

ОПШТИ УСЛОВИ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА ХАЛК МОБИ ПОС АПЛИКАЦИЈА

Скопје 25.02.2026 година,

I. Вовед - Општи одредби

Со овие Општи услови за користење на Халк Моби ПОС апликација (во понатамошниот текст: поединечни Општи услови) се регулираат правата и обврските помеѓу Трговците и Халк Банка АД Скопје (во понатамошниот текст: Банка) во врска со прифаќањето на платежните инструменти на продажните места кај Трговците преку процесирање на платежни трансакции засновани на платежна картичка кое Халк Банка АД Скопје го овозможува преку Халк Моби ПОС апликацијата со функција на ПОС терминал како и останатите 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 висината на надоместоците и трошоците кои Банката ги наплатува кај Трговците поврзани со користење на Халк Моби ПОС апликацијата кои се објавени и на интернет страната на Банката www.halkbank.mk и на персонализираниот веб портал "МОЈА СМЕТКА".

Овие поединечни општи услови се составен дел од поединечниот Договор за користење на Халк Моби ПОС апликацијата (во понатамошниот текст: поединечен Договор) и се објавени на веб страната на банката како и на персонализираниот веб портал "МОЈА СМЕТКА" на банката. Трговецот на негово барање може да ги добие и во писмена форма без плаќање на соодветен надомест за истото и трговецот е должен пред да го потпише поединечниот договор да ги прочита во целост и доколку е потребно да побара од Банката објаснување и дополнителни информации.

Основни податоци за Банката:

Банка— **давател на платежни услуги**

Назив— **Халк Банка АД Скопје**

Адреса— Ул. "Св. Кирил и Методиј" бр.54, Центар- 1000 Скопје

Матичен број- 4627148

Шифра на дејност- 64.19

Даночен број- 4030993162028

СВИФТ- EXPCMK22

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. Основни поими и дефиниции

- **Прифаќач (Халк Банка 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 трансакции 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 платежна картичка**- лице кое ја презентира картичката како средство за плаќање, а чие име или ознака е втисната 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 платежната сметка 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 користење на Халк Моби ПОС апликацијата со функција на ПОС терминал 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;
- **Продавница на мобилни апликации** платформа за дигитална дистрибуција на софтвер изработена како компонента вградена во оперативниот систем од страна на производителот кои овозможуваат и ја поддржуваат NFC технологијата и на кој може да се инсталира и користи мобилната апликација;
- **Google Play Store** – платформа овозможена од Google и наменета за мобилни апликации и нивно преземање од страна на корисникот кој поседува Android оперативен систем;
- **Платежна апликација** е компјутерски софтвер или еквивалент, ставен и /или вчитан на картичка, мобилен телефон, компјутер или каков било друг технолошки уред, којшто овозможува на плаќачот да издава платни налози;
- **Халк Моби ПОС апликација**– интегрирано софтверско решение кое му овозможува на Трговецот наплата на производи и услуги преку процесирање на платежни трансакции засновани на платежна картичка кое Банката го има овозможено и може да се инсталира на уреди кои поседуваат и користат NFC технологија и користат оперативен систем Android минимум 10.0 верзија;
- **NFC технологија (Near Field Communication) технологија** – е технологија која овозможува бесконтактен пренос на податоци помеѓу два уреди (мобилен уред, друг пренослив уред, ПОС терминал или АТМ) на мала оддалеченост, која што треба да биде активирана и со овозможен пристап за користењето на Халк Моби ПОС апликацијата
- **Интернет конекција** - активна безжична интернет врска со мобилен уред која може да биде и WI-FI конекција за да може корисникот да ја користи мобилната апликација;
- **E-mail адреса** - електронска адреса на која се праќаат и примаат пораки по електронски пат;
- **Сигурносни елементи**- се лозинки, отпечаток од прст и други видови безбедносни елементи наменети за пристап на уредот и активирање на ХалкМоби ПОС апликацијата;
- **Бесконтактна трансакција**- финансиска трансакција која настанува со бесконтактно плаќање на картичката на ПОС терминал, мобилен уред или друг пренослив уред, дигитализирани картички преку мобилни апликации како и подигнување на готовина на банкомати кои ја поддржуваат 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, таблет и друг пренослив уред кој има инсталирано и активирано апликација и можност 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;
- **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 која што резултира со извршување трансакција со дебитна или кредитна платежна 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 платежна картичка, мобилен телефон, компјутер, таблет или каков било друг технолошки уред што содржи соодветна платежна апликација и/или дигитализирана платежна картичка 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;
- **Извештај за Трговец**- извештај кој Банката го доставува до Трговецот за извршените трансакции со користење на Халк Моби ПОС апликација и наплатените надоместоци по трансакции;
- **Барање за инсталирање на Халк Моби ПОС апликација**-документ кој го дефинира барањето на Трговец за активирање на Халк Моби ПОС апликација и ги содржи основните податоци за Трговецот;
- **Упатство за користење на Халк Моби ПОС апликација**- пишано упатство на Банката кое содржи детални инструкции за користење на Халк Моби ПОС апликацијата кое Трговецот го добива од страна на Банката;
- **Траен медиум** - е секој инструмент кој му овозможува на корисникот на платежни услуги да ги зачува информациите кои се упатени лично до него на начин што овозможува да му бидат достапни во одреден временски период соодветен на целите на нивно користење и што дозволува непроменета репродукција на зачуваните информации.

Термини и поими кои не се конкретно дефинирани во овие поединечни Општи услови или во рамковните општи услови, а се однесуваат за платежни услуги и банкарски услуги или други платежни услуги го имаат значењето утврдено со Законот за платежни услуги и платни системи како и со соодветните прописи.

III. Доставување на информации во преддоговорна 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 користење на Халк Моби ПОС апликацијата како Поединечен договор 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 за платежни картички.

IV. Воспоставување на Договорен однос со Трговецот за користење на Халк Моби ПОС апликација

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 преку користење на Халк Моби ПОС апликација согласно условите и начинот на кој се користат услугите согласно поединечните Општи услови и поединечниот договор кој се потпишува од двете страни.

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 воведи нови функционалности. Секоја промена на услугите и/или воведување на нови функционалности, Банката ги објавува на својата интернет страница.

Халк Моби ПОС апликацијата е дизајнирана со високи безбедносни стандарди во согласност со стандардите за безбедност на податоци на индустријата за платежните картички (PCI DSS), воспоставени со платежните шеми Visa и Mastercard. Халк Моби ПОС апликацијата ги поддржува сите видови на бесконтактни дебитни и/или кредитни платежни картички, припадјат платежни картички базирани на EMV и сите дигитализирани платежни картички на различен пренослив уред и дигитални паричници.

Трговецот е обврзан да отвори платежна сметка во Банката пред договарањето на користење на услугата.

Услугата е достапна на Трговецот по склучување на поединечниот договор со Банката и согласно добиените насоки и упатства на официјален емаил на трговецот. Трговецот потребно е успешно да ја инсталира и активира Халк Моби ПОС апликацијата на соодветен уред (мобилен телефон, таблет или друг дигитален уред). Трговецот е обврзан сам и на свој трошок да ги обезбеди пропишаните услови за користење на услугите преку системот на Банката.

V. Права и обврски на Банката

Банката има обврска:

- Услугите да ги извршува во согласност со Рамковниот Договор, Рамковните Општи услови, Поединечниот Договор и Поединечните Општи Услови;
- Согласно склучениот поединечен договор со трговецот навремено да им ги достави упатствата за инсталирање, параметри за поврзување и активирање и користење на Халк Моби ПОС апликацијата;
- Да обезбедува техничка поддршка за Трговците наменети за правилна употреба на Халк Моби ПОС апликацијата со функција на ПОС терминал;
- Да овозможи успешно да се инсталира и користи Халк Моби ПОС апликацијата и да го информира трговецот за нивните промени;
- Да обезбеди телефонска поддршка преку Контакт Центарот ХЕЛП24 24/7 на телефон 02 3296330 и на емаил: help24@halkbank.mk;
- Банката е должна да ги регистрира сите промени извршени преку уредот на кој ја има инсталирано Халк Моби ПОС апликацијата на посочената платежна сметка од Трговецот и да префрли средства на платежната сметка на Трговецот за износите што ги должи имателот на картичката по извршените плаќања со неа, најдоцна следниот работен ден од денот на плаќањето.
- Да изврши плаќање кон Трговецот по основ на остварен промет преку користење на Халк Моби ПОС апликацијата за успешно извршени плаќања со платежни картички;
- Банката е должна на Трговецот да му доставува еднаш месечно информација за секоја поединечна платежна трансакција иницирана на уредот кој ја има инсталирано Халк Моби ПОС апликацијата - 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 или на емаил до банката побара поинакво прикажување;
- Да го известува Трговецот за своите производи и услуги на јасен и разбирлив начин и доколку има промени навремено да го информира на начин определен во поединечниот договор;
- Трговецот е согласен Банката да го намали износот на уплати по основ на остварен промет преку Халк Моби ПОС апликацијата 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 извести Трговецот.

Банката ги има следните права:

- Банката може да изврши прекин и/или краткотраен прекин на Халк Моби ПОС апликацијата во случај на неопходна надградба на системот/софтверот;
- Во исклучителни случаи ако постои основано сомневање за исправноста на платежните трансакции направени преку Халк Моби ПОС апликацијата (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/или поединечниот Договор и/или Рамковните Општи услови и/или поединечни Општи услови;

- За овозможената услуга да му наплати на Трговецот надоместоци и трошоци согласно поединечниот Договор и /или Тарифата за надоместоци на услуги која е објавена на интернет страната на Банката;

Да иницира истрага пред надлежните органи и служби како и да проследува информации во врска со спорните платежни трансакции засновани на картичка кај Трговецот.

VI. Права и обврски на Трговецот

Трговецот има обврска:

- Да ги извршува благовремено сите обврски согласно Рамковниот Договор и поединечниот Договор;
- Трговецот треба да обезбеди паметен уред со оперативен систем Android минимум верзија 10.0, NFC функционалности и интернет конекција за успешно да ја инсталира Халк Моби ПОС апликацијата
- Овозможи пристап и користење на одредени дозволи и привилегии на самиот Уред на кој ќе се инсталира и користи Халк Моби ПОС апликацијата со функција на ПОС терминал;
- Да користи уред што оригинал хардвер и софтвер не се изменети;
- Ќе ја преземе мобилната Халк Моби ПОС апликација од продавницата за апликации и навремено ќе го обезбеди уредот за сигурносни заштити;
- Да прави редовно ажурирање на Оперативниот систем на уредот, односно да ја има минималната поддржана верзија 10.0 оперативниот систем Android на која може да се инсталира Халк Моби ПОС апликацијата;
- Да инсталира/активира на антивирус (заштита од вируси, малициозни софтвери...), да користи безбедна интернет врска, да имплементира политика/правила за сигурност (security policy), вклучително и да го заштити уредот со лозинка или автентикација (преку единствен идентификатор кој се поврзува само со еден корисник);
- Да врши редовна надградба на најновата верзија на Халк Моби ПОС апликацијата, при што ќе се смета дека трговецот се согласил со промените во истата со самото преземање и инсталација на новата верзија;
- Да го чува уредот од сите можни ризици;
- На уредот на кој што ја има инсталирано Халк Моби ПОС апликацијата, да не користи и/или инсталира никакви компјутерски кодови, сомнителни софтвери или други инсталации на уредот кои би можеле да го спречат непреченото функционирање на Халк Моби ПОС апликацијата;
- Да и ги направи достапни на банката информациите за уредот кои се потребни за користење на Халк Моби ПОС апликацијата;
- Да ја користи услугата Халк Моби ПОС апликација во согласност со поединечниот договор заедно со поединечните општи услови како и упатството за користење на Халк Моби ПОС апликацијата;
- Трговецот доколку има намера да го промени продажното место за кое користи Халк Моби ПОС апликација, потребно е за истото да ја информира Банката;
- Трговецот е должен веднаш во рок од 7 (работни дена) да ја информира Банката на емаил help24@halkbank.mk (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 неизвествување на оваа обврска.

Трговецот е должен при спроведување на платежна трансакција на Халк Моби ПОС апликацијата со функција на ПОС терминал да води сметка за следново:

- Корисникот на платежната картичка да биде лично присутен на продажното место и да ја провери идентификацијата на корисникот на платежната картичка;
- 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;
- 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 поединечниот Договор. Банката издавач да ја одобри платежната трансакција врз основа на изразената согласност за извршување на платежната трансакција согласно условите предвидени во Рамковниот Договор, Рамковните Општи услови, поединечните Договори и поединечните Општи услови.

Трговецот по спроведување на неопходните проверки, пристапува кон барање на авторизација од Банката за спроведување на платежната трансакција заснована на платежна картичка. Процесот за авторизација се

спроведува преку допирање (бесконтактно/NFC) на платниот инструмент заснован на платежна картичка на терминалот од каде се иницира платежната трансакција. При процесот на авторизација трговецот добива информација од банката издавач на платежната картичка дали е успешна/неуспешна платежната трансакција.

Трговецот со користење на Халк Моби ПОС апликацијата на корисникот не му предава печатен слип за извршената трансакција, по барање на клиентот трговецот може да го достави слипот електронски на емаил или друг електронски канал за комуникација. Електронските слипови се чуваат во апликација за периодот кој технички е овозможено во самата апликација.

Трговецот се обврзува дека на корисникот на платежни картички ќе му продава производи и 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 е одговорен за правилно користење на уредот на кој е инсталирана Халк Моби ПОС апликацијата.

-Трговецот е одговорен за секоја злоупотреба на уредот и користење на истиот со намера за злоупотреба со што во овој случај Банката не сноси било каква одговорност.

-Трговецот ги презема сите ризици за губење или уништување на уредот каде што ја има инсталирано Халк Моби ПОС апликацијата со што Банката не сноси било каква одговорност од несоодветно или неправилно користење на уредот.

-Трговецот има одговорност да пријави во Банка дека настанало губење или уништување на уредот каде што е инсталирана Халк Моби ПОС апликацијата.

VII. Рекламации за платежни трансакции со платежни инструменти на Халк Моби ПОС апликација

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

Трговец е должен во случај на рекламација/и да ја достави писмено преку емаил или пошта потребната документација која Банката ќе му ја побара.

Банката има право да не ги подмири своите обврски кон Трговецот кои произлегуваат од реализираните трансакции доколку постои сомневање за злоупотреба на платежни картички. Доколку Банката се сомнева за одредени платежни трансакции, има право да не ја плаќа сумата во рок не пократок од 120 дена. Банката во тој рок потребно е да ги провери сите платежни трансакции и да ја побара потребната документација од Трговецот за да може да се обезбеди докази за валидноста на платежната трансакција.

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 случаеви 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 во висина на износот 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 покрената 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 до Банката и да добие одговор на приговорот во рок не подолг од 35 работни дена од денот на приемот на приговорот.

Во случај кога Трговецот има барање за одредена платежна трансакција да се направи корекција (сторно платежна трансакција, поврат на дел од износот на Корисникот на платежната картичка, наплатен помал износ од вистинскиот износ на сметката или слично) 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, ID на корисник, износ на платежна трансакција, датум на платежна трансакција и др.) Со барањето задолжително се доставува и соодветна документација која банката ќе ја побара.

VIII. Надоместоци и трошоци

Банката и Трговецот го договараат износот на провизијата за користење на услугата за прифаќање на платежни инструменти кои Банката ги овозможила на Трговецот согласно поединечниот Договор и останати надоместоци кои се согласно 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 користење на Халк Моби ПОС апликацијата со функција на ПОС терминал

Банката му наплатува на Трговецот провизија за секоја поединечна успешна платежна трансакција, одржување на Халк Моби ПОС апликацијата и останати надоместоци согласно Тарифата за надоместоци на услуги на Банката која е објавена на веб страната на Банката. Трговецот е должен уредно и навремено да ги измирува своите обврски кои произлегуваат од користењето на Халк Моби ПОС апликацијата.

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 платежни картички, освен ако Трговецот побарал со изречно писмено барање пресметка и презентирање на збиен 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. Трговецот може да ги следи сите надоместоци кои му се наплатени и 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. 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. Комуникацијата помеѓу Трговецот и Банката се врши во согласност со Рамковните Општи услови и поединечните Општи услуги.

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

Банката и Трговецот договорниот однос го склучуваат со Поединечен договор по претходно поднесено и одобрено барање за користење на услугата. Банката му доставува понуда за прифаќање на платежни картички на трговецот и доколку е согласен се склучува Договор. Договорот се склучува на неодредено време, освен ако поинаку не е одредено во поединечниот договор помеѓу Банката и Трговецот.

Сите информации поврзани за поединечните Општи услови Трговецот може да ги добие во деловните простории на Банката, веб страната на Банката www.halkbank.mk, персонализираниот веб портал "МОЈА СМЕТКА" на банката 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 на Банката. Трговецот има право во времетраењето на нивниот договорен однос на негово барање да побара да му се достави копија од

склучениот поединечен договор, 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, ќе му достави на Трговецот предлог на тие измени најкасно 2 (два) месеци пред предложениот ден на почетокот на нивната примена со објавување на истите преку персонализираниот веб портал "МОЈА СМЕТКА" на начин регулиран во Општите услови и рамковниот договор.

Трговецот или Банката може да го раскинат поединечниот договор и да ја откажат користењето на Халк Моби ПОС апликацијата со функција на ПОС терминал 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 користење на Халк Моби ПОС апликација. Банката има право еднострано да го раскине поединечниот договор доколку корисникот не се придржува со поединечниот договор.

По престанокот на поединечниот договор, Банката ги деактивира параметрите за трговецот, додека трговецот има обврска да ги тргне сите ознаки на прифаќање на картичните организации и Банката од сите свои продажни места, да го врати целосниот рекламен материјал добиен по склучување на поединечниот договор и да ја деактивира Халк Моби ПОС апликацијата.

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.

XI. Право на Приговор

Трговецот има право на писмен приговор до Банката во пишана форма и може да се поднесе во деловните простории на Банката, по пошта, електронска пошта на адреса: poplaki@halkbank.mk, односно на друг соодветен начин во електронска форма која овозможува да се утврди датумот и времето на приемот на приговорот и неговата содржина.

Банката е должна да го разгледа приговорот и да му достави писмен одговор на корисникот во рок од 15 работни дена од денот на прием на приговорот. По исклучок, доколку Банката не може да достави одговор во тој рок, од објективни причини, тој рок може да се продолжи за најмногу до 35 дена од денот на приемот на приговорот. 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.

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. ИД на корисникот и сл.) како и причините за поднесување на приговор. Поднесувањето на приговор и постапувањето по истиот се врши без надомест. Начинот на поднесување и постапување на истиот е согласно Општите Услови и претходни информации за обезбедување на платежни услуги за правни лица во Халкбанк АД Скопје. Трговецот кој не е задоволен со добиениот одговор по приговорот или одговорот не му е доставен во пропишаниот рок, има право да поднесе поплака до Народна Банка на Република Северна Македонија во пишана форма. Поднесувањето на поплака 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.

XII. 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. Банката ги обработува личните податоци почитувајќи ги едновременно сите начела поврзани со обработката на личните податоци и регулативата, за цели на реализација на платежната трансакција, применувајќи соодветни технички и организациски мерки за обезбедување на тајност и за заштита на обработката на податоците.

Податоците за картичката не се зачувуваат на уредот на кој што е инсталирана апликацијата, единствено се пренесуваат во моментот на извршување на платежната трансакција. Мобилните оператори не добиваат податоци за плаќањата или платежните картички.

Имателот на картичката може да ја добие потврдата за наплата преку СМС-порака, преку електронска пошта, апликација Вибер или преку која било друга апликација што е овозможена на телефонот и за која имателот на платежната картичка дал свои информации за контакт.

Следствено на наведеното, трговецот е контролор на личните податоци на клиентите (како телефон, емаил) и ги има обврските и одговорностите во својство на контролор согласно одредбите од Законот за заштита на личните податоци.

Трговецот е единствено одговорен за евентуална загуба на уредот на кој е инсталирана Халк Моби ПОС апликацијата и трговецот е должен да ја штити доверливоста на податоците и истиот може да ги обработува наведените податоци само за цел на доставување на потврдата за извршена трансакција, а доколку има намера да ги користи за друга цел ќе мора да бара согласност од клиентот (пр.за директен маркетинг). Трговецот ги обработува податоците 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.

Промена на податоците

Трговецот се обврзува за сите промени во адресните и контакт податоци, поврзани со работењето на Халк Моби ПОС 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 7 (седум) 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 известил Банката во рокот предвиден, секое известување поврзано со реализацијата на поединечниот Договор од Банката до Трговецот ќе се смета за уредно доставено.

XIII. 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.

XIV. Завршни Одредби

Со потпишување на поединечниот Договор, Трговецот потврдува дека е запознаен со овие поединечни Општи услови за користење на Халк Моби ПОС апликација 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 поединечниот Договор, ќе се применуваат одредбите од Рамковниот Договор и Рамковните Општи услови, Општите услови за користење на Халк Моби ПОС апликацијата кои се истакнати на интернет страната на Банката: www.halkbank.mk како и на персонализираниот веб портал “МОЈА СМЕТКА” на банката. 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 користење на Халк Моби ПОС апликација се со важност од 25.02.2026 година.