obavljati putem svojeg Prodajnog mjesta (koja uvijek mora biti u skladu s njegovom registriranom djelatnošću).

13. Trgovac se obvezuje omogućiti Banci nesmetan pristup EFTPOS terminalu uvijek na zahtjev Banke.

14. Banka nije obvezna izvršiti plaćanje Trgovcu za izvršene Transakcije na EFTPOS uređaju proizašle iz pružanja EFTPOS usluge Trgovcu u sljedećim slučajevima:

- a) nije izdan račun na kojem se temelji Transakcija
- b) ako je potpis na Korisničkom računu krivotvoren ili je Korisnički račun potpisala neovlaštena osoba ili Korisnički račun nije potpisan
- c) ako je Korisnički račun nečitljiv ili nepotpun
- d) ako su za jednu Transakciju izdana dva ili više Korisnička računa
- e) ako je izvršena gotovinska isplata Korisniku kartice
- f) ako je rok valjanosti Kartice istekao
- g) ako se Korisnički račun odnosi na Karticu za koju je Banka zabranila prihvatanje, a obavijest o tome Trgovcu je poslala prije datuma Transakcije
- h) ako zadnje četiri znamenke broja Kartice na Korisničkom računu dobivenom preko EFTPOS terminala nisu identične onima s Kartice
- i) ukoliko Izdavatelj zbog reklamacije ili prigovora na izvršene usluge ili kvalitetu robe odbiju platiti utrošak Banci
- j) ako tražena dokumentacija nije dostavljena ili nije dostavljena u predviđenom roku od strane Trgovca
- k) ako je Banka greškom odobrila Trgovca za Transakcije nastale kod drugog Trgovca
- l) ako je isti iznos Korisniku kartice greškom naplaćen dva i/ili više puta

m) ukoliko Banka zaprimi prijavu od svojeg Kartičnog procesora i/ili Kartičnih platnih shema o kršenju njihovih pravila od strane Trgovca

n) ako Banka u reklamacijskom postupku s Izdavateljem direktno ili preko Kartičnih platnih shema ne uspije osporiti reklamaciju neke od Transakcija na EFTPOS terminalu Trgovca te za isto bude terećena ili mora podmiriti trošak Transakcija i svih vezanih naknada

o) ukoliko Trgovac ne ispunjava bilo koju od svojih obveza iz ovih Općih uvjeta i/ili Ugovora

p) ako se ustanovi da kod Trgovca postoje sporne Transakcije (kao što je, ali ne samo: prijavljene Reklamacije, Zlouporebe, Povrati, poništenja autorizacija itd.), Banka je ovlaštena zadržati plaćanje na neodređeno vrijeme i izvršiti storniranje ranije odobrenog iznosa ili podmiriti sve svoje obveze (uključujući sve propisane naknade Banke, Kartičnih kuća ili zakonom propisane naknade).

15. Banka može izvršiti prijeboj potraživanja koje Trgovac može imati po osnovi ovog Ugovora prema Banci s iznosom koji Banka potražuje od Trgovca.

16. Trgovac je obavezan dostaviti Banci pisanu obavijest o svim statusnim promjenama (spajanje, pripajanje, preuzimanje, promjene vezane za vlasničku strukturu i dr.), posebice promjenu osoba ovlaštenih na zastupanje Trgovca, odnosno obavijest o mogućim poteškoćama vezanim za likvidnost (prijetee blokade računa, moguće pokretanje stečajnog postupka i dr.).

5. Obveze Banke

1. Banka se obavezuje sukladno pravilima svojeg Kartičnog procesora te pravilima Kartičnih platnih shema, poduzimati sljedeće radnje i provoditi sljedeće postupke:

a) osigurati putem svojeg Kartičnog procesora uključenje EFTPOS terminala u mrežu MBNET, Mastercard i VISA

b) predati Trgovcu na korištenje EFTPOS terminal/e te osigurati pristup sustavu autorizacije transakcija

c) osigurati edukaciju osoblja na Prodajnom mjestu za rukovanje EFTPOS terminalom te dostaviti Trgovcu Upute za rad EFTPOS terminala

d) pružiti svu potrebnu pomoć u smislu informiranja o pravilima i načinu rada sa EFTPOS terminalima, a kako bi Trgovac držeći se svih tih uputa mogao poslovati u skladu sa zakonom i zahtjevima/propisima Kartičnih platnih shema

e) Izvršiti sve ostale obveze sukladno ovim Općim uvjetima.

2. Banka je obavezna u ime i za račun Korisnika kartice izvršiti sva plaćanja prema Trgovcu u kunama koja su proizašla korištenjem kartica na EFTPOS terminalima Trgovca i koja su izvršena na način koji je Banka odobrila i u skladu s pravilima Kartičnog procesora i pravilima Kartičnih platnih shema.

3. Troškove redovnog održavanja EFTPOS terminala snosi Banka. Banka se obavezuje o svojem trošku tehnički i programski održavati EFTPOS terminal sukladno odredbama Ugovora i Općih uvjeta iznajmljivanja, korištenja i održavanja EFTPOS terminala. Pod

tehničkim i programskim održavanjem podrazumijeva se zamjena svakog neispravnog dijela ili cjelokupnog EFTPOS terminala, ukoliko kvar iste nije uzrokovan neispravnim korištenjem EFTPOS terminala, kao i nadogradnja programske podrške EFTPOS terminala. Neispravnim korištenjem EFTPOS terminala smatra se svako korištenje koje je u suprotnosti sa sadržajem uputa Banke, odnosno ovlaštene osobe od strane Banke.

4. Visina naknade za platne transakcije koju Trgovac plaća Banci definirane su Odlukom o iznajmljivanju EFTPOS terminala.

5. Banka će Trgovcu osigurati dostavu materijala i uputa za rad na Prodajnim mjestima na dan instalacije EFTPOS terminala.

6. Banka se obvezuje dostavljati Trgovcu podatke o Transakcijama minimalno jednom mjesečno. Banka definira format i konačan izgled izvještaja putem kojih informira Trgovce o transakcijama. Banka će izvještaje navedene u ovoj točki slati Trgovcu poštom na adresu koja je prethodna navedena na Pristupnici za instalaciju EFTPOS uređaja.

6. Transakcije na EFTPOS terminalima bez prisustva korisnika kartice i kartice

1. Trgovac i Banka mogu posebno ugovoriti ovu uslugu kao iznimku od odredbe točke 3.3. c) ovih Općih uvjeta koje propisuju obvezu prisustva Korisnika kartice i Kartice prilikom provođenja transakcija putem EFTPOS terminala, a ugovara se za transakcije provedene bez fizičkog prisustva Korisnika kartice i Kartice (tzv. Card not present transakcije), i to je naznačeno u Pristupnici za instalaciju EFTPOS terminala.

2. Trgovac preuzima rizik svih reklamacija koje proizlaze odnosno mogu proizaći kao posljedica provođenja transakcija bez fizičke prisutnosti Korisnika Kartice i Kartice te se obvezuje nadoknaditi Banci sve troškove nastale krivotvorenim, ukradenim i/ili izgubljenim Karticama te troškove prouzročene provođenjem takvih transakcija u suprotnosti sa zakonskim propisima, uputama Banke i Kartičnih platnih shema.

3. Trgovci koji s Bankom imaju ugovoren tip transakcije Predautorizacija i Dohvat predautorizacije, a koje se koriste kada Korisnik kartice i Kartica nisu prisutni, dužni su pridržavati se uputa koje im Banka dostavlja prilikom ugovaranja navedenih tipova transakcija.

4. Transakcije Predautorizacija i Dohvat predautorizacije koriste se obično kod Trgovaca koji obavljaju:

- hotelske djelatnosti (hoteli, moteli i sl.) i djelatnosti u turizmu kao što su turističke agencije, privatni iznajmljivači smještaja i sl.)
- djelatnosti iznajmljivanja vozila ili plovila. Za sve opisane i srodne djelatnosti, a ukoliko Banka s Trgovcem ugovori tipove transakcije Predautorizacija i Dohvat predautorizacije Trgovci su dužni strogo se držati odgovarajućih uputa Banke kod korištenja navedenih tipova transakcija.

5. Trgovci koji s Bankom imaju ugovoren tip transakcije Predautorizacija i Dohvat predautorizacije moraju ispuniti i potpisati Upitnik za hotele.



6. U svrhu osiguranja tražbine Banke, koja može proizaći s osnova reklamacije ili kao posljedica nepridržavanja ovih Općih uvjeta, a posebice Upute za rezervaciju i naplatu smještaja i popratnog sadržaja i Upute za prihvrat kartica u svrhu najma pokretnina, Banka zadržava pravo traženja instrumenta osiguranja u vidu bjanko zadužnice Trgovca što će se definirati prilikom zaključenja Ugovora.

7. Ukoliko Banka na pisani zahtjev Trgovca omogući ručni unos na EFTPOS terminalu za Kartice koje nisu fizički prisutne, ta će se usluga Banke obavljati pod sljedećim uvjetima:

a) Trgovac se obvezuje platiti Banci svaki iznos koji je Banka platila s osnova reklamacije Izdavatelju kartice, odnosno krajnjem Korisniku kartice. Trgovac je suglasan da Banka sve iznose koje je platila s osnove reklamacije može naplatiti jednostranim prijebojem sredstava koja se nalaze na svim računima Trgovca koji su otvoreni u Banci, kao i aktivirati preuzete instrumente osiguranja.

b) Trgovac je dužan čuvati tajnost podataka o Korisnicima kartica koje pribavi od Korisnika kartica za kupnju roba i usluga na način kako je utvrđeno ovim Općim uvjetima.

c) Banka ima pravo jednostrano otkazati ručni unos na EFTPOS terminalu za kartice koje nisu fizički prisutne, bez obveze davanja otkaznog roka i obrazloženja otkaza, ako postoji sumnja da se Trgovca ne pridržava odredbi iz ovih Općih uvjeta i iz cjelokupnog ugovornog odnosa.

d) Banka ima pravo odbiti zahtjev Trgovca za ručnim unosom na EFTPOS terminalu, bez obveze davanja obrazloženja.

e) Pri zaprimanju prijave o korištenju usluga hotelskog smještaja od Korisnika kartice, Trgovac se obvezuje zatražiti odobrenje za transakciju provođenjem predautorizacije.

f) Svako dodatno terećenje Korisnika kartice mora biti odobreno i provedeno kao zasebna transakcija te Korisnik kartice mora dati pisani pristanak da se njegovu Karticu dodatno tereti.

g) Pri rezervaciji, Trgovac je dužan zatražiti od Korisnika kartice ime i prezime, adresu stanovanja, broj i valjanost kartice te Korisniku kartice izdati pisanu potvrdu koja uz tražene podatke sadrži cijenu noćenja, naziv, adresu objekta te uvjete otkaza rezervacije.

h) Ako Korisnik kartice otkáže svoju rezervaciju plaćenu karticom, Trgovac, u skladu s pravilima koja se odnose na vrstu djelatnosti koju obavlja, dužan je izdati pisanu potvrdu o otkazu rezervacije koja uz tražene podatke o Korisniku kartice, broju, valjanosti kartice i smještaju, sadrži i broj otkaza rezervacije.

i) U slučaju kada rezervacija nije otkazana u predviđenom roku za otkaz, Trgovac ima pravo naplatiti troškove jednog noćenja, uz koje je dužan izdati račun koji sadrži podatke o iznosu noćenja, o imenu i prezimenu Korisnika kartice, o broju i valjanosti kartice, a na listiću potvrde upisati „NO SHOW“.

j) Kada korisnik usluga hotelskog smještaja nije Korisnik kartice kojom se plaća usluga, nego neka druga osoba, Trgovac je dužan pribaviti pisanu potvrdu izdanu i potpisanu od strane Korisnika kartice. Pisana potvrda Korisnika kartice mora sadržavati ovlaštenje da se tereti njegov račun za usluge hotelskog smještaja, osobne podatke osobe koja koristi usluge,



vremensko razdoblje u kojem se koriste usluge i iznos do kojega se može teretiti račun Korisnika kartice.

k) U slučaju da je rezervacija ili otkaz rezervacije učinjen preko treće osobe (npr. agencija preko koje Trgovac obavlja rezervacije i otkaze rezervacija), Trgovac se obvezuje snositi sve nastale troškove učinjene pogreškom treće osobe. Trgovac je dužan čuvati i pohraniti svu dokumentaciju vezanu uz rezervacije i otkaz rezervacije te je na zahtjev Banke predložiti u roku navedenom u zahtjevu.

l) Trgovac snosi svu štetu koja može proizaći iz nepostupanja u skladu s obvezama iz ove točke Općih uvjeta ili iz nepostupanja po uputama za rezervaciju i naplatu smještaja koje mu dostavi Banka prilikom instalacije EFTPOS terminala.

m) Pri davanju vozila/plovila u najam Korisniku kartice, Trgovac se obvezuje zatražiti autorizaciju za procijenjeni iznos troška za koji će se teretiti račun Korisnika kartice temeljem važećeg cjenika poslovnog subjekta i razdoblja najma vozila/plovila. Ako je nakon izvršene usluge davanja vozila/plovila u najam iznos usluge veći ili manji od odobrenog procijenjenog iznosa usluge, Trgovac se obvezuje zatražiti novo odobrenje za stvarno nastali ukupni iznos usluge, prije terećenja računa Korisnika kartice.

n) U slučaju kada se pri preuzimanju vozila/plovila utvrdi nastanak štete na vozilu/plovilu, Trgovac je dužan izvijestiti Korisnika kartice o procijenjenom iznosu štete, za navedeni iznos posebno zatražiti odobrenje i provesti transakciju koju će Korisnik kartice ovjeriti potpisom. Trgovac snosi svu štetu koja može proizaći iz nepostupanja u skladu s obvezama iz ove točke Općih uvjeta. U svrhu dodatne zaštite trgovaca koji se bave iznajmljivanjem pokretnina, a s ciljem osiguranja najboljeg sredstva naplate svojih usluga, banka je izradila Uputu za prihvrat kartica u svrhu najma pokretnina.

7. Podrška korištenju EFTPOS terminala

1. Banka će Trgovcu osigurati podršku vezano za EFTPOS terminale instalirane kod Trgovca u sljedećim fazama:

- instalacija/premještaj EFTPOS terminala, edukacija osoblja Trgovca koji rade s EFTPOS terminalima Banke
- otklanjanje tehničkih problema na EFTPOS terminalima
- podrška pri rješavanju financijskih reklamacija proizašlih iz poslovanja s EFTPOS terminalima kod Trgovca
- podrška kod uvođenja/izmjena/ukidanja pojedinih od usluga koje se pružaju putem EFTPOS terminala.

2. Svi EFTPOS terminali upravljani su daljinski. Upravljanje obavlja Kartični procesor odnosno pružatelj usluga održavanja s kojim je Banka zaključila odgovarajući pravni posao, a sve sukladno ugovorima zaključenima s Bankom. Upravljanje podrazumijeva promjenu parametara terminala, ažuriranje liste blokiranih kartica, ažuriranje i promjenu terminalske aplikacije (po potrebi) te periodičku snimku stanja EFTPOS terminala. Određivanje dinamike,



kao i provođenje periodičke snimke stanja EFTPOS terminala, u nadležnosti je Banke. Banka nije dužna o navedenim promjenama prethodno obavijestiti Trgovca.

3. U slučaju da se, tijekom periodičke snimke stanja, detektiraju neispravnosti u radu EFTPOS terminala, Banka pristupa otklanjanju istih, neovisno o tome je li neispravnost uočena i od strane Trgovca. Trošak otklanjanja neispravnosti u radu EFTPOS terminala kao i trošak rezervnih dijelova u potpunosti snosi Banka.

4. U slučaju kvara ili lošeg funkcioniranja EFTPOS terminala, Trgovac je problem dužan prijaviti telefonom na brojeve telefona koje Banka osigurava vidljivo istaknutim na svakom EFTPOS terminalu radi otklanjanja kvara ili na koji drugi broj o kojem ga je Banka naknadno obavijestila. Ukoliko se otklanjanje neispravnosti u radu neće moći obaviti putem usmene komunikacije, Banka se obvezuje pristupiti otklanjanju istih na samoj lokaciji u najkraćem mogućem roku.

8. Reklamacije

1. Banka ne preuzima odgovornost za kvalitetu i isporuku roba i usluga koje su kupljene Karticom. Sve reklamacije u svezi roba i usluga, Korisnik kartice rješava s Trgovcem. Reklamacije koje se odnose na provedene transakcije na EFTPOS terminalima Trgovca, Banka od Korisnika kartice može zaprimiti izravno od Izdavatelja ili preko Kartičnih kuća. Ukoliko Banka u reklamacijskom postupku ne uspije osporiti reklamaciju Korisnika kartice te za isto bude terećena ili mora podmiriti trošak Transakcija i svih vezanih naknada, a prethodno je Trgovcu već podmirila osporenu transakciju, Trgovac prihvaća i suglasan je s time da Banka buduća podmirjenja transakcija prema Trgovcu umanju za navedeni iznos uvećano i za sve vezane naknade ili da isti iznos naplati na teret njegova transakcijskog računa bez posebnog naloga i suglasnosti.

2. Trgovac prihvaća i suglasan je s time da Banka postupi na jednak način i u slučaju da prethodno Trgovcu nije podmirila iznos osporene transakcije.

3. Rok za reklamacije sukladno ovim Općim uvjetima po pojedinim transakcijama provedenim na EFTPOS terminalu je petnaest dana, s time da taj rok počinje teći od trenutka dostave Trgovcu podataka o transakcijama, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta i Ugovora.

4. Trgovac se obvezuje platiti Banci svaki iznos koji je Banka platila s osnova reklamacije Izdavatelju kartice, odnosno krajnjem Korisniku kartice. Trgovac je suglasan da Banka sve iznose koje je platila s osnova reklamacije može naplatiti jednostranim prijebojem sredstava koja se nalaze na svim računima Trgovca koji su otvoreni u Banci kao i aktivirati preuzete instrumente osiguranja.

5. Ako se radi o rješavanju zahtjeva ili prigovora Klijenta/Ispitanika na obradu osobnih podataka te ostvarivanje prava klijenata vezanih na obradu osobnih podataka, primjenjuje se postupak prigovora i rokovi iz Opće uredbe o zaštiti podataka i "Zaštite osobnih podataka" iz ovih Općih uvjeta.

9. Način plaćanja naknade

Banka će za pružene usluge predviđene Ugovorom o najmu EFTPOS uređaja Trgovcu naplatiti naknadu koja se iskazuje u postotku, a obračunava se na sva nominalna plaćanja karticama koje je izdala Imex banka d.d. ili bilo koja druga domaća ili inozemna banka.

Banka će u korist žiro-računa Trgovca uplaćivati nominalne iznose naplaćene debitnim karticama umanjene za postotak ugovorene naknade svakog radnog dana, a iznose naplaćene kreditnim karticama umanjene za postotak ugovorene naknade 2 puta mjesečno i to 22. u mjesecu za transakcije obavljene u periodu od 01. – 15. u mjesecu te 8. u sljedećem mjesecu za transakcije obavljene u periodu od 16. – 31. u mjesecu.

10. Naplata dospjelih tražbina

Trgovac je suglasan i neopozivo dozvoljava Banci da sva njegova sredstva, koja se nalaze na namjenskim ili nenamjenskim depozitnim računima Banke, bez prethodne obavijesti i bilo kakve prethodne suglasnosti, kao i bez intervencije suda, koristi za naplatu svih dospjelih obveza zajedno s nastalim troškovima.

Potpisom Ugovora, Trgovac daje neopozivi nalog Banci da bez njegovih daljnjih pitanja i odobrenja, a u slučaju neispunjenja obveza Trgovca iz navedenog ugovora i ovih Općih uvjeta, dospjeli nenaplaćeni iznos naplati s bilo kojeg odnosno svih računa Trgovca koji se vode u Banci te ujedno ovlašćuje Banku da u slučaju nemogućnosti naplate dospjelog nenaplaćenog duga Trgovca prema Banci. Trgovac potpisom na Ugovoru ovlašćuje organizacije platnog prometa da izvrše Bančin nalog za naplatu i sa svih ostalih računa ako na računu na koji nalog glasi nema uopće ili nema dovoljno sredstava za naplatu.

11. Otkaz/raskid ugovora

1. Banka je ovlaštena otkazati/raskinuti Ugovor pisanom obavijesti Trgovcu s trenutnim učinkom (bez otkaznog roka) u sljedećim slučajevima:

- a) ukoliko se Trgovac ne pridržava ili se odbije pridržavati bilo koje ugovorne obveze iz Ugovora, ovih Općih uvjeta, a posebno ukoliko se ne pridržava i ne postupa sukladno uputama Banke iz ovih Općih uvjeta
- b) u slučaju da postoji sumnja i/ili dokaz da je Trgovac i/ili njegov zaposlenik umiješan u radnje Zlouporebe, Banka zadržava pravo eventualno nepodmirenu obvezu prema Ugovornom partneru podmiriti tek nakon što utvrdi visinu štete, a u iznosu umanjenom za iznos nastale/utvrđene štete
- c) u slučaju postojanja sumnje i/ili dokaza da je Trgovac i/ili njegov zaposlenik umiješan u radnje zlouporebe i/ili da se preko Prodajnog mjesta Trgovca vrši prodaja robe i/ili usluga nedozvoljenog i/ili neprimjerenog sadržaja
- d) ako utvrdi da su podaci dani u Pristupnici za instalaciju EFTPOS terminala i/ili Ugovoru netočni



- e) u slučaju da Trgovac ne podmiruje pravovremeno svoje obveze iz Ugovora
 - f) u slučaju porasta spornih Transakcija i/ili prijava od strane Kartičnih platnih shema, posebice prijavljenih Zlouporaba, primljenih Reklamacija, zahtjeva za dokumentacijom/informacijom od strane Banaka Izdavatelja te izvršenih Povrata
 - g) ukoliko Trgovac na bilo koji način odbije pomoći Banci i/ili sudjelovati u istrazi koju Banka provodi u slučajevima kao što su, ali ne samo: slučajevima prijavljenih Zlouporaba, Reklamacija, Povrata
 - h) u slučajevima nastanka događaja ili okolnosti koji (zasebno ili u međudjelovanju s nekim prethodnim događajem ili okolnosti) predstavlja negativnu promjenu u ljudskim resursima, obavljanju djelatnosti, imovini, financijskom ili trgovačkog položaju Trgovca koja je tolikih razmjera da se može očekivati (po razumnoj prosudbi Banke) da Trgovac neće moći ispuniti svoje obveze iz Ugovora
 - i) u slučajevima kada, po razumnoj prosudbi Banke, ne postoje i/ili je nemoguće osigurati uvjete za ostvarenje svrhe Ugovora te
 - j) Trgovac prodaje ilegalnu robu i/ili uslugu ili se na bilo koji način bavi ilegalnim aktivnostima u slučaju da Kartični procesor Banke i/ili bilo koji od Kartičnih platnih shema zahtijeva od Banke da raskine Ugovor.
2. U slučaju da postoji sumnja Banke u Zlouporabu kartica te bilo kakvo protuzakonito djelovanje od strane Trgovca na štetu Banke, Korisnika kartice ili neke treće osobe, Banka može u bilo kojem trenutku i bez prethodne najave i suglasnosti Trgovca privremeno ili trajno onemogućiti Trgovcu korištenje usluge prihvata kartica na EFTPOS terminalima.
3. Unatoč otkazu i/ili raskidu Ugovora, Banka je ovlaštena zadržati sva plaćanja prema Trgovcu te se naplatiti iz iznosa zadržanih sredstava za sva plaćanja izvršena s osnova kao što je, ali ne samo: primljenih i/ili prijavljenih Zlouporaba, Reklamacija, Povrata.
4. Bez obzira na raskid i/ili otkaz Ugovora, Trgovac je odgovoran Banci i trećim stranama za svu nastalu štetu po obavljenim Transakcijama.
5. U slučaju da dođe do prestanka Ugovora iz bilo kojeg razloga, Trgovac je dužan ukloniti obilježja pripadnosti mreži Kartičnog procesora, Visa i/ili Mastercard.

12. Zaštita osobnih podataka

Imex banka d.d., Tolstojeva 6, 21 000 Split, tel. 021/406-100, kao Voditelj obrade, dužna je Ispitaniku u trenutku prikupljanja osobnih podataka pružiti informacije u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka). Ispitanik je klijent ili druga fizička osoba čiji se osobni podaci obrađuju u sklopu korištenja ove usluge. Informacije o obradi osobnih podataka Banka Ispitaniku pruža prilikom zaprimanja zahtjeva za ugovaranje usluge, zaključenja ugovora, ili u drugim slučajevima kada prikuplja njegove osobne podatke, te su iste navedene u zahtjevu/obrascu/ugovoru ili drugom dokumentu putem kojeg se podaci

prikupljaju kao i u bančnoj Politici zaštite osobnih podataka. Banka može osobne podatke dobiti iz različitih izvora. U većini slučajeva Banka podatke dobiva izravno od osobe na koju se osobni podaci odnose kao klijenta koji se odluči za pojedini proizvod ili uslugu Banke. Banka može upotrijebiti druge informacije o klijentu koje su dostupne putem javnih izvora (javni registri, baze podataka i putem svih drugih javnih izvora informacija).

U nastavku se navode primjeri osobnih podataka:

- identifikacijski podaci: ime, prezime, spol, OIB, mirovinski broj, rezidentnost, datum, mjesto i država rođenja, državljanstvo, vrsta, broj i Izdavalac osobnog dokumenta, adresa prebivališta/boravišta,
- kontakt podaci: podaci o adresi za slanje pošte, broj telefona, broj mobitela, e-mail adresa,
- podaci potrebni za procjenu kreditnog rizika: status i vrsta zaposlenja, poslodavac, datum zaposlenja kod trenutnog poslodavca, naziv radnog mjesta, zvanje, ukupni radni staž, stupanj obrazovanja, podaci o plaći i ostalim vrstama prihoda, podaci o izdacima kućanstva, podaci o kreditnom zaduženju, podaci o računima u banci, podaci o vlasništvu nad pokretninama i nekretninama, bračno stanje, podaci o (izvan)bračnom partneru uključujući i OIB, i ostali podaci navedeni na zahtjevu za kredit.

Obrada osobnih podataka znači svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju na osobnim podacima ili na skupovima osobnih podataka, bilo automatiziranim bilo neautomatiziranim sredstvima kao što su prikupljanje, bilježenje, organizacija, strukturiranje, pohrana, prilagodba ili izmjena, pronalaženje, obavljanje uvida, uporaba, otkrivanje prijenosom, širenjem ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombiniranje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje.

Banka obrađuje osobne podatke na temelju važećih pravnih osnova:

(a) za potrebe izvršavanja ugovora u kojem je Ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev Ispitanika prije sklapanja ugovora Banka, kao voditelj obrade osobnih podataka, prikuplja i koristi osobne podatke u svrhu uspostave ugovornog odnosa te ih neće dodatno obrađivati na način koji nije u skladu s tom svrhom. Za Ispitanika koji je Banci pristupio sa zahtjevom za zasnivanje ugovornog odnosa, ali nije došlo do zasnivanja ugovornog odnosa, osobni podaci se obrađuju dok god postoji potreba utemeljena na zahtjevu za zasnivanjem ugovornog odnosa. Nakon što prestane potreba utemeljena na zahtjevu za zasnivanjem ugovornog odnosa, osobni podaci se čuvaju šest (6) mjeseci nakon prestanka potrebe, isključivo u svrhu sprječavanja prijevара te se istekom navedenog roka brišu.

(b) radi poštivanja pravnih obveza Banke kao voditelja obrade. Temeljem ove pravne osnove osobni podaci se obrađuju isključivo u svrhu ostvarenja, poštivanja odnosno ispunjenja obveza koje za Banku propisuje pravo Republike Hrvatske i Europske unije ili drugo primjenjivo pravo, sve dok god postoji pravna obveza Banke, a podaci se čuvaju do isteka rokova propisanih pravom Republike Hrvatske i Europske unije ili drugim primjenjivim pravom.

(c) za potrebe legitimnih interesa Banke, osim kada su od tih interesa jači interesi ili temeljna prava i slobode Ispitanika koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka. Obrada temeljem ove pravne osnove traje dok Ispitanik ne uloži prigovor na obradu, a pritom ne postoje jači legitimni razlozi za obradu.

(d) Ispitanik je dao privolu za obradu svojih osobnih podataka u određenu svrhu. Temeljem privole za obradu osobnih podataka (npr. u svrhu marketinga) podaci se obrađuju isključivo u svrhu za koju je privola izdana. Opoziv privole ne utječe na zakonitost obrade utemeljene na privoli u razdoblju prije opoziva. Ispitanik koji se odluči opozvati privolu ne trpi štetne posljedice niti troškove zbog toga što je opozvao privolu. Nakon što se privola opozove, obrada utemeljena na privoli prestaje odmah, a osobni podaci se čuvaju za vrijeme koje je potrebno da se osobni podaci izbrišu sukladno tehničkim mogućnostima informacijskog sustava. Banka zadržava pravo odbiti ugovaranje financijske usluge ako klijent odbije dati podatke koji su potrebni za izvršenje ugovora i za aktivnosti prije sklapanja ugovora i/ili odbije dati podatke koji su potrebni za ispunjenje pravnih obveza Banke kao voditelja obrade. U nastavku se daje prikaz osnovnih prava klijenta u Banci:

1. Pravo na pristup osobnim podacima
2. Pravo na ispravak netočnih ili dopunu nepotpunih podataka
3. Pravo na brisanje
4. Pravo na ograničenje obrade
5. Pravo na prenosivost
6. Pravo na informiranost o automatiziranom donošenju odluka i izradi profila
7. Pravo uskrate suglasnosti za obradu osobnih podataka u marketinške svrhe
8. Pravo podnošenja prigovora na obradu podataka

Prava iz točke 1.-8. klijent ostvaruje podnošenjem pisanog zahtjeva u bilo kojoj poslovnici Banke ili na e-mail adresu Službenika za zaštitu osobnih podataka: zop@imexbanka.hr. Podnositelj zahtjeva za ostvarivanjem prava u vezi obrade osobnih podataka dužan je na zahtjev Banke pružiti dodatne informacije neophodne za potvrđivanje identiteta podnositelja zahtjeva. Svaki Ispitanik ovlašten je podnijeti prigovor na obradu svojih osobnih podataka od strane Banke kao voditelja obrade nadzornom tijelu odnosno Agenciji za zaštitu osobnih podataka. Za vrijeme poslovnog/ugovornog odnosa s klijentima se stupa u kontakt putem ugovorenih kanala: poziv, elektronička pošta (e-mail), pismeno (poštom), SMS. Osobne podatke koje Banka prikuplja dužna je čuvati tijekom cijelog razdoblja trajanja poslovnog/ugovornog odnosa i najmanje jedanaest godina nakon isteka godine u kojoj je poslovni/ugovorni odnos prestao, temeljem Zakona o kreditnim institucijama. Ako se, nakon isteka roka iz prethodne rečenice, o postojanju i/ili ostvarenju prava iz ugovornog odnosa vodi pravni postupak (parnica, ovrha, kazneni postupak i sl.), podaci se u tu svrhu obrađuju i čuvaju do isteka roka od jedanaest (11) godina od okončanja pravnog postupka.

Sukladno Zakonu o platnom prometu Banka je ovlaštena obrađivati osobne podatke u svrhu sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prijevara povezanih s plaćanjem.

13. Informiranje potrošača

Potpisom Ugovora o najmu EFTPOS terminala Trgovac potvrđuje da je upoznat i da prihvaća primjenu Općih uvjeta korištenja i održavanja EFTPOS uređaja na poslovni odnos između Trgovca, Banke i korisnika EFTPOS uređaja. Za sve što nije utvrđeno ovim Općim uvjetima primjenjuju se zakonski i podzakonski akti, te važeći opći akti i odluke Banke. Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno sa:

- Odlukom o iznajmljivanju EFTPOS uređaja
- Kratkom uputom za korištenje POS terminala
- Uputom za rezervaciju i naplatu smještaja i popratnog sadržaja
- Sažetkom upute za provođenje rezervacije i naplatu smještaja putem platnih kartica
- Upitnikom za hotele
- Uputom za prihvrat kartica u svrhu najma pokretnina

te čine sastavni dio Općih uvjeta. Trgovac prihvaća i druge opće uvjete poslovanja Banke, a koji mogu imati utjecaja na poslovni odnos.

Izmjene ovih Općih uvjeta Banka će učiniti dostupnim u poslovnicaama Banke te na Internet stranici Banke www.imexbanka.hr najmanje 2 (dva) mjeseca prije nego što one stupe na snagu.

14. Rješavanje prigovora i sporova

Ako Trgovac smatra da se Banka ne pridržava uvjeta iz ugovora o pružanju bankovnih, odnosno finansijskih usluga te ovih Općih uvjeta, može svoj prigovor podnijeti Banci u bilo kojoj poslovnici ili putem pošte, telefona, telefaks uređaja ili elektroničke pošte.

Postupak rješavanja prigovora pravnih osoba reguliran je Politikom upravljanja prigovorima pravnih osoba.

Prigovori pravnih osoba se zaprimaju na jedan od sljedećih načina:

- a) e-mailom na adresu nks@imexbanka.hr
- b) u pisanom obliku poštom ili telefaksom; Imex banka d.d., Tolstojeva 6, 21000 Split ili 021/406 -170
- c) u pisanom obliku u poslovnici čiji primitak potvrđuje djelatnik poslovnice

Postupak rješavanja prigovora potrošača reguliran je Politikom upravljanja prigovorima potrošača, a informacije o postupku rješavanja prigovora potrošača dostupne su u poslovnoj mreži Banke te na službenim stranicama Banke. Prigovori potrošača se zaprimaju na jedan od sljedećih načina:

- a) e-mailom na adresu pohvale.prijedlozi@imexbanka.hr



b) u pisanom obliku poštom ili telefaksom; Imex banka d.d., Tolstojeva 6, 21000 Split ili 021/345-588

c) u pisanom obliku u poslovnici čiji primitak potvrđuje djelatnik poslovnice

Banka će odgovoriti podnosiocu prigovora pisanim putem najkasnije u zakonom propisanom roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora podnosioca. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora zbog razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka će u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će podnositelj prigovora primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

Ako podnositelj prigovora i Banka ne mogu riješiti nastali spor mogu rješavanje međusobnih spornih odnosa povjeriti centrima za mirenje odnosno tijelima za alternativno rješavanje potrošačkog spora.

Podnositelj može prijedlog za pokretanje postupka za alternativno rješavanje potrošačkog spora uputiti:

Hrvatska udruga za mirenje

Centar za mirenje, pregovaranje i rješavanje sukoba

Teslina 1/I, 10 000 Zagreb

e-mail: info@mirenje.hr

www.mirenje.hr,

Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb

e-mail: mirenje@hgk.hr

www.hgk.hr,

Sud časti pri Hrvatskoj gospodarskoj komori

Rooseveltov trg 2, 10 000 Zagreb

e-mail: sudcasti@hgk.hr

www.hgk.hr,

kao i bilo kojem drugom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s odredbama zakona i propisa koji uređuju alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 01.04.2026. godine.

Imex banka d.d.

OIB: 99326633206