ОПШТИ ПРАВИЛА И УСЛОВИ
НА СТОПАНСКА БАНКА АД СКОПЈЕ ЗА ПРИФАЌАЊЕ НА ПЛАТЕЖНИ ТРАНСАКЦИИ ЗАСНОВАНИ НА КАРТИЧКИ

ВОВЕДНИ ОДРЕДБИ

Општите правила и услови за прифаќање на платежни трансакции засновани на картички (во понатамошниот текст: Општи правила и услови) се составен дел и единствена целина на Рамковниот договор за платежни услуги (во понатамошниот текст: "Договор") со кои се уредуваат карактеристиките на оваа платежната услуга, каналот преку кој услугата може да се користи (на физички продажни места – ПОС терминаили/импринтери и/или електронски на виртуелни/интернет продажни места – виртуелен ПОС) како и правата и обврските на Банката и Корисникот.

1. ДЕФИНИЦИИ

Одделни поими употребени во Општите правила и услови на Стопанска банка АД – Скопје за прифаќање на платежни трансакции засновани на картички, го имаат следново знчење:

- **Банка**– Стопанска банка АД Скопје со седиште во Скопје, ул. „11 Октомври" бр.7;
- **Рамковен договор за платежни услуги** – договор со кој се уредува извршувањето на поединечни и последователни платежни трансакции и правата, обврските и условите за отворање, одржување и затворање на платежна сметка во Банката;
- **Платежна картичка** – средство за плаќање во физичка или софтверска форма, кое ги има ознаките за плаќање од брендовите чии носители се меѓународните картични платежни шеми (Visa/MasterCard), како и други картични платежни шеми прифатени на ПОС терминалите на банката;
- **Прифаќање на платежни трансакции засновани на картички –** е платежна услуга која Стопанска банка АД – Скопје, врз основа на поднесено барање, може да ја одобри (овозможи) за користење на имателите на платежна сметка во Банката.
- **Картична трансакција** – трансакција направена со платежна картичка;
- **Картички на Банката** – сите Visa/MasterCard картички издадени од Стопанска банка АД – Скопје;
- **Картички од друга банка** - платежни картички издадени од други банки или финансиски институции;
- **Корисник на картичка** – носител на правото на користење на платежна картичка;
- **Меѓународни платежни организации** – меѓународните компании, картични платежни шеми, носители на правата на платежните картични брендови Visa/MasterCard/Maestro и нивни под-брендови, чиј овластен прифаќач е Банката, како и други картични платежни шеми прифатени на ПОС терминалите на банката;
- **Авторизација** – процес во кој Банката, согласно пропишаните правила на меѓународните платежни организации, дава одобрување за реализација на картичната трансакција;
- **Рекламни материјали** – налепници, банери и друг материјал преку кој продажното место се означува дека врши прифаќање на платежни картички;
- **Упатство на Банката** – е документ кој го издава Стопанска банка АД – Скопје на Корисникот и содржи збир на инструкции за користење на платежната услуга за прифаќање на платежни трансакции засновани на картички на ПОС терминали на Банката.
- **Техничка спецификација** – е збир на инструкции кои Банката или Касис (Интернационален Картичен Систем АД – Скопје) му ги дава на Корисникот за прифаќање на платежни трансакции засновани на картички.
- **Спорна (Оспорена) трансакција** – трансакција чија валидност е оспорена од корисниците на платежни картички или е направена во спротивност со правилата на меѓународните платежни организации или Упатството на Банката за прифаќање на картички;
- **Валидна трансакција** - трансакција направена со платежна картичка која Корисникот ја прифатил согласно одредбите на овие Општи правила и услови и Упатството на Банката и за која добил авторизација од Банката;
- **Валидна картичка** – платежна картичка што ги поседува задолжителните ознаки на меѓународните платежни организации, е во рамките на рокот на важност, не се наоѓа на листата на невалидни картички кои Банката може да ги достави до Корисникот и чии податоци се совпаѓаат со идентитетот на корисниците на платежни картички (се врши со проверка на лична карта или пасош). Проверката на валидноста на картичката се врши согласно Упатстото на Банката;
- **Веб страна на Банката** – www.stb.com.mk
- **Код 10** – постапка која Корисникот се обврзува да ја следи во случај на било какво сомневање во валидноста на картичката. При оваа постапка, вработеното лице на продажното место на Корисникот задолжително се јавува на телефонот на Контакт Центарот на Банката и искажувајќи дека бара Код 10 да ги следи упатствата на операторот;

- **I-bank сервис** – дигитално банкарство на Стопанска банка АД – Скопје, односно користење на онлајн услуги поврзани со платежна сметка во Банката.
- **Слип од ПОС терминал** – потврда за плаќање извршено со платежна картичка на уредите/сервисите за плаќање обезбедени од Банката. Се печати во два примерока од кој еден примерок задржува Корисникот а еден примерок се предава на корисниците на платежни картички;
- **Слип од импринтер** – потврда за плаќање извршено со платежна картичка на импринтер обезбеден од Банката кој е составен во 4 (четири) примерока од кои два за Банката а по еден за Корисникот и корисниците на платежни картички.
- **Ценовна дискриминација** – наметнување на повисока цена на производот доколку истиот е платен со користење на платежна картичка наместо со готовина;
- **ПОС терминал** – електронски уред за прифаќање на картични трансакции;
- **Импринтер** – механички рачен уред обезбеден од Банката за прифаќање на плаќања но само на картички кои оставаат физички отпечаток на податоците на слипот кога ќе се поминат преку овој уред;
- **Држава** – Република Северна Македонија
- **Електронска трговија** (позната уште и како e-commerce или виртуелен ПОС) е услуга која овозможува продажба на производи и услуги на електронски – интернет продажни места (т.н. веб продавници).
- **Интернет продажно место** (т.н. веб продавница) е електронско продажно место за прифаќање на платежни трансакции засновани на картички.
- **E-commerce трансакција** е платежна трансакција заснована на картичка, направена на интернет продажно место.
- **Трансакција на рати** – трансакција направена на продажно место на Корисникот, овозможено од Банката за прифаќање на платежни картички засновани на картички каде може платежните трансакции направени со кредитни картички издадени од Стопанска банка АД - Скопје да се поделат на рати.
- **Корисник** – е имател на платежна сметка во Стопанска банка АД – Скопје на чие барање Банката ја овозможува платежната услуга за прифаќање на платежни картички на продажни места.
- **„Заменски надоместок“ (анг. Interchange fee)** е надоместок којшто, непосредно или посредно, преку трета страна, се пресметува и плаќа за секоја платежна трансакција заснована на картичка од давателот на платежни услуги што врши прифаќање на платежни трансакции во корист на давателот на платежни услуги што го издал платниот инструмент заснован на картичка. Овој надоместок ја вклучува и нето компензацијата или друга слична договорена форма на награда.
- **Картична платежна шема (анг**. Payment card scheme) е единствен збир на правила, практики, стандарди и/или упатства за извршување на платежни трансакции засновани на картичка, договорени меѓу давателите на платежните услуги, а коишто се одвоени од каква било инфраструктура или платен систем што би ја поддржувале нивната работа и коишто вклучуваат определен орган на одлучување, организација или субјект, што ја носат одговорноста за функционирањето на шемата.

2. ОПШТИ КАРАКТЕРИСТИКИ НА ПЛАТЕЖНАТА УСЛУГА

Основен предуслов за користење на платежната услуга за прифаќање на платежни трансакции засновани на картички е Корисникот да има денарска платежна сметка во Банката (на која ги добива наплатите од оваа услуга), односно да има склучено Рамковен договор за платежни услуги со Банката.

За користење на платежната услуга прифаќање на платежни трансакции засновани на картички, потребно е Корисникот да достави до Банката барање за користење на услугата, а по добиеното одобрување од банката да потпише и Пријава за активирање на оваа платежна услуга. Банката во разумен рок го разгледува барањето и доколку истото биде одобрено, Банката му доставува Пријава за активирање на оваа платежна услуга во која се наведени: надоместокот на услугата на Корисникот, заменскиот надоместок и надоместокот за картичната платежна шема, поединечно за секоја категорија и платежен бренд на платежни картички. Барањето и Пријавата за активирање на оваа платежна услуга се составен дел од Рамковниот договор за платежни услуги што Банката го има склучено со Корисникот.

Наплатата преку платежни картички односно прифаќањето на платежни трансакции засновани на картички од меѓународните картични шеми Корисникот може да ја врши само за производи и услуги за кои е регистриран и/или овластен и се во согласност со позитивните законски прописи во Република Северна Македонија. Корисникот се обврзува да обезбеди усогласеност на своето работење со соодветните прописи кои го регулираат делокругот на вршење на дејноста.

Корисникот за време на користењето на платежната услуга прифаќање на платежни трансакции засновани на картичка, наплатата на побарувањата преку

платежни картички ја врши на своите продажни места кои Банката ги има опремено со ПОС терминал и/или Импринтер и/или виртуелен ПОС (e-commerce).

За време на користењето на платежната услуга прифаќање на платежни трансакции засновани на картичка, Корисникот е должен да постапува во согласност со Упатството за прифаќање на платежни картички кое му го доставува Банката во случај на користење на физички ПОС терминали.
ПОС терминалот заедно со софтверот за прифаќање на картички се сопственост на Банката, дадени на користење на Корисникот за време на користењето на платежната услуга прифаќање на платежни трансакции засновани на картичка.

3. ПРОДАЖБА НА РАТИ

Доколку Корисникот сака да овозможи на своите продажни места и наплата на рати со кредитните картички издадени од Банката, потребно е овластено лице на Корисникот да достави до Банката Пријава за користење на услугата наплата на рати (во понатамошниот текст: Пријава), во која Корисникот се изјаснува дали исплатата на средствата наплатени на тој начин ќе ги добива еднократно или на еднакви месечни рати. Оваа Пријава со потпишувањето станува составен дел на Рамковниот договор за платежни услуги што Банката го има склучено со Корисникот.

Банката ќе го овозможи ПОС терминалот/е (физички или виртуелен) на Корисникот за продажба на рати само доколку истиот ја има пополнето и потпишано Пријавата за користење на оваа услуга.

Бројот на рати на кој ќе биде направена трансакцијата се утврдува со меѓусебно договарање на Корисникот и купувачот – корисникот на картичката, а бројот на ратите е содржан во примерокот од слипот од кој еден примерок добива купувачот – корисникот на картичката.

Минималниот износ на продажба на производи и услуги кои Корисникот може да ги наплаќа на рати со кредитните картички на Банката, не може да биде помал од 1.000 денари, а можниот број на рати за кои може да се направи трансакција на ПОС терминалот е: 2, 3, 4, 5, 6, 10, 12, 18, 24, 36 и 48. Банката го задржува правото еднострано да го промени минималниот износ за продажба на рати и/или можниот број на рати, а Корисникот е согласен за таквите промени да се информира преку електронското поштенско сандаче во дигитално банкарство (е-банкинг и м-банкинг), на веб порталот на Банката за персонализиран пристап за известувања и документи за платежни услуги (во понатамошниот текст: веб портал на Банката), на веб страната: www.stb.com.mk и во филијалите на Банката каде Банката ги објавува Општите правила и услови за прифаќање на платежни трансакции засновани на картички.

4. НАДОМЕСТ ЗА ИЗВРШУВАЊЕ НА УСЛУГАТА

Сите надоместоци и провизии поврзани со извршената услуга за прифаќање на платежни картички од страна на Банката се наплатуваат во согласност со Тарифата и Актите на Банката важечки во моментот на извршената трансакција.

Провизиите и надоместоците за користење на платежната услуга за прифаќање на платежни трансакции засновани на картички се содржани во Барањето за користење на услугата кое Корисникот го доставува до Банката.

Тарифата со сите нејзини измени интегрирани во документот (ажурирана последна верзија) е достапна во електронска верзија на најмалку еден траен медиум: на веб порталот на Банката или во електронското поштенско сандаче во дигитално банкарство (е-банкинг и м-банкинг), на видно место на веб страната на Банката и во печатена форма во филијалите на Банката. Банката ќе го извести Корисникот за измена на Тарифата најдоцна два месеца пред датумот на нејзина примена. За достапноста на последната ажурирана верзија од Тарифата, Корисникот ќе биде известен на еден од следните начини: по пат на СМС порака на телефонскиот број за контакт или со испраќање текстуална порака преку апликација за размена на пораки и повици (Viber,WhatsApp и други) регистрирана со телефонскиот број за контакт или на наведената електронска пошта или писмено известување, согласно последните ажурирани податоци на Корисникот.

Банката на Корисникот му става на располагање преку i-bank сервисот, детални ПОС Извештаи со поединечен приказ на сите платежни трансакции направени на неговите продажни места (опремени со физички и/или виртуелен ПОС) заедно со референтна ознака преку која истите може да ги идентификува, валутата и износот на сите надоместоци што се на товар на примачот на платежната трансакција заснована на картичка, вкупно и поединечно за надоместокот за услугата на Корисникот и на заменскиот надоместок.

Корисникот ја овластува Банката, надоместоците да ги наплатува со директно намалување на паричните средства од извршените плаќања со употреба на

платежни картички, односно да врши пренос на наплатените средства во нето износ на сметката на Корисникот.

Корисникот е запознаен и целосно согласен приказот на прометот од платежните трансакции засновани на картички во дневниот извештај од платежната сметка да му биде прикажан во збирна форма, додека деталниот приказ на поединечните трансакции да му биде ставен на располагање на наменски извештај за приливи од платежни трансакции засновани на картички.

Доколку Банката се сомнева дека Корисникот постапува во спротивност со наведените и преземени обврски, Банката има право, без обврска за претходна најава, да изврши привремена суспензија на услугата. Во случај на потврда на ваквите сомневања, Банката има право еднострано без отказен рок да ја откаже услугата. Банката во никој случај не може да биде одговорна за прифаќањето на платежни картички и/или откажувањето на услугата поради тоа што Корисникот постапувал спротивно на преземените обврски.

5. ОБВРСКИ НА БАНКАТА

Банката се обврзува:

- Да го обезбеди Корисникот со потребни уреди за прифаќање на картички: ПОС терминали и/или импринтери и/или виртуелен ПОС во зависност наведеното во Барањето и Пријавата за користење на услугата
- Да го извршува платниот промет помеѓу корисниците на картички и Корисникот
- Да врши пренос на средствата за извршени плаќања со платежни картички на сметката на Корисникот во Банката, следниот работен ден од денот на направената трансакција и приливот на соодветните средства во Банката.
- Преносот на средствата за извршените плаќања со платежни картички да го извршува во нето износ, односно во износ намален за износот на провизија која Корисникот ја плаќа кон Банката, а во случај на прифаќање на трансакции на рати и еднократно пресметаниот износ на годишна камата.
- На барање на Корисникот да го снабди со потребен потрошен материјал.
- Да обезбеди обука и инструкции за користење на ПОС терминалите кои ги обезбедува.
- Да ги применува правилата на Visa Inc. и MasterCard International и сите нивни измени.

  Банката како давател на платежни услуги што врши прифаќање платежни трансакции засновани на картички е должна на Корисникот кој е примач на плаќањето раздвоено да му пресметува и презентира надоместок за различните категории и различните платежни брендови на платежни картички со соодветни нивоа на заменски надоместоци меѓу давателите на платежни услуги при платежни трансакции засновани на картички, освен ако самиот примач побарал со изрично писмено барање пресметка и презентирање на збирен надоместок од примачот на плаќањето.

6. ОБВРСКИ НА КОРИСНИКОТ ПРИ КОРИСТЕЊЕ НА ФИЗИЧКИ ПОС ТЕРМИНАЛ И/ИЛИ ИМПРИТНТЕР

Корисникот при користење на физички ПОС терминал и/или импринтер се обврзува:

- Прифаќањето на картичките да го спроведува согласно овие Општи правила и услови и Упатството за прифаќање на платежни трансакции засновани на картички и сите нивни идни измени и дополнувања.
- Да се придржува кон одредбите од овие Општи правила и услови и сите инструкции кои Банката ќе ги достави до него во писмена или електронска форма.
- Продажбата на производи и/или услуги со прифаќање на картички да ја врши без ценовна дискриминација ниту да наметнува ограничувања од било кој вид при наплатата со платежни картички кои не важат при наплатата во готовина.
- Да обезбеди усогласеност на своето работење со соодветните прописи кои го регулираат делокругот на вршење на дејноста во врска со предметот на овие Општи правила и услови.
- Да ги истакне на видно место на својата веб страна/продажно место брендовите на Visa и MasterCard и неовластено или без согласност од Банката да не ги користи ознаките на Visa и MasterCard;
- Да ги пријави на Банката сите свои статусни и други материјални промени, вклучувајќи но не ограничувајќи се и на промени во контакт податоци (податоци за промена на седиштето и е-маил адресата наведени во овој Договор) и промени во листата на продажни места.
- Да воспостави контролни механизми за мониторинг на трансакциите и превенција од трансакции направени со злоупотребени картички.
- Да не постапува во спротивност со интересите на Банката и да не нанесува штета на нејзината репутација.
- Да провери дали плаќањето се врши со валидна картичка и согласно Упатството на Банката и да не прифаќа за наплата платежни картички за кои се сомнева дека се валидни картички.
- Доколку е корисник на физички ПОС терминал, секогаш да печати и издава слип како потврда за

извршеното плаќање со картичка, од кои еден примерок задржува за себе а еден го предава на корисникот на картиката, освен ако согласно Упатството на Банката тоа не е поинаку определено за одредени плаќања. Во случај да е потребен потпис на слипот, да го спореди потписот на слипот со потписот на документ за лична идентификација на корисникот на картичката.

- Слиповите од ПОС терминал или импритер и останати важни податоци за секоја трансакција да ги архивира и да ги чува во електронска или хартиена форма најмалку 3 години од денот на настанувањето на трансакцијата (освен ако со закон не е пропишано поинаку).
- Да не ги признава за валидни и одобрени од Банката трансакциите за кои нема добиено авторизација (авторизациски код) односно одобрување од Банката преку ПОС терминалот (физички или виртуелен).
- Доколку е корисник на физички ПОС терминал, да не дозволува пристап до ПОС терминалот обезбеден од Банката од страна на трети лица кои не се вработени кај Корисникот ниту имаат овластување од Банката за пристап до ПОС терминалот.
- Да не исплаќа готовина за трансакции направени со платежни картички преку сервисот на Банката.
- Во случај кога прифаќањето на картичките го врши преку импринтер даден од Банката на користење, слипот од трансакциите на импринтер јасно и читливо да содржи: механички отпечаток на податоците за име и презиме на корисникот на картичката, бројот на картичката, рокот на важење, називот и матичниот број на Корисникот, датумот на трансакцијата, авторизациски код добиен од Банката, вкупниот износ на трансакцијата искажан во денари и своерачен потпис на корисникот на картичката на местото во слипот предвидено за потпис (проверен дека се совпаѓа со презентиран документ за лична идентификација од корисникот на картичката).
- Во случај кога прифаќањето на картичките го врши преку импринтер даден од Банката на користење, да ги доставува за наплата издадените слипови преку импринтер, заедно со спецификацијата во филијалите на Банката и тоа во 2 (два) примерока, најдоцна 15 дена од денот на добивањето на авторизацијата за трансакцијата и за примо-предавањето на слиповите да обезбеди печат и потпис од Банката како потврда на приемот на слиповите за наплата.
- Во случај на барање на Банката, за потребите на реконструкција или одговор на спорење на некоја трансакција, во рок од 10 календарски дена да го презентира во Банката примерокот од слипот за наплата направаен преку ПОС терминал или импринтер.
- Доколку е корисник на физички ПОС терминал, да обезбеди непрекинато напојување со електрична енергија како и телефонска или друга телекомуникациска линија, доколку тоа е потребно за функционирањето на ПОС терминалот и да го подмирува трошоците за истите без да бара надомест за тоа од Банката.
- Доколку е корисник на физички ПОС терминал, во случај на потреба, да побара од Банката потрошен материјал за континуирана работа на ПОС терминалот и/или импринтерот.
- Доколку е корисник на физички ПОС терминал и/или импринтер, да ги обучи вработените лица во продажните места за начинот на работење со ПОС терминал/импринтер, користејќи ги материјалите и инструкциите за работа обезбедени од Банката.
- Доколку е корисник на физички ПОС терминал, со грижа и внимание да го чува и користи ПОС терминалот/е дадени на користење од Банката и да ги подмири во целост трошоците за поправка или замена на ПОС терминалот/е во случај кога неисправноста на уредот е резултат на несовесно и/или негрижливо користење од страна на Корисникот, врз основа на проценка на штетата утврдена од Банката и доставена фактура до Корисникот. Доколку во рок од 10 дена Корисникот не го надомести трошокот за поправка или замена на ПОС терминалот/е, Корисникот ја овластува Банката како носител на платен промет да издава платни инструменти на товар на неговите сметки во Банката од постоечките или идни приливи за да изврши наплата трошоците за поправка или замена на ПОС терминалот/е. Доколку Корисникот на сметките во Банката нема доволно средства за наплата трошокот за поправка или замена на ПОС терминалот/е, Банката има право да поведе постапка за присилна наплата на средствата спрема Корисникот на начин и во постапка утврдена со закон без претходно писмено известување или опоменување на Корисникот.
- Доколку е корисник на физички ПОС терминал, да ги врати ПОС терминалите во некоја од филијалите на Банката доколку во рок од 3 (три) месеци не го има употребено ПОС терминалот за наплата на трансакции со платежни картички.
- На барање на Банката да ги врати во некоја од филијалите на Банката, ПОС терминалот/е дадени на користење, и тоа во најкус можен рок, но не подолго од 10 работни дена. Во случај на непостапување по вакво барање, по истекот на рокот од 10 работни дена, Корисникот ја овластува

Банката како носител на платен промет да издава платни инструменти на товар на неговите сметки во Банката од постоечките или идни приливи за да изврши наплата на трошокот за ПОС терминалот/е кој не е вратен или е вратен оштетен. Доколку Корисникот на сметките во Банката нема доволно средства за наплата на трошокот за замена на ПОС терминали кои не биле вратени во предвидениот рок или се вратени оштетени, Банката има право да поведе постапка за присилна наплата на средствата спрема Корисникот на начин и во постапка утврдена со закон без претходно писмено известување или опоменување на Корисникот.

- Корисникот се обврзува да ги превземе сите мерки за контрола, за да се избегнат можните грешки, кои можат да предизвикаат проблеми со корисниците на картички.
- Доколку е корисник на физички ПОС терминал/импринтер, Корисникот се обврзува трансакциите со картичка направени без физичко присуство на картичка да ги врши само за познати клиенти и само за резервации на следниве дејности:
  - -хотелско сместување и апартмани
  - -туристички аражмани
  - -купување на авионски карти
  - -рент-а-кар

- Доколку е корисник на физички ПОС терминал и/или импринтер, за трансакциите извршени без присуство на картичка, Корисникот се обврзува да достави до Банката приложена документација во која е вклучена копија од потпишана согласност на корисникот на картичката да се изврши плаќањето со користење на картичката со која се извршува плаќањето. Потпишаната согласност за извршување на плаќањето мора да ги содржи следниве елементи како што следи:

- Име и Презиме на корисникот на картичката, испишано онака како што е наведено на предната страна на картичката.
- Број на картичката
- Датум на истекување на картичката
- CVV2 број (код) на картичката
- Датум на извршување на трансакцијата
- Износ на трансакцијата
- Краток опис на извршената услуга или продажба
- Целосен назив на Корисникот и неговата адреса
- Авторизациски код добиен од Банката за извршување на трансакцијата
- Потпис на корисникот на картичката што одговара на потписот содржан на картичката со која се извршува плаќањето
- Контакт телефон на корисникот на картичката
- Адреса на корисникот на картичката.

Потпишаната согласност задолжително ги содржи сите горенаведени податоци. Притоа, Корисникот се обврзува да чува потпишан примерок од ваквата согласност како и останатата документација со која ќе може да се докаже дека производот или услугата се испорачани,односно извршени.

7. ОБВРСКИ НА КОРИСНИКОТ ПРИ КОРИСТЕЊЕ НА ВИРТУЕЛЕН ПОС ТЕРМИНАЛ ОДНОСНО УСЛУГАТА ЕЛЕКТРОНСКА ТРГОВИЈА (E-COMMERCE)

Корисникот при користење на виртуелен ПОС терминал, односно на услугата e-commerce (електронска трговија) се обврзува:

1. Да ги истакне на видно место на својата веб страна брендовите на Visa и MasterCard и неовластено или без согласност од Банката да не ги користи ознаките на Visa и MasterCard;
2. Да истакне на видно место на својата веб страна дека електронската трговија ја извршува со користење на сервисот на Стопанска банка АД – Скопје;
3. Да има политика за начинот и условите за испорака на производите и/или услугите, и истата да биде јавно објавена на веб страната преку која се извршува електронската трговија;
4. Да има политика за начинот и условите за поврат на средства за отповикани/сторнирани трансакции, и истата да биде јавно објавена на веб страната преку која се извршува електронската трговија;
5. Да има политика за заштита на личните податоци на купувачите и посетителите на веб сајтот, и истата да биде јавно објавена на веб страната преку која се извршува електронската трговија;
6. На јасен и едноставен начин да им овозможи на купувачите да ја прифатат или одбијат понудата за извршување на трансакцијата со користење на сервисот за електронската трговија;
7. На веб страната преку која ја врши продажбата да објави прецизни услови за постоењето на евентуална гаранција на производите и услугите кои ги продава;
8. Да им испорача на купувачите комплетна документација за купопродажбата: сметка, испратница, гаранција и декларација;
9. Да обезбеди потврда за прием на испорачаните производи/услуги која во зависност од природата на производот/услугата или начинот на испорака може да биде во форма на потпишана испратница (со датум и време), e-mail порака или друг документиран вид на потврда кој може да се искористи во случај на спор;
10. Податоците за секоја трансакција со користење на сервисот за електронска трговија да ги архивира и да ги чува во електронска или хартиена форма најмалку 3 години од денот на настанувањето на

трансакцијата (освен ако со закон не е пропишано поинаку).

11. На веб страната, преку која ја врши продажбата со користење на сервисот за електронска трговија, да постави комплетен и детален опис на производот и/или услугата што е предмет на електронска продажба, вклучувајќи ги и сите карактеристики кои би биле од значење за купувачот или би можеле да бидат предмет на спор помеѓу купувачот и Корисникот;
12. На веб сајтот преку кој се врши продажбата со користење на сервисот за електронска трговија на Банката, на јасен и недвосмислен начин да ја истакне цената на производот/услугите во денари, со вклучување на вкупните трошоци и давачки се до достава на производот/услугата до купувачот, кои мора да се во согласност со законските прописи за заштита на правата на потрошувачите;
13. Да не дозволува извршување на трансакции во случаи кога не е во можност за исполнување на обврската за достава на производи/услуга до купувачот;
14. Да не прикажува неточни или некомплетни податоци за производите/услугите и начинот за нивна испорака до купувачот;
15. Да не загрозува туѓа сопственост или репутација на веб страната преку која се врши електронската трговија;
16. Да не објавува вулгарности, детска порнографија и други активности забранети со позитивните законски прописи во Република Северна Македонија;
17. Да не продава на својата интернет страница производи или услуги кои што би се квалификувале во една од овие категории:
    - Производи од тутун
    - Коцкање/ обложување/ државна лотарија
    - Фармацевтски производи вклучувајќи и производи наменети за продажба без лекарски рецепт (витамини, додатоци во исхрана итн.)
    - Услуги и содржини за возрасни
18. Да не ги злоупотребува личните податоци на купувачите и нивните податоци да ги држи во строга тајност;
19. Да се придржува кон одредбите од овие Општи правила и услови и сите инструкции кои Банката ќе ги достави до него во писмена или електронска форма;
20. Да побара од купувачот е-маил адреса на која ќе му достави потврда за извршеното плаќање (купопродажба);
21. Да му испрати е-маил известување на купувачот, како потврда за извршеното плаќање;
22. Да ги пријави на Банката сите свои статусни и други материјални промени, како и било кои промени на веб страната преку кои би можело да се влијае на функционалноста на сервисот за електронската трговија што го овозможува Банката;
23. Да постави на видливо место во горната половина на својот главен веб сајт, банер на Банката, со димензии до ш150 Х в150 пиксели, за кој банката ќе обезбеди припрема (дизајн).
24. Да воспостави контролни механизми за мониторинг на трансакциите и превенција од трансакции направени со злоупотребени картички.

8. ПОВРАТ НА СРЕДСТВА И СПОРНИ ТРАНСАКЦИИ

Банката нема да врши пренос на средства, или ќе има право на поврат на средства:

- Во случај на доставена изјава од страна на Корисникот со која бара или ја овластува Банката да изврши сторнирање на трансакција и пренос на исплатените средства на корисникот на картичката, или
- Во случај на основано сомневање и/или оспорување од Банката или друг издавач на платежни картички, за трансакција која настанала како резултат на неиспорачување на производот и/или услугата согласно презентираните услови на Корисникот и/или непочитување на одредбите од овие Општи правила и услови, или
- Во случај на основано оспорување на трансакција од страна на корисник на картичка, која настанала како резултат на неиспорачување на производот и/или услугата согласно презентираните услови на Корисникот и/или непочитување на одредбите од овие Општи правила и услови, или
- Во случај приложениот слип од импринтер, за трговците кои наплатата ја вршат и преку ваков уред, е нецелосен, нечиток или доставен надвор од рокот на важност на картичката или надвор од рокот од 15 дена за достава на слипот за наплата во филијалите на Банката.
- Во случај на сомневање на Банката дека трансакцијата е резултат на употреба на злоупотребена картичка и/или непочитување на одредбите од овие Општи правила и услови.

Банката има право при евентуална спорна трансакција, да побара од Корисникот приложување на целокупната документација што ја поседува во врска со таа трансакција, во писмена и/или електронска форма. Доколку во рок од 10 дена Корисникот не ја достави бараната документација, Банката има право да не изврши пренос на средствата од предметната трансакција или да изврши поврат на средствата од

сметката на Корисникот, доколку истите биле веќе уплатени.

За вршење на поврат на средства, односно наплата на побарувањето, Корисникот ја овластува Банката како носител на платен промет да издава платни инструменти на товар на неговите сметки во Банката од постоечките или идни приливи.

Доколку средствата на сметките на Корисникот во Банката не се доволни да го покријат целиот износ на оспорувањето, Банката има право да побара Корисникот да го уплати износот од оспорените трансакции на сметка на Банката. Во ваков случај, Корисникот се обврзува уплатата да ја изврши во рок од 5 работни дена од денот на доставеното барање од Банката.

Доколку Корисникот не постапи согласно обврските, односно не изврши доброволна уплата на средствата на оспорената трансакција, а на сметките на Корисникот во Банката нема доволно средства за наплата на средствата на оспорената трансакција, Банката има право да поведе постапка за присилна наплата на средствата спрема Корисникот на начин и во постапка утврдена со закон без претходно писмено известување или опоменување на Корисникот.

Во случај на оспорување на трансакцијата со картичка, направена без физичко присуство на картичката, на целосен или делумен износ од трансакцијата, Корисникот е согласен Банката да извши поврат на износот на оспорените средства од ваквите трансакции со зафаќање на средствата од сметките на Корисникот во Банката од постоечките или идни приливи. Доколку средствата на сметките на Корисникот во Банката не се доволни да го покријат целиот износ на оспорувањето, Банката има право да побара Корисникот да го уплати износот од оспорените трансакции на сметка на Банката. Во ваков случај, Корисникот се обврзува уплатата да ја заврши во рок од 5 работни дена од денот на доставеното барање од Банката.

Корисникот се обврзува, да достави 1(една) сопствена бланко меница без протест, со дадено писмено овластување на Банката, во случај на нередовно намирување на обврските, Банката да ја пополни меницата според дадените овластувања и да изврши наплата.

Доколку настанат промени во законските прописи што го регулираат работењето со платниот промет, Банката ќе ги примени новите законски прописи и ќе ги ажурира одредбите на овие Општи правила и услови кои во секое време се достапни за превземање во електронска верзија на најмалку еден траен медиум: на веб порталот на Банката или во електронското поштенско сандаче во дигитално банкарство (е-банкинг и м-банкинг), на видно место на веб страната на Банката и во печатена верзија во филијалите на Банката..

Банката се обврзува да ги применува меѓународните правила и препораки што го регулираат работењето на картичните производи од брендот на Visa и MasterCard и да го усогласува своето работење со промените во истите, а Корисникот во целост е согласен со таквата примена и усогласување како и со правата и обврските кои ќе настанат поради тоа.

9. ОТКАЖУВАЊЕ НА КОРИСТЕЊЕ НА УСЛУГАТА ПРИФАЌАЊЕ НА ПЛАТЕЖНИ ТРАНСАКЦИИ ЗАСНОВАНИ НА КАРТИЧКИ

Банката има право во секое време со испраќање на писмено известување до Корисникот да го откаже овозможувањето на услугата за прифаќање на платежни трансакции засновани на картички, преку физички и/или виртуелен ПОС и/или импринтер со отказен рок од 30 (триесет) дена.

Корисникот има право во секое време со испраќање на писмено известување до Банката и по претходно подмирување на сите обврски кон Банката по сите основи (вклучително и враќање на сите физички ПОС терминали и/или импринтери дадени на користење), да го откаже понатамошното користење на услугата со отказен рок од 30 (триесет) дена.

Откажувањето на услугата прифаќање на платежни трансакции засновани на картички од било која договорна страна не значи и раскинување на Рамковниот договор за платежни услуги склучен помеѓу договорните страни.

10. ОДРЕДБИ ЗА ДОВЕРЛИВОСТ

Договорните страни се обврзуваат дека сите документи, информации, официјални дописи, технички планови, оперативни детали ќе ги чуваат како деловна тајна и без знаење и писмена согласност на другата договорна страна нема право да ги открие на трети лица неовластено, освен во случаи предвидени со закон.

Доверливите податоци без оглед на медиумот и формата во која ќе бидат разменети, усна, писмена или електронска претставуваат деловна тајна и се во ограничена употреба помеѓу договорните страни со исклучива намена за преземање дејствија со цел да се

реализираат услугите кои се предмет на овие Општи правила и услови.

Договорните страни ќе соработуваат меѓусебно за да се утврдат било какви сомнителни, нелегални, лажни или несоодветни активности и технички пропусти во системите и ќе ги преземат сите потребни мерки за нивно надминување.

Договорните страни се обврзуваат да применат соодветни технички и организациски мерки за заштита од случајно или незаконско уништување на податоци, или нивно случајно губење, преправање, неовластено откривање или пристап.

11. ВИША СИЛА И ДРУГИ СЛУЧАИ НА ОНЕВОЗМОЖЕНОСТ НА ПРУЖАЊЕ НА УСЛУГИ

Настаните кои делумно или целосно, привремено или постојано ќе ја попречат Банката од овозможување на платежната услуга што е предмет на овие Општи правила и услови кои се случуваат вон разумната контрола на Банката и кои вклучуваат без ограничување: природни катастрофи, војна, мобилизација, штрајкови, пожар, земјотрес, вонредна состојба, непредвидливи технички дефекти на инфраструктурата потребна за исполнување на обврските согласно овие Општи правила и услови и слично, ќе се сметаат за случаи на Виша сила за кои Банката нема да сноси одговорност, а во меѓусебните односи ќе бидат изнаоѓани начини за надминување на настанатиот случај во рамките на возможното.

12. ОГРАНИЧУВАЊЕ ОД ОДГОВОРНОСТ

Банката и нејзините вработени се ослободени од одговорност за изгубен промет, профит или било која друга случајна или индиректна штета што може да се поврзе со користењето на платежната услуга што е предмет на овие Општи правила и услови.

13. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Во случај на приговор или рекламација по однос на тоа дали одредено плаќање или трансакција е извршена или не, како целосно веродостојна и валидна ќе сеземе во предвид евиденцијата на Банката и податоците со кои истата располага.

Овие општи правила и услови се составен дел на Рамковниот договор за платежни услуги.

Банката го задржува правото на измена на овие Општи правила и услови. Секоја иземна на овие Општи правила и услови Банката ќе му ја предложи на Корисникот најдоцна два месеца пред датумот на нивната примена. Овие општи правила и услови со сите нивни измени интегрирани во документот (ажурирана последна верзија) се достапни во електронска верзија на најмалку еден траен медиум: на веб порталот на Банката или во електронското поштенско сандаче во дигитално банкарство (е-банкинг и м-банкинг), на видно место на веб страната на Банката и во печатена форма во филијалите на Банката. За достапноста на последната ажурирана верзија од Општите правила и услови о Корисникот ќе биде известен на еден од следните начини: по пат на СМС порака на телефонскиот број за контакт или со испраќање текстуална порака преку апликација за размена на пораки и повици (Viber,WhatsApp и други) регистрирана со телефонскиот број за контакт или на наведената електронска пошта или писмено известување, согласно последните ажурирани податоци на Корисникот.

Корисникот има право да ги прифати или да не ги прифати предложените измени и дополнувања од точка 4 став 3 од овие Општи правила и услови и став 3 од оваа точка пред датумот на примена на измените и дополнувањата и за прифаќањето или неприфаќањето ја известува Банката.

Доколку пред датумот на примена на предложените измени и дополнувања, Корисникот не ја извести Банката дека не ги прифаќа, ќе се смета дека Корисникот ги прифаќа предложените измени и дополнувања.

Во случај да Корисникот не ги прифаќа предложените измени и дополнувања, истиот е должен да ги врати сите физички пос терминали дадени на користење и да ги подмири сите обврски настанати до денот на престанок на услугата прифаќање на платежни трансакции засновани на картички.

Корисникот на услугата има обврска да ги надомести сите трошоци кои се настанати до моментот на престанок на услугата прифаќање на платежни трансакции засновани на картички.

Во случај на спор помеѓу Банката и Корисникот надлежен е Основен граѓански суд Скопје.

Овие Општи правила и услови се важечки од 10.05.2025 година па во иднина.