

Opći poslovni uvjeti za prihvaćanje platnih transakcija

Inačica 04.2022 (EULUX)

<p>1 Područje primjene, stavljanje izvan snage pravnih odredbi u vezi s uslugama platnog prometa i definicije</p> <p>1.1 Područje primjene 1.2 Isključenje pravnih odredbi u vezi s uslugama platnog prometa 1.3 Definicije</p> <p>2 Ugovorne strane</p> <p>2.1 Trgovac (Identifikacija trgovca – Pridruživanje prodajnih mjesta i internetskih trgovina – Dodjela sektora – Promjene na strani trgovca) 2.2 Worldline Financial Services (Europe) S.A.</p> <p>3 Infrastruktura trgovca</p> <p>3.1 Općenito 3.2 Obveze trgovca (Opće obveze u vezi s dužnom pažnjom – Obveze u vezi s hardverskim terminalima – Obveze u vezi s virtualnim terminalima – Obveza informiranja/pravo na informacije – Zabranjeni poslovi – Prijenos transakcija trećim stranama – Prihvaćanje kartica od više od jednog prihvatitelja – Korištenje logotipova proizvođača)</p> <p>4 Sustav za odobrenje i obračun Worldline-a</p> <p>4.1 Općenito 4.2 Odobrenje 4.3 Obrada i obračun transakcija 4.4 Internetska usluga „myPortal“</p> <p>5 Prihvaćanje kartica</p> <p>5.1 Obveze trgovca (Opće obaveze – Posebne obaveze za prihvaćanje od strane Alipay-a) 5.2 Izuzeća od prihvaćanja kartica 5.3 Prihvaćanje kartica u poslovanju uz prisutnost 5.4 Prihvaćanje kartica u poslovanju na daljinu (Općenito – Sigurna internetska trgovina – Poslovne transakcije na daljinu putem pošte, telefona ili faksa) 5.5 Povrat iznosa transakcije 5.6 Pouzdana Identifikacija Klijenta 5.7 Isključenja od primjene Pouzdane Identifikacije Klijenta 5.8 Izuzeća od Primjene Pouzdane Identifikacije Klijenta 5.9 Ekosistem Elektroničkog Plaćanja</p> <p>6 Računi</p> <p>6.1 Općenito 6.2 Prijenos na nositelja kartice 6.3 Obveza čuvanja dokumentacije</p> <p>7 Isporuka transakcija</p> <p>7.1 Rokovi za isporuku 7.2 Valuta isporuke 7.3 Naknadni unos</p> <p>8 Isplate</p> <p>8.1 Zahtjev trgovca za isplatom 8.2 Račun za primitak isplate 8.3 Valuta isplate 8.4 SEPA platne transakcije 8.5 Obavijest i pred-obavijest o isplati</p>	<p>9 Naknade</p> <p>9.1 Općenito 9.2 Međubankovne naknade 9.3 Naknade za povrate trećim stranama 9.4 Neplaćanje 9.5 Porezi</p> <p>10 Opozivi i praćenje prijevара</p> <p>10.1 Opoziv (Chargeback) 10.2 Razlozi za opoziva u poslovanju uz prisutnost 10.3 Razlozi za opoziv u poslovanju na daljinu 10.4 Praćenje prijevара 10.5 Sukladnost s pragovima</p> <p>11 Funkcionalni prekidi i rezervni postupci</p> <p>11.1 Općenito 11.2 Rezervni postupak za funkcionalne prekide sustava/terminala 11.3 Rezervni postupak za funkcionalne prekide kartica</p> <p>12 Dodatne odredbe za hotelske rezervacije ili rezervacije za iznajmljivanje vozila</p> <p>13 Dodatne odredbe za dinamičku konverziju valute (DCC)</p> <p>14 Zaštita podataka</p> <p>14.1 Obrada osobnih podataka 14.2 Standard sigurnosti podataka PCI DSS</p> <p>15 Odgovornost</p> <p>16 Obavijesti</p> <p>17 Izmjene i dopune modula ugovora, uključujući naknade</p> <p>18 Stupanje na snagu, raskid i trajanje Ugovora</p> <p>18.1 Stupanje na snagu 18.2 Trajanje Ugovora 18.3 Redovni raskid Ugovora 18.4 Izvanredni raskid Ugovora 18.5 Trenutni prestanak 18.6 Posljedice raskida Ugovora</p> <p>19 Povjerljivost podataka</p> <p>20 Zaključne odredbe</p> <p>20.1 Pravo Worldline-a na izdavanje uputa 20.2 Posredničke aktivnosti Worldline-a 20.3 Zabrana prijenosa prava 20.4 Uključenost trećih strana/prijenos na društva grupacije 20.5 Odreknuce od prava 20.6 Klausula o odvojivosti odredbi 20.7 Mjerodavno pravo i mjesna nadležnost 20.8 Postupak za izvansudsko rješavanje spora</p>
---	--

1 Područje primjene, stavljanje izvan snage pravnih odredbi u vezi s uslugama platnog prometa i definicije

1.1 Područje primjene

Ovi opći poslovni uvjeti (u daljnjem tekstu „OPU“) primjenjuju se na proizvode i usluge koje ugovaraju trgovac i društvo Worldline Financial Services (Europe) S.A. (u daljnjem tekstu „Worldline“) u modulima ugovora za prihvaćanje kartica, npr. „prihvaćanje kartica na prodajnom mjestu „ili“ prihvaćanje kartica za sigurnu e-trgovinu i narudžbu putem e-pošte/telefona“ (u daljnjem tekstu pojedinačno „modul ugovora“ ili zajednički „moduli ugovora“).

Ovi OPU čine sastavni dio sklopljenih modula ugovora. Sklopljeni moduli ugovora čine sastavni dio „Okvirnog ugovora za bezgotovinska plaćanja“ (u daljnjem tekstu „Okvirni ugovor“) koji su sklopili trgovac i Worldline.

1.2 Isključenje pravnih odredbi u vezi s uslugama platnog prometa

Sukladno članku 38. i čl. 61. Direktive Europske unije 2015/2366 od 25. studenog 2015. („Direktiva o uslugama platnog prometa“) i nacionalnim zakonima kojima je ta Direktiva prenesena u nacionalno zakonodavstvo, ugovorne strane pristaju isključiti primjenu svih neobveznih odredbi sadržanih u Direktivi o uslugama platnog prometa i zakonima kojima se Direktiva prenosi u nacionalno zakonodavstvo.

1.3 Definicije

Pojedini pojmovi koji se koriste u ovim OPU imaju sljedeća značenja.

<p>Beskontaktni (beskontaktna kartica, beskontaktni čitač, beskontaktna transakcija)</p>	<p>Obrada transakcija koje koriste „kratkodometnu komunikaciju“ (nearfieldcommunication – NFC), međunarodni standard za prijenos podataka putem radijske tehnologije. Ova tehnologija zahtijeva terminal s beskontaktnim čitačem i karticu s čipom koji je kompatibilan s tom tehnologijom, npr. Visu s funkcionalnošću „PayWave“ ili Mastercard s funkcionalnošću „PayPass“. Podaci čipa očitavaju se tako da se kartica drži uz beskontaktni čitač.</p>
<p>Elektronička obrada</p>	<p>Izvršavanje i isporuka transakcije u kojoj se koristi hardverski ili virtualni terminal i elektronička isporuka u sustav.</p>
<p>EMV (EMV kartica, EMV čip, EMV terminal)</p>	<p>Specifikacija za kartice koje su opremljene procesorskim čipom kao i za uređaje za očitavanje takvih kartica (npr. POS terminali, uređaji za očitavanje ulaznica, bankomati, sustavi za točenje goriva). EMV transakcije su plaćanja koja se obrađuju elektroničkim očitavanjem podataka s kartice na EMV terminalu s procesorskog čipa u kartici.</p>
<p>Infrastruktura</p>	<p>Tehničke instalacije trgovca za prihvaćanje i vršenje kartičnih plaćanja putem elektroničke obrade, tj. hardverski ili virtualni terminali, uključujući periferne uređaje kao što su blagajne i telekomunikacijska oprema, usmjernici, poslužitelji itd.</p>

Izdavatelj kartice	Tvrtka kojoj je kartični sustav izdao odobrenje za izdavanje kartica nositeljima kartica.
Kartica za izravno terećenje	Kartica koja se koristi za plaćanje robe i usluga pri čemu se račun nositelja kartice tereti odmah (npr. V PAY, Maestro).
Kartice	Opći pojam za platne kartice koje se koriste sa vršenje bezgotovinskih plaćanja, odnosno kreditne kartice/kartice za izravno terećenje.
Kartični sustav	Davatelj licencije (kao što su Visa International, Mastercard International) za izdavanje i prihvaćanje kartica.
Kontrolni broj kartice	Niz znamenaka ispisan na kreditnoj kartici (npr. Visa [CVV2], Mastercard [CVC2]), koji se koristi kao dodatna sigurnosna mjera u poslovanju na daljinu.
Kreditna kartica	Kartica koja se koristi za plaćanje robe i usluga pri čemu se vlasnik kartice naknadno tereti za iznos (npr. Visa, Mastercard, Diners Club/Discover, UnionPay, JCB).
mPOS terminal	Mobilni čitač kartica kojim se upravlja putem kompatibilnog mobilnog krajnjeg uređaja (npr. pametnog telefona ili tableta) i aplikacije.
Nositelj kartice	Korisnik koji kupuje robu i/ili usluge koje nudi trgovac i plaća ih putem kartice bez korištenja gotovine (transakcija).
Odobrenje	Kao dio postupka odobrenja, izdavatelj kartice provjerava je li kartica valjana/blokirana i je li iznos transakcije unutar postavljenih ograničenja.
Opoziv	Poništenje transakcije koju je izvršio trgovac ili povrata izvršenog zbog opravdanog prigovora u vezi s transakcijom od strane nositelja ili izdavatelja kartice. Trgovac gubi pravo na povrat.
PCI DSS	Standard sigurnosti podataka industrije platnih kartica (PaymentCardIndustry Data Security Standard – PCI DSS) je standard čiji cilj je osigurati da tvrtke provode sigurnosne standarde.
PIN (osobni identifikacijski broj)	Osobna kombinacija znamenaka kojom se potvrđuje vjerodostojnost nositelja kartice kao legitimnog korisnika kartice.
Platforma Alipay	Alipay.com Co Ltd. (u daljnjem tekstu «Alipay») upravlja međunarodnom platformom za online plaćanja. Suradnja između platforme Alipay i Worldline-a ugovornom partneru omogućava primanje bezgotovinskih plaćanja od korisnika Alipay-a.
Poslovanje na daljinu	Transakcije u kojima ni nositelj kartice ni kartica nisu fizički prisutni na mjestu prodaje. Posebice, transakcije koje se vrše putem interneta, telefona, faksa ili putem pošte.
Poslovanje uz prisutnost	Transakcije u kojima su i nositelj kartice i kartica fizički prisutni na mjestu prodaje.
Poslovna kartica	Kartica koja se izdaje tvrtki, tijelima javne vlasti ili trgovcima pojedincima i ograničena je na poslovnu ili službenu uporabu; pri čemu se transakcije s kartice terete na račun tvrtke, tijela javne vlasti ili trgovca pojedinca.
Potrošačka kartica	Kartica koja se izdaje fizičkim osobama i njezina uporaba se ne može pripisati poslovnoj ili profesionalnoj djelatnosti; pri čemu se transakcije s kartice terete na račun fizičke osobe.
Pouzdana Identifikacija Klijenta	Pouzdana Autentifikacija Klijenta (eng. Strong Customer Authentication) ili SCA definirana je Direktivom (EU) 2015/2366 („PSD 2“) i implementirana putem Delegirane Uredbe Komisije (EU) 2018/389 („RTS“) te predstavlja autentifikaciju na temelju uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posjedovanja (nešto što samo korisnik posjeduje) i svojstvenosti (nešto što samo korisnik jest) koji su međusobno neovisni, što znači da kršenje jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost podataka o autentifikaciji.
Povrat iznosa transakcije	Potpuni ili djelomični povrat, tj. naknada iznosa transakcije na karticu koja je izvorno terećena.

Prihvatitelj kartica (Worldline)	Prihvatitelj kartica svojim trgovcima omogućuje da prihvate kartice kao sredstva bezgotovinskog plaćanja (u sklopu poslovanja na daljinu ili uz prisutnost) i osigurava obradu transakcija koje su rezultat takvog plaćanja. Za to posjeduje licencije relevantnih kartičnih sustava.
Pružatelj usluga platnog prometa (payment service provider – PSP)	PSP nudi rješenja za plaćanja, npr. aplikacije (virtualni terminal) koje omogućuju elektronička sredstva plaćanja za kupnje putem interneta.
Račun	Fizička ili elektronička potvrda izvršenja transakcije koju je generirao terminal ili Internetska trgovina.
SEPA: Jedinstveno područje plaćanja u eurima	Standardizirano područje plaćanja u eurima u kojem se prekogranične platne transakcije mogu vršiti jednako učinkovito kao domaće platne transakcije u pojedinim zemljama.
Šifra kategorije trgovca (merchant category-code – MCC)	Mreža koju određuje kartični sustav koja omogućuje da se poslovne aktivnosti trgovca dodijele jednoj ili više sektorskih kategorija od strane prihvatitelja.
Sustav	Elektronički sustav odobrenja i obračuna kojim upravlja Worldline za obradu transakcija. Usluga „myPortal“ čini dio ovog sustava sukladno točki 4.4.
Terminal (hardverski ili virtualni terminal)	Hardverski terminali su stacionarni ili mobilni uređaji koji se koriste za izvršenje transakcija. Softverske komponente koje omogućuju hardverskim terminalima da budu povezani s drugim perifernim uređajima (sustavi blagajni, hotelski rezervacijski sustavi, sustavi za točenje goriva itd.) dodijeljene su hardverskim terminalima. Virtualni terminali su aplikacije koje omogućuju obradu poslovnih transakcija na daljinu. Takvim softverskim terminalima obično upravljaju te ih prodaju pružatelji usluga platnog prometa (i Worldline).
Transakcija	Postupak bezgotovinskog plaćanja koji vrši trgovac pomoću elektroničke obrade, a podatke o transakciji naknadno obrađuje sustav Worldline-a.

2 Ugovorne strane

2.1 Trgovac

2.1.1 Identifikacija trgovca

Worldline je obavezan identificirati trgovca, njegove zakonske zastupnike i stvarne vlasnike te evidentirati poslovne aktivnosti trgovca i dodijeliti mu ispravnu kategoriju sektora (MCC). U tu svrhu, trgovac je obavezan Worldline-u pružiti preslike dokumenata navedenih u Okvirnom ugovoru kao i, ovisno o slučaju, dodatne potrebne dokumente.

Worldline zadržava pravo, u skladu sa zakonodavstvom povezanim s borbom protiv pranja novca i financiranja terorizma, zatražiti, kako to s vremena na vrijeme ocijeni potrebnim, ažuriranje dokumenata koji se podnose za potrebe identifikacije trgovca.

Worldline ima pravo u svrhu upravljanja rizikom procijeniti poslovne aktivnosti (proizvode i usluge) i financijsku situaciju Trgovca. Trgovac će dostaviti Worldlineu potrebne informacije (uključujući financijske izvještaje) u roku od 10 dana od zahtjeva Worldlinea.

2.1.2 Pridruživanje prodajnih mjesta i internetskih trgovina

Prodajna mjesta trgovaca i internetska trgovina mogu se pridružiti Okvirnom ugovoru u trenutku sklapanja ugovora. Naknadna pridruživanja prodajnih mjesta i internetskih trgovina ugovorne strane ugovaraju zasebno.

2.1.3 Dodjela sektora (šifra kategorije trgovca, MCC)

Trgovac posluje u kategorijama sektora navedenim u modulima ugovora i prodaje robu i/ili usluge koje su isključivo dodijeljene tim kategorijama sektora nositeljima kartica. Zasebni modul ugovora mora se sklopiti za svaku kategoriju sektora.

2.1.4 Promjene na strani trgovca

Promjene na strani trgovca (npr. u vezi s pravnim oblikom, poslovnim aktivnostima, adresom, podacima o računu, zakonskim zastupnicima, stvarnim vlasnicima, prodajnim mjestima ili infrastrukturi) ili zadatak njegove tvrtki ili njegovih tvrtki, trgovac mora bez odlaganja prijaviti Worldline-u pisanim putem. Worldline ima pravo trgovcu naplatiti troškove povezane s promjenama.

U slučaju značajnih promjena u vlasničkoj strukturi trgovca ili kontrole nad trgovcem, on je o tome obavezan obavijestiti Worldline pismenim putem barem mjesec dana unaprijed. Worldline u takvom slučaju ima pravo od trgovca zatražiti da ažurira svoju identifikaciju u skladu s članom 2.1.1. Ako su sa značajnim promjenama povezani veći rizici, Worldline ima pravo raskinuti modul ugovora na način da taj raskid stupa odmah na

snagu. Dok god Worldline nije pisanim putem obaviješten o pravnom slijedniku, sva sredstva može uplaćivati prethodnom trgovcu, što će se smatrati namirenjem njegove obveze isplate trgovcu.

Ako se ocjena kreditne sposobnosti trgovca znatno pogorša (npr. pokretanje stečajnog postupaka), trgovac je o tome dužan obavijestiti Worldline bez odlaganja. Worldline ima pravo, prema svojoj pravednoj diskreciji, odmah poduzeti odgovarajuće mjere, poput podešavanja uvjeta isplate sredstava, uskraćivanja isplate sredstava ili zahtijevanja odgovarajućeg zaloga. Trgovca se o poduzetim mjerama obavještava bez odlaganja.

2.2 Worldline Financial Services (Europe) S.A.

Worldline Financial Services (Europe) S.A. je luksemburško društvo („Société Anonyme“) s registriranim sjedištem na adresi rue Gabriel Lippmann, L-5365 Munsbach (luksemburški trgovački registar br. B144087). Kao licencirana institucija za platni promet (broj licencije 06/10) Worldline je pod nadzorom luksemburškog financijskog nadzornog tijela (Commission de Surveillance du Secteur Financier/CSSF, 283, route d'Arion, L-1150 Luxembourg). Worldline posjeduje licencije kartičnih sustava koje su potrebne za poslovanje u prihvaćanju kartica. Sve transakcije provedene s pomoću Visa brendiranih kartica, na primjer, Visa, V PAY, Visa Debit i Visa Electron, obrađuju se u okviru licence glavnog člana za sustav kartica marke Visa, društva Worldline SA/NV. Worldline SA/NV jest društvo-kći društva Worldline Financial Services (Europe) S.A. sa sjedištem na adresi Chaussée de Haecht 1442, 1130 Bruxelles, Belgija

3 Infrastruktura trgovca

3.1 Općenito

Trgovac je u potpunosti odgovoran za nabavu, rad i održavanje infrastrukture koja je prikladna za elektroničku obradu kartičnih transakcija kao i za poduzimanje mjera tehničke sigurnosti za sprečavanje zlouporabe infrastrukture; ovo uključuje sukladnost s PCI DSS-om sukladno točki 14.3. To se također primjenjuje na promjene u infrastrukturi koje su rezultat prilagođavanja sustava na strani Worldline-a u skladu s točkom 4.1, 3. odlomkom. Za obradu kartičnih transakcija smiju se koristiti isključivo terminali (hardverski i/ili virtualni) koji su certificirani u skladu s primjenjivim PCI standardima i zahtjevima koje propisuju kartični sustavi. Za hardverske terminale je EMV certifikacija obvezna. Nadalje, certificirani terminali zahtijevaju prihvaćanje, od strane jednog ili više prihvatitelja, u skladu sa zahtjevima nadležnog tijela specifičnog za pojedinu zemlju.

3.2 Obveze trgovca

3.2.1 Opće obveze u vezi s dužnom pažnjom

Trgovac je obavezan osigurati odgovarajućim mjerama da nije moguće neovlašteno rukovanje terminalima, posebice nedopuštene transakcije, i da su terminali zaštićeni od pristupa neovlaštenih trećih strana. Trgovac je dužan obučiti svoje osoblje za ispravno rukovanje i korištenje infrastrukture u odgovarajućim vremenskim razmacima, posebice prilikom početka poslovanja. Također je obavezan podučiti svoje osoblje u vezi s mjerama koje je potrebno poduzeti za sprečavanje zlouporabe i prijevара.

3.2.2 Obveze u vezi s hardverskim terminalima

Trgovac je dužan postaviti sve hardverske terminale na prodajnim mjestima tako da nositelj kartice ima izravn pristup terminalu (posebno zaslonu, tipkovnici i čitaču kartice) i da ga se ne može promatrati ako je potrebno unijeti PIN.

3.2.3 Obveze u vezi s virtualnim terminalima

Trgovac je obavezan, s odgovarajućom razinom dužne pažnje, zaštititi infrastrukturu koja se koristi za upravljanje virtualnim terminalima, posebice računala (uključujući sve povezane komponente mreže) i nositelje podataka koji sadrže podatke s kartica (posebice brojeve kartica, datume isteka valjanosti ili podatke o transakcijama).

3.2.4 Obveza informiranja/pravo na informacije

Na zahtjev Worldline-a, trgovac je dužan pružiti informacije pisanim putem o tome koji terminali se koriste. Nadalje, trgovac Worldline-u daje ovlaštenje da sakuplja te informacije izravno od proizvođača terminala/pružatelja programske podrške ili bilo kojih drugih isporučitelja infrastrukture. Trgovac je dužan pružiti potporu Worldline-u u tom smislu. Trgovac je dužan bez odlaganja obavijestiti Worldline pisanim putem o bilo kojim promjenama povezanim s hardverskim terminalima ili webshopom, pogotovo obustavama rada, zamjenama ili promjenama lokacije/URL-a.

3.2.5 Zabranjeni poslovi

Trgovca se strana slaže da će ispuniti svoje obveze prema ovom ugovoru u skladu s primjenjivim zakonima. Ako su pravni poslovi ili njihovo izvršenje zabranjeni prema primjenjivim zakonima, ugovorna ih strana ne može zaključiti. Ako su pravni poslovi zaključeni suprotno ovoj zabrani, Worldline nije dužan pružiti nikakve usluge u skladu s ovim Ugovorom.

3.2.6 Prijenos transakcija trećim stranama

Trgovac ima pravo sklopiti ugovor s trećim stranama koje imaju certifikat PCI DSS (kao što su pružatelji usluga platnog prometa, mrežni operatori)

koji će u ime trgovca vršiti transakcije za Worldline. Worldline neće odbiti potvrđivanje takvih trećih strana osim ako za to ima dobar razlog. Sve troškove koji proizlaze u vezi s trećom stranom, posebice za aktivaciju, naknade, kašnjenja i kvarove, snosi trgovac. Worldline ima pravo trgovcu ispostaviti račun za takve troškove i naknade ili ih prebiti s bilo kojim povratima plativim trgovcu.

Trgovac je dužan odmah obavijestiti Worldline pisanim putem o bilo kojim promjenama povezanim s obradom transakcija putem trećih strana ili promjenama trećih strana koje za to koristi. Worldline ima pravo odbiti takve promjene ili promjene trećih strana ako za to ima dobar razlog.

3.2.7 Prihvaćanje kartica od više od jednog prihvatitelja

Kada trgovac istovremeno koristi usluge prihvaćanja kartica od više od jednog pružatelja, dužan je osigurati da se u svim prilikama transakcijski podaci svakog prihvatitelja vode odvojeno. Suradnja s prihvatiteljima koji su treće strane ne smije ni na koji način negativno utjecati na izvršavanje i sigurnost transakcija koje obrađuje Worldline.

3.2.8 Korištenje logotipova proizvoda

Trgovac je obavezan jasno prikazati logotipove proizvoda koje zaprimi od Worldline-a. Osim toga, trgovac je obavezan pribaviti pisani pristanak Worldline-a za dokumente prije tiskanja ili objavljivanja (npr. na internetu) ako ti dokumenti sadrže logotipove Worldline-a ili posebno navode Worldline.

4 Sustav za odobrenje i obračun Worldline-a

4.1 Općenito

Worldline upravlja sustavom u tehničkom, organizacijskom i administrativnom smislu.

Trgovac nema pravo na dostupnost sustava u svakom trenutku i njegov rad sustava bez prekida. Worldline za to ne pruža jamstvo. Worldline ima ovlaštenje, prema svojoj pravednoj diskreciji, prekinuti rad sustava ako smatra da je takav prekid nužan zbog neophodnih materijalnih razloga, na primjer prilagodbe i ažuriranja sustava ili rizika od zlouporabe.

Worldline zadržava pravo izvršiti tehničke ili organizacijske izmjene ili dopune sustava. Ako promjene uključuju izmjene infrastrukture, trgovac će ih izvršiti u skladu s uputama Worldline-a o vlastitom trošku. Trgovac je također obavezan prihvatiti prilagodbe i ažuriranja, posebice za potrebe rastućih sigurnosnih standarda, koje izvrše Worldline i isporučitelji sustava/infrastrukture ili proizvođači terminala.

4.2 Odobrenje

Osim ako je izričito drugačije uređeno, trgovac je obavezan pribaviti odobrenje od Worldline-a za svaki oblik prihvaćanja kartica putem postupka koji određuje Worldline. To se ne primjenjuje na iznimke koje je izričito odobrio Worldline (npr. beskontaktno prihvaćanje kartica putem offline transakcija).

Trgovac potvrđuje da se unutar konteksta postupka odobrenja može potvrditi samo da kartica nije blokirana i da ograničenje nije premašeno. Odobrenje transakcije, dakle, trgovcu ni na koji način ne jamči pravo na povrat od strane Worldline-a.

4.3 Obrada i obračun transakcija

Sustav obrađuje i obračunava transakcije koje isporuči trgovac. Temeljem obračuna, trgovac ima pravo na isplatu te banka Worldline-a dobiva uputu da doznači dugovani iznos banci trgovca.

4.4 Internetska usluga „myPortal“

Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se na usluge koje nudi Worldline Financial Services (Europe) S.A. (u daljnjem tekstu „Worldline“) pod nazivom „myPortal“. One obuhvaćaju elektroničku dostavu obavijesti o isplati, informacije o transakcijama i terminalima te izvještaje i samouslužne funkcije u vezi s prihvaćanjem bezgotovinskih sredstava plaćanja.

Trgovac mora navesti Worldline-u kojim pojedincima se daje pristup administrativnom području myPortal platforme. Na temelju personaliziranih podataka za prijavu (u daljnjem tekstu „podaci za prijavu“) koje osigurava Worldline, oni imaju pravo u ime Trgovca mijenjati kupljene usluge i konfiguraciju.

Trgovac je dužan osigurati adekvatnu zaštitu podataka za prijavu od pristupa neovlaštenih trećih osoba. Također, lozinke se moraju redovito mijenjati. Svaka osoba koja se identificira Worldline-u koristeći podatke za prijavu smatrać će se ovlaštenom od strane Trgovca za korištenje myPortal platforme. Worldline samo potvrđuje podatke za prijavu i ne provodi nikakvu daljnju autentifikaciju.

Ako postoje razlozi za sumnju da neovlaštene treće osobe imaju pristup podacima za prijavu, Trgovac mora odmah zatražiti od Worldline-a (podaci za kontakt se nalaze na worldline.com/merchant-services/contacts) da blokira podatke za prijavu. Trgovac odgovara za postupke trećih osoba koje koriste podatke za prijavu kao da su to njegovi postupci.

Trgovac može pristupiti podacima koji su pohranjeni na myPortal platformi u razdoblju od najmanje 6 mjeseci. Međutim, Worldline ne preuzima odgovornost za autentičnost i nepromjenjivost podataka nakon što ih Trgovac preuzme, snimi ili pohrani.

5 Prihvaćanje kartica

5.1 Obveze trgovaca

5.1.1 Opće obaveze

Neovisno o predmetnom iznosu, trgovac je obavezan prihvatiti sve vrste kartica dogovorenih marki i vrsta kartica (kreditnih kartica, kartica za izravno terećenje ili unaprijed plaćenih kartica) kao sredstvo plaćanja robe i/ili usluga. Poslovne kartice izdane unutar EGP-a, u onoj mjeri u kojoj se odredbe Uredbe (EU) 2015/751 primjenjuju u zemlji izdavanja kartice – kao kartice iz trostranog sustava kartičnog plaćanja izuzete su iz ovog pravila.

Trgovci koji ne prihvaćaju sve vrste kartica dogovorenih marki kartica dužni su to priopćiti nositelju kartice jasno, nedvosmisleno i istovremeno kada ga obavještavaju o prihvaćanju primitka ostalih vrsta kartica iste marke kartice – u svakom slučaju prije obavljanja transakcije. U poslovanju uz prisutnost, ova informacija se prikazuje jasno na ulazu kao i na blagajničkom stolu. U poslovanju na daljinu, ova informacija se prikazuje u web trgovini trgovca ili na bilo kojem drugom elektroničkom ili mobilnom sredstvu.

U svim slučajevima u kontekstu prihvaćanja kartica, trgovac je dužan

- da transakciju neće podijeliti na više kartica ili u više djelomičnih iznosa za istu karticu, osim ako
 - se pri prvom plaćanju radi o predujmu, a pri drugom o plaćanju ostatka iznosa za neku uslugu ili robu koja će biti pružena ili dostavljena u kasnijem periodu,
 - se radi o plaćanju na rate, čije je trajanje i iznos rata između trgovca i vlasnika kartice dogovoreno pismenim putem,
 - vlasnik kartice karticom plaća dio ukupnog iznosa, a preostali iznos u nekom drugom obliku (npr. gotovina ili čekovi).
- nije dozvoljeno diskriminirati potrošačke kartice izdane unutar EU, u usporedbi s drugim sredstvima plaćanja, posebice, ne tražiti nadoplatu za plaćanje karticama;
- ne teretiti karticu u zamjenu za isplatu gotovine; isplate gotovine (npr. predujam u gotovini) zahtijevaju (ako ta mogućnost postoji) dodatni ugovor;
- prihvatiti karticu za usluge koje se ne mogu isporučiti odmah isključivo ako nositelj kartice primi informacije u pisanoj obliku (uključujući elektroničku poštu) da će se usluga isporučiti naknadno;
- ne mijenjati/ispravljati podatke na računu nakon što je potpisan; ako je potreban ispravak, potrebno je izdati novi račun;
- poduzeti mjere koje se očekuju od savjesnog trgovca za sprečavanje zlouporaba kartica i odmah obavijestiti Worldline o svim sumnjama na zlouporabu.

5.1.2 Posebne obaveze za prihvaćanje od strane Alipay-a

Ugovorni partner se u okviru prihvaćanja od strane Alipay-a obavezuje Worldline-u dostaviti sljedeće marketinške podatke:

- ID ugovornog partnera;
- poslovnu kategoriju (hrana, shopping, usluge, ostalo);
- ime, adresu i radno vrijeme svakog prodajnog mjesta;
- opis prodajnog mjesta.

Ti podatci omogućavaju promociju poslovne aktivnosti ugovornog partnera na platformi Alipay i preduvjet su za prihvaćanje od strane Alipay-a.

5.2 Izuzeća od prihvaćanja kartica

- Trgovac ne smije prihvatiti kartice za
- transakcije koje uključuju proizvode i/ili usluge koje ne pruža ili ne nudi trgovac, nego treća strana (zabrana podnabave)
 - transakcije koje ne odgovaraju ugovorenim kategorijama sektora; za vršenje transakcija izvan kategorija sektora navedenih u modulima ugovora potrebno je sklopiti dodatni modul ugovora;
 - transakcije koje su nezakonite ili nemoralne u njegovoj zemlji, na mjestu prihvaćanja računa i/ili prema zakonima primjenjivim na transakcije izvršene s nositeljem kartice ili koje zahtijevaju službenu autorizaciju koju trgovac nema;
 - transakcije koje pripadaju sektorima zabave za odrasle (pornografija, erotika), duhanskih proizvoda, farmaceutskih proizvoda, igara na sreću ili licitacije; transakcije u ovim kategorijama sektora smiju se vršiti samo na temelju dodatnih ugovora;
 - transakcije koje se koriste za punjenje drugih sredstava plaćanja (npr. unaprijed plaćene kartice ili poklon bonovi); vršenje ovih transakcija zahtijeva dodatni ugovor.

5.3 Prihvaćanje kartica u poslovanju uz prisutnost

Prilikom elektroničke obrade putem hardverskih terminala, trgovac osigurava da očitavanje podataka s kartice i, uvijek potrebnu autorizaciju (npr. unošenje PIN-a) osobno može izvršiti nositelj kartice – bez da to promatra trgovac ili treća strana. Ni u kojem slučaju ugovorna strana ne smije zahtijevati od vlasnika kartice otkrivanje njegovog PIN-a.

Ako terminal ne traži autorizaciju (npr. unošenje PIN-a,-) račun koji terminal ispostavi mora vlastoručno potpisati nositelj kartice na liniji za potpis. Prilikom korištenja mPOS terminala, nositelj kartice potpisuje se izravno

na zaslon mobilnog uređaja. Sljedeće se primjenjuje na transakcije s karticama UnionPay: PIN/šesteroznamenasta kombinacija brojeva potrebna je za svaku transakciju. Osim toga, nositelj kartice mora potpisati svaki račun. Za beskontaktnu transakciju, primjenjivim sigurnosnim standardom upravlja se putem hardverskog terminala. Ako sigurnosni parametri pohranjeni na kartici i/ili hardveru terminala to omogućuju, prema regulatornim tehničkim standardima koje je Europska komisija donijela u okviru Direktive o uslugama platnog prometa, nije potrebna autorizacija (npr. unošenje PIN-a). U suprotnom, od nositelja kartice traži se autorizacija, npr. unošenjem PIN-a.

Ako je za prihvaćanje kartice potreban potpis nositelja kartice, trgovac karticu smije prihvatiti samo ako

- je na kartici navedeno razdoblje valjanosti;
- kartica nije prepoznatljiva krivotvorina;
- kartica ima sve relevantne sigurnosne značajke i
- je karticu potpisao nositelj kartice.

Nadalje, za transakcije za koje se nositelj mora potpisati, trgovac je dužan osigurati da

- je nositelj kartice osobno potpisao račun u njegovoj prisutnosti;
- potpis na papirnatom računu ili zaslonu (za mPOS terminale) odgovara potpisu na poleđini kartice; i
- su posljednje četiri znamenke broja kartice identične posljednjim četiri znamenka broja ispisano na računu.

U slučaju sumnje, trgovac mora provjeriti identitet nositelja kartice s nekom osobnom ispravom (provjera da ime i prezime odgovaraju) i zapisati na računu da su podaci s osobne iskaznice i kartice uspoređeni i potvrđeni. Za mPOS terminale, ovaj zapis zapisuje se skupa s navodnom odgovarajuće transakcije. Za određene UnionPay kartice, ime nositelja kartice i datum razdoblja valjanosti prikazani su na kartici. U ovim slučajevima, trgovac nema obvezu provjere razdoblja valjanosti kartice i identiteta nositelja kartice.

Ako je nositelj kartice zaboravio PIN ili ako sustav ne omogućuje dodatno unošenje PIN-a, kartica se ne smije prihvatiti u skladu s rezervnim postupcima opisanim pod 11.2 i 11.3.

5.4 Prihvaćanje kartica u poslovanju na daljinu

5.4.1 Općenito

Za obradu transakcija na daljinu, trgovac mora uvijek pribaviti prezime, ime i adresu prebivališta nositelja kartice kao i broj kartice i datum isteka valjanosti kartice ili potvrditi podatke koji su prethodno pohranjeni te provjeriti vjerodostojnost tih informacija; posebno ako se razlikuju adresa za dostavu i adresa boravišta. Trgovac mora navesti naziv poduzeća koje se koristi u internetskoj trgovini u svim informacijama koje šalje nositelju kartice (npr. potvrdi narudžbe i potvrdi transakcije, računu).

5.4.2 Sigurna internetska trgovina (postupak 3-D Secure)

Provjeravanjem vjerodostojnosti nositelja kartice unutar transakcija takozvane „sigurne“ e-trgovine, trgovac može smanjiti rizik od nezakonitih transakcija koje će nositelj kartice naknadno osporiti. Prema nacionalnim zakonima kojima se prenosi Direktiva o uslugama platnog prometa, trgovac se mora pobrinuti za to da se kupac može autentificirati. U tu svrhu, u webshop trgovca integrira se virtualni terminal s pluginom trgovca. Ovaj virtualni terminal može se nabaviti od Worldline-a ili drugih pružatelja usluga platnog prometa certificiranih u skladu s PCI DSS-om. Plugin je potreban za obradu transakcija u skladu sa standardima 3-D Secure kartičnih sustava (npr. „Verified by Visa“, „MastercardSecureCode“ ili „ProtectBuy“). Tijekom transakcije, plugin trgovca uspostavlja šifriranu vezu s poslužiteljem izdavatelja kartice i provjerava podatke za autorizaciju nositelja kartice za sigurnu transakciju e-trgovine, što omogućuje provjeru vjerodostojnosti i naknadno odobrenje transakcije od strane izdavatelja kartice. Prema regulatorno tehničkim standardima koje je donijela Europska komisija, moguće su iznimke u odnosu na autentifikaciju nositelja kartice; Worldline mora osigurati da trgovac od tih iznimki ima što veću korist.

Transakcije e-trgovine koje se vrše bez plugina trgovca (npr. ručni unos podataka kartice u virtualni terminal) dopuštene su samo u iznimnim slučajevima i povezane su s višim rizicima od storniranja u skladu s točkom 10.

5.4.3 Poslovne transakcije na daljinu putem pošte, telefona ili faksa (narudžba putem pošte/telefona)

Certificirani virtualni terminal je potreban za prihvaćanje kartica putem „narudžbi poštom/telefonom“. Trgovac mora uništiti sve ručno zabilježene podatke o kartici (posebno broj kartice, datum isteka valjanosti i kontrolni broj) nakon izvršenja transakcije.

Narudžbe poštom/telefonom su izvršene bez MPI – plugin trgovca i 3-D Secure procedure. Stoga je rizik od storniranja u skladu s člankom 10 veći u svakom slučaju.

5.5 Povrat iznosa transakcije

Ako se transakcija potpuno ili djelomično nadoknadi nositelju kartice nakon njene obrade, trgovac je dužan na istu karticu uplatiti iznos transak-

cije. Povrat se smije izvršiti isključivo za iznos koji je prethodno naplaćen, a iznos povrata mora odgovarati iznosu izravnog terećenja i ne smije ga premašivati.

Kad elektroničke obrade, pokreće se transakcija povrata i ispisuje za to posebni račun. Za mPOS terminale koje nudi Worldline, trgovac može zatražiti naknadni potpuni/djelomični povrat iznosa transakcije pisanim putem od službe za korisnike Worldline-a.

Kada trgovac na ovaj način izvrši povrat, Worldline ima pravo od trgovca zatražiti otplatu ili prebijanje prethodne transakcije.

Za prihvaćanje od strane Sljedeće vrijedi za prihvata Alipay-a vrijedi:

Alipay omogućuje tehničku obradu transakcija i povrata sredstava u razdoblju od 365 dana. Po isteku tog roka povrat sredstva više nije moguć. Koristeći odgovarajuće odredbe o korisničkoj službi ili uz odgovarajuću pismenu obavijest, ugovoreni partner pružanjem odgovarajućih servisnih odredbi službe za korisnike ili prikladnom pismenom izjavom mora osigurati da korisnik Alipay-a u trenutku transakcije bude obaviješten o mogućnosti roka povrata od 365 dana od datuma transakcije.

5.6 Pouzdana Identifikacija Klijenta

5.6.1 Sve Kartične Transakcije izvršene s Klijentom, bilo da su izvršene na Prodajom Mjestu ili Bez Prisustva Kartice, smiju se inicirati samo koristeći SCA-om osim ako takva Kartična Transakcija ne pripada u polje primjene PSD2 (Isključenja – točki 5.7) ili spada u jedno od izuzeća koje pruža PSD2 (Izuzeća – točki 5.8).

5.6.2 Trgovac prihvaća da primjena isključenja ili izuzeća do SCA zahtijeva prethodno pisano odobrenje od strane Worldline Financial Services (Europe) S.A. (dalje u tekstu: „Worldline“) i da je takvo odobrenje dano isključivo prema vlastitom nahođenju Worldline-a.

5.7 Isključenja od primjene Pouzdane Identifikacije Klijenta

5.7.1 PSD2 definira slučajeve u kojima se Pouzdana Autentifikacija Klijenta koji je Imatelj kartice ne primjenjuje:

5.7.1.1 Poštanske/telefonske narudžbe (MPO): Transakcije prilikom kojih su detalji kartice dani putem telefona ili pošte.

5.7.1.2 Transakcije inicirane od strane Trgovca (MIT): Kada je platna transakcija na temelju Kartice inicirana od strane ili putem Trgovca, SCA se ne primjenjuje na takvu transakciju pod uvjetom: (i) da je Imatelj kartice inicijalno izdao nalog na način da je, putem SCA, ovlastio Trgovca da inicira transakciju ili niz transakcija putem Kartice, i da je (ii) nalog temeljen na ugovoru između Trgovca i Imatelja kartice o pružanju proizvoda ili usluga, te da (iii) za transakciju iniciranu od strane Trgovca nije potrebna određena prethodna radnja Imatelja kartice koja bi inicirala transakciju od strane Trgovca.

5.8 Izuzeća od Primjene Pouzdane Identifikacije Klijenta

5.8.1 PSD2 dopušta određena izuzeća u kojima Imatelj kartice ne treba izvršiti SCA.

5.8.1.1 Izuzeća u odnosu na Prodajno Mjesto

5.8.1.1.1 Beskontaktna plaćanja: od SCA su izuzete beskontaktna Kartične Transakcije čiji (i) iznos pojedine Kartične Transakcije ne prelazi 50,00 €, (ii) ukupni iznos Kartične transakcije od prethodne primjene SCA (od strane Imatelja Kartice) ne prelazi 150,00 €, i (iii) broj uzastopnih beskontaktnih Kartičnih Transakcija od prethodne primjene SCA (od strane Imatelja Kartice) ne prelazi pet.

5.8.1.1.2 Plaćanje troškova prijevoza ili plaćanje parkinga: od SCA izuzete su Transakcije obavljene na Prodajnom mjestu putem samoposlužnog Automata za Plaćanje koji je posebno namijenjen za plaćanje naknada prijevoza (npr. cestarine za korištenje autoceste) ili za plaćanje parkinga.

5.8.1.2 Izuzeća kod plaćanja Karticom na daljinu

5.8.1.2.1 Transakcije male vrijednosti: Worldline se može osloboditi obveze provođenja SCA u slučaju kada (i) iznos takve kartične transakcije ne prelazi 30,00 €, (ii) ukupni iznos kartične transakcije od prethodne primjene SCA (od strane Imatelja kartice) ne prelazi 100,00 €, i (iii) broj uzastopnih transakcija Bez Prisustva Kartice od prethodne primjene SCA (od strane Imatelja kartice) ne prelazi pet.

5.8.1.2.2 Ponavljajuće Transakcije: Kada je SCA primijenjena na prvu u nizu ponavljajućih Kartičnih transakcija istog iznosa, sljedeće transakcije u razdoblju od maksimalno 12 mjeseci nakon primjene SCA izuzete su od SCA ako su ispunjeni svi drugi zahtjevi za provjeru autentičnosti i ako je identifikacijska oznaka izvorne transakcije povezana s idućim Kartičnim transakcijama..

5.8.1.2.3 Analiza Rizičnosti Transakcije: Analiza rizičnosti transakcije: Prema vlastitom nahođenju Worldline može dopustiti Trgovcu da ne primjenjuje SCA kod transakcija Bez Prisustva Kartice. Procjena na temelju koje će dopustiti takvo izuzeće temeljit će se na više parametara poput Worldline-ove ukupne stope prijevara i vrijednosti praga izuzeća (kako je

određeno u pravilima RTS-a i Kartičnih Shema), povijesti transakcija Trgovca, obrazaca transakcija Trgovca, poslovnoj aktivnosti Trgovca, zemljopisnog položaja Trgovca, prosječnog korisnika Trgovca, razini sigurnosti Trgovčevih sustava, financijske likvidnosti i solventnosti Trgovca te sveukupne financijske situacije. Čak i ako je odobrena Analiza Rizičnosti Transakcije, Worldline može odbiti transakciju na temelju analize u stvarnom vremenu i bodovanja rizika takve transakcije.

Trgovac je svjestan da iznimka Analize Rizičnosti Transakcije i maksimalni iznos transakcije za takvo izuzeće ovise o ukupnoj stopi prijevara Worldline-a i vrijednosti praga izuzeća. Trgovac prihvaća da u slučaju da Worldline-ova ukupna stopa prijevara premaši pragove kako je određeno u RTS-u ili pravilima Kartične Sheme, Worldline-u više neće biti dopušteno ponuditi navedeno izuzeće od Analize Rizičnosti Transakcije ili će mu biti dopušteno ponuditi takvo izuzeće samo ograničeno. Worldline će upotrijebiti tržišno opravdane napore kako bi unaprijed upozorio Trgovca na navedeni događaj.

5.8.1.2.4 Pouzdani Korisnik: Kada je Trgovac prepoznat kao Pouzdani korisnik od strane Imatelja kartice, Worldline može obraditi transakciju bez primjene SCA te će obavijest o navedenom prosljediti izdavatelju odnosno Kartice koji će odrediti je li Trgovac uključen na listu Pouzdanih Korisnika i hoće li autorizirati transakciju kao takvu

5.9 Ekosistem Elektroničkog Plaćanja

5.9.1 Trgovac prihvaća da iako transakcija spada pod jednu od parametara opisanih pod člancima 2 ili 3, transakcija svejedno može biti odbijena od strane nekog drugog aktera u lancu plaćanja (poput izdavatelja Kartice). Worldline neće snositi odgovornost za odbijanje transakcije od strane takvih trećih osoba.

5.9.2 Trgovac je odgovoran za pravilnu primjenu SCA na fizičkim i virtualnim prodajnim mjestima te osigurava da su transakcije poslane Worldline-u točno označene (npr. Trgovac neće predočiti transakciju kao MIT ili MPO transakciju kada to nije u skladu sa stvarnošću ili Trgovac neće tražiti izuzeće vezano uz plaćanje parkinga kada se takva aktivnost ne može klasificirati kao plaćanje parkinga). Worldline ima pravo, ali ne i obavezu, provjeriti usklađenost svake transakcije s primijenjenim isključenjem ili izuzećem. Po prvom zahtjevu Worldline-a i ne kasnije od 2 (dva) radna dana od zahtjeva, Trgovac mora pružiti Worldline-u sve potrebne dokaze koji opravdavaju primjenu isključenja ili izuzeća koji su korišteni.

5.9.3 Trgovac prihvaća da se, prema vlastitom nahođenju Worldline-a, bilo koje od izuzeća od SCA može u bilo kojem trenutku ne primijeniti na Trgovca.

6 Računi

6.1 Općenito

Nesukladnosti s obvezama, u skladu s člancima 6.2 i 6.3 dovodi do većeg rizika od storniranja sukladno članku 10.

6.2 Prijenos na nositelja kartice

U poslovanju uz prisutnost, izvorni primjerak računa ispisuje terminal i zadržava ga trgovac („račun trgovca“). Trgovac drugi primjerak računa („račun klijenta“) daje nositelju kartice. Prilikom korištenja mPOS terminala, račun se šalje nositelju kartice putem elektroničke pošte, ako on to zatraži.

U poslovanju na daljinu, trgovac nositelju kartice šalje pisanu potvrdu transakcije.

6.3 Obveza čuvanja dokumentacije

Trgovac je obavezan pohraniti sve izvorne papirnate račune i primjerke elektroničkih računa, sve podatke o transakciji i završna izvješća dana (uključujući podatke o pojedinim transakcijama) kao i povezane podatke o narudžbama na sigurnom mjestu najmanje 36 mjeseci od kraja fiskalne godine.

Elektronički podaci moraju se pohraniti u šifriranom obliku i zaštititi od neovlaštenog pristupa. U tom smislu, trgovac je obavezan biti sukladan s mjerodavnim uputama koje izdaje Worldline (sukladno točki 14.3).

7 Isporuka transakcija

7.1 Rokovi za isporuku

Trgovac je obavezan transakcije isporučiti Worldline-u unutar 48 sati od njihovog izvršenja.

Za transakcije koje stignu u sustav Worldline-a nakon naprijed navedenog roka, Worldline zadržava pravo osporiti trgovcu zahtjev za isplatom.

U poslovanju na daljinu (sigurnoj e-trgovini, narudžbama putem pošte/ telefona), trgovac je obavezan dostaviti transakcije unutar 48 sati čak i ako nije u mogućnosti odmah poslati/ispostaviti predmetnu robu ili uslugu.

Isključivo trgovac snosi rizik u vezi s prijenosom podataka od infrastrukture trgovca do sustava kojim upravlja Worldline, neovisno o tome vrši li transakciju trgovac ili treća strana.

7.2 Valuta isporuke

Trgovac transakcije isporučuje u valutama utvrđenim u modulu ugovora.

7.3 Naknadni unos

Ako trgovac udovolji rokovima za isporuku sukladno točki 7.1, moguće je ručno naknadno unijeti izgubljene, neispravne ili nepotpuno isporučene transakcije u slučajevima koji se mogu pripisati tehničkim prekidima u prijenosu ili obradi podataka. Neispravni unosi (npr. premaleni ili preveliki iznos) ne mogu se ponovno unijeti.

Transakcije koje se isporuče nakon više od 60 dana (debitne kartice) ili 180 dana (kreditne kartice) ne mogu se ponovno unijeti. Isto vrijedi za transakcije čiji podaci nisu uneseni u sustav Worldline-a.

8 Isplate

8.1 Zahtjev trgovca za isplatom

Worldline trgovcu nadoknađuje nepodmireni iznos za isporučene transakcije – nakon oduzimanja dogovorene naknade i podložno naknadnom storniranju pri dogovorenoj učestalosti isplate. Podaci o obračunu navode se u obavijesti o isplati.

Worldline ne obrađuje naloge za plaćanje na državne blagdane. Trgovac prihvaća sva kašnjenja isplata do kojih zbog toga dođe. Worldline nije odgovoran za bilo kakvu moguću štetu nastalu kao rezultat toga. Dodatni blagdani specifični za zemlju ili regionalni blagdani mogu dovesti do dodatnih kašnjenja.

8.2 Račun za primitak isplata

Trgovac je dužan imati račun u financijskoj instituciji u ime tvrtke ili vlasnika za potrebe primitka isplata. Za ispravnu obradu, potrebni su IBAN i BIC odgovarajućeg računa.

Trgovac potvrđuje da se, ako pruži neispravne ili nedostatne podatke o računu, prijenosi sredstava/naplate izravnih terećenja ili neće izvršiti ili će biti uplaćeni drugom primatelju. Sve troškove i naknade koji nastanu zbog takvih upita ili sve druge s time povezane troškove u potpunosti snosi trgovac.

Worldline trgovcu isplaćuje isplate koji proizlaze iz modula ugovora u obliku kolektivnog plaćanja. Ako trgovac zatraži prijenose za svaku pojedinu marku kartica, snosi sve dodatne troškove koji iz toga proizađu.

8.3 Valuta isplate

U načelu, isplate se trgovcu uplaćuju u domicilnoj valuti koja se primjenjuje u zemlji registriranog poslovnog nastana trgovca. Ako trgovac zatraži isplatu u drugoj valuti, valuta koju isporučiti trgovac konvertira se putem EUR u zatraženu valutu. Primjenjuju se valutni tečajevi koje odredi Worldline. Trgovac prihvaća valutne tečajeve koje primjenjuje Worldline.

8.4 SEPA platne transakcije

Ako trgovac želi koristiti SEPA platne transakcije, dužan je osigurati da financijska institucija koju je odabrao sudjeluje u SEPA platnim transakcijama i da ima devizni račun u eurima. Ako ovim zahtjevima nije udovoljeno, moguće su više naknade za obradu, koje snosi ugovorna strana. Račun koji udovoljava kriterijima SEPA-e može se koristiti i za prihvaćanje isplata i za izravna terećenja između poslovnih subjekata.

8.5 Obavijest i pred-obavijest o isplati

Isplatu trgovcu pruža Worldline u obliku dogovorenog u modulu ugovora. U svakom slučaju, obavijest o čini se dostupnim na web usluzi „myPortal“. Trgovac obavještava Worldline pisanim putem, unutar 30 dana od stavljanja na raspolaganje na web usluzi ili, u slučaju drugih oblika isporuke, od primitka, o svim prigovorima povezanim s obaviješću o isplatu; u protivnom se smatra da je obavijest o isplati, uključujući sve informacije sadržane u njoj, točna i potpuna i odobrena bez rezervi.

Ako se potraživanja Worldline-a od trgovca (npr. u slučaju storna ili negativnog salda) rješavaju putem SEPA naplaćivanja izravnog terećenja, trgovac zaprima zahtjev za plaćanjem iznosa za naplatu u obliku pred-obavijesti. Izravno terećenje naplaćuje se na dan dospijeća koji je naveden u pred-obavijesti. Ako, u trenutku naplate, račun trgovca ima nedovoljna sredstva i pokreće se postupak storna, trgovac je u dugovanju od datuma storna.

9 Naknade

9.1 Općenito

Sve naknade koje trgovac treba platiti Worldline-u su navedene u modulu ugovora. Te naknade dospijevaju nakon što Worldline pruži usluge i one se prebijaju unutar isplate te se navode u obavijesti o povratu (točka 8.1).

Ako se unutar modula ugovora dogovori primjena rasporeda naknada, verzija koja je važeća nakon sklapanja modula ugovora (dostupno na worldline.com/merchant-services/downloads) čini sastavni dio modula ugovora.

Potraživanja trgovca prema Worldline-u mogu biti prebijeni isključivo uz prethodno pismeno odobrenje Worldline-a. Worldline ima pravo u bilo kojem trenutku izvršiti prijeboj svojih potraživanja prema trgovcu. Takvo prebijanje potraživanja uređuje luksemburški Zakon o financijskim kolateralnim ugovorima od 5. kolovoza 2005., kako je izmijenjen i dopunjen.

9.2 Međubankovne naknade

Trgovac može zatražiti podatke u vezi s iznosom međubankovnih naknada od Worldline-a pisanom putem worldline.com/merchant-services/interchange.

9.3 Naknade za isplate trećim stranama

Worldline ima pravo trgovcu naplatiti sve naknade nastale u vezi s prijenosima i sve s time povezane troškove. Naknada za prijenos ili naknada za kreditiranje u stranoj valuti koju naplaćuje financijska institucija Trgovca ili bilo koja korespondentna (posrednička) banka povezana s kreditiranjem, snosi trgovac i naplaćuju mu se izravno nakon isplate. U slučaju zakonskih izmjena i/ili izmjena naknada koje naplaćuju treće strane, Worldline zadržava pravo mijenjati svoje načine isplate.

9.4 Neplaćanje

Ako prebijanje nepodmirenih iznosa koje duguje trgovac ne rezultira potpunim podmirenjem tog iznosa, Worldline trgovcu podnosi zahtjev za plaćanjem tog iznosa. Rok za plaćanje je 10 dana; nakon isteka tog roka, trgovac je u dugovanju bez dodatnih obavijesti.

U slučaju kada je trgovac u dugovanju, Worldline ima pravo trgovcu naplatiti zatezne kamate prema zakonski određenoj stopi za neplaćeni iznos kao i sve troškove opomene zbog neplaćanja i troškove naplate potraživanja.

9.5 Porezi

Naknade navedene u modulu ugovora za proizvode i usluge Worldline-a su, ako nije drugačije navedeno, izražene bez poreza (npr. PDV-a), poreza po odbitku i ostalih pristojbi. Sve poreze i pristojbe prema zakonodavstvu zemlje trgovca koji dospiju ili bi mogli dospjeti u budućnosti u vezi s izvršavanjem usluga Worldline-a unutar područja primjene modula ugovora snosi trgovac. U svakom slučaju, trgovac je obavezan pridržavati se odredbi primjenjivih u njegovoj zemlji u vezi s neizravnim porezima (npr. odredbi o prijenosu porezne obveze), porezima po odbitku i bilo kojim drugim pristojbama. Trgovac je dužan potpuno nadoknaditi štetu Worldline-u proizašlu iz bilo kojih tražbina trećih strana protiv Worldline-a.

10 Opozivi i praćenje prijevare

10.1 Opoziv (Chargeback)

Nositelj kartice i izdavalatelj kartice imaju pravo osporiti transakciju pod uvjetom da je udovoljeno preduvjetima za otvaranje postupka opoziva, posebno uvjetu postojanju razloga za opoziv.

U slučaju pokretanja postupka opoziva, trgovac je dužan, na zahtjev Worldline-a, potonjem dostaviti, unutar 10 dana putem e-maila ili preporučenom poštom, preslike svih računa i dokumentacije (sukladno članku 6.) koji su prikladni za opovrgavanje razloga za opoziv. Ako se razlog za opoziv ne može opovrgnuti putem računa koje je trgovac podnio ili ako se zatraženi računi ne dostave pravovremeno, Worldline ima pravo potražiti transakcije koje su nadoknađene ili za njih izvršiti prijeboj, a povrat doznačiti trgovcu („opoziv“). To vrijedi i za slučajeve kada isporuku ili uslugu ne pruža izravno ugovorni partner, nego treća strana, npr. ako ugovorni partner djeluje kao posrednik ili agent te treće strane.

Ako trgovac, nakon pokretanja postupka opoziva želi izvršiti povrat iznosa na karticu korištenu u spornoj transakciji, o tome je dužan obavijestiti Chargeback Odjel u Worldline-u. Nakon odobrenja Worldline-a, trgovac je dužan izvršiti povrat u skladu s odredbama članka 5.5.

Tijekom postupka opoziva, trgovac ne smije pokretati ikoje sudske postupke protiv nositelja kartice.

10.2 Razlozi za opoziva u poslovanju uz prisutnost

U vezi s prihvaćanjem kartica u poslovanju uz prisutnost, Worldline ima posebno pravo na opoziv ako nositelj kartice osporava transakciju, a trgovac ne može dokazati da je kartica bila prisutna na prodajnom mjestu u vrijeme transakcije. Ovo posebno vrijedi ako trgovac

- nakon prihvaćanja EMV kartice podatke s kartice očita putem „terminala koji nije EMV terminal“ (koji nema uređaj za očitavanje EMV čipa); ili
- ne očita podatke kartice s EMV čipa ili magnetske trake, nego ih unese ručno putem tipkovnice terminala (prema rezervnim postupcima sukladno člancima 11.2 i 11.3.).

Ovaj popis razloga za opoziv nije iscrpan.

10.3 Razlozi za opoziv u poslovanju na daljinu

U vezi s prihvaćanjem kartice u poslovanju na daljinu posebno vrijede sljedeći razlozi za opoziv:

- ako nositelj kartice ospori narudžbu i/ili primitak robe ili usluga;
- ako nositelj kartice odbije zaprimljenu robu kao neispravnu ili kao robu koja nije navedena u narudžbi;
- ako nositelj kartice odustane od narudžbe robe i/ili usluga unutar zakonski propisanog razdoblja;
- ako nositelj kartice ima reklamaciju u odnosu na trgovca ili iz bilo kojeg drugog razloga odbije ispuniti potraživanje koje proizlazi iz transakcije;
- ako se transakcija izvrši bez 3D sigurnosnog postupka.

Ovaj popis razloga za opoziv nije iscrpan.

10.4 Praćenje prijevара

U kontekstu praćenja prijevара, Worldline ima pravo u bilo kojem trenutku izdati upute trgovcu u vezi sa sprečavanjem slučajeva prijevара (npr. obvezu nositelja kartice da pokaže osobni dokument). Ove upute stupaju na snagu čim se trgovca o njima obavijesti i trgovac je obavezan biti u potpunosti sukladan s njima.

U slučaju osnovanih sumnji na prijevара, Worldline ima pravo trgovcu uskratiti isplatu dok se sumnje ne razjasne. Ovo ostaje podložno člancima 10.2 i 10.3. U slučaju pretjeranog broja prijevара, Worldline također zadržava pravo raskinuti modul ugovora na način da raskid na snagu stupa odmah.

10.5 Usklađenost s pragovima

Svaki mjesec trgovac je obavezan osigurati da se za dogovorene marke kartica održavaju sljedeći pragovi:

- omjer ukupnog iznosa opoziva plus povrata iznosa transakcija/bruto mjesečne prodaje ne smije premašiti 2%;
- omjer broja opoziva plus povrata iznosa transakcija/broja transakcija mjesečno ne smije premašiti 1%;
- omjer ukupnog broja nedopuštenih transakcija/bruto prodaje na mjesec ne smije premašiti 0,75%;
- omjer broja nedopuštenih transakcija/broja mjesečnih transakcija ne smije premašiti 3% i mora biti manji od 3 nedopuštene transakcije.

Ako se premaši ijedan od ovih pragova, Worldline ima pravo trgovcu naplatiti posebne troškove za svaki opoziv/povrat iznosa koji premašuje ove pragove. Nadalje, Worldline ima pravo prenijeti bilo koje kazne i/ili naknade za obradu koje nametnu kartični sustavi na trgovca i odgoditi povrat za do 180 dana i raskinuti modul ugovora na način da raskid na snagu stupa odmah.

11 Funkcionalni prekidi i rezervni postupci

11.1 Općenito

Mogući su sljedeći funkcionalni prekidi:

- funkcionalni prekidi sustava;
- funkcionalni prekidi infrastrukture ili terminala;
- funkcionalni prekidi kartica (oštećene kartice).

U slučaju funkcionalnih prekida, trgovac može koristiti ručne rezervne postupke sukladno točkama 11.2 i 11.3. Trgovac prihvaća da za transakcije koje se vrše pomoću rezervnih postupaka on snosi rizik od storniranja sukladno točki 10.

Prilikom primjene rezervnih postupaka, trgovac u svakom slučaju mora zatražiti od nositelja kartice neku službenu osobnu ispravu i usporediti podatke s te isprave (ime i prezime) s podacima na kartici. Nakon dovršetka rezervnog postupka, trgovac je obavezan odmah uništiti sve ručno zabilježene podatke o kartici. Ni pod kojim uvjetima trgovac ne smije zadržati ili zapisati kontrolni broj kartice ili bilo koje podatke koje je očitao ili pohranio s magnetske trake kartice nakon odobrenja transakcije.

Ne postoje rezervni za transakcije s karticama Visa Electron, VPAY, Maestro i UnionPay ni na transakcije dinamičke konverzije valute (DCC), ne postoji rezervni postupak za transakcije u okviru PSD2 RTS SCA (za EU prihvatitelje i EU+UK izdavatelje kartice).

11.2 Rezervni postupak za funkcionalne prekide sustava/terminala

Ako sustav ili terminal trgovca potpuno ili djelomično padne, trgovac svaku transakciju odobrava telefonskim putem sa Worldline-om sve dok sustav ili terminal ne počne ponovno raditi. Kada sustav počne ponovno raditi, trgovac ručno unosi podatke o transakciji kao i broj odobrenja u terminal pomoću funkcije „unos odobren putem telefona“.

U slučaju funkcionalnog prekida mPOS terminala, ne postoji rezervni postupak.

11.3 Rezervni postupak za funkcionalne prekide kartica

Ako je funkcionalni prekid rezultat oštećenja kartice, trgovac može ručno unijeti podatke s kartice u terminal. Trgovac takve transakcije odobrava unaprijed sa Worldline-om putem telefona. Ručni unos podataka utipkavanjem u terminal mora se izvršiti pomoću funkcije „ručni unos podataka kartice“. Nositelj kartice mora vlastoručno potpisati račun koji terminal ispiše.

12 Dodatne odredbe za hotelske rezervacije ili rezervacije za iznajmljivanje vozila

U vezi s prihvaćanjem kreditnih kartica za hotelske rezervacije ili rezervacije za iznajmljivanje vozila, trgovac je dodatno dužan pridržavati se odredbi dokumenata koji se primjenjuju na pojedinu vrstu rezervacije, „Jamstvo za hotelsku rezervaciju putem kreditne kartice“/„Hotelska rezervacija putem pologa s kreditnom karticom (Polog za hotelsku rezervaciju)“/„Rezervacija iznajmljivanja vozila s kreditnom karticom“. Ti pojedini obrasci s podacima čine sastavni dio modula ugovora.

13 Dodatne odredbe za dinamičku konverziju valute (DCC)

Usluga dinamičke konverzije valute (DCC) omogućuje dinamičku konverziju valute na terminalu. Pregled stranih valuta koje su raspoložive može se zatražiti od Worldline-a.

Trgovac osigurava da nositelj kartice u svim slučajevima može neovisno odabrati želi li izvršiti transakciju u valuti kartice (DCC transakcija) ili u domaćoj valuti.

Za DCC transakcije, na nositelja kartice primjenjuje se valutni tečaj (domaća valuta/valuta kartice) koji određuje Worldline za prihvaćenu stranu karticu. Trgovac prihvaća valutni tečaj koji odredi Worldline.

Worldline je ovlašten, prema svojoj pravednoj diskreciji, prekinuti pružanje usluge DCC u individualnoj stranoj valuti, ako smatra da je takav prekid nužan zbog neophodnih materijalnih razloga, na primjer prekida, rizika od zlorabuse ili izuzetne volatilnosti deviznih burzi.

14 Zaštita podataka

14.1 Obrada osobnih podataka

Worldline, kao voditelj podataka, obrađuje osobne podatke u skladu s važećim zakonodavstvom. Obrada osobnih podataka detaljnije je razrađena u Worldline-ovoj obavijesti o privatnosti (worldline.com/merchant-services/data-privacy).

14.2 Standard sigurnosti podataka PCI DSS

Podaci s kartice (posebice brojevi kartica, datumi isteka valjanosti) moraju biti zaštićeni od gubitka i pristupa neovlaštenih trećih strana. Odredbe o sigurnosti podataka kartičnih sustava kojima se mora udovoljiti u tu svrhu definirani su u standardu PCI DSS. U tom smislu se trgovac u svim prilikama mora pridržavati i potpuno udovoljavati trenutačno primjenjivoj verziji „standarda PCI DSS“ koji izdaje Worldline i koji čini sastavni dio ovih općih poslovnih uvjeta. Trgovac je posebice obavezan izvršiti certifikacijske mjere, npr. upitnik za samo procjenu i potvrditi Worldline-u svoju sukladnost s PCI DSS-om.

U slučaju krađe podataka s kartice ili sumnje na krađu podataka s kartice, trgovac je dužan obavijestiti Worldline bez odlaganja. U takvom slučaju, trgovac izričito daje ovlaštenje Worldline-u da naloži revizorskom društvu s akreditacijom kartičnog sustava da sastavi takozvano „PCI revizorsko izvješće“. To uključuje istraživanje okolnosti u kojima je došlo do štete i provjeru toga je li trgovac udovoljio PCI DSS-u. Trgovac je obavezan potpuno surađivati s revizorskim društvom; posebice je dužan revizorskom društvu pružiti neograničeni pristup svojim poslovnim prostorima i infrastrukturi. Nakon sastavljanja PCI revizorskog izvješća, trgovac je dužan, o svom vlastitom trošku, u potpunosti ukloniti sve utvrđene sigurnosne nedostatke utvrđene unutar vremenskog razdoblja koje odredi Worldline. Ako istraga otkrije da u trenutku krađe podataka nije udovoljeno sigurnosnim standardima u skladu s PCI DSS-om, trgovac snosi i troškove nastale uslijed sastavljanja PCI revizorskog izvješća.

Worldline ima pravo prenijeti sve tražbine za naknadu štete kartičnih sustava na trgovca i/ili raskinuti modul ugovora odmah ako trgovac ne udovolji PCI DSS-u ili ako trgovac ne potvrdi, na zahtjev, da će ubuduće udovoljiti PCI DSS-u. Ovo se jednako primjenjuje u slučaju krađe podataka s kartice ili sumnje na krađu podataka s kartice.

15 Odgovornost

Unatoč predređenim zakonskim odredbama i osim ako je izričito uređeno drugačije, trgovac je odgovoran, posebice, za štetu koju pretrpi Worldline ako ona nastane jer trgovac ili bilo koja treća strana koju je trgovac uključio ne ispuni svoje obveze, naročito u tehničkom, organizacijskom i administrativnom smislu. Posebice, Worldline ima pravo prenijeti na trgovca sve potencijalne tražbine za naknadu štete koje su rezultat kršenja dužnosti trgovca ili bilo koje treće strane koju trgovac uključi, kao i sve kazne i/ili naknade za obradu koje nametnu kartični sustavi i sve druge s time povezane troškove. Trgovac u tom smislu u potpunosti oslobađa Worldline od svih obveza i odgovoran je za takve tražbine i bilo koje dodatne s njima povezane troškove.

Osim ako je izričito drugačije uređeno, Worldline ili bilo koja treća strana koju Worldline uključi, odgovorni su u slučaju hotimičnog protupravnog ponašanja ili krajnjeg nemara u skladu sa zakonskim odredbama i u slučaju narušavanja ugovornih odredbi.

Odgovornost svake strane za kažnjivu odgovornost za tjelesne ozljede, smrt ili narušavanje zdravlja, kao i zakonski predviđena odgovornost proizvođača za proizvod ostaju na snazi.

16 Obavijesti

Sve obavijesti moraju se izdati pisanim putem osim ako je drugačiji oblik izričito dogovoren u modulu ugovora. Pisani oblik uključuje poruke poslane elektroničkim putem (npr. elektroničku poštu ili platformu koju pruža Worldline u sklopu određene usluge).

17 Izmjene i dopune modula ugovora, uključujući naknade

Izmjene i dopune modula ugovora, posebice Općih poslovnih uvjeta i ostalih sastavnih dijelova, moraju se izvršiti u pisanom obliku (uključujući i elektroničkim putem) kako bi bile pravovaljane.

Worldline zadržava pravo izmijeniti ili dopuniti module ugovora, posebice Opće poslovne uvjete i ostale sastavne dijelove kao i naknade u bilo kojem trenutku. Te izmjene ili dopune moraju se trgovcu priopćiti pisanim putem najmanje 60 dana prije njihovog stupanja na snagu, osim ako su te izmjene ili dopune zakonski propisane i zahtijevaju kraći rok. Ako trgovac odbija prihvatiti izmjene i dopune, ima pravo raskinuti modul ugovora zahvaćen izmjenama ili dopunama preporučenim dopisom unutar 30 dana od primitka obavijesti o izmjenama ili dopunama. Ako trgovac ne raskine ugovor, smatra se da prihvaća izmjene ili dopune.

Poduzimanje sigurnosnih mjera u skladu s točkom 2.1.4, 3. odlomkom, izmjene sustava u skladu s točkom 4.1, 3. odlomkom i izmjene naknada unutar dogovorenog okvira naplate naknada ne smatraju se izmjenama i dopunama u smislu ove točke te time ne predstavljaju osnovu za raskid ugovora.

18 Stupanje na snagu, raskid i trajanje Ugovora

18.1 Stupanje na snagu

U načelu, modul ugovora na snagu stupa kada Worldline trgovcu pošalje potvrdu aktivacije. Ako, međutim, modul ugovora izričito predviđa supotpis Worldline-a, modul ugovora stupa na snagu kada ga potpišu obje ugovorne strane.

18.2 Trajanje Ugovora

Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme.

18.3 Redovni raskid Ugovora

Modul ugovora može se raskinuti preporučenim dopisom krajem mjeseca. Ako trgovac raskine modul ugovora, rok obavještanja je mjesec dana. Ako modul ugovora raskine Worldline, vrijedi rok obavještanja od dva mjeseca.

Trgovac i dalje ima pravo na raskid sukladno točki 17. i obje ugovorne strane imaju pravo na neodložni raskid sukladno točki 18.4.

Obavijest o raskidu jednog modula ugovora ne uzrokuje raskid preostalih modula ugovora. Ako ne postoje drugi moduli ugovora, raskid posljednjeg/jedinog modula ugovora automatski rezultira raskidom okvirnog ugovora.

18.4 Izvanredni raskid Ugovora

Ako za to imaju opravdani razlog, strane imaju pravo raskinuti modul ugovora odmah, bez slanja prethodne obavijesti o raskidu. Opravdani razlozi uključuju posebice sljedeće:

- ozbiljne ili opetovane prekršaje odredbi modula ugovora od strane bilo koje ugovorne strane;
- opetovane prigovore/opozive i/ili prijave nezakonitih transakcija (sukladno točki 10);
- druge nedosljednosti u izvršenim transakcijama;
- značajna promjena vlasničke strukture trgovca ili kontrole nad trgovcem;
- pokretanje stečajnog postupka nad imovinom trgovca.

Izvanredni raskid modula ugovora za prihvaćanje kartica Worldline-u daje ovlaštenje da odmah raskine sve postojeće module ugovora. Raskidom svih postojećih modula ugovora automatski se raskida okvirni ugovor.

18.5 Trenutni prestanak

Modul ugovora trenutno prestaje, bez prethodne obavijesti, ako u razdoblju od 2 godine nije došlo do izvršenja jedne transakcije od strane trgovca.

Trenutni raskid ugovornog Modula za prihvata kartica dovodi do prestanka svih postojećih ugovornih Modula i okvirnog sporazuma.

18.6 Posljedice raskida Ugovora

Obveze koje proizlaze iz točke 6.3 (Obveza čuvanja dokumentacije), 14. (Zaštita podataka), 15. (Odgovornost), 18.6 (Posljedice raskida ugovora), 19. (Povjerljivost podataka), 20.3 (Zabrana prijenosa prava) i 20.7 (Mjerodavno pravo i mjesna nadležnost) primjenjuju se i nakon raskida modula ugovora.

Nakon raskida modula ugovora, trgovac je dužan ukloniti sve navode pripadajućih usluga Worldline-a koji su vidljivi korisnicima.

Nakon obavijesti o raskidu modula ugovora, Worldline ima pravo uskratiti povrate trgovcu 180 dana nakon datuma raskida modula ugovora kako bi njima prebio bilo koje naknadne tražbine, posebno opozive.

Ako se protiv trgovca pokrene kazneni ili bilo koji drugi zakonski postupak ili ako se protiv trgovca podigne tužba, Worldline zadržava pravo odgoditi prijenos isplate, barem do dovršetka takvog postupka.

19 Povjerljivost podataka

Strane se međusobno obvezuju držati u tajnosti dogovorene poslovne uvjete kao i sve informacije, dokumente, podatke i tehnologije obrade koje su naznačene kao povjerljive ili koje su očito povjerljive, a koje saznaju tijekom izvršenja ovog modula ugovora te da će ih trećim stra-

nama dati na raspolaganje isključivo uz pisani pristanak druge ugovorne strane. Ovo ne sprečava ugovorne strane da otkriju povjerljive informacije ako su to zakonski dužne učiniti.

20 Zaključne odredbe

20.1 Pravo Worldline-a na izdavanje uputa

Trgovac je obavezan udovoljiti tehničkim, organizacijskim i administrativnim uputama i smjernicama koje izdaju Worldline i dobavljači terminala i infrastrukture.

20.2 Posredničke aktivnosti Worldline-a

Worldline također vrši dužnost posrednika za druge prihvatitelje i dobavljače infrastrukture te pritom pregovara o njihovim ugovorima u njihovo ime, na njihov rizik i za njihov račun. Ugovorne strane za usluge koje se pružaju na ovaj način su odgovarajući pružatelj usluge i trgovac.

20.3 Zabrana prijenosa prava

Trgovac svoja prava i obveze koje ima u odnosu na Worldline smije prenijeti na treće strane isključivo uz prethodni pisani pristanak Worldline-a.

20.4 Uključenost trećih strana/prijenos na društva grupacije

Worldline zadržava pravo prenijeti svoju obvezu ispunjavanja ugovornih obveza trećim stranama, u cijelosti ili djelomično, u bilo kojem trenutku, bez obveze da o tome obavijesti trgovca.

Worldline ima pravo ugovorni odnos prenijeti drugom društvu grupacije. U tom slučaju, trgovac će o tome biti obaviješten na odgovarajući način.

20.5 Odreknuće od prava

Ako Worldline ne navodi izričito prava koja proizlaze iz modula ugovora, to ni na koji način ne predstavlja odreknuće od tih prava osim ako je Worldline izdao izričito pisano odreknuće od tih prava.

20.6 Klauzula o odvojivosti odredbi

Ako se ijedna od odredbi sadržanih u ovim Općim poslovnim uvjetima proglasi ništavnom ili zakonski nevažećom, to ne utječe na preostale odredbe Ugovora, koje se moraju tumačiti kao da je predmetni modul ugovora zaključen bez nevažeće odredbe. Isto vrijedi za propuste Ugovora.

20.7 Mjerodavno pravo i mjesna nadležnost

Sve pravne odnose između trgovca i Worldline-a koji proizlaze iz svih modula ugovora uređuje luksemburško pravo, pri čemu se isključuje Konvencija UN-a o međunarodnoj prodaji robe. Luksemburg ima isključivu mjesnu nadležnost.

20.8 Postupak za izvansudsko rješavanje spora

Regulator CSSF može izvansudskim putem riješiti sporove u vezi prava i obaveza, sukladno Glavama III. i IV. Direktive o uslugama platnog prometa i nacionalnim zakonima vezanim uz njezinu primjenu, ukoliko ta prva i obaveze nisu isključeni točkom 1.2.

Daljnje informacije o regulatoru CSSF te uvjetima korištenja svojih prava možete pronaći na internetskim stranicama CSSF-a worldline.com/merchant-services.