

# Opći uvjeti poslovanja društva Nexi Croatia d.o.o. za prihvaćanje platnih transakcija na temelju kartica

## 1. UVODNE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti društva Nexi Croatia d.o.o. za prihvaćanje platnih transakcija na temelju kartica (u daljnjem tekstu: "Opći uvjeti") određuju prava i obveze društva Nexi Croatia i Ugovornog partnera (kako su niže definirani) unutar njihova poslovnog odnosa, kada takva prava i obveze proizlaze iz prihvaćanja platnih transakcija na temelju kartica kao bezgotovinskog oblika plaćanja kojim Ugovorni partner naplaćuje robu/uslugu od korisnika kartice na svojim prodajnim mjestima. Ovi Opći uvjeti odnose se na prihvaćanje platnih transakcija na temelju kartica, neovisno o kartičnom platnom brendu ili shemi kojoj kartice pripadaju.

Poslovni uvjeti koji definiraju samo prihvaćanje platnih transakcija na temelju kartica koje pripadaju određenom brendu kartičnog plaćanja ili određenoj kartičnoj platnoj shemi i/ili PBZ grupi, te s njima povezana posebna prava i obveze, predstavljaju samostalnu ugovornu cjelinu i predmet su posebnog ugovora za prihvaćanje platnih transakcija na temelju kartica kojim se uređuje dio poslovnog odnosa između Nexi Croatije i Ugovornog partnera, a koji se odnosi isključivo i ograničeno na prihvaćanje platnih transakcija na temelju kartica koje pripadaju svakom pojedinom brendu ili pojedinoj kartičnoj platnoj shemi (u daljnjem tekstu: "Ugovor o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica").

Opći uvjeti za prihvaćanje platnih transakcija na temelju kartica i pojedinačni posebni Ugovori o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica koje pripadaju pojedinom kartičnom platnom brendu ili pojedinoj kartičnoj platnoj shemi i/ili PBZ Grupi za posebne oblike plaćanja, sastavni su dio okvirnog ugovora za prihvaćanje platnih transakcija na temelju kartica koje Nexi Croatia sklapa s Ugovornim partnerom (u daljnjem tekstu: "Okvirni ugovor o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica").

## ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA I IZRAZA

**NEXI CROATIA** - Nexi Croatia d.o.o., Zagreb, Slavonška avenija 1A, OIB: 63558150971, pravna osoba upisana u registar pružatelja platnih usluga Hrvatske narodne banke pod brojem IEN IP415 pružatelj je platne usluge po ugovorima za prihvaćanje platnih transakcija na temelju kartica, koja stupa s Ugovornim partnerom u poslovni odnos koji proizlazi iz prihvaćanja platnih transakcija na temelju kartica. PBZ CARD - PBZ Card d.o.o., Zagreb, Radnička cesta 44, OIB: 28495895537, pravna osoba upisana u Registar institucija za elektronički novac koji vodi Hrvatska narodna banka pod brojem IEN 112, izdavatelj je elektroničkog novca i pružatelj platnih usluga u vezi s izdavanjem platnih instrumenata - kartica, te u ime i za račun Nexi Croatia obavlja aktivnosti promocije i distribucije prihvaćanja kartica, sklapanja ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica uz provođenje mjera dubinske analize Ugovornog partnera, informiranja i edukacija, kao i druge operativne aktivnosti koje omogućavaju izvršenje obveza i ostvarivanje prava Nexi Croatia iz ovih Općih uvjeta.

PBZ d.d. - znači Privredna Banka Zagreb d.d., Zagreb, Radnička cesta 44, OIB 02535697732, EUID HRSR.080002817, kreditna institucija koja pruža određene platne usluge, uključujući i izdavanje platnih instrumenata - kartica.

PBZ GRUPA - u svrhu primjene ovih Općih uvjeta, obuhvaća Privrednu banku Zagreb d.d. i/ili PBZ CARD d.o.o., kao izdavatelje platnih instrumenata - kartica kojima se izvršavaju transakcije kod Ugovornih partnera Nexi Croatije.

**UGOVORNI PARTNER** - primatelj plaćanja/poslovni partner koji temeljem Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica s društvom Nexi Croatia preuzima obvezu prihvaćanja kartica za plaćanje roba/usluga na svojim prodajnim mjestima.

**UGOVORNE STRANE** - označava skupno Ugovornog partnera i Nexi Croatiaju.

**KARTICA** - označava platne instrumente (kartice) domaćih i inozemnih izdavatelja, neovisno o kartičnom platnom brendu.

**PRODAJNO MJESTO** - prodajno mjesto Ugovornog partnera na kojem se prihvaćaju bilo koje kartice temeljem Općih uvjeta Nexi Croatije, kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja.

**INTERNETSKO PRODAJNO MJESTO** - prodajno mjesto Ugovornog partnera na kojem se prihvaćaju kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja isključivo putem Interneta.

**MIT TRANSAKCIJE** - transakcija ili više transakcija, fiksno ili varijabilnog iznosa u fiksno ili varijabilnom periodu koje se baziraju na ugovoru između korisnika kartice i Ugovornog partnera, a koji omogućuje da Ugovorni partner inicira naknadna plaćanja bez uključivanja korisnika kartice.

**KORISNIK KARTICE** - osoba čije ime je otisnuto na kartici, kupac roba/usluga koje pruža Ugovorni partner.

**UTROŠAK/TRANSAKCIJA** - evidentiranje iznosa kupnje koji korisnik kartice plaća karticom, a Ugovorni partner dostavlja na naplatu Nexi Croatiaji na način predviđen pojedinim Ugovorom o prihvaćanju platnih transakcija temeljem kartica i ovim Općim uvjetima Nexi Croatije.

**PIN** - oosobni tajni broj koji izdavatelj kartice izdaje korisniku kartice sa svrhom utvrđivanja identiteta korisnika kartice i odobrenja transakcije od strane korisnika kod transakcija koje uvjetuju identifikaciju korisnika i odobrenje transakcije PIN-om.

**EFTPOS UREĐAJ** - elektronički uređaj na prodajnom mjestu na kojem se, na temelju podataka učitanih s kartice, otipkanog iznosa utroška te podataka preuzetih iz drugih izvora, formira poruka koja se šalje na računalo izdavatelja kartice ili određene institucije, gdje se provjerava izvornost uređaja, valjanost kartice i identitet korisnika kartice sa svrhom odobrenja i evidentiranja objavljenih transakcije.

**SAMOUSLUŽNI (UNATTENDED) EFTPOS UREĐAJ** - uređaj za prihvatanje platnih kartica koji omogućuje provođenje kartičnih transakcija bez fizičke prisutnosti ili izravne asistencije osoblja Ugovornog partnera.

**KARTIČNE PLATNE SCHEME** - globalni platni sustavi koji omogućavaju plaćanje platnim karticama vlastitog kartičnog platnog brenda, na način da omogućavaju prijenos novčanih sredstava s formalnim i standardiziranim postupcima i zajedničkim pravilima za obradu i/ili namiru platnih transakcija između izdavatelja i prihvatitelja kartica pojedinog kartičnog platnog brenda, a posljedično između korisnika kartice i prodajnog mjesta na kojem je izvršena kupnja roba/usluga karticom.

**KARTIČNI PLATNI BREND** - materijalni ili digitalni naziv, termin, znak, simbol ili njihova kombinacija, kojim je moguće odrediti kartičnu platnu shemu za izvršavanje platne transakcije karticom.

**RADNI DAN** - svaki dan osim subote, nedjelje, državnih blagdana i neradnih dana određenih zakonima Republike Hrvatske.

**NEXI PARTNER** – pravna osoba s kojom Nexi Croatia sklopi ili ima sklopljen ugovor o poslovnoj suradnji radi (i) razvoja unapređenja pogodnosti i funkcionalnosti platne usluge prihvaćanja platnih transakcija koja je predmet Ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica, kao i (ii) sudjelovanja u zajedničkim promotivnim aktivnostima na tržištu RH.

**NEXI MDA PARTNER** – pravna osoba s kojom Nexi

Croatia sklopi ili ima sklopljen ugovor o promociji, distribuciji i/ili zastupanju u pružanju platne usluge prihvaćanja platnih transakcija. Podrazumijeva se da su i PBZ d.d. i PBZ CARD NEXI MDA PARTNERI.

**DCC usluga** (Dinamička konverzija valute / Dynamic Currency Conversion) – usluga konverzije izvorne valute transakcije u trenutku kupnje, koja korisnicima Visa, Mastercard i Maestro kartica izdanih izvan Republike Hrvatske omogućuje da na EFTPOS uređajima odaberu terećenje u svojoj domicilnoj valuti kartice (ukoliko valuta nije euro), uz prethodno jasan prikaz točnog iznosa terećenja.

**DCC valuta** – valuta u kojoj se korisniku kartice putem DCC usluge nudi plaćanje, a koja odgovara valuti u kojoj je kartica izdana.

## 2. TEMELJNE OBVEZE UGOVORNIH STRANA

Ugovorni partner se obvezuje:

- osigurati sve potrebne uvjete za prihvaćanje kartica kao sredstva plaćanja kako je određeno ovim Općim uvjetima
  - prihvaćati kartice za plaćanje prodanih roba/usluga
  - poduzimati mjere u svrhu zaštite podataka iz Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica i/ili koji mu postanu dostupni prilikom izvršenja istog Ugovora
  - obavještavati korisnike kartica o postupcima i uvjetima korištenja kartice
  - pribaviti odobrenje od/preko autorizacijskog sustava Nexi Croatije za svaku transakciju
  - dostavljati zabilježene transakcije Nexi Croatiaji unutar rokova predviđenih Okvirnim ugovorom o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica
  - izravno s korisnicima rješavati sve eventualne sporove koji proizađu iz prodaje roba/usluga plaćenih karticom
  - postupati u skladu sa svim uputama i smjernicama Nexi Croatije koje mu budu dostavljene ili su dostupne na internetskim stranicama: [www.nexi.hr](http://www.nexi.hr), a osobito bez odgađanja, prilikom zasnivanja i tijekom trajanja poslovnog odnosa, dostavljati dokumentaciju koju Nexi Croatia od njega zatraži radi provedbe obveza i mjera sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, obveze procjene kreditnog rizika, obveze procjene usklađenosti Ugovornog partnera s regulativom primjenjivom na njegovo poslovanje i ocjene primjerenosti zasnivanja poslovnog odnosa.
  - postupati u skladu sa svim primjenjivim zakonima i propisima te bez odgađanja obavijestiti Nexi Croatiaju o svakoj transakciji za koju utvrdi da je nezakonita ili bi Ugovorni partner trebao znati da je nezakonita.
  - po obavijesti Nexi Croatije uskladiti svoje poslovanje sa svim standardima, odnosno zahtjevima propisanim od kartičnih platnih shema i regulatora u Republici Hrvatskoj, uključujući, ali se ne ograničavajući na pravila kartične platne sheme (npr. VISA, Mastercard i dr.) glede (i) žigova u vlasništvu Vise, Mastercarda i dr. kartičnih platnih shema (ii) upravljanja rizicima, (iii) procesiranja transakcija te (iv) korištenja drugih proizvoda, usluga ili programa kartične platne sheme koje koristi ili u kojima sudjeluje
  - za transakcije izvršene na način koji nije u skladu s pravilima koja su utvrdile kartične platne sheme, Nexi Croatiaju oštećiti od bilo kakvih troškova (kazne, zahtjeva za naknadu štete, novčane kazne, doplate ili drugih) koje potonje može primiti od trećih strana (uključujući kartične platne sheme), u vezi s bilo kojim transakcijama izvršenim na neusklađen način, bez obzira na druga prava Nexi Croatije
  - uskladiti se sa zahtjevima Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) i drugim primjenjivim sigurnosnim zahtjevima/standardima, a u protivnom odgovara za svaku materijalnu i nematerijalnu štetu koja nastane zbog nepriдрžavanja takvih standarda.
- Za slučaj da Ugovorni partner obavlja djelatnost koja se po pravilima platnih shema kategorizira kao visokorizična djelatnost, Ugovorni partner se obvezuje, bez odgađanja dostaviti sve dodatne informacije i dokumentaciju koju Nexi Croatia zatraži kako bi ispunio obveze iz Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, te

zahtjeve VISA Integrity Risk Programa (VIRP) i Mastercard Business Risk Assessment and Mitigation programa (BRAM), te kako bi mogao utvrditi zakonitost i primjerenost djelatnosti i poslovnog odnosa s Ugovornim partnerom. Za slučaj da NEXI Croatia, odobri poslovni odnos s Ugovornim partnerom koji obavlja visokorizičnu djelatnost, NEXI Croatia ima pravo Ugovornog partnera kategorizirati kao visokorizičnog u sustavima platnih shema.

Nexi Croatia se obvezuje:

- plaćati dospjele obveze na poslovni račun Ugovornog partnera u skladu s uvjetima iz Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica
- na zahtjev Ugovornog partnera dostavljati sav materijal potreban za nesmetano obavljanje transakcija putem kartica (naljepnice i slično)
- pružiti svu podršku potrebnu za evidentiranje utroška i obavljanje transakcija nastalih putem kartica na način i pod uvjetima predviđenim Okvirnim ugovorom o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica odnosno ovim Općim uvjetima
- učiniti raspoloživim izvještaj o utrošcima/transakcijama na način kako je definirano Uredbom (EU) 2015/751.
- na svojoj internetskoj stranici [www.nexi.hr](http://www.nexi.hr) svakodnevno učiniti dostupnima i ažurirati sve upute i smjernice vezane za prihvaćanje kartica navedene u ovim Općim uvjetima.

### 3. UVJETI POSLOVANJA

#### 3.1 PRIHVAĆANJE KARTICE UZ PRISUTNOST KARTICE

Prilikom prihvaćanja kartice kao sredstva bezgotovinskog plaćanja uz prisutnost kartice, Ugovorni partner se osobito obvezuje postupati u skladu s Uputama za rad prodajnih mjesta te:

- utvrditi valjanost kartice - kartica je valjana do zadnjeg dana mjeseca i godine navedenih na kartici
- provjeriti da je kartica potpisana, ako postoji za to predviđena traka/polje
- osigurati da je evidenciju utroška korisnik kartice potpisao u prisutnosti djelatnika Ugovornog partnera potpisom identičnim onom na poledini kartice, gdje je to primjenjivo
- provjeriti da kartica, a posebno čip, magnetna traka i traka/polje za potpis (ako je traka/polje predviđeno) nisu vidno mijenjani ili oštećeni
- pribaviti odobrenje od/preko autorizacijskog sustava Nexi Croatije za svaku transakciju
- provjeriti postojanje sigurnosnih elemenata na kartici ovisno o vrsti kartice (odgovarajući dizajn kartice, godina ućlanjenja, kontrolni broj, čip, hologram)
- koristiti uređaje za prihvata kartica slijedeći postupke naznačene u uputi i/ili poruke/upute s ekrana EFTPOS uređaja.

Ugovorni partner ne smije koristiti EFTPOS uređaje trećih osoba koje Nexi Croatia prethodno nije odobrila.

Prilikom plaćanja karticom kod kojeg se kao potvrda provedene transakcije od korisnika kartice zahtijeva unos PIN-a, Ugovorni partner je od korisnika kartice dužan zatražiti unošenje PIN-a i osigurati mu uvjete povjerljivog (skrivenog) utipkavanja na EFTPOS uređaju.

Ako se prilikom provjere kartica pojavi sumnja u valjanost kartice i/ili identitet korisnika, Ugovorni partner se obvezuje kontaktirati Odjel autorizacija Nexi Croatije i postupiti u skladu s uputom istog Odjela.

#### 3.1.1 UREĐAJI ZA PRIHVAĆANJE KARTICA

Svaki uređaj i prodajno mjesto obilježeni su specifičnim brojem koji određuje Nexi Croatia kako bi Ugovornom partneru omogućio pristup u poslovni sustav, odnosno identifikaciju i uključenje u kartičnu platnu shemu.

Ugovorni partner dužan je svaki EFTPOS uređaj za prihvaćanje kartice koristiti u skladu s uputama Nexi Croatije, kartične platne sheme odnosno druge ovlaštene osobe koja mu je isti stavila na raspolaganje radi prihvaćanja kartice.

#### 3.1.2 INSTALIRANJE EFTPOS UREĐAJA

Obveze ugovornih strana u postupku instaliranja i korištenja EFTPOS uređaja koji je Nexi Croatia stavio na raspolaganje Ugovornom partneru su:

Obveze Nexi Croatije:

- postaviti EFTPOS uređaj
- redovito servisirati i otklanjati kvarove
- zamijeniti neispravan EFTPOS uređaj

• organizirati telefonsku podršku za rad s EFTPOS uređajem u radno vrijeme prodajnog mjesta Ugovornog partnera

- deinstalirati EFTPOS uređaj u slučaju prestanka Ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica
- promijeniti parametre EFTPOS uređaja.

Nexi Croatia može deinstalirati EFTPOS uređaje u slučaju (i) nepodmirena jedne od dospjelih naknada sukladno čl.5.1. ovih Općih uvjeta ili (ii) nemogućnosti naplate EFTPOS naknade uslijed nedovoljnog iznosa ukupnog utroška za podmirenje naknade ili (iii) utvrđene neaktivnosti EFT POS uređaja koja traje minimalno 3 ( tri ) mjeseca u kontinuitetu.

Obveze Ugovornog partnera:

- osigurati pristup internetu i snositi njegove troškove
- osigurati mjesto instalacije EFTPOS uređaja uz registar blagajnu
- osigurati opskrbu papirom prema Uputi za korištenje EFTPOS uređaja
- s dužnom pažnjom rukovati s preuzetim EFTPOS uređajima prema dobivenim uputama
- snositi rizik i troškove koji nastanu nemarnim i neodgovornim postupcima s EFTPOS uređajima
- odgovarati za eventualne zloupotrebe i prijevare koje njegovi djelatnici i/ili treće osobe kojima je omogućio pristup EFTPOS uređaju učine korištenjem EFTPOS uređaja
- provoditi transakcije u skladu s uputom za korištenje EFTPOS uređaja
- nadzirati prijenos podataka i u slučaju nepravilnosti odmah obavijestiti Nexi Croatiju
- u slučaju kvara ili neke druge nepravilnosti odmah obavijestiti Nexi Croatiju i/ili njenog dobavljača EFTPOS uređaja
- samo uz prethodnu pisanu suglasnost Nexi Croatije, izmijeniti funkcionalnosti i/ili prenijeti pravo korištenja na treću osobu

U slučaju kada Ugovorni partner koristi EFTPOS uređaj koji mu nije na raspolaganje stavio Nexi Croatia, Ugovorni partner će o tome bez nepotrebnog odgađanja pisanim putem obavijestiti Nexi Croatiju te će Nexi Croatia evidentirati takav uređaj u svoj poslovni sustav u svrhu ostvarivanja prava i obveza iz Ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica odnosno ovih Općih uvjeta Nexi Croatije za prihvaćanje platnih transakcija na temelju kartica. Ugovorni partner se obvezuje pridržavati se uputa za korištenje uređaja i nadzirati prijenos podataka do autorizacijskog sustava Nexi Croatije, a osobito kada u tom slučaju Ugovorni partner koristi i usluge specijaliziranih entiteta za usmjeravanje POS prometa (payment service provider) prema Nexi Croatiji.

#### 3.1.3. NAKNADE ZA KORIŠTENJE EFTPOS UREĐAJA

Za korištenje pojedinog EFTPOS uređaja kojeg je Nexi Croatia stavio na raspolaganje Ugovornom partneru, Nexi Croatia mjesečno naplaćuje naknadu u iznosu od 15,93 eura uvećano za PDV. Naknada se naplaćuje i dopijeva 9. (devetog) dana u mjesecu za prethodni kalendarski mjesec. Naknada se ne naplaćuje za kalendarski mjesec u kojem je EFTPOS stavljen na raspolaganje Ugovornom partneru te prvi slijedeći kalendarski mjesec.

Uzimajući u obzir ukupan iznos i/ili strukturu ostvarenog prometa Ugovornog partnera, vrstu djelatnosti, dužinu trajanja ugovorne suradnje, opseg suradnje s Nexi Croatijom i sl., Nexi Croatia zadržava pravo osloboditi Ugovornog partnera plaćanja naknade za korištenje svih ili određenog broja EFTPOS uređaja i/ ili obračunati naknadu u drugom vremenskom razdoblju (osim mjesečno), ako je to u skladu s prirodom poslovanja Ugovornog partnera (npr. sezonsko poslovanje), a o čemu će Nexi Croatia pravodobno obavijestiti Ugovornog partnera.

U slučaju prestanka postojanja razloga za odluku iz prethodnog stavka, Nexi Croatia zadržava pravo izmijeniti svoju odluku, odnosno teretiti Ugovornog partnera za naknadu iz stavka 1. ovog članka, o čemu se Nexi Croatia obvezuje pravodobno obavijestiti Ugovornog partnera.

Ako Ugovorni partner na zahtjev Nexi Croatije u roku od 8 dana ne vrati i/ili ne stavi na raspolaganje EFTPOS uređaj koji mu je dan na korištenje, odnosno ako je uređaj uništen i/ili neupotrebljiv za provođenje transakcija ili je isti bio otvaran/ili izmijenjen od strane neovlaštene

osobe, Ugovorni partner odgovara za nepovratnost uređaja te se obvezuje na poziv Nexi Croatije u roku od 8 dana platiti (izravno ili u skladu s člankom 5.1. ovih Općih uvjeta) naknadu za nepovratnu opremu u iznosu od 160,29 eura uvećano za PDV za fiksni EFTPOS uređaj, odnosno 286,71 eura uvećano za PDV za mobilni EFTPOS uređaj odnosno 515,40 eur uvećano za PDV za samouslužni ( unattended ) EFTPOS uređaj.

#### 3.1.4. SPOJ EFTPOS UREĐAJA S REGISTAR BLAGAJNOM

U slučaju kada Ugovorni partner koristi povezivanje EFTPOS terminala s registar blagajnom, Nexi Croatia omogućuje tehničku integraciju EFTPOS terminala s registar blagajnom Ugovornog partnera.

Nexi Croatia obvezuje se osigurati tehničke specifikacije potrebne za povezivanje EFTPOS terminala s registar blagajnom, isporučiti EFTPOS terminal s pripadajućom aplikacijom i potrebnim ožičenjem, osigurati održavanje EFTPOS aplikacije te komunikacijske veze s registar blagajnom, pravodobno obavještavati Ugovornog partnera o planiranim promjenama sustava te provesti edukaciju prodajnog osoblja za korištenje EFTPOS terminala.

Ugovorni partner obvezuje se osigurati kompatibilnost i održavanje vlastite aplikacije registar blagajne, pravodobno provesti sve potrebne tehničke prilagodbe, osigurati nesmetano funkcioniranje sučelja između EFTPOS terminala i registar blagajne te educirati svoje osoblje za rad s registar blagajnom i EFTPOS terminalom.

Niti jedna ugovorna strana ne smije provoditi izmjene koje bi mogle utjecati na funkcionalnost sustava bez prethodnog pravodobnog obavještavanja druge ugovorne strane.

#### 3.2 PRIHVAĆANJE PLATNIH TRANSAKCIJA NA TEMELJU KARTICA PUTEM INTERNETA

Ovaj oblik plaćanja omogućava Ugovornom partneru prodaju roba/usluga korisnicima kartica putem internetskog prodajnog mjesta.

Ugovorni partner je obavezan koristiti samo veze odobrene od strane Nexi Croatije, navedene na [www.nexi.hr](http://www.nexi.hr).

Ugovorni partner se obvezuje na svom internetskom prodajnom mjestu osigurati minimalno sljedeće podatke:

- točan opis ponuđenih roba i usluga, cijenu i valutu transakcije
- podatke o Ugovornom partneru i podatke o načinu kontakta namijenjene korisnicima koji žele dodatne obavijesti ili za slučaj reklamacije (naziv Ugovornog partnera, adresu, broj telefona i e-mail adresu)

- uvjete otkaza narudžbe ili rezervacije
- uvjete reklamacija - plaćanja, naknade, povrat novaca i/ili robe
- opis načina dostave, rokova i troškova dostave
- opis načina zaštite povjerljivih podataka
- izjavu o poznatim ograničenjima izvoza, carinskim propisima i bilo kojim drugim relevantnim odredbama
- informacije o prikupljanju i obradi osobnih podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (GDPR).

Ugovorni partner prihvaća i obvezuje se postupati u skladu sa svim dodatnim uputama i zahtjevima Nexi Croatije koji se odnose na internetske narudžbe, a posebno Smjernicama za prepoznavanje i sprječavanje prijevara podacima ukradenim s platnih kartica na internetskim prodajnim mjestima koje su dostupne na [www.nexi.hr](http://www.nexi.hr) i važećim protokolima i programima za sigurno prihvaćanje kartica na internetskim prodajnim mjestima.

Za popunjavanje internetskih narudžbi Ugovorni partner se osobito obvezuje zatražiti i prikupiti od korisnika: ime korisnika kao što je otisnuto na kartici, datum važenja kartice, kod za provjeru valjanosti kartice (CVC2), adresu na koju korisnik prima mjesečne račune po kartici, adresu za dostavu robe/usluge.

Ugovorni partner će postupak dobivanja odobrenja transakcije (autorizaciju) obavljati isključivo elektronskim putem.

U svrhu dobivanja odobrenja utroška, odnosno u svrhu prijenosa podataka o tako nastalim utrošcima, Ugovorni partner može koristiti usluge Internet Payment Service Providera (IPSP-a) koje je odobrio Nexi Croatia, kako su navedeni na [www.nexi.hr](http://www.nexi.hr).

Ugovorni partner je odgovoran za isporuku robe i/ili usluga. Ugovorni partner se obvezuje provesti/osigurati identifikaciju osobe koja preuzima robu/kojoj se roba dostavlja, odnosno korisnika usluga. Ugovorni partner ne smije dopustiti promjenu adrese za isporuku niti presretan-

je isporuke na drugim mjestima. Ako se plaćanje i/ili preuzimanje radi na fizičkom mjestu Ugovornog partnera, korisnik mora predočiti karticu, a Ugovorni partner provesti transakciju uz postupak naveden pod 3.1. ovih Općih uvjeta.

Narudžbe putem interneta, odnosno plaćanje tako kupljene robe/usluga karticom, Ugovorni partner će izvršavati na vlastiti rizik te Nexi Croatia neće snositi odgovornost za utroške nastale kao rezultat zloupotrebe podataka o kartici i/ili njenom korisniku.

U slučaju da korisnik kartice kod Nexi Croatije ili kod Ugovornog partnera podnese reklamaciju vezanu za utrošak koji se odnosi na internetsku narudžbu, pri čemu korisnik kartice nije čuo primitak robe ili usluge, Nexi Croatia zadržava pravo teretiti Ugovornog partnera za puni iznos utroška pojedine transakcije (potpuni povrat sredstava). Nexi Croatia zadržava to pravo i kada Ugovorni partner dobije odobrenje utroška od/preko autorizacijskog sustava Nexi Croatia i kada su ispunjeni svi ostali uvjeti predviđeni ovim Općim uvjetima.

Ugovorni partner se obvezuje pisanim putem obavijestiti Nexi Croatiju o bilo kakvoj planiranoj promjeni koja izravno ili neizravno utječe ili može utjecati na prihvat kartica na njegovom internetskom prodajnom mjestu, uključujući, ali ne ograničavajuće, URL prodajnog mjesta, sigurnosni protokol i slično, i to najkasnije mjesec dana prije izvršenja promjene.

Nexi Croatia zadržava pravo određivanja odgovarajućih sigurnosnih programa i protokola za enkripciju ("Encryption Software") koje Ugovorni partner smije koristiti radi prihvaćanja kartica na internetskom prodajnom mjestu. Ugovorni partner se obvezuje koristiti pouzdanu autentifikaciju (3D Secure) prilikom provođenja transakcije putem kanala za iniciranje autentifikacije koji mu osigurava Nexi Croatia.

Nexi Croatia će utrošak isplatiti Ugovornom partneru umanjeno za iznos ugovorene naknade i u rokovima određenima pojedinim Ugovorom o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica za ovaj oblik prihvaćanja kartica.

### 3.2.1 MIT

Ugovorni partner može inicirati MIT transakciju koja se bazira na ugovoru između korisnika kartice i Ugovornog partnera. Nexi Croatia će Ugovornom partneru uplatiti iznos ako je ishodoeno odobrenje te ako korisnik kartice ne spori taj trošak.

Ugovorni partner je suglasan i pristaje da se, u slučaju da je trošak već plaćen, a korisnik kartice ga naknadno ospori, Nexi Croatia ima pravo ustegnuti sporni iznos od drugog iznosa koji je dužan platiti Ugovornom partneru po bilo kojoj osnovi.

Pravo iz prethodnog stavka Nexi Croatia ima i u slučaju danog odobrenja za sporni trošak.

## 3.3 PRIHVAĆANJE KARTICA PUTEM TELEFONSKIH I PISANIH NARUDŽBI

Ugovorni partner može, uz prethodno pisano odobrenje Nexi Croatije, korisnicima kartice nuditi pogodnost kupnje roba/usluga pisanom narudžbom, uključujući i putem elektroničke pošte, narudžbe obrađene unosom kartičnih podataka putem virtualnog ili fizičkog EFTPOS uređaja ili telefonskom narudžbom te uz obvezu postupanja u skladu s posebnim uvjetima predmetnih narudžbi (uputama) propisanim od Nexi Croatije.

Za valjanost utroška nastalog na temelju pisane ili telefonske narudžbe u cijelosti preuzima rizik i odgovara Ugovorni partner. Nexi Croatia ima pravo ne priznati utrošak u svakom slučaju kada korisnik kartice podnese prigovor na takav utrošak.

Ugovorni partner obvezuje se provesti identifikaciju osobe koja preuzima robu/kojoj se roba dostavlja, odnosno korisnika usluga.

Na pravo Nexi Croatije da ne prizna utrošak nastao temeljem pisane ili telefonske narudžbe ne utječe činjenica da je utrošak odobren od/preko autorizacijskog sustava Nexi Croatia.

Pisane i telefonske narudžbe ne uključuju narudžbe izvršene na internetskom prodajnom mjestu.

## 4. UTROŠCI

### 4.1 EVIDENCIJA UTROŠKA

#### 4.1 EVIDENCIJA UTROŠKA

Evidencija utroška jest svaka isprava/zapis o transakciji

(slip, internetska ili e-mail narudžba, telefonska narudžbenica i sl.) koja dokazuje da je korisnik kartice inicirao odnosno autorizirao transakciju na prodajnom mjestu Ugovornog partnera te mora sadržavati sve elemente tražene putem prihvatnog uređaja, internetskog i prodajnog mjesta (web servisa) ili koji su propisani za pojedini oblik prihvaćanja kartica Uputom za rad prodajnih mjesta.

Nedostatak bilo kojeg obveznog elementa, zbog kojeg nije moguće dokazati da je ovlašten korisnik kartice inicirao odnosno autorizirao transakciju na prodajnom mjestu Ugovornog partnera, daje pravo Nexi Croatiji postupiti u skladu s člankom 5.2. ovih Općih uvjeta Nexi Croatia.

### 4.2 ODOBRENJE (AUTORIZACIJA) UTROŠKA

Ugovorni partner se obvezuje provesti jednu transakciju/utrošak na puni iznos kupnje uključujući pripadajući porez i druga davanja.

Ugovorni partner NE SMIJE:

- izbjegavati obvezu traženja odobrenja od/preko autorizacijskog sustava Nexi Croatije
- puni iznos kupnje rastavljati na dvije ili više evidencija utroška, odnosno iznosa
- koristiti broj odobrenja koji nije dobiven od/preko autorizacijskog sustava Nexi Croatije za predmetnu transakciju
- koristiti kao broj odobrenja, broj ispisan na ekranu EFTPOS uređaja nakon poruke koja upućuje na obvezan telefonski kontakt s Nexi Croatijom/PBZ Cardom.

Ugovorni partner se obvezuje izvršiti transakciju samo pod uvjetom da je za istu dobio odobrenje od/preko autorizacijskog sustava Nexi Croatije. Dobiveno odobrenje vrijedi 7 (sedam) dana osim ako Okvirnim ugovorom o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica nije drugačije određeno.

Ugovorni partner ne smije tražiti odobrenje u ime treće osobe. Ako Ugovorni partner prilikom traženja odobrenja za trošak utvrdi putem poruke na EFTPOS uređaju da je kartica nevažeća ili na drugi način posumnja u valjanost kartice, obavezan je odbiti plaćanje troška tom karticom.

Nexi Croatia nije obavezan platiti iznose utroška kad god:

- zatraženo odobrenje nije odobreno
- je kao broj odobrenja korišten broj koji nije dobiven od/preko autorizacijskog sustava Nexi Croatije, ili nije dobiven za predmetnu transakciju
- je puni iznos kupnje rastavljen na više evidencija utroška (iznosa)
- postoji opravdana sumnja da Ugovorni partner nije u mogućnosti izvršiti svoje obveze

### 4.3 DOSTAVA UTROŠAKA

Ugovorni partner se obvezuje dostavljati sve utroške pod brojem prodajnog mjesta određenog Ugovorom o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica u roku od 3 (tri) radna dana od datuma nastanka utroška. U slučaju prodaje bez fizičkog prisustva kartice, datum slanja robe odnosno isporuke robe smatra se danom nastanka utroška.

Nexi Croatia se obvezuje sve utroške koje zaprimi tijekom radnog dana do 15 sati obraditi u tom danu, a zaprimljene nakon 15 sati bit će obrađene prvog sljedećeg radnog dana.

Nexi Croatia ima pravo odbiti primitak i/ili plaćanje utroška koji je dostavljen, a ne sadrži sve obvezne elemente određene Okvirnim ugovorom o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica odnosno ovim Općim uvjetima i posebnim dogovorima o načinu prijensa (file transfer) i/ili je dostavljen po proteku rokova iz stavka 1.ovog članka.

### 4.4 NEDOPUŠTENI UTROŠCI/TRANSAKCIJE

Nedopuštenim utroškom smatra se svaki utrošak/transakcija koji se ne temelji na realizaciji prometa roba/usluga između prodajnog mjesta Ugovornog partnera i korisnika kartice.

Posebno nedopuštenim utrošcima/transakcijama smatra se prihvaćanje kartice sa svrhom primanja osiguranja plaćanja, naplate duga, obavljanja prijeboja, isplate gotovine, stjecanja protupravne imovinske koristi zbog teškog imovinskog stanja ili neupućenosti korisnika kartice.

Nedopuštenim utroškom/transakcijom također se smatra svaki utrošak/transakcija proveden suprotno

odredbama ovih Općih uvjeta i pozitivnim propisima Republike Hrvatske, osobito Zakona o platnom prometu, Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR), Zakona o potrošačkom kreditiranju, Zakona o zaštiti potrošača, Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma, u kojem slučaju Nexi Croatia pridržava pravo postupiti u skladu s člankom 5.2. ovih Općih uvjeta.

## 5. NAKNADA ZA PRUŽANJE PLATNIH USLUGA PRIHVAĆANJA PLATNIH TRANSAKCIJA NA TEMELJU KARTICA

Za poslove platnog prometa koji su predmet Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica, Ugovorni partner se obvezuje Nexi Croatiji platiti naknadu za prihvaćanje, koja je ugovorena u postotku i na način kako to izabere Ugovorni partner za pojedini kartični platni brend, kategoriju, porijeklo kartica (sjedište izdavatelja kartice na temelju koje je transakcija pokrenuta) te za oblik prihvaćanja platnih transakcija na temelju kartica.

Visina naknade za prihvaćanje platnih transakcija na temelju kartica, između ostalog, ovisi i o troškovima međubankovnih naknada i/ili troškovima platnih sustava kojih visina ovisi o pojedinoj kartičnoj platnoj shemi, brendu, kategoriji i sjedištu izdavatelja.

Troškovi međubankovnih naknada su troškovi koje je Nexi Croatia, kao ugovaratelj prihvaćanja platnih transakcija na temelju kartica, dužan platiti trećoj banci izdavatelju kartice kojom bude inicirana transakcija na prodajnom mjestu Ugovornog partnera Nexi Croatia.

Kod transakcija izvršenih debitnim i kreditnim karticama potrošača izdanima na području EEA na prodajnim mjestima Ugovornog partnera, visina troška međubankovne naknade odnosno prihod izdavatelja naplaćen od kartične platne sheme, ograničen je Uredbom (EU) 2015/751 o međubankovnim naknadama za platne transakcije na temelju kartica, koji trošak ne smije biti veći od 0,2% od iznosa transakcije kod debitnih odnosno 0,3% od iznosa transakcije kod kreditnih kartica.

Troškovi međubankovnih naknada za transakcije inicirane na prodajnim mjestima Ugovornog partnera (i) karticama izdanima na području EEA, koji nisu ograničeni, ali su obuhvaćeni Uredbom te (ii) karticama izdanim izvan područja EEA koji nisu obuhvaćeni Uredbom, ali su ograničeni od strane pojedinih kartičnih platnih shema, objavljeni su na stranicama Nexi Croatia [www.nexi.hr](http://www.nexi.hr)

Nexi Croatia kao pružatelj usluga prihvaćanja platnih transakcija na temelju kartica dužan je plaćati troškove kartične platne sheme u iznosu, na način i u rokovima kako to odredi pojedina kartična platna shema, a odnose se na pristup platnom sustavu odnosno proizlaze iz ovlaštenja za obavljanje svih aktivnosti prihvaćanja i obrade platnih transakcija na temelju kartica.

Naknada tj. trošak kartične platne sheme promjenjiva je kategorija, definirana od strane kartičnih platnih shema čija visina ovisi o broju i volumenu transakcija Nexi Croatia koje su izvršene preko platnih sustava i/ili vrsti transakcije koju uvjetuje vrsta kartice i porijeklo izdavatelja kartice te mjesto i oblik prihvaćanja platne transakcije na temelju kartice.

Visinu troška kartične platne sheme određuje isključivo kartična platna shema te je podložna periodičnim izmjenama. Informacija o važećoj prosječnoj visini troška pojedine platne sheme u svako je doba dostupna na online usluzi Business account <https://www1.nexi.hr/BusinessAccount/login.html>

### 5.1. NAPLATA NAKNADA I POSTUPAK PLAĆANJA

Naknada se obračunava na ukupan iznos zaprimljenih iznosa utroška.

Nexi Croatia je ovlaštena ugovorenu naknadu naplatiti pri svakom plaćanju na način da će ukupnu ugovorenu naknadu odbiti od ukupnog iznosa zaprimljenih iznosa utroška.

Nexi Croatia se obvezuje platiti Ugovornom partneru ukupan iznos svih utroška/transakcija koje Ugovorni partner dostavi Nexi Croatiji, na način i u rokovima utvrđenima pojedinim Ugovorom o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica i ovim Općim uvjetima, a umanjeno za:

- iznos ugovorene naknade
- iznos naknade za korištenje EFTPOS uređaja
- porez na dodanu vrijednost (PDV), kad je primjenjivo
- eventualna odobrenja ispostavljena od Ugovornog

partnera

- eventualni iznos koji Ugovorni partner dužuje, na temelju obavijesti o knjiženju koju je zaprimio od Nexi Croatije
- potraživanje Nexi Croatije na temelju članka 3.1.3. stavka 4. ovih Općih uvjeta i izdanog računa .

Nexi Croatia se obvezuje mjesečno učiniti dostupnim specifikacije prometa s iznosima obračunatih naknada i ispostavljati račune za korištenje EFTPOS uređaja.

Nexi Croatia se obvezuje da će sve utroške platiti u službenoj valuti Republike Hrvatske, na način opisan ovim člankom Općih uvjeta, osim ako za pojedini oblik prihvaćanja platnih transakcija na temelju kartica nije nešto drugo određeno.

Ako je dospjeće plaćanja u neradni dan, Nexi Croatia će izvršiti plaćanje prvog sljedećeg radnog dana.

Obveza plaćanja Ugovornom partneru za Nexi Croatiju prestaje danom terećenja poslovnog računa Nexi Croatia. U slučajevima kada Ugovorni partner koristi EFTPOS uređaj koji mu nije na raspolaganje stavio Nexi Croatia i pri tome, usluge specijaliziranih entiteta za usmjeravanje POS prometa (payment service provider) prema Nexi Croatiji, Nexi Croatia ne jamči izvršenje plaćanja svih utrošaka/transakcija u roku navedenom u pojedinom Ugovoru o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica, obzirom da pri tome Nexi Croatia ne vrši niti kontrolira tehničko usmjeravanje transakcija/utroška.

Ako bilo koja naknada ne bude podmirena u skladu s odredbama ovog članka, bilo u cijelosti, bilo djelomično, zbog nedostatka utrošaka/transakcija dostatnih za prijebaj međusobnih potraživanja, Ugovorni partner se obvezuje sve tako nepodmirene naknade podmiriti najkasnije u roku od 8 dana od izdavanja neposrednom uplatom na račun Nexi Croatia.

U slučaju nepodmirenja jedne od dospjelih naknada Nexi Croatia ima pravo pokrenuti postupak deinstalacije EFTPOS uređaja.

### 5.1.1. IZVJEŠTAJ O UTROŠCIMA/TRANSAKCIJAMA

Nexi Croatia se obvezuje Ugovornom partneru putem online usluge Business Account učiniti raspoloživim izvještaj o transakcijama, odnosno omogućiti analitički pregled pojedinih transakcija nastalih u ugovorenom razdoblju na prodajnim mjestima Ugovornog partnera, s naznakom reference i iznosa pojedine platne transakcije te obračunatim troškom naknade za pružanje platne usluge prihvaćanja platnih transakcija na temelju kartica, uz izdvojeni prikaz troška međubankovne naknade kod transakcija gdje je primjenjivo i troška platne sheme pripadajuće pojedinoj transakciji.

Ugovorni partner može u svako doba, uz uvjet prethodne aktivacije funkcionalnosti generiranja izvještaja na online usluzi Business Account, pregledati izvještaj o transakcijama za razdoblje koje može najviše obuhvatiti transakcije koje su dostavljene u posljednjih 30 (trideset) dana, a najkasnije 4 (četiri) dana prije povlačenja izvještaja, osim kod prvog povlačenja izvještaja u kojem će biti obuhvaćene transakcije koje su dostavljene najkasnije na dan aktivacije funkcionalnosti generiranja izvještaja.

### 5.2. POVRAAT TEREĆENJA

U svim slučajevima kada je utrošak nastao ili je dostavljen suprotno odredbama Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica odnosno ovih Općih uvjeta, Nexi Croatia ima pravo:

- umanjiti jedno od sljedećih plaćanja za tako nastali utrošak/ transakciju
- ne platiti tako nastali utrošak/transakciju
- zatražiti povrat plaćenih sredstava, zadržavajući, u svakom slučaju, pravo zaračunavanja i naplate odgovarajuće naknade za pružanje platnih usluga prihvaćanja platnih transakcija na temelju kartice koja proizlazi iz takvih iznosa.

Za sve transakcije za koje bude izvršen povrat terećenja od Nexi Croatia od strane izdavatelja kartice i/ili kartične platne sheme, Nexi Croatia će biti ovlašten izvršiti povrat terećenja od Ugovornog partnera za odgovarajući iznos.

### 6. PRIGOVOR KORISNIKA KARTICE

Prigovorom se u smislu ovih Općih uvjeta smatra prigovor korisnika kartice na utrošak/transakciju nastalu na prodajnom mjestu Ugovornog partnera.

Ako Nexi Croatia primi prigovor, Ugovorni partner se obvezuje po primitku obavijesti o prigovoru dostaviti na

naznačenu adresu pisano obrazloženje s popratnom dokumentacijom (npr. preslika računa, preslika evidencije utroška i sl.) na osnovi koje je transakcija nastala, u roku navedenom u obavijesti o prigovoru koji ne može biti dulji od 5 (pet) radnih dana.

Ako je prigovor korisnika kartice upućen izravno Ugovornom partneru, Ugovorni partner je obavezan bez odgode obavijestiti Nexi Croatiju u slučaju da prigovor nije prihvaćen, uz dostavu popratne dokumentacije na temelju koje je utrošak nastao.

Prigovor korisnika kartice smatrat će se opravdanim ako Ugovorni partner ne dostavi pisano obrazloženje i prateću dokumentaciju na adresu i u roku navedenom u obavijesti o prigovoru ili ako iz obrazloženja proizlazi da se Ugovorni partner nije pridržavao odredbi Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica, odnosno ovih Općih uvjeta.

Ako su ispunjeni uvjeti iz prethodnih stavaka, Nexi Croatia stječe pravo postupiti u skladu s člankom 5.2. ovih Općih uvjeta.

U slučajevima u kojima postoji mogućnost nastavka rješavanja prigovora u arbitražnom postupku pri relevantnoj kartičnoj platnoj shemi, Ugovorni partner bit će obavješten o takvoj mogućnosti i obvezi uplate predjuma troškova radi pokretanja predmetnog postupka.

U slučaju gubitka na arbitraži, Ugovorni partner je suglasan da ga Nexi Croatia može, pored iznosa sporne transakcije, teretiti i za sve dodatne troškove arbitraže. Ako Ugovorni partner ne plati predjuma u ostavljenom roku, smatra se da je odustao od pokretanja arbitražnog postupka.

### 6.1. ODOBRENJE KORISNIKA KARTICE

Ugovorni partner se obvezuje da će, u slučaju odobrenja korisnika kartice (zbog opravdanog prigovora korisnika kartice, povrata preplaćenog iznosa, odnosno u svim slučajevima odobrenja korisnika kartica od strane Ugovornog partnera za dio ili cijeli iznos provedene transakcije i sl.), povrat provoditi isključivo putem kartice kojom je transakcija provedena.

Ako je Nexi Croatia prethodno platio Ugovornom partneru utrošak koji je predmet odobrenja, Nexi Croatia zadržava pravo ne provesti/odbiti odobrenje prije nego Ugovorni partner Nexi Croatije uplati (vrati) iznos takvog utroška. Nexi Croatia će o istom obavijestiti Ugovornog partnera te se Ugovorni partner u tom slučaju obvezuje reklamaciju/odobrenje riješiti neposredno s korisnikom kartice.

### 7. ZLOUPOTREBE

U svakom slučaju u kojem se pojave okolnosti koje upućuju na mogućnost zloupotrebe kartice, pa i kad je ishodu odobrenje transakcije, Ugovorni partner se obvezuje kontaktirati Odjel autorizacija Nexi Croatije i pri tome koristiti "KOD 10" u kojem slučaju će navedeni odjel Nexi Croatije postavljati pitanja na koja će djelatnik Ugovornog partnera odgovarati samo s "da" ili "ne".

Ugovorne strane sporazumno utvrđuju da na moguću zloupotrebu kartice osobito upućuju sljedeće okolnosti:

- mjesto na kartici za potpis korisnika je oštećeno ili promijenjeno ili ga nema
- potpis korisnika na kartici je izbrisan ili nečitak ili ga nema
- neobično ponašanje kupca (u velikoj je žurbi, kupuje više istovjetnih predmeta, kupuje skupe predmete, odjeću/obuću kupuje bez isprobavanja, kupuje neposredno prije kraja radnog vremena, iznosi utroška su neuobičajeno veliki za to prodajno mjesto, naručuje uslugu hotelskog ili sličnog smještaja bez prisutnosti kartice jedan dan prije dolaska
- kupac potpisuje evidenciju utroška uspoređujući potpis na kartici
- kupac želi preuzeti robu naručenu telefonom, poštom ili elektronski, ali ne želi predočiti karticu
- kupac želi ukupan iznos kupnje razdijeliti na nekoliko evidencija (iznosa), savjetuje Ugovornog partnera da podijeli trošak, raspituje se o limitima prodajnog mjesta i sl.
- nakon nemogućnosti provedbe transakcije, kupac predočava drugu karticu, odnosno dostavlja podatke o drugoj kartici.

Ugovorni partner odgovara za štete Nexi Croatije nastale:

- zanemarivanjem ili nepridržavanjem poruka/uputa s ekrana EFTPOS uređaja

- prihvaćanjem kartice bez provedenih postupaka provjera utvrđenih člankom 3.1. ovih Općih uvjeta
- prihvaćanjem krivotvorene kartice
- zbog nepažnje ili zloupotrebe djelatnika Ugovornog partnera
- omogućavanjem pristupa EFTPOS uređaju neovlaštenim osobama
- i za svaku drugu štetu nastalu postupanjem suprotno odredbama ovih Općih uvjeta.

Sa svrhom sprečavanja zloupotrebe, Nexi Croatia pridržava pravo:

- investiti dodatne postupke kod odobravanja utroška
- izmijeniti plan plaćanja
- teretiti račun Ugovornog partnera za svaki reklamirani utrošak
- zaustaviti svako buduće plaćanje
- postaviti dnevne, mjesečne i druge limite za prihvaćanje platnih transakcija na temelju kartica
- poduzeti i druge mjere sa svrhom zaštite interesa ugovornih strana.

Potpisom Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica, Ugovorni partner daje suglasnost Nexi Croatiji da u svrhu sprečavanja i otkrivanja zloupotreba u kartičnom poslovanju, obrađuje i razmjenjuje podatke koji su navedeni ili proizlaze iz Okvirnog ugovora za prihvaćanje platnih transakcija na temelju kartica i svakog pojedinačnog Ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica, s trećim osobama (članicama PBZ grupe, kartičnim platnim shemama, MUP-om, Uredom za sprečavanje pranja novca, udruženjima banaka i sl.).

### 8. PRIHVAĆANJE PLATNIH TRANSAKCIJA NA TEMELJU KARTICA PBZ GRUPE ZA POSEBNE OBLIKE PLAĆANJA

Odredbe Ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica PBZ grupe za posebne oblike plaćanja primjenjuju se na sve kartice izdane od strane članica PBZ grupe, neovisno o kartičnom platnom brendu pojedine kartice, osim ako je Okvirnim ugovorom o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica određeno drugačije.

#### 8.1. UGOVORNI PARTNER - OBROČNA OTPLATA

Ovaj oblik plaćanja omogućava Ugovornom partneru prodaju roba/usluga korisnicima kartica izdanih od PBZ CARDA uz pogodnost plaćanja putem obročne otplate (na rate) bez kamata i naknada za korisnike kartica. Ugovorni partner neposredno s korisnikom kartice dogovara broj rata za pojedini utrošak, a najviše do broja rata ugovorenih Ugovorom o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica izdavatelja članica PBZ grupe za posebne oblike plaćanja.

Radi naplate utroška koji se odnosi na obročnu otplatu, Ugovorni partner prilikom provođenja utroška putem EFTPOS uređaja koji podržava prodaju na rate unosi broj rata dogovorenih s korisnikom.

Ako se prihvati kartica obavlja putem glasovne autorizacije, Ugovorni partner dužan je popuniti evidenciju utroška kao što je opisano u članku 4. ovih Općih uvjeta i upisati broj rata dogovoren s korisnikom kartice.

Ugovorni partner dostavlja Nexi Croatiji na naplatu evidenciju/e utroška, kao što je opisano u Uputama za rad prodajnih mjesta.

Nexi Croatia će utrošak podijeliti na broj rata koji je naznačen na evidenciji utroška (prva rata može biti neznatno uvećana kako bi ostale rate imale jednak i zaokružen iznos). Prva rata, plativa od strane Nexi Croatia Ugovornom partneru, dospijeva na naplatu u roku određenom Ugovorom o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica izdavatelja članica PBZ grupe za posebne oblike plaćanja, a svaka sljedeća rata dospijeva na plaćanje sukcesivno u roku od 30 dana od dana plaćanja prethodne rate.

#### 8.2. PBZ CARD - OBROČNA OTPLATA

Ovaj oblik plaćanja omogućava Ugovornom partneru prodaju roba/usluga korisnicima kartica izdanih od PBZ CARDA uz pogodnost plaćanja putem obročne otplate (na rate) bez kamata i naknada za korisnike kartica. Ugovorni partner neposredno s korisnikom kartice dogovara broj rata za pojedini utrošak, a najviše do broja rata ugovorenih Ugovorom o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica izdavatelja članica PBZ Grupe za posebne oblike plaćanja.

Radi naplate utroška koji se odnosi na obročnu otplatu,

## 8.3 OBROČNA OTPLATA PUTEM VISA KARTICA TEKUĆEG RAČUNA PBZ-A D.D.

Ovaj oblik plaćanja omogućava Ugovornom partneru prodaju roba/usluga Visa karticama tekućeg računa Privredne banke Zagreb d.d., Radnička cesta 50, Zagreb, OIB: 02535697732 (PBZ d.d.), uz pogodnost plaćanja putem obročne otplate (na rate) bez kamata i naknada za korisnike kartica. Ugovorni partner neposredno s korisnikom kartice dogovara broj rata za pojedini utrošak, a najviše do broja rata ugovorenih Ugovorom o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica izdavatelja članica PBZ grupe za posebne oblike plaćanja.

Nexi Croatia će utrošak isplatiti Ugovornom partneru u cijelosti, odjednom, umanjeno za iznos ugovorene naknade i u rokovima određenim Ugovorom o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica izdavatelja članica PBZ grupe.

## 8.3 PBZ POTROŠAČKI KREDIT / KREDIT ZA KUPNJU ROBA I USLUGA S OTPLATOM PUTEM KARTICE IZDAVATELJA PBZ CARDA D.O.O.

Ovaj oblik plaćanja omogućava Ugovornom partneru prodaju roba/usluga korisnicima:

- osobnih kartica izdanih od PBZ Carda uz pogodnost plaćanja putem Ugovora o potrošačkom kreditu koji korisnik kartice sklopi s PBZ-om d.d.

- poslovnih kartica izdanih od PBZ Carda uz pogodnost plaćanja putem Ugovora o kreditu za kupnju roba i usluga koji korisnik kartice sklopi s PBZ-om d.d.

Ugovorni partner u dogovoru s korisnikom kartice ispunjava obrazac Ugovora o potrošačkom kreditu, odnosno Ugovora o kreditu za kupnju roba i usluga, nakon čega se obvezuje kontaktirati PBZ Card radi ishoda odobrenja i pribavljanja podataka potrebnih za ispunjavanje obrasca u cijelosti.

Ugovorni partner se obvezuje dostaviti Nexi Croatiaji ili, u slučaju takve upute, PBZ Cardu, kopiju Ugovora o potrošačkom kreditu odnosno Ugovora o kreditu za kupnju roba i usluga, u skladu s uputom o prodajnom postupku plaćanja PBZ kreditom, a najkasnije u roku od 3 (tri) radna dana od sklapanja istog Ugovora.

Nexi Croatia će utrošak isplatiti Ugovornom partneru u cijelosti, odjednom, umanjeno za iznos ugovorene naknade i u rokovima određenim Ugovorom o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica izdavatelja članica PBZ Grupe.

## 8.4 OBROČNA OTPLATA PUTEM VISA KARTICA TEKUĆEG RAČUNA PBZ-A D.D.

Ovaj oblik plaćanja omogućava Ugovornom partneru prodaju roba/usluga Visa karticama tekućeg računa PBZ-a d.d. uz pogodnost plaćanja putem obročne otplate (na rate) bez kamata i naknada za korisnike kartica. Ugovorni partner neposredno s korisnikom kartice dogovara broj rata za pojedini utrošak, a najviše do broja rata ugovorenih Ugovorom o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica izdavatelja članica PBZ grupe za posebne oblike plaćanja.

Nexi Croatia će utrošak isplatiti Ugovornom partneru u cijelosti, odjednom, umanjeno za iznos ugovorene naknade i u rokovima određenim Ugovorom o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica izdavatelja članica PBZ grupe.

## 8.5. ODGODA PLAĆANJA ZA KORISNIKE KARTICA

Ovaj oblik plaćanja omogućava Ugovornom partneru prodaju roba/usluga korisnicima kartica izdavatelja članica PBZ grupe uz odgodu plaćanja, odnosno uz pogodnost da korisnici za utrošak neće biti terećeni u obračunskom razdoblju u kojem je utrošak nastao. Ugovorni partner neposredno s korisnikom kartice dogovara razdoblje odgode i broj rata za pojedini utrošak (ako je ugovorena i ta opcija), a najviše za razdoblje odgode i do broja rata ugovorenih Ugovorom o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica izdavatelja članica PBZ grupe.

Radi naplate utroška, Ugovorni partner prilikom provođenja utroška putem EFTPOS uređaja koji podržava odgodu plaćanja, unosi razdoblje odgode i broj rata dogovorenih s korisnikom (ako je ugovorena i ta opcija). Ako se prihvata kartica obavlja putem glasovne autorizacije Ugovorni partner dužan je popuniti evidenciju utroška, kao što je opisano u Uputama za rad prodajnih mjesta. Nexi Croatia će utrošak isplatiti Ugovornom partneru u cijelosti, odjednom, umanjeno za iznos ugovorene

naknade i u rokovima određenim Ugovorom o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica izdavatelja članica PBZ grupe.

## 8.6. DCC – DINAMIČKA KONVERZIJA VALUTE

Ugovorni partner koji je s Nexi Croatijom ugovorio korištenje DCC usluge prilikom provođenja transakcije za koju EFTPOS uređaj nudi mogućnost DCC plaćanja obvezuje se:

- informirati korisnika kartice da je DCC usluga opcionalna, a ne obavezna
- da neće unaprijed odabrati DCC plaćanje niti jezik sučelja umjesto korisnika kartice
- osigurati da korisnik kartice daje izričitu suglasnost za korištenje DCC usluge
- kada je korisnik kartice prisutan na prodajnom mjestu, omogućiti mu uvid u sve informacije povezane s DCC plaćanjem putem korisničkog zaslona EFTPOS uređaja
- omogućiti korisniku kartice samostalan i neposredan izbor korištenja DCC usluge putem izbornika na EFTPOS uređaju
- da neće na bilo koji način dovoditi korisnika kartice u zabludu prikazom da je pružatelj DCC usluge kartična platna shema
- da neće nametati korisniku kartice izbor valute plaćanja, bilo u eurima bilo u DCC valuti

Nexi Croatia se obvezuje:

- nuditi DCC uslugu isključivo u valuti kartice izdavatelja
- prije izvršenja platne transakcije, a s ciljem donošenja odluke korisnika kartice o korištenju DCC usluge, korisniku kartice jasno prikazati: iznos terećenja u EUR valuti, iznos terećenja u DCC valuti, primijenjeni tečaj konverzije te postotno izraženu naknadu za korištenje DCC usluge (postotna marža)
- u okviru pruženih informacija, putem EFTPOS uređaja omogućiti korisniku kartice izbor između plaćanja u DCC valuti i plaćanja u eurima
- nakon dovršetka transakcije omogućiti ispis odnosno primitak potvrde o izvršenoj platnoj transakciji sa svim informacijama koje se odnose na izvršenu transakciju i pruženu DCC uslugu: iznos terećenja u EUR valuti, iznos terećenja u DCC valuti, primijenjeni tečaj konverzije te postotnu maržu
- ne provoditi naknadnu promjenu valute ako je korisnik kartice odabrao i potvrdio korištenje DCC usluge

## 9. POSEBNI NAČINI PRIHVAĆANJA PLATNIH TRANSAKCIJA NA TEMELJU KARTICA

### 9.1. HOTELIJERSTVO I TURISTIČKA DJELATNOST

Kada Ugovorni partner zaprimi prijavu o korištenju usluge hotelskog i sličnog smještaja, uključujući preko posrednika, a korisnik nije prisutan na prodajnom mjestu, dužan je neposredno od samog korisnika kartice pribaviti ime i prezime (kako je navedeno na kartici), adresu na koju prima račun, broj kartice i rok valjanosti kartice te upoznati korisnika kartice sa svim uvjetima i pogodnostima korištenja hotelskog smještaja, kao i dobiti odobrenje od/preko autorizacijskog sustava Nexi Croatije za iznos koji mora sadržavati cijenu noćenja pomnoženu s brojem dana, takse, ostale predviđene troškove i propisani porez. Pisana potvrda korisnika kartice mora sadržavati ovlaštenje da se tereti njegova kartica za usluge smještaja i drugih povezanih usluga Ugovornog partnera, osobne podatke ovlaštene osobe korisnika usluga, razdoblje korištenja tih usluga te gornju visinu iznosa utroška do kojeg se može teretiti kartica korisnika.

Pisana potvrda i dano odobrenje važeći su 30 (trideset) dana od dana izdavanja.

Ugovorni partner se obvezuje postupati u skladu sa Smjernicama za prihvaćanje kartica prilikom rezervacije i naplate smještaja propisanih od Nexi Croatije koje su dostupne na [www.nexi.hr](http://www.nexi.hr). Prije korištenja usluge, Ugovorni partner dužan je zatražiti na uvid karticu kojom je izvršeno plaćanje.

U slučaju da je kartica prihvaćena radi garancije rezervacije, a korisnik rezervaciju nije pravovremeno otkazao, u skladu s uvjetima koji su mu poslani u potvrdi rezervacije ili nije došao u predviđeno vrijeme, Ugovorni partner može teretiti korisnika kartice isključivo za troškove 1 (jednog) noćenja (uključujući PDV).

U slučaju da je trošak noćenja naplaćen prije planiranog početka pružanja usluge, a korisnik nije pravovremeno otkazao rezervaciju, u skladu s uvjetima na koje je korisnik

dao suglasnost prilikom rezervacije smještaja, te koji su mu poslani u potvrdi rezervacije ili korisnik usluge nije došao u predviđeno vrijeme, Ugovorni partner korisnika kartice može teretiti ako se ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

- Ugovorni partner je dostavio korisniku kartice uvjete otkaza te su isti prihvaćeni od korisnika prilikom rezervacije
- Ugovorni partner na svojim internetskim stranicama ima u sekvencijalnom slijedu istaknute uvjete otkaza koje korisnik mora potvrditi jer u suprotnom ne može izvršiti plaćanje
- Ugovorni partner kroz raniju komunikaciju s korisnikom kartice može dokazati da je korisnik prihvatio, ali ipak postupio suprotno prihvaćenim uvjetima.

Svako dodatno terećenje kartice mora biti autorizirano i provedeno kao zasebna transakcija prema pravilima za transakcije uz prisustvo kartice odnosno korisnik kartice mora dati svoj pisani pristanak da ga se za spomenute troškove dodatno tereti. Za naknadno ustanovljene troškove ili eventualnu naplatu štete, Ugovorni partner mora prethodno pribaviti od korisnika pisanu suglasnost za terećenje kartice.

Ako Ugovorni partner postupi suprotno prethodnim stavcima ili zatraženo odobrenje za stvarno nastali utrošak bude odbijeno, Nexi Croatia ima pravo postupiti prema članku 5.2. ovih Općih uvjeta za cijeli iznos stvarno nastalog utroška.

Ako korisnik kartice koristi uslugu smještaja i/ili drugih povezanih usluga Ugovornog partnera duže od vremena naznačenog u prijavi o korištenju usluge smještaja ili u rezervaciji, Ugovorni partner je obavezan za svaki novi trošak nastao produženjem boravka ishoditi novo odobrenje.

Ako je korisnik usluge smještaja i/ili drugih povezanih usluga Ugovornog partnera neka druga osoba, a ne korisnik kartice kojom se plaća usluga, Ugovorni partner obavezan je pribaviti pisanu potvrdu izdanu i potpisanu od korisnika kartice te ishoditi novo odobrenje.

U slučaju da je rezervacija ili otkaz rezervacije izvršen preko treće osobe (npr. posredničke agencije), Ugovorni partner se obvezuje snositi sve nastale troškove, odnosno štetu nastalu djelovanjem treće osobe.

Ako Ugovorni partner ne pribavi pisanu potvrdu korisnika kartice ili potvrda ne sadrži sve elemente određene ovim člankom, Nexi Croatia ima pravo postupiti po članku 5.2. ovih Općih uvjeta.

## 9.2. NAJAM VOZILA

Kada Ugovorni partner zaprimi zahtjev za najam vozila, obavezan je upoznati korisnika kartice s uvjetima najma, dobiti odobrenje od/preko autorizacijskog sustava Nexi Croatije za iznos ukupne procijenjene cijene najma sukladno važećoj tarifi Ugovornog partnera i razdoblju najma. Procijenjeni iznos najma ne smije uključivati naknade, moguće štete na vozilu, krađe te iznos police osiguranja najma vozila.

Za iznos police osiguranja najma vozila, Ugovorni partner mora provesti posebnu transakciju i ishoditi posebno odobrenje od/preko autorizacijskog sustava Nexi Croatia. Ako nakon izvršene usluge najma vozila stvarno nastali iznos izvršene usluge prelazi iznos odobrenog utroška, Ugovorni partner je dužan ishoditi novo odobrenje od/preko autorizacijskog sustava Nexi Croatije za stvarno nastali ukupan iznos utroška, a prije dostave utroška na naplatu.

Na zahtjev Nexi Croatije, Ugovorni partner se obvezuje dostaviti svu dokumentaciju koja može utjecati na utvrđivanje valjanosti transakcije povodom prigovora, i to:

1. Ugovor o najmu vozila s početka i s kraja najma
2. suglasnost korisnika kartice za terećenje kartice u skladu s Ugovorom o najmu
3. Opće uvjete poslovanja, važeće tarife i ostale dodatke Ugovoru o najmu
4. račun sa specifikacijom troškova za koje se tereti korisnika kartice
5. EFTPOS potvrdu predautorizacije (on-line) ili potpisanu evidenciju utroška s otisnutim podacima s kartice
6. EFTPOS utrošak/transakcije
7. kopiju/ispis rezervacije (narudžbe) ako je ista izvršena putem interneta
8. dokaz o stanju vozila na početku i na kraju najma
9. ostalu dokumentaciju koja može utjecati na utvrđenje valjanosti transakcije.

Svako dodatno terećenje kartice (npr. naplate kazne za prometne prekršaje, šteta na vozilu, krađa i dr.) mora biti

posebno odobreno od strane korisnika kartice u pisanom obliku i provedeno kao zasebna transakcija.

Radi terećenja kartice za štetu nastalu na vozilu, Ugovorni partner se obvezuje nakon povrata vozila ishoditi izjavu korisnika kartice o odgovornosti (statement of responsibility) koja mora sadržavati broj kartice, ime i prezime korisnika kartice, registarsku oznaku vozila, model vozila, razdoblje najma, maksimalni iznos procijenjene štete na vozilu te suglasnost korisnika da se njegova kartica tereti za iznos specificirane štete najviše do naznačenog maksimalnog iznosa štete. Izjava mora biti potpisana od strane korisnika kartice uz naznačen datum i mjesto potpisa.

Ako je korisnik kartice stranac, sva navedena dokumentacija mora biti prevedena na engleski jezik.

Ugovorni partner prihvaća i obvezuje se postupati u skladu sa svim dodatnim uputama i zahtjevima Nexi Croatije koji se odnose na najam vozila, osobito Smjernicama za prihvaćanje kartica na Rent A Car prodajnim mjestima koje su dostupne na [www.nexi.hr](http://www.nexi.hr)

## 10 ZAVRŠNE ODREDBE

### 10.1 ZAŠTITNI ZNAK I REKLAMA

Ugovorni partner je dužan na prodajnom mjestu vidljivo izložiti oznake kartica koje prihvaća, zaštitni znak, kao i druga obilježja, u skladu s uputom Nexi Croatije.

Ugovorni partner je ovlašten koristiti naziv i žig kartične platne sheme isključivo u svrhu informiranja korisnika kartice o prihvaćanju kartica.

Ako iz bilo kojih razloga prestane prihvaćati kartice, Ugovorni partner je dužan odmah ukloniti sve oznake, naljepnice ili druga obilježja koja identificiraju kartice koje više ne prihvaća.

Ugovorni partner se obvezuje ne koristiti naziv, ili bilo koji zaštitni znak koji pripada subjektu PBZ grupe, bez prethodnog pisanog pristanka tog subjekta. Nadalje, isto se odnosi na korištenje bilo kojeg zaštitnog znaka koji pripada Nexi Croatiji ili entitetu povezanom s Nexi Croatijom.

### 10.2 ČUVANJE I POHRANA PODATAKA

Ugovorni partner se obvezuje pohraniti i čuvati na siguran način u elektroničkom obliku evidencije utrošaka, sve informacije i svu dokumentaciju koja nastaje iz prihvaćanja kartica u razdoblju od 3 (tri) godine od dana izvršene transakcije, a u svrhu dokaza o obavljenim transakcijama. Evidencije utrošaka koji su autorizirani potpisom, Ugovorni partner se obvezuje čuvati u originalnom obliku najmanje 4 (četiri) mjeseca od izvršene transakcije.

### 10.3 ZAŠTITA PODATAKA

Ugovorni partner se obvezuje sve podatke iz Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica i/ili one koji mu postanu dostupni prilikom izvršenja istog Ugovora, uključujući i raspoložive podatke o korisnicima kartica te podatke pojedinačnim o transakcijama/utrošcima, držati kao strogo povjerljive kako za vrijeme važenja Ugovora tako i u slučaju njegovog prestanka iz bilo kojeg razloga u skladu s odredbama Okvirnog ugovora i važećih propisa, osobito Opće uredbе o zaštiti podataka (GDPR) te Informacije o zaštiti osobnih podataka (<https://www.nexi.hr/hr/informacija-o-obradi-osobnih-podataka/>):

Ugovorni partner suglasan je da Nexi Croatia može sve podatke iz Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica i/ili one koji mu postanu dostupni prilikom izvršenja istog Ugovora, razmjenjivati s članicama Nexi grupacije u svrhu sprječavanja prijevара i ocjene rizičnosti Ugovornog partnera te s PBZ Cardom i PBZ-om d.d. u svrhu izvršenja Okvirnog ugovora, ispunjenja obveza prema kartičnim platnim shemama i/ili procjene kreditne sposobnosti Ugovornog partnera po njegovu zahtjevu za izdavanje kartice i/ili za realizaciju kreditnog plasmana podnijetog PBZ grupi.

Ugovorni partner je suglasan da Nexi Croatia može sa NEXI PARTNERIMA i NEXI MDA PARTNERIMA, razmjenjivati podatke čiji su istovremeno vlasnici i Nexi Croatia i Ugovorni partner (Zajednički podaci), u svrhu (i) razvoja dodatnih pogodnosti i funkcionalnosti vezanih uz platnu uslugu prihvaćanja platnih transakcija koja je predmet ovog Ugovora; te (ii) sudjelovanja u zajedničkim promotivnim aktivnostima pri čemu Nexi Croatia posreduje na odgovarajući način u ponudi proizvoda i usluga NEXI PARTNERA ili NEXI MDA PARTNERA prema Ugovornim

partnerima, (uključivo, a ne ograničavajuće u ponudi financijskih usluga NEXI PARTNERA ili NEXI MDA PARTNERA). Ovo potonje iz točke (ii) iz prethodne rečenice vrijedi pod uvjetom da Ugovorni partner prethodno nije uskratio suglasnost za zaprimanje marketinških ponuda. Zajednički podaci Nexi Croatije i Ugovornog partnera su podaci o prometu nastalim na prodajnim mjestima Ugovornog partnera temeljem ovog Ugovora, uključivo a ne ograničavajuće zbroj dnevno, mjesečno, kvartalno, godišnje iniciranih platnih transakcija na pojedinom prodajnom mjestu Ugovornog partnera i/ili EFTPOS uređaju; broj i iznos transakcija izvršenih povrata; broj instaliranih EFT POS uređaja, datum sklapanja ovog Ugovora.

Nexi Croatia će pri takvoj razmjeni podataka primijeniti sve mjere anonimizacije na podatke koji isključivo pripadaju Ugovornom partneru, dok podaci korisnika kartica, niti pojedinačni transakcijski podaci nisu, ne mogu niti će biti predmet takvih razmjena.

U slučaju da postoji osnovana sumnja ili je došlo do kompromitiranja podataka koji se odnose i/ili proizlaze iz primjene Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica, Ugovorni partner se obvezuje o istome obavijestiti Nexi Croatia bez odgađanja, a najkasnije u roku od 24 sata od saznanja za kompromitaciju.

### 10.4 OBVEZA OBAVJEŠTAVANJA

Ugovorni partner se obvezuje odmah dostaviti Nexi Croatiji pisanu obavijest o eventualnoj statusnoj, organizacijskoj ili drugoj promjeni značajnoj za izvršenje Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica (promjena ovlaštenih osoba, poslovne banke, broja poslovnog računa, prodajnog mjesta, broja telefona, podataka o kontaktu osobi i dr.). Do dana primitka takve obavijesti Nexi Croatia će izvršavati obveze iz pojedinog Ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica u skladu s njegovim odredbama te nije odgovoran za bilo kakvu štetu koja bi mogla nastati uslijed neobavješćavanja odnosno nepravovremenog obavješćavanja. Ugovorni partner je također dužan dostaviti Nexi Croatiji, na zahtjev, poslovne evidencije potrebne za procjenu financijskih okolnosti Ugovornog partnera (uključujući godišnja financijska izvješća, izvješća o imovini i obvezama, izvješća o viškovima te prijave poreza na promet i prihod), tzv. „open ticket report“ kao i upitnike koji se ispunjavaju jednom godišnje te, u slučaju organizatora putovanja, podatke o trenutno važećoj potvrdi o osiguranju cijene putovanja.

### 10.5 OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI

Svaka je strana odgovorna za svoje radnje i propuste prema Okvirnom ugovoru o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica u skladu s primjenjivim pravom uz ograničenja navedena u ovim Općim uvjetima.

Ništa u ovim Općim uvjetima ne isključuje odgovornost bilo koje strane (i) za smrt ili ozljedu uzrokovanu nepažnjom te strane; (ii) za prijevaru ili lažno predstavljanje; (iii) za grubu nepažnju ili zlonamjerno ponašanje bilo koje strane; ili (iv) u mjeri u kojoj to nije dopušteno važećim zakonom.

Ukupna odgovornost Nexi Croatije tijekom bilo kojeg dvanaestomjesečnog razdoblja koje počinje prvog dana stupanja na snagu određenog Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica ne može premašiti (i) iznos koji odgovara 70% naknade za uslugu prihvaćanja platnih transakcija na temelju kartica plaćenih ili plativih od strane Ugovornog partnera unutar prethodnih 12 mjeseci prema Okvirnom ugovoru o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica ili (ii) iznos od 20.000 eura, ovisno koji je iznos niži. Radi izbjegavanja svake sumnje, ograničenje odgovornosti koje je ovdje navedeno ne ograničava iznose utrošaka/transakcija koje će Nexi Croatia platiti Ugovornom partneru u skladu s ovim Općim uvjetima.

Osim ako nije izričito navedeno u ovim Općim uvjetima, Nexi Croatia neće biti odgovoran za bilo kakav neizravni ili slučajni gubitak; operativne gubitke; posljednične štete, izmaku korist, ili bilo koje troškove revizora, savjetnika, konzultanata ili druge slične vanjske troškove; izvanredne troškove; potraživanja trećih strana i/ili gubitak podataka, dobiti, prihoda, kupaca, dobre volje ili kamata. Bez obzira na prethodno navedeno i bez ograničenja odgovornosti, Ugovorni partner će obešteti Nexi

Croatiju za sve gubitke ili zahtjeve, uključujući zahtjeve za naknadu štete, i za sve pritužbe, pravne postupke ili troškove (uključujući, unutar razumnih granica, odvjetničke naknade) uključujući, ali se ne ograničavajući na, bilo koju novčanu kaznu ili naknadu nametnutu Nexi Croatiji od strane kartične platne sheme kao rezultat toga što je Ugovorni partner prekršio i/ili nije postupao u skladu s ovim Općim uvjetima i/ili svim relevantnim propisima i zakonima (uključujući pravila kartične platne sheme) koje se na njega primjenjuju.

### 10.6 VIŠA SILA

Pod višom silom se podrazumijeva slučaj kada ispunjenje ugovorne obveze jedne ugovorne strane postane nemoguće zbog izvanrednih vanjskih događaja nastalih nakon sklapanja Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica, koji se u vrijeme sklapanja istog Ugovora nisu mogli predvidjeti, niti ih je ugovorna strana mogla spriječiti, izbjeci ili otkloniti te za koje nije odgovorna niti jedna ugovorna strana. Strana koju je zadesio događaj više sile oslobođa se obveze ispunjenja ugovornih obveza do prestanka istog događaja, a druga strana ima pravo na raskid Okvirnog ili svakog pojedinog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica u slučaju da događaj više sile traje duže od 8 dana.

Strana koju je zadesio takav događaj dužna je o nastupanju kao i o prestanku takvog događaja obavijestiti drugu ugovornu stranu najkasnije u roku od 3 (tri) radna dana od saznanja za događaj više sile, s navođenjem očekivanog trajanja takvog događaja i mogućim posljedicama na ispunjenje Okvirnog ili svakog pojedinog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica. Ugovorna strana koja ne postupi u skladu s navedenim, odgovorna je drugoj ugovornoj strani za štetu koju ova pretrpi zbog propusta u slanju ovakve obavijesti.

### 10.7 STUPANJE NA SNAGU I TRAJANJE OKVIRNOG UGOVORA O PRIHVAĆANJU PLATNIH TRANSAKCIJA NA TEMELJU KARTICA

Ako na Okvirnom ugovoru o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica nije naznačeno drugačije, Ugovor se sklapa na neodređeno vrijeme. Ugovor se smatra sklopljenim 15. (petnaesti) dan od potpisivanja, osim ako Nexi Croatia prije isteka navedenog roka aktivira parametre potrebne za prihvāt platnih transakcija na temelju kartica, u kojem slučaju se Ugovor smatra sklopljenim s datumom aktivacije, odnosno ako Nexi Croatia, odnosno PBZ Card prije isteka navedenog roka obavijesti Ugovornog partnera da postoje okolnosti zbog kojih nije moguće uspostaviti poslovnu suradnju u kojem slučaju se smatra da Ugovor nije niti sklopljen.

Svaka ugovorna strana ima pravo otkazati Okvirni ugovor o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica u cijelosti ili pojedini Ugovor o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica, poštujući otkazni rok od 8 (osam) dana računajući od dana uručenja pisane obavijesti o otkazu drugoj ugovornoj strani preporučenom poštanskom pošiljkom. Danom uručenja pisane obavijesti o otkazu smatra se datum otisnut na poštanskom žigu prigodom odašiljanja poštanske pošiljke koja sadrži obavijest o otkazu.

Ako se Ugovorni partner ne pridržava bilo koje odredbe Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica odnosno ovih Općih uvjeta ili postoji sumnja ili dokaz sudjelovanja Ugovornog partnera ili njegovog djelatnika u radnjama zloupotrebe ili krivotvorenja kartica ili Ugovorni partner postane nesposoban za plaćanje ili zadaje nalog za povrate korisnicima kartice bez pokrića, odnosno nastupe uvjeti za pokretanje postupka (pred)stečaja ili likvidacije Ugovornog partnera ili isti postupci budu pokrenuti ili nastane prijetća nesposobnost za plaćanje ili prezaduženost Ugovornog partnera, Nexi Croatia pridržava pravo trenutnog raskida Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica.

U slučaju povrede odredaba Okvirnog ugovora, odnosno ovih Općih uvjeta od strane Ugovornog partnera utvrđenog od strane Nexi Croatije (samostalno ili po inicijativi kartične platne sheme), Nexi Croatia zadržava pravo trenutnog raskida cjelokupnog Okvirnog ugovora ili raskida istog samo u dijelu koji se odnosi na prihvāt kartice pojedine kartične platne sheme (npr. VISA i dr.), ovisno o slučaju.

Neovisno o drugim pravima i obvezama reguliranim

Općim uvjetima, Nexi Croatia ima pravo: a) u slučaju sumnje na kršenje odredbi Okvirnog ugovora s trenutnim učinkom obavestiti namiru transakcija kreditnim karticama obrađenih za Ugovornog partnera, sve dok Ugovorni partner ne dokaže Nexi Croatiaji da se poslovanje provodilo i da se provodi u skladu s odredbama Okvirnog ugovora, uključujući i odredbama Općih uvjeta.

Nexi Croatia ima pravo s trenutnim učinkom odbiti transakcije i/ili nametnuti ograničenje broja ili obujma transakcija temeljem Okvirnog ugovora ako: a) Nexi Croatia procijeni da je njegova izloženost u vezi s transakcijom(a) ili Okvirnim ugovorom o prihvaćanju preveliko ili značajno odstupa od onoga što je dogovoreno prilikom sklapanja Okvirnog ugovora; b) jedna ili više kartičnih organizacija zahtijeva od Nexi Croatia da odbije transakcije ili izrazi zabrinutost u vezi s Okvirnim ugovorom; c) prema mišljenju Nexi Croatije, aktivnosti ili postupci Ugovornog partnera su nezakoniti, štetni ili bi mogli naštetiti ugledu/reputaciji Nexi Croatije i/ili kartičnih platnih organizacija; d) procjena rizika Ugovornog partnera nije zadovoljavajuća za Nexi Croatia; ili ako e) Ugovorni partner ne dostavi informacije koje Nexi Croatia zahtijeva ili dostavi netočne ili nedostatne informacije. Nexi Croatia unutar roka koji je Nexi Croatia odredio.

U slučaju da kod Ugovornog partnera nije bilo evidentiranih transakcija/utroška u razdoblju duljem od 8 (osam) mjeseci, Okvirni ugovor o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica se smatra raskinutim s istekom od 8 (osam) mjeseci od datuma zadnje evidentirane transakcije/utroška.

Ugovorni partner se obvezuje po prestanku važenja Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica odmah:

- ukloniti zaštitne oznake i obilježja kako je predviđeno u članku 10.1 ovih Općih uvjeta, a dobivene materijale, pribor i uređaje staviti Nexi Croatiaji na raspolaganje
- dostaviti sve nastale utroške i odobrenja na naplatu, najkasnije na dan isteka otkaznog roka.

Prava i obveze u svezi utroška koji su nastali do datuma otkaza Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica primjenjuju se i na te utroške, bez obzira je li ih Nexi Croatia obradio prije ili nakon prestanka Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica.

Sva prava i obveze kontinuiranog karaktera, uključujući, ali se ne ograničavajući na pravo terećenja te obvezu čuvanja, pohrane i zaštite podataka, ostaju na snazi i nakon raskida Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica.

## 10.8 PRIENOS/USTUPANJE UGOVORA O PRIHVAĆANJU PLATNIH TRANSAKCIJA NA TEMELJU KARTICA

Ugovorni partner ne smije ustupiti, podgovarati ili prenositi prava i obveze iz Okvirnog niti pojedinog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica na treću osobu, bez prethodnog pisanog odobrenja Nexi Croatije.

Nexi Croatia pridržava pravo prenijeti Okvirni ugovor o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica u cijelosti ili pojedini Ugovor o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica na treću osobu ovlaštenu od kartičnih platnih shema za pružanje usluga koje su predmet ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica koji se prenosi, uz obvezu Nexi Croatije da o istom prethodno obavijesti Ugovornog partnera, a Ugovorni partner ovime unaprijed daje svoju suglasnost na takav prijenos.

## 10.9 OBAVIJESTI

Ugovorni partner daje svoju suglasnost Nexi Croatiaji za korištenje imena i loga Ugovornog partnera isključivo u svrhe reference u komercijalnim i marketinškim materijalima na web stranici Nexi Croatije i u kontekstu ostale privatne ili javne komunikacije s postojećim ili potencijalnim Ugovornim partnerima Nexi Croatije. Ugovorni partner ima pravo bilo kada u pisanom obliku povući svoju suglasnost za takvo korištenje imena i loga te će shodno Nexi Croatia biti obavezan obrisati referencije ili izvesti redakcijske mjere kako bi se uskladio sa zahtjevom Ugovornog partnera. Ugovorni partner daje svoju suglasnost Nexi Croatiaji za dijeljenje informacija o Ugovornom partneru (kao što su kontaktni podaci, podaci o Ugovornom odnosu, poslovnom odnosu sa Nexi Croatiajom) drugim društvima u Nexi grupaciji kojoj pripada Nexi Croatia za potrebe izvješćivanja o unutargrupnim

odnosima, u marketinške svrhe i za trženje produkata i usluga. Popis društava koje se s Nexi Croatiajom uvrštavaju u istu Nexi grupaciju objavljen je na sljedećoj stranici: <https://www.nexigroup.com/en/group-locations/> Ugovorni partner daje svoju suglasnost Nexi Croatiaji za kontaktiranje Ugovornog partnera (putem telefona, e-maila i sl.) s ciljem istraživanja zadovoljstva (anketiranja) Ugovornog partnera razinom kvalitete izvršenja usluga i sl., a glede izvršenih usluga koje pruža Nexi Croatia temeljem Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija putem kartica.

Sve se međusobne obavijesti Ugovornih strana šalju u pisanom obliku, na hrvatskom jeziku i to na sljedeći način:

- za Ugovornog partnera, na adresu sjedišta naznačenu na prvoj stranici Ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica
- za Nexi Croatiaju d.o.o., na adresu:

PBZ Card d.o.o., Radnička cesta 44  
10000 Zagreb

## 10.10 PRIMJERAK UGOVORA I OPĆIH UVJETA

Tijekom važenja Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica, Nexi Croatia će osigurati da se Ugovornom partneru, na njegov zahtjev dostavi primjerak Okvirnog i svakog pojedinog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica i/ili ovih Općih uvjeta bez odgađanja, u papirnatom ili elektroničkom obliku.

## 10.11 RJEŠAVANJE PRIGOVORA I SPOROVA

Ako Ugovorni partner smatra da se Nexi Croatia ne pridržava odredbi Glave II. i III. Zakona o platnom prometu ili odredbi Uredbe (EU) 2015/751, može:

- podnijeti pisani prigovor Nexi Croatiaji na koji će Nexi Croatia odgovoriti u roku propisanom Zakonom o platnom prometu, odnosno Uredbom
- uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci kao tijelu nadležnom za nadzor pružanja platnih usluga.

Sva sporna pitanja proizašla iz primjene Okvirnog i/ili pojedinog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica, Nexi Croatia i Ugovorni partner će pokušati riješiti mirnim putem, odnosno u svim sporovima između Nexi Croatije i Ugovornog partnera koji nastanu u primjeni Okvirnog i/ili pojedinog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica, može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

U slučaju nepostizanja mirnog rješenja, ugovara se nadležnost suda u Zagrebu.

Za sve sporove koji bi eventualno proizašli iz ili se odnose na Okvirni ugovor o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica i ove Opće uvjete bit će mjerodavno hrvatsko pravo.

## 10.12 IZMJENE I/ILI DOPUNE OPĆIH UVJETA

Nexi Croatia zadržava pravo izmjene i/ili dopune ovih Općih uvjeta i/ili pojedinačnog Ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica, odnosno zadržava pravo izmjene i/ili dopune Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartic, (uključujući, ali ne ograničavajući se na izmjene naknada koji Nexi Croatia naplaćuje Ugovornom partneru temeljem Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica) uz obvezu obavijestiti Ugovornog partnera o tome putem jednog ili više svojih distribucijskih kanala, uključujući internetsku stranicu [www.nexi.hr](http://www.nexi.hr), najkasnije (10) dana prije stupanja na snagu izmjena i/ili dopuna, isključujući time, u skladu s člankom 11. stavkom 2. Zakona o platnom prometu, primjenu članka 26. stavka 1. Zakona o platnom prometu.

Ako Ugovorni partner nije suglasan s predloženim izmjenama i dopunama Općih uvjeta, Ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica ili Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica, može bez otkaznog roka otkazati Ugovor o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica, najkasnije 1(jedan) dan prije dana koji je određen za početak važenja izmjene ili dopune, a u protivnom se smatra da je prihvatio predložene izmjene i dopune.

## 10.13 PROŠIRENJE POSLOVNE SURADNJE

Nexi Croatia zadržava pravo Ugovornom partneru predložiti proširenje poslovne suradnje na (i) kartice bilo

koje kartične platne sheme za čije kartice Nexi Croatia je, odnosno postane, ovlašten pružati usluge prihvaćanja platnih transakcija, (ii) nove posebne oblike, odnosno načine prihvaćanja platnih transakcija na temelju kartica, a koje nisu prethodno ugovorene. U tom slučaju Nexi Croatia će dostaviti Ugovornom partneru prijedlog Ugovora o prihvatu platnih transakcija na temelju kartica pojedine kartične platne sheme ili prijedlog Ugovora za nove posebne oblike, odnosno načine prihvaćanja platnih transakcija na temelju kartica, a ugovor će se smatrati sklopljenim prvim prihvatom platnih transakcija na temelju takvih kartica i dostavom utroška u skladu s člankom 4.3. ovih Općih uvjeta. Nexi Croatia zadržava pravo, u ime i za račun NEXI PARTNERA ili NEXI MDA PARTNERA pružati informacije i/ili nuditi Ugovornom partneru njihove proizvode ili usluge, te dovesti Ugovornog partnera u direktnu vezu s NEXI PARTNEROM ili NEXI MDA PARTNEROM, ako Ugovorni partner po zaprimljenoj ponudi iskaže poslovni interes u odgovarajućem obliku, u kojem slučaju, Nexi Croatia nije odgovoran Ugovornom partneru za sadržaj pruženih informacija i/ili ponude NEXI PARTNERA ili NEXI MDA PARTNERA i/ili za pruženu uslugu/proizvod NEXI PARTNERA ili NEXI MDA PARTNERA.

## 10.14 PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Usluga prihvaćanja platnih transakcija na temelju kartica, kao platna usluga regulirana je Zakonom o platnom prometu.

Ako pojedine odredbe Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica neko područje koje je regulirano i ovim Općim uvjetima reguliraju različito od ovih Općih uvjeta, odnosno na način da reguliraju specifičnosti koje su karakteristične samo za pojedinog Ugovornog partnera, na poslovni odnos između Nexi Croatije i tog Ugovornog partnera primjenjivat će se te specifične odredbe Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica.

Ako nakon donošenja ovih Općih uvjeta zakonskim ili podzakonskim propisima neko pitanje koje je regulirano Okvirnim ugovorom o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica odnosno ovim Općim uvjetima bude riješeno na drugačiji način, primjenjivat će se odredbe relevantnog propisa, sve do stupanja na snagu odgovarajućih izmjena i dopuna Okvirnog ugovora, odnosno ovih Općih uvjeta.

Ako bi za neku od odredbi Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica odnosno ovih Općih uvjeta naknadno bilo utvrđeno da je ništetna, to neće imati učinka na valjanost ostalih odredbi, s time da će ugovorne strane ništetnu odredbu zamijeniti valjanom koja će u najvećoj mogućoj mjeri omogućiti ostvarivanje cilja koji se htio postići odredbom za koju je ustanovljeno da je ništetna.

Za sve što nije izričito utvrđeno Okvirnim ugovorom o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica odnosno ovim Općim uvjetima primjenjivat će se zakonski i podzakonski propisi.

## 10.15 STUPANJE NA SNAGU

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od dana sklapanja Okvirnog ugovora o prihvaćanju platnih transakcija na temelju kartica.

U Zagrebu, 7. svibnja 2026. godine



član PBZ Grupe

**PBZ Card d.o.o.**, Radnička cesta 44, 10000 Zagreb  
OIB: 28495895537, [www.pbzcard.hr](http://www.pbzcard.hr), telefon: 01/61 24 499,  
e-mail: [prodaja@pbz.hr](mailto:prodaja@pbz.hr)

**Nexi Croatia d.o.o.**, Slavonska avenija 1A, 10000 Zagreb,  
OIB 63558150971, [www.nexi.hr](http://www.nexi.hr), telefon: 01/612 42 77,  
e-mail: [info.prodajnamjesta@nexigroup.com](mailto:info.prodajnamjesta@nexigroup.com),  
[prodaja@nexigroup.com](mailto:prodaja@nexigroup.com)