



ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ПРИФАЌАЊЕ НА ПЛАТЕЖНИ ИНСТРУМЕНТИ НА ПРОДАЖНИ МЕСТА КАЈ ТРГОВЦИ

Скопје, 01.01.2023

I. Вовед - Општи одредби

Со овие Општи услови за прифаќање на платежни инструменти на продажни места кај Трговците од Халк Банка АД Скопје (во понатамошниот текст: поединечни Општи услови) се регулираат правата и обврските помеѓу Трговците и ХалкБанка АД Скопје (во понатамошниот текст: Банка) во врска со прифаќањето на платежните инструменти на продажните места кај Трговците преку сервисите на Банката, како и останати прашања кои се од значење за работењето на Банката и Трговците.

Банката на Трговецот со поединечните Општи Услови му ја дава на располагање и Тарифата за надоместоци на услуги на Банката во која се содржани и висината на надоместоците и трошоците кои Банката ги наплатува на Трговците поврзани со користење на уредите за прифаќање на платежни инструменти како и за услугите за прифаќање на платежни инструменти на Е – комерц Трговците.

Овие поединечни Општи Услови се составен дел од поединечниот Договор за опслужување на платежни картички и/или Договор за Електронско Плаќање (во понатамошниот текст: поединечен Договор).

Општите Услови за прифаќање на платежни инструменти на продажни места кај Трговци се објавени на видно место во Филијалите на Банката и на интернет страната на Банката: www.halkbank.mk

Основни податоци за банката:

Банка – **давател на платежни услуги**

Назив – **Халк Банка АД Скопје**

Адреса – Ул. “Св. Кирил и Методиј” бр.54, Центар-Скопје

Матичен број- 4627148

Шифра на дејност- 64.19

Даночен број- 4030993162028

СВИФТ- ЕХРСМК22

Е-маил- halkbank@halkbank.mk

Интернет страна- www.halkbank.mk

Податок за јавниот регистар- Централен Регистар на Република Северна Македонија со седиште на бул. Кузман Јосифоски Питу бр.1, 1000 Скопје.

Орган надлежен за надзор – Народна Банка на Република Северна Македонија.

Списокот на филијали и банкомати на Банката со адреси за комуникација се достапни на интернет страната на Банката.

Платни системи во кои учествува Банката – КИБС, МИПС, Visa и Mastercard.

II. Поимник

- **Прифаќач (Халкбанк АД Скопје)** – давател на платежни услуги со седиште во Република Северна Македонија, која во склоп со Договорот склучен со Акцептантот (Трговецот) е обврзана да дава платежни услуги во форма на прифаќање на платежни инструменти и извршување на платежни

транзакции кој корисникот ги иницирал со употреба на платниот инструмент на продажното место на Трговецот

- **Издавач-** давател на платежни услуги, кој во склоп со Договорот склучен со плаќачот, е обврзан да на тоа лице му пружа платежни услуги со издавање на платежни инструменти за иницирање на платежни трансакции со тие инструменти и извршување на платежни трансакции;
- **Корисник на картичка-** лице кое ја презентира картичката како средство за плаќање, а чие име или ознака е втисната на картичката и чиј потпис одговара на потписот на позадината на картичката;
- **Платежна картичка** е вид на платен инструмент кој му овозможува на плаќачот да иницира трансакција со дебитна или кредитна картичка и којшто може да се користи од имателот за плаќање на стоки и услуги и/или за повлекување и/или внесување готовина;
- **Деловна платежна картичка** е кој било платен инструмент заснован на картичка што е издаден на правни лица или субјекти од јавниот сектор или на самостоен вршител на дејност, којшто е ограничен на употреба само за покривање на деловните трошоци, при што за плаќањата извршени со негова употреба се задолжува сметката на правното лице или субјектот од јавниот сектор или на самостоен вршител на дејност на кој е издадена ваквата платежна картичка;
- **Трговец или Акцептант** означува правно лице кој со Банката има склучено Договор за опслужување на платежни картички и/или Договор за Електронско Плаќање и е обврзан да прифаќа платежни инструменти како средство за плаќање на продажното место на Трговецот за плаќање на производи/услуги;
- **Физичко Продажно место-** продажен објект на Трговецот или друго место надвор од продажниот објект на Трговецот на кој е предвидено продажба на производи и/или давање на услуги и на кое Трговецот ги прифаќа платежните инструменти како средство за безготовинско плаќање на производи и /или услуги;
- **Интернет Продажно место (Е-комерц)-** продажно место на Трговецот на Интернет преку кое Трговецот нуди производи и/или услуги и ги прифаќа платежните инструменти како средство за безготовинско плаќање на производи и /или услуги исклучиво преку Интернет;
- **Платежна апликација** е компјутерски софтвер или еквивалент, ставен и/или вчитан на картичка, мобилен телефон, компјутер или каков било друг технолошки уред, којшто овозможува иницирање платежни трансакции засновани на картички и му овозможува на плаќачот да издава платни налози;
- **Бесконтактна трансакција-** финансиска трансакција која настанува со бесконтактно плаќање на картичката на ПОС терминал, мобилен уред, дигитализирани картички преку мобилни апликации како и подигнување на готовина на банкомати кои ја подржуваат бесконтактна технологија;
- **ПОС терминал-** електронски уред поставен на продажното место кај Трговецот за прифаќање на платежни картички или шалтерите на банката за прифаќање на платежни картички (вчитување на податоци од магнетна лента, чип или бесконтактно плаќање) или мобилен телефон, кој има инсталирано и активирано апликација за бесконтактно плаќање;
- **ПИН код-** посебен, личен, идентификационен код кој е таен и определен од страна на Корисникот на картичката за авторизација на трансакции со платежна картичка;
- **CVV2/CVC-** троцифрен број на позадината на платежната картичка кој се користи за верификацијата на картичката и Корисникот за плаќање преку Интернет или активација и регистрација на платежната картичка на платежната апликација;
- **3D SECURE услуга за Корисникот** – услуга со која банката му обезбедува на Корисникот плаќање со платежната картичка преку Интернет кај Трговците кои се вклучени во Mastercard ID Check и/или Visa Secure програмата, а која на корисникот му обезбедува дополнителна заштита од неовластено користење на картичката при вршење на интернет трансакции;
- **3D SECURE услуга за Трговецот** – услуга со која банката му обезбедува на Трговецот прифаќање на платежни картички преку Интернет кои се вклучени во Mastercard ID Check и/или Visa Secure програмата, а која на Трговецот му обезбедува дополнителна заштита од неовластено користење на картичките при вршење на интернет трансакции;

- **Payment Gateway**- информационен систем кој овозможува сервис за прифаќање на платежни инструменти на интернет
- **ОТР лозинка**- еднократна лозинка која стигнува преку СМС порака на мобилниот уред на корисникот и е потребна за успешно комплетирање на интернет трансакцијата со која се верификува автентичноста на трансакцијата;
- **Автентикација**- е постапка која му овозможува на давателот на платежни услуги да го потврди идентитетот на корисникот на платежни услуги или валидното користење на одреден платен инструмент, вклучувајќи ја и употребата на неговите кориснички сигурносни обележја;
- **Платежна трансакција заснована на картичка** е услуга која се заснова на инфраструктура и правила за работењето на картичната платежна шема заради извршување на платежна трансакција со користење на која било картичка, телекомуникациски, дигитални или информатички уреди, што може да содржат соодветна платежна апликација и којашто резултира со извршување трансакција со дебитна картичка или кредитна картичка, освен платежна трансакција врз основа на други видови на платежни услуги;
- **Платен налог** е секоја инструкција од плаќач или примач до својот давател на платежни услуги со која се бара извршување на платежна трансакција;
- **Авторизација** е постапка со која се проверува дали корисникот на платежни услуги или давателот на платежни услуги има право да извршува определени дејствија;
- **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 нејзината работа и коишто вклучуваат определен орган на одлучување, организација или субјект, што ја носат одговорноста за функционирањето на шемата ;
- **Платежен бренд** е материјален или дигитален назив, израз, знак, симбол или нивна комбинација со кои е можно да се означи картична платежна шема во рамки на која се извршуваат платежните трансакции засновани на картички;
- **Платен инструмент заснован на картичка** е секој платен инструмент, вклучително картичка, мобилен телефон, компјутер или каков било друг технолошки уред што содржи соодветна платежна апликација коишто на плаќачот му овозможуваат иницирање платежна трансакција заснована на картичка, а која не е кредитен трансфер или директно задолжување;
- **Слип**- означува потврда за извршената трансакција која корисникот на платежната картичка го добива при плаќање со платежна картичка на физичко продажно место;
- **Надоместок од примачот на плаќањето** (анг: merchant service charge) е надоместок што давателот на платежните услуги што врши прифаќање платежни трансакции го пресметува и наплатува од примачот на плаќањето, а во врска со платежни трансакции засновани на картички;
- **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;
- **Надоместок за картичната платежна шема**- подразбира надомест кој картичната шема (систем) го наплатува на Банката за користење на нивните мрежи за реализација на трансакциите;
- **Оперативни Трошоци**- ги опфаќа останатите трошоци кои Банката прифаќач ги има во врска со прифаќањето на платежните инструменти на продажното место (пр.трошоци за одржување на ПОС терминалот, интернет продажното место);
- **Извештај за Трговец**- извештај кој Банката го доставува до Трговецот за извршените трансакции со користење на ПОС терминал/Е комерц и наплатените надоместоци по трансакции
- **Барање за инсталирање на ПОС терминал**-документ кој го дефинира барањето на Трговец за поставување на ПОС терминал на неговото продажно место/објект/и и ги содржи основните податоци за Трговецот;

- **Барање за користење на виртуелен ПОС терминал (E-commerce)**-документ кој го дефинира барањето на интернет продажното место за воведување на услуга Е -комерц преку Халкбанка АД Скопје и ги содржи основните податоци за Трговецот;
- **Упатство за користење на ПОС терминали**-пишано упатство на Банката кое содржи детални инструкции за прифаќање на картички. Упатството за користење на ПОС терминал се примопредава на Трговецот при инсталацијата на ПОС терминалот, а по извршената обука за ракување со ПОС терминалот;

Поимите кои се дефинирани во Рамковните Општи услови, а не се дефинирани во овие поединечни Општи услови, го имаат истото значење како што се опишани во Рамковните Општи услови.

III. Доставување на информации во пред договорна фаза

Со цел информирање на Трговците и запознавање со условите за давање на услуги за прифаќање на платежни инструменти на продажното место кои се предмет на поединечните Општи услови, Банката пред склучување на Договор за опслужување на платежни картички и/или Договор за Електронско Плаќање како Поединечни договори без надоместок му доставува информации на Трговецот со текст содржан во овие поединечни Општи Услови и Понуда за прифаќање на платежни картички која ги содржи информациите за надоместокот од Трговецот, заменскиот надоместок, надоместокот за картичната платежна шема како Трговецот би можел да ги спореди различните понуди од деловните банки и да процени дали тие услови и услуги одговараат на потребите на Трговецот. Документите на Трговецот се доставуваат лично во работните простории на Банката или преку испраќање на емаил адресата на Трговецот.

Со овие поединечни Општи Услови договорните страни заеднички ги утврдуваат условите под кои продажните места на Трговецот ќе учествуваат во домашните и меѓународните системи за прифаќање на платежни картички.

IV. Воспоставување на Договорен однос со Трговецот

Банката се обврзува да ги извршува услугите во согласност со Поединечниот Договор и позитивните законски прописи.

Банката им нуди на Трговците услуги за прифаќање на платните инструменти на ПОС терминали на продажни места и Интернет Продажни места при што условите и начинот на кој се користат услугите покрај во овие поединечни Општи услови се одредува и со Поединечните Договори за опслужување на платежни картички и/или Договорот за Електронско Плаќање.

Банката е слободна во изборот на Трговецот со кој воспоставува договорен однос во поглед на користењето на услугите што вклучува дискреционо право на Банката да го одбие барањето за конкретната услуга односно нудењето на услуги на Трговецот.

Банката го задржува правото на измена на услугите и типовите на услугите, како и право да воведат нови функционалности. Секоје промена на услугите и типовите на услугите и/или воведување на нови функционалности, Банката ги објавува на својата интернет страница и го известува Трговецот на договорениот начин.

Услугата е достапна на Трговецот по склучување на Поединечен Договор со Банката, а по исполнување на пропишаните технички предуслови (инсталација на ПОС терминалот, поврзување со Payment Gateway системот за процесирање на е- комерц платежни трансакции) во склоп со дадените Упатства.

Трговецот е обврзан да, доколку нема отворено платежна сметка во Банката да отвори платежна сметка во Банката пред договорањето на користењето на услугата.

Трговецот е обрзан да сам и на свој трошок ги обезбеди минималните пропишаните услови за користење на услугите преку системот на Банката.

V. Права и обврски на Банката

Банката има обврска:

- Да услугите ги извршува во согласност со Рамковниот Договор и поединечниот Договорот за опслужување на платежни картички и/или Договорот за Електронско Плаќање и Рамковните Општи услови и овие поединечни Општи услови
- Да ја испорача договорената количина на ПОС терминали заедно со дополнителната опрема во исправна состојба
- Да ги инсталира ПОС терминалите и подготвени за работа заедно со опремата и Упатството за работа со ПОС терминали да ги даде на користење
- Да ја одржува опремата дадена на користење за целото важење на поединечниот Договор и да врши потребен сервис и замена на истата
- Да достави упатство за имплементација на интернет продажно место и параметри за поврзување на Трговецот со тестната околина на Банката каде се врши тестирање на имплементираната услуга преку е-маил. По проверката на успешната имплементација на интернет продажното место, Банката ќе му овозможи на Трговецот платежни трансакции на продукциска околина
- Да обезбедува техничка поддршка за Трговците наменета за правилна употреба и одржување на ПОС терминалите и опремата
- Да обезбеди телефонска поддршка преку Контакт Центарот ХЕЛП24 24/7 на телефон 02 3296330 и на емаил: help24@halkbank.mk
- Да одржи обука на лицата кои Трговецот ќе ги одреди за користење и ракување на ПОС терминалот во согласност со Упатството за работа со ПОС терминали
- Банката се обврзува да изврши плаќање кон Трговецот по основ на остварен промет со ПОС терминали инсталирани на продажното место кај Трговецот/ Е-комерц услугата интегрирана на веб страната на Трговецот извршени со платежни картички од домашни и странски издавачи
- Банката е должна на Трговецот да му доставува еднаш месечно информација за секоја поединечна платежна трансакција иницирана на ПОС терминал/Интернет продажно место кај Трговецот. Извештајот кој се доставува на трговецот содржи информација за износот на надоместокот за услугата на Трговецот, заменскиот надоместок и надоместокот за картичната платежна шема, поединечно за секоја категорија и платежен бренд на платежни картички, освен ако продавачот со писмено барање побара поинакво прикажување
- Да го известува Трговецот за своите производи и услуги на јасен и разбирлив начин
- Трговецот е согласен Банката да го намали износот на уплати по основ на остварен промет на ПОС терминали/интернет продажно место за износот на договорена провизија. Банката нуди можност Трговецот да побара друг начин на наплата на договорената провизија, обраќајќи се до Банката во пишана форма, при што Банката ќе одлучи за секое поединечно барање и за резултатот ќе го известува Трговецот.

Банката ги има следните права:

- Банката може да изврши краткотраен прекин на ПОС терминалите/Е-комерц услугата во случај на неопходна надградба на системот
- Банката го задржува правото да го измени и адаптира постоечкиот систем за процесирање на е комерц платежни трансакции и сигурносните прописи
- Банката може да оневозможи привремено или трајно користење на Интернет продажното место на Трговецот во случај да се посомнева дека се работи за злоупотреба или неовластено користење на платежни картички на интернет продажното место на Трговецот.
- Во исклучителни случаи ако постои основано сомневање за исправноста на платежните трансакции направени на ПОС терминал/интернет продажно место (сомнителни или

фалсификувани платежни картички и сл.) Банката го задржува правото да не изврши плаќање додека не се проверат овие околности

- Да го одбие или привремено го одложи префрлањето на прометот на платежната сметка на Трговецот, во целост или делумно, во сите случаи кога Трговецот ги повредил договорните одредби од Рамковниот Договор и поединечните Договори за опслужување на платежни картички и/или Договори за Електронско Плаќање (во понатошниот текст: Договор) и Рамковните Општи услови и овие поединечни Општи услови
- Да за овозможената услуга му наплати на Трговецот надоместоци и трошоци согласно поединечниот Договор и /или Тарифата за надоместоци на услуги

VI. Права и обврски на Трговецот

Трговецот има обврска:

- Да ги извршува благовремено сите обврски согласно Рамковниот Договор и поединечниот Договор
- Во работната просторија Трговецот треба да обезбеди место за поставување на ПОС терминал или Електронска опрема која ја испорачува Банката и ги заврши сите претходно неопходни работи за поставување на ПОС терминал и електронска опрема (обезбеди електро и телефонска/интернет инсталација)
- Да ја чува електронската опрема и ПОС терминалот од сите можни ризици
- Да обезбеди сам и на свој трошок технички услови за интеграција на Интернет продажното место, како и негово оддржување и понатамошен развој, со ангажирање на сопствени или надворешни ресурси
- Да е согласен сите платежни трансакции на Интернет продажното место ги прифаќа на сопствена одговорност како и да ја сноси цела материјална и друга одговорност настаната како резултат на злоупотреба на платежните картички на неговото Интернет продажно место
- Трговецот не смее да ја менува локацијата на која е инсталиран ПОС терминалот/Интернет продажното место т.е веб страната на која е интегрирана е-комерц услугата без согласност на Банката
- Трговецот е должен веднаш во рок од 3 (работни дена) да ја информира Банката (по пошта или по е-маил) за сите промени во својата регистрација (назив, седиште, други детали, адреса на електронска пошта, платежна сметка, затворање на продажно место, стечај, ликвидација и слично) кои се значајни за реализација на поединечните Договори. Трговецот се согласува да ја надомести штетата на Банката настаната поради неизвестување на оваа обврска

Трговецот е должен при спроведување на платежна трансакција на ПОС терминалите да води сметка за следново:

- Корисникот на платежната картичка да биде лично присутен на продажното место
- Платежната картичка да не е оштетена или видно изменета и да ги содржи сите карактеристични елементи зависно од видот на картичката
- Платежната трансакција на продажното место да биде наплатена исклучиво од вработени во тоа продажно место
- Корисникот на платежната картичка задолжително со присуство на вработен во продажното место да ја потврди платежната трансакција со потпис на слипот или пак со внес на ПИН на ПОС терминалот како согласност за извршување на платежната трансакција
- Банката издавач да ја одобри платежната трансакција врз основа на изрезената согласност за извршување на платежната трансакција согласно условите предвидени во Рамковниот Договор, Рамковните Општи услови, поединечните Договори и поединечните Општи услови

Слипот од ПОС терминалот мора да ги содржи сите купени производи и услуги содржани во една платежна трансакција. Трговецот се обврзува дека ќе врши превенција од прифаќање злоупотребени платежни картички (копирани, изгубени, украдени) со проверка на сигурносните елементи на платежната

картичка во согласност со подинечниот Договор за опслужување на платежни картички. Трговецот се обврзува да ги чува примероците од своите слипови најмалку 36 месеци од датумот на платежната трансакција. Трговецот се обврзува дека на Корисникот на платежни картички ќе му продава производи и ќе му овозможува услуги под идентични услови и цени како и при други видови на плаќања. Се обврзува дека нема да ги менува цените на производите или услугите во смисла на додавање на одреден фиксен или процентуален дел на важечката цена на производите и услугите за корисникот кој плаќа со платежна картичка.

Трговецот се обврзува во склоп на интернет продажното место за Корисникот на јасен, разбирлив и недвосмислен начин:

- Да објави точен опис на понудените производи/услуги, вклучувајќи и цени изразени во денари доколку продава на домашен пазар
- Да го опише начинот на достава за производите/услугите со посебен акцент на рокот на достава
- Да ги објави условите за рекламациите – плаќање, надомест, поврат на средства и/или производи/услуги
- Да ги објави основните податоци за работењето

Трговецот е должен за секоја успешна платежна трансакција на интернет продажно место да испрати потврда за успешно извршено плаќање во електронска форма на емаил или по пат на известување во веб формата каде се врши плаќањето во форма прилагодена за печатење.

Трговецот се обврзува на интернет продажното место да го истакне бројот на телефон, емаил адреса на службата задолжена за поддршка на корисниците.

Трговецот во ниеден случај не смее на било кој начин да ги чува броевите на картички и CVV2/CVC бројот.

Во случај да од било која причини треба да се вратат средства на корисникот за продадени производи или услуги, средствата треба да се вратат исклучиво преку системот за плаќање со платежни инструменти и никако со готовина или на некој друг начин.

Одговорност за штета – настаната со употреба на електронската опрема и ПОС терминалот спротивно од упатството за употреба на ПОС терминалот, инструкциите добиени од техничката поддршка или спротивно од намената на опремата.

- Трговецот е одговорен за секоја злоупотреба на ПОС терминалот и користење на истиот со намера за злоупотреба
- Трговецот ги превезема на себе сите ризици по прашањето за губење или уништување на ПОС терминалот кој го добил на користење од Банката, освен во случаи на виша сила

VII. Рекламации од трансакции со платежни инструменти на ПОС терминали и интернет продажно место

Под рекламација во смисла на овие поединечни Општи услови се подразбира следното:

- Ако корисникот се обрати во Банката со писмено барање за рекламација врзано за платежната трансакција извршена на продажното место на Трговецот
- Ако друга Банка или финансиска организација од земјата и странство се обрати до Банката со цел спорење на платежна трансакција извршена со прифаќање на платежни инструменти на продажното место на Трговецот
- Писмен приговор од страна на Трговецот упатен до Банката

Трговецот е должен во случај на рекламација/и од страна на Корисникот на платежниот инструмент да ги достави до Банката сите побарани податоци во рок од 5 (пет) работни денови преку емаил или пошта оригинални или копија од слиповите и други документи (фискална сметка и останата документација во зависност од типот на платежна трансакција).

Трговецот е согласен во случај да во предвидениот рок не ја достави бараната документација, Банката има право да го прекине префрлањето на средства со цел да ја надомести штетата за платежната трансакцијата за која побараната документација не е доставена.

Сите рекламации кои се однесуваат на правни или материјални недостатоци на продадените производи/услуги на продажното место на Трговецот, нема да се сметаат за рекламации во однос на овие поединечни Општи услови и ќе се решаваат во директен однос со Трговецот и Корисникот, без учество на Банката.

Во сите случаи кога платежната/ите трансакцијата/ите е реализирана спротивно од одредбите на овие поединечни Општи услови и поединечниот Договор или како резултат на злоупотреба/грешка или пропуст на Трговецот, намерно или ненамерно, Банката има право да:

- Го намали наредното плаќање кон Трговецот за таквата реализирана платежна трансакција
- Да не изврши плаќање на Трговецот за таквата реализирана платежна трансакција
- Да побара од Трговецот поврат на платените средства

Во случај кога за одредена рекламација е поткрпена и арбитражна постапка кај надлежната картична платежна шема, во случај на губење на арбитражната постапка, Банката има право да покрај рекламираната платежна трансакција Трговецот го задолжи и за дополнителните трошоци од арбитражната постапка.

Трговецот е должен секој приговор од работењето со платежните инструменти да го поднесе во писмена форма веднаш, односно најдоцна во рок од 30 (триесет) дена од датумот на платежната трансакција, со тоа што овој рок во случај на поврат на средства на Корисникот на платежна картичка е пократок и изнесува 15 (петнаесет) дена.

Во случаевите кога Трговецот има барање да за одредена платежна трансакција се направи корекција (откажување на резервација, сторно платежна трансакција, поврат на дел од износот на Корисникот на платежната картичка, наплатен помал износ од вистинскиот износ на сметката) каде што е потребна интервенција од страна на надлежните служби во Банката, Трговецот барањето/рекламацијата да ја достави во писмена форма преку електронска пошта (на адреса help24@halkbank.mk) или преку достава на барањето во работните простории на Банката или преку пошта на адресата на Банката. Барањето треба да содржи јасни инструкции и детални информации за корекцијата која Трговецот ја бара а со кои Трговецот располага (последните 4 бројки од платежната картичка со која е извршено плаќањето, број на терминал, износ на платежна трансакција, датум на платежна трансакција и др.) Со барањето задолжително се доставува и соодветна документација со која ќе се оправда поднесеното барање (копија, скен од слипот и фискалната сметка за плаќање на ПОС терминалот, електронски запис од извршената интернет платежна трансакција).

Банката има обврска да по основ на доставеното писмено барање/рекламација од страна на Трговецот поткрпене постапка за реализација на бараната корекција во рок од 5 (пет) работни денови. Нестандардните барање за реклации од страна на Трговецот чие решавање бара подолг временски период (поради комплексноста или бројот на платежните трансакции за кои се бара корекција) ќе се решаваат на начин и во рок кој ќе биде посебно комунициран со Трговецот.

VIII. Надоместоци и трошоци

Банката и Трговецот го договараат износот на провизијата за услугата прифаќање на платежни инструменти кои Банката ги овозможила на Трговецот согласно поединечниот Договор и во склоп на важечката Тарифа на надоместоци на услуги на Банката.

Банката има право на провизија за секоја платежна трансакција изразена како процент и /или фиксен износ од вкупната бруто вредност на извршените платежни трансакции од продажбата на производи и /или услуги со користење на платежни инструменти од страна на Корисникот на продажните места кај

Трговците. Банката пресметува и наплатува провизија од секоја платежна трансакција на тој начин што вкупниот износ на промет кој треба да го плати на Трговецот го намалува за износот на договорената провизија која припаѓа на Банката, освен ако поинаку не е дефинирано во поединечниот Договор.

Наплата на надоместоци за физички ПОС терминал

Банката му наплатува на Трговецот провизија за одржување на терминалите во случај на неактивност на ПОС терминалите. Надоместокот се наплатува за секој неактивен ПОС терминал кој нема реализиран одреден промет согласно Тарифата за надоместоци на услуги на Банката.

Банката му наплатува на Трговецот провизија за одржување на Трговецот во зависност од бројот на терминали инсталирани кај Трговецот согласно Тарифата за надоместоци на услуги на Банката. Оваа провизија не се наплаќа на Трговецот во случај истиот веќе да е задолжен за ставката провизија за одржување на терминалите за периодот за кој се врши пресметката на надоместоци.

Пресметката и наплатата на горенаведените провизии се врши во тековниот месец за претходниот месец.

Наплата на надоместоци за Интернет продажни места

Банката му наплатува на Трговецот месечен надомест за одржување на интернет продажното место. Надоместокот се наплатува за секое интернет продажно место независно од реализираниот промет согласно Тарифата за надоместоци на услуги на Банката.

Со цел Банката да обезбеди наплата на месечниот надомест за одржување на интернет продажно место, Трговецот депонира гарантен наменски депозит за одржување на интернет продажното место.

Трговецот е должен уредно и навремено да ги измирува своите обврски кои произлегуваат од користењето на ПОС терминалот/интернет продажното место вклучувајќи ги сите провизии/надоместоци, трошоци за користење на услугите на Банката.

Банката е должна раздвоено да му пресметува и презентира на Трговецот надоместок за различните категории и различните платежни брендови на платежни картички со соодветни нивоа на заменски надоместоци меѓу давателите на платежните услуги при платежни трансакции засновани на картички, освен ако Трговецот побарал со изречно писмено барање пресметка и презентирање на збирен надоместок од примачот на плаќањето.

Трговецот може да ги следи сите направени платежни трансакции од Месечниот Извештај кој се доставува на Трговецот и кој содржи информација за износот на надоместокот за услугата на Трговецот, заменскиот надоместок и надоместокот за картичната платежна шема, поединечно за секоја категорија и платежен бренд на платежни картички, освен ако продавачот со писмено барање побара поинаку прикажување и може да ги следи сите надоместоци кои произлегуваат од наплатата на провизиите за одржување на ПОС терминалите и интернет продажно место во електронска форма (електронско и мобилно банкарство) и на шалтерите во деловните простории на Банката.

Во пред договорната фаза Банката му ги доставува на Корисникот информациите за трошоците и надоместоците за користење на услугите без надомест.

IX. Посебни услови за одредени платежни трансакции

Ако Трговецот побара и му се овозможи платежна трансакција на ПОС терминалот без присуство на платежната картичка, истиот го превзема ризикот за сите рекламации кои би настанале како резултат на неприсуство на физичката платежна картичка и нејзиниот Корисник во моментот на иницирање на платежната трансакција како и финансиска одговорност за спорните платежни трансакции. Овие видови на платежни трансакции се дефинираат со потпишување на посебен протокол за овозможување на платежни трансакции без присуство на платежна картичка.

Кај интернет продажните места доколку Трговецот побара може да му се овозможат процесирање на повторувачки платежни трансакции (recurring) и платежни трансакции со токенизирани картички (card on file).

X. Комуникација помеѓу Банката и Трговецот и начин на достава на информации

Јазикот на кој се одвива комуникација за време на траење на договорниот однос, како и склучување на договорот е Македонски јазик, освен во случаевите кога Банката и Трговецот поинаку ќе се договорат.

Информацијата за секоја платежна трансакција (назив на трговецот, износ на платежната трансакција, износ на поединечните провизии кои се однесуваат на платежната трансакција) Банката ја доставува преку извештај еднаш месечно преку електронска пошта, освен ако не е поинаку договорено помеѓу Банката и Трговецот.

Комуникацијата помеѓу Трговецот и Банката се врши во согласност со Рамковните Општи услови и поединечните Општи услуги.

XI. Услови за склучување, измена, дополнување и престанок на поединечен договор

Банката и Трговецот договорниот однос го склучуваат со Поединечен договор. Договорот се склучува на неодредено време, освен ако поинаку не е одредено во поединечниот договор помеѓу Банката и Трговецот.

Поединечниот Договор го содржат :

- Договорот за прифаќање на платежни картички и/или Договорот за електронска трговија
- Поединечни Општи услови за прифаќање на платежни инструменти на продажни места кај Трговци
- Понуда за прифаќање на платежни картички на физичко продажно место и/или Понуда за прифаќање на платежни картички на интернет продажно место
- Тарифата на надоместоци на услуги на Банката

Сите информации поврзани за поединечните Општи услови кои се дел од Поединечниот договор Трговецот може да ги добие во деловните простории на Банката и веб страната на Банката www.halkbank.mk или преку друг траен медиум.

Банката има обврска на денот на склучување на поединечниот договор со Трговецот да му ги даде на располагање поединечните Општи услови и Тарифата за надоместоци на услуги кои се составен дел од поединечниот Договор. Трговецот има право во времетраењето на нивниот договорен однос на негово барање да му достави копија од склучениот поединечен договор и поединечните Општи услови како и други документи кои се составен дел од поединечниот Договор во хартиена форма.

Банката го задржува правото за измена на поединечниот договор. Ако Банката има намера да ги промени или дополни одредбите од поединечниот договор кои се поврзани со Рамковниот Договор, ќе му достави на Трговецот предлог на тие измени (во понатамошниот текст предлог) најкасно 2 (два) месеци пред предложениот ден на почетокот на нивната примена со објавување на истите преку интернет страницата на Банката на начин и постапка регулирана со поединечниот Договор.

Трговецот или Банката може да го раскинат поединечниот договор и да го откажат користењето на ПОС терминалот/интернет продажното место со отказан рок, кој не може да биде подолг од 30 дена, без наведување на причините за прекин притоа со обврска да ги подмири своите обврски спрема Банката по основ на Договор за опслужување на платежни картички и/или Договорот за електронска трговија.

Банката има право еднострано да го раскине поединечниот договор доколку корисникот не се придржува со Договор за опслужување на платежни картички и Договорот за електронска Трговија .

По престанокот на договорот, Трговецот има обврска да ги тргне сите ознаки на прифаќање на картичните организации и Банката од сите свои продажни места и веднаш да ги врати ПОС терминалите кои се во сопственост на Банката како и да ги врати целосниот рекламен материјал добиен по склучување на поединечниот договор, а затекнат во продажните места кај Трговецот во време на престанок на договорниот однос.

Во случај на раскинување на Договорот, сите обврски кон Банката по поединечниот Договор се сметаат за доспеани. Трговецот е должен да ги измири сите обврски кон Банката за услугите дадени со поединечниот договор до денот на неговото раскинување.

XII. Право на Приговор

Трговецот има право на писмен приговор до Банката во пишана форма, во рок од 3 години од датумот кога е извршена повреда на правото или правниот интерес, доколку се смета дека Банката не се придржува до законските и други прописи кои ги уредуваат платните услуги, Општите услови за работењето и обврските од Договор за опслужување на платежни картички и Договорот за електронска Трговија, односно рамковниот договор и добрата деловна пракса.

Банката нема обврска да го разгледува усмениот приговор доколку нема и писмен приговор, како и приговор кој е поднесен по истекот на горенаведениот рок.

Трговецот може да го поднесе приговорот на еден од следните начини:

- со поднесено писмено барање во деловните простории на банката
- со поднесено писмено барање преку пошта на адреса на банката Халкбанк АД Скопје Ул. „Св. Кирил и Методиј“ бр.54 1000 Скопје
- преку електронска пошта на адреса: halkbank@halkbank.mk
- друг соодветен начин во електронска форма која овозможува да се утврди датумот и времето на приемот на приговорот и неговата содржина

Приговорот треба да содржи податоци од кои недвосмислено може да се утврди односот на Трговецот со Банката на кој се однесува тој приговор (на пр. Број на ПОС терминал/Интернет продажно место и сл.) како и причините за поднесување на приговор.

Обврска на Банката е писмениот приговор да го прими во било која филијала во која се нудат услуги на Трговецот и да му се издаде потврда за прием на приговорот, со назнака на местото и време на прием, како и податоци за вработениот кој го примил приговорот.

Во случај Трговецот да поднесе приговор по пат на е-маил или на друг соодветен начин во електронска форма, Банката ќе го потврди приемот по пат на е-маил или на друг соодветен начин во електронска форма веднаш по приемот на приговорот.

Банката е должна да го разгледа приговорот и да му достави писмен одговор на Трговецот во рок од 15 работни дена од денот на прием на приговорот, односно во рок не подолг од 35 работни дена. За наведените причини и крајниот рок на достава на одговор, Трговецот ќе биде известен по писмен пат во рокот од 15 работни дена од приемот на приговорот.

Банката може одговорот на Трговецот да му го достави по пошта или електронска пошта, како и друг соодветен начин во електронска форма, ако со тоа се согласил Трговецот. Ако приговорот е оценет како основан, обврска е на Банката да го извести Трговецот за тоа дали причините заради кои е поднесен приговорот се отстранети, односно за рокот и мерките кои ќе бидат превземени за нивно отстранување.

Поднесувањето на приговор и постапувањето по истиот се врши без надомест.

Трговецот кој не е задоволен со добиениот одговор по приговорот или одговорот не му е доставен во пропишаниот рок, има право да поднесе поплага до Народна Банка на Република Северна Македонија во пишана форма. Поднесувањето на поплага до Народната Банка на Република Северна Македонија не го исклучува или ограничува правото на Трговецот да поведе судски спор, заради заштита на своите интереси.

Доколку Трговецот не е задоволен со добиениот одговор по основ на приговорот или одговорот не му е доставен во пропишаниот рок спорниот однос помеѓу Трговецот и Банката може да се реши преку вонсудска постапка за решавање на спорови.

XIII. Тајност на податоците за платежни услуги и заштита на лични податоци

Обработка на податоците

Располагањето на Банката со податоците до кои ќе дојде во текот на давањето на платни услуги, како и прибирањето и обработката на личните податоци се врши во согласност со прописите со кои се уредува заштитата на деловната тајна, банкарската тајна и прописите за заштита на лични податоци, како и интерните акти на Банката, донесени согласно овие прописи.

Во согласност со ова, Банката ги обработува личните податоци почитувајќи ги едновременно сите начела поврзани со обработката на личните податоци и тоа:

- ги обработува согласно со закон, во доволна мера и на транспарентен начин во однос на субјектот на личните податоци („**законитост, правичност и транспарентност**“),
- ги собира за конкретни, јасни и легитимни цели и нема да ги обработува на начин што не е во согласност со тие цели („**ограничување на целите**“),
- податоците кои ги обработува се соодветни, релевантни и ограничени на она што е неопходно во однос на целите заради кои се обработуваат („**минимален обем на податоци**“),
- податоците се точни и ажурирани, при што ги презема сите соодветни мерки за навремено бришење или коригирање на податоците што се неточни или нецелосни, имајќи ги предвид целите заради кои биле обработени („**точност**“),
- ги чува во форма која овозможува идентификација на субјектите на личните податоци, не подолго од она што е потребно за целите поради кои се обработуваат личните податоци („**ограничување на рокот на чување**“),
- ги обработува на начин кој обезбедува соодветно ниво на безбедност на личните податоци, вклучувајќи заштита од неовластена или незаконска обработка, како и нивно случајно губење, уништување или оштетување, со примена на соодветни технички или организациски мерки („**интегритет и доверливост**“)

Промена на податоците

Трговецот се обврзува за сите промени во адресните и контакт податоци, поврзани со работењето со ПОС терминалот/интернет продажното место, како и сите други податоци кои Трговецот ги доставил при склучувањето на овој договор и/или во Апликацијата за идентификација/ажурирање на Банката, писмено да ја извести Банката во рок од 3 (три) работни дена од денот на настанувањето на промените и е должен да пополни нова апликација за идентификација/ажурирање на Банката (правно лице).

Банката и Трговецот се согласни доколку дојде до промена на контакт податоците кои Трговецот ги доставил при склучувањето на овој договор и/или во Апликацијата за идентификација/ажурирање на Банката или дојде до промена на последните контакт податоци кои Трговецот ги доставил на Банката, а за промената не ја извистил Банката во рокот предвиден, секое известување поврзано со реализацијата на поединечниот Договор од Банката до Трговецот ќе се смета за уредно доставено.

XIV. Орган надлежен за надзор над работењето на Банката

Орган надлежен за надзор над работењето на Банката како давател на платежни услуги е:

Народна банка на Република Северна Македонија бул. „Кузман Јосифовски Питу“ бр.1, 1000 Скопје
Република Северна Македонија.

XV. Завршни Одредби

Со потпишување на поединечниот Договор со кој се регулира користењето на ПОС терминалот/интернет продажното место, Трговецот потврдува дека е запознаен со овие поединечни Општи услови за прифаќање на платежни инструменти на продажни места кај Трговците и дека имал доволно време да се запознае со содржината и да е во целост со нив согласен.

За се што не е договорено со овие поединечни Договори за опслужување на платежни картички и Договори за електронска Трговија, ќе се применуваат одредбите од Рамковниот Договор и Рамковните Општи услови, кои се истакнати на видно место во деловните простории на Банката каде се нудат услуги на Банката како и на интернет страната на Банката: www.halkbank.mk. Во случај да некоја одредба од Рамковните Општи услови на друг начин регулира материја која е предмет и на овие поединечни Општи Услови, ќе се применуваат одредбите од овие поединечни Општи Услови.

Овие Општи услови за прифаќање на платежни инструменти на продажни места кај Трговците се во важност од 01.01.2023 година.