

**POSEBNI USLOVI KORIŠĆENJA POS USLUGA  
ZA PREDUZETNIKE  
UNICREDIT BANK SRBIJA A.D. BEOGRAD**

**BEOGRAD, 23. oktobar 2023. godine**

---

## SADRŽAJ

UVODNE ODREDBE.....	3
I. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA.....	3
II. UVODNE ODREDBE.....	4
III. USLOVI KORIŠĆENJA .....	4
IV. PRAVA I OBAVEZE AKCEPTANTA .....	4
V. PRAVA I OBAVEZE BANKE.....	6
VI. KORIŠĆENJE SW ZA UOPTREBU POS TERMINALA .....	6
VII. REKLAMACIJE TRANSAKCIJA NASTALIH NA POS TERMINALU .....	6
VIII. PRESTANAK KORIŠĆENJA POS TERMINALA .....	7
IX. PRAVO AKCEPTANTA NA PRIGOVOR .....	7
X. ZAVRŠNE ODREDBE .....	8

#### Uvodne odredbe:

UniCredit Bank Srbija a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka), kao pružalac platnih usluga ovim Posebnim uslovima korišćenja POS usluga za preduzetnike (u daljem tekstu: PU korišćenja POS usluga) uređuje međusobna prava i obaveze Banke i Klijenta (u daljem tekstu: Trgovac/ Akceptant) u vezi sa prihvatanjem bezgotovinskog načina plaćanja na POS prodajnim mestima Trgovca, kao i davanjem na korišćenje POS terminal uređaja. Ovi PU korišćenja POS usluga predstavljaju sastavni deo okvirnog ugovora koji Trgovac ima zaključen sa Bankom. Takođe, ovi PU korišćenja POS usluga zajedno sa Tarifom za opšte bankarske usluge preduzetnicima (u daljem tekstu: Tarife), predstavljaju sastavni deo Ugovora o prihvatanju platnih kartica, odnosno Ugovora o plaćanju instant transferom odobrenja na prodajnom mestu

## I. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA

**Trgovac/Akceptant** - preduzetnik koji ima sa Bankom zaključen **Ugovor o prihvatanju platnih kartica odnosno Ugovor o plaćanju instant transferom odobrenja na prodajnom mestu** Trgovac je primalac plaćanja koji je određen kao primalac novčanih sredstava na osnovu zahteva za plaćanje na prodajnom mestu.

**Ugovor o prihvatanju platnih kartica** - ugovor kojim Banka i Trgovac ugovaraju uslove za prihvatanje platnih kartica preko POS terminala, pri čemu POS uređaj i Elektronska oprema mogu biti izdati od strane Banke ili se prihvatanje kartica vrši na uređaju u vlasništvu Trgovca

**Ugovor o plaćanju instant transferom odobrenja na prodajnom mestu** – ugovor kojim Banka i Trgovac ugovaraju uslove za prihvatanje platnog instrumenta za instant transfer odobrenja na prodajnom mestu Trgovca.

**Platni instrument zasnovan na platnoj kartici** je svaki platni instrument, uključujući I platnu karticu, računar, mobilni telefon ili bilo koje drugo tehničko sredstvo koj sadrži aplikaciju, koji omogućava platiocu da inicira platnu transakciju na osnovu platne kartice

**Platna kartica** je platni instrument u obliku fizičke ili elektronske kartice koji se koristi za iniciranje platne transakcije

**Zahtev za plaćanje na prodajnom mestu** – platni nalog koji platilac na teret svog platnog računa izdaje upotrebom platnog instrumenta na prodajnom mestu trgovca. Banka svojim korisnicima trgovcima sa kojima je zaključila Ugovor o prihvatanju platnih kartica nudi mogućnost iniciranja zahteva za plaćanjem na prodajnom mestu putem QR koda zaključenjem Ugovora o plaćanju instant transferom odobrenja na prodajnom mestu.

**Platilac** – fizičko ili pravno lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog.

**Platni instrument za instant transfer odobrenja** – svaki platni instrument koji platilac upotrebljava za izdavanje platnog naloga (npr. Aplikativni softver za elektronsko i/ili mobilno bankarstvo ili drugi aplikativni softver koji omogućava iniciranje instant transfera odobrenja s platnog računa).

**Debitna kartica** - platna kartica koja se koristi za iniciranje transakcija debitnom karticom, uključujući I pripejd karticu I svaku drugu platnu karticu koja nije kreditna kartica

**Kreditna kartica** - platna kartica koja se odnosi na iniciranje transakcija kreditnom karticom

**Inostrana kartica** – platna kartica izdata izvan Republike Srbije.

**Poslovna kartica** – platna kartica izdata pravnim licima/preduzetnicima odnosno fizičkim licima zaposlenim kod navedenih lica.

**Korisnik kartice** - lice čije je ime i drugi podaci upisani na kartici, odnosno, donosilac kartice ukoliko se radi o 'No-name' kartici na kojoj ime nije obavezan element (PrePaid kartice).

**PIN** - lični identifikacioni broj, numerički kod poznat samo licu na čije ime glasi kartica, koji omogućava njegovu identifikaciju prilikom korišćenja kartice na bankomatu i POS terminalu i kao takav je strogo poverljiv.

**Trgovačka naknada** – naknada koju Trgovac/Akceptant plaća Banci u vezi sa platnom transakcijom na osnovu platne kartice. Trgovačku naknadu čine međubankarska naknada, naknada kartičnog sistema plaćanja, naknada procesora, operativni troškovi i margina Banke.

**Međubankarska naknada** – označava naknadu, uključujući neto naknadu i bilo koji drugi ugovoreni iznos novčanih sredstava, koja se neposredno ili posredno (npr. preko trećih lica) plaća za platnu transakciju na osnovu platne kartice između izdavaoca i prihvatioca koji učestvuju u izvršenju te transakcije.

**Naknada kartičnog sistema plaćanja** – naknada koju kartična asocijacija naplaćuje Banci za korišćenje njihove mreže za realizaciju transakcije.

**Naknada procesora** – naknada koju procesor naplaćuje Banci u vezi sa obradom platnih transakcija na osnovu platnih kartica.

**Operativni troškovi** – troškovi koje Banka ima u vezi sa prihvatom platnih kartica (npr. troškovi upotrebe POS terminala).

**POS terminal (engl. Point of Sale)**- je elektronski uređaj koji služi za elektronski prihvatanje platnih kartica na prodajnim mestima prihvatioca, kao i iniciranje zahteva za plaćanje na prodajnom mestu putem IPS platnog sistema. Sastavni je deo elektronskog sistema za prihvatanje i procesiranje transakcija platnim karticama, kao i instant transfera odobrenja.

**Elektronska oprema** - elektronski uređaji postavljeni uz POS Terminal u cilju nesmetanog funkcionisanja POS Terminala.

**Tehnička podrška** - tehnička pomoć za stručno rukovanje POS terminalima i njihovo održavanje.

**SW** - software instaliran na POS terminalu i/ili elektronskoj opremi

**Uputstvo o prihvatanju kartica kao instrumenta plaćanja na POS terminalima** – tehničko uputstvo za korišćenje POS terminala.

**Uputstvo o prihvatanju platnog instrumenta za instant transfer odobrenja na prodajnom mestu** - tehničko uputstvo za omogućavanje izdavanja zahteva za plaćanje na prodajnom mestu upotrebom platnog instrumenta za instant transfer odobrenja.

**Prodajno mesto** – mesto na kom Trgovac prihvata platne instrumente, kao sredstvo bezgotovinskog plaćanja.

**POS Izveštaj** – izveštaj koji Banka dostavlja Trgovcu, ugovorenom dinamikom, o izvršenim transakcijama posredstvom POS terminala i naplaćenim provizijama po transakcijama.

**Slip/Račun** - je potvrda o izvršenoj transakciji koju korisnik kartice dobija prilikom plaćanja platnom karticom na prodajnom mestu.

**Kartični sistem plaćanja** – označava jedinstven skup pravila, praksi, standarda i smernica za izvršavanje platnih transakcija na osnovu platnih kartica, a obuhvata i posebno telo, organizaciju ili subjekta koji donose odluke o poslovanju ovog sistema i odgovorni su za poslovanje tog sistema.

**Kartična asocijacija** – institucija koja definiše pravila poslovanja u domenu izdavanja i prihvatanja platnih kartica.

**Eksterni partner Banke** – kompanija sa kojom Banka ima Ugovor o poslovno tehničkoj saradnji u poslovanju sa POS terminalima

**QR kod (ehr. QR – Quick Response)**- standardizovana dvodimenzionalna oznaka koja predstavlja dvodimenzionalni barkod zasnovan na ISO 18004, a koji se koristi na prodajnom mestu radi iniciranja instant transfera odobrenja upotrebom platnog instrumenta.

**IPS platni sistem** - označava platni sistem čiji je operator Narodna banka Srbije i koji se koristi za prenos novčanih sredstava u dinarima između učesnika u tom sistemu u cilju izvršavanja instant transfera odobrenja.

**Instant transfer odobrenja** - je domaća platna transakcija u dinarima, do iznosa od 300,000,00 dinara, sa oznakom hitno, koja se realizuje u IPS platnom sistemu na način i u rokovima utvrđenim Terminskim planom.

**Nalog za instant transfer** – nalog za prenos u IPS platnom sistemu u elektronskom obliku koji je pripremljen radi izvršavanja platnog naloga.

**Platni nalog**- označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja svom pružaocu platnih usluga kojom se zahteva izvršenje platne transakcije

## II. UVODNE ODREDBE

1. Ovim PU korišćenja POS usluga ugovorne strane zajednički utvrđuju uslove pod kojima će Prodajna mesta Akceptanta učestvovati u nacionalnim i međunarodnim sistemima prihvatanja platnih kartica, kao i učestvovanje u sistemu koji omogućava instant transfer odobrenja na prodajnom mestu Akceptanta

## III. USLOVI KORIŠĆENJA

1. Uslovi izdavanja POS terminala i uslovi Banke za prihvatanje platnih kartica, odnosno uslovi pružanja POS usluga koje Banka nudi korisnicima utvrđeni su ovim PU korišćenja POS usluga, koji zajedno sa nacrtom Ugovora o prihvatanju platnih kartica i Tarifom, predstavljaju Ponudu za prihvatanje platnih kartica, odnosno instant transfera odobrenja na POS terminalima, koja je Trgovcima dostupna u poslovnoj mreži Banke.
2. Zaključivanjem Ugovora o prihvatanju platnih kartica Banka omogućava da Akceptant, na svojim Prodajnim mestima, u krug svojih kupaca uključi i korisnike platnih kartica kao platnih instrumenata, pod uslovima preciziranim u Ugovoru. Akceptant se obavezuje da prihvata platnu karticu kao sredstvo plaćanja za prodatu robu/pruženu uslugu, pod uslovima i na način kako je to regulisano Ugovorom i »Uputstvom o prihvatanju kartica kao instrumenta plaćanja na POS terminalima«, ne ulazeći u uslove korišćenja platne kartice koji su regulisani ugovornim odnosom korisnika platne kartice i banke izdavaoca platne kartice

## IV. PRAVA I OBAVEZE AKCEPTANTA

Akceptant se obavezuje da:

1. U radnoj prostoriji obezbedi mesto potrebno za postavljanje POS Terminala i Elektronske opreme koju isporučuje Banka i obavi prethodne radove neophodne za postavljanje POS terminala i Elektronske opreme (obezbedi elektro i telefonske/internet instalacije);
2. Omogući nesmetan pristup tehničkoj službi Eksternog partnera Banke, radi obavljanja radova na uvođenju POS terminala, njihovog dovođenja na upotrebnim nivo i održavanja;
3. Potpiše potvrdu (Revers) o prijemu POS terminala i pripadajuće Elektronske opreme koja mu dostavlja Eksterni partner Banke, bilo da je reč o njenoj prvoj instalaciji ili o zameni. Revers sadrži podatke neophodne za identifikaciju isporučene opreme, kao i potvrdu da je oprema isporučena bez nedostataka,
4. Obezbedi, u skladu sa »Uputstvom o prihvatanju kartica kao instrumenta plaćanja na POS terminalima«, uslove za pravilan rad POS terminala i Elektronske opreme;

5. Upotrebljava POS terminale i Elektronsku opremu isključivo u skladu sa »Uputstvom o prihvatanju kartica kao instrumenta plaćanja na POS terminalima«; i »Uputstvom o prihvatanju platnog instrumenta za instant transfer odobrenja na prodajnom mestu«
6. Ne koristi POS Terminal i Elektronsku opremu na način i radi ostvarivanja ciljeva, koje unapred nije odobrila tehnička podrška, niti vrši bilo kakve izmene na samom terminalu i/ili na njegovoj pripadajućoj opremi, niti unosi bilo kakve izmene u SW, ukoliko za to nije dobio prethodnu saglasnost tehničke podrške;
7. Čuva Elektronsku opremu i POS terminale od svih mogućih rizika sa pažnjom dobrog privrednika;
8. Odmah obavesti tehničku podršku o svakom kvaru i smetnji koja se pojavi u radu sa Elektronskom opremom i POS Terminalom;
9. Ne preduzima nikakve radnje kojima bi sam popravljao ili pokušavao da popravi POS terminal i Elektronsku opremu. U suprotnom, obavezan je da nadoknadi sve troškove ponovnog stavljanja POS terminala u rad i nadoknadi štetu nastalu na POS terminalu;
10. Na zahtev Banke, na kraju svake poslovne godine, dostavi Popisnu listu POS terminala i Elektronske opreme date na korišćenje.
11. U slučaju da je Akceptant vlasnik POS terminala troškovi licence za korišćenje SW i obuka za rad sa POS terminalom, padaju na teret Banke, dok troškovi pripreme POS terminala za puštanje u rad i instaliranja SW kao i troškovi održavanja POS terminala i elektronske opreme, tokom trajanja ugovornog odnosa Trgovca i Banke, u smislu omogućavanja korišćenja istog u svrhe i na način predviđen ugovorom, padaju isključivo na teret Akceptanta, koji ove troškove direktno plaćaju Eksternom partneru Banke.
12. Obaveza Akceptanta je da vidno istakne na ulasku u prodajni objekat i na naplatnom mestu oznake kartičnih sistema plaćanja radi obaveštavanja kupca o mogućnosti plaćanja različitim platnim instrumentima zasnovanim na platnim karticama, kao i oznaku IPS ukoliko na svom prodajnom mestu prihvata plaćanje putem instant transfera odobrenja. Ukoliko odluči da ne prihvata sve platne instrumente zasnovane na platnim karticama određenog kartičnog sistema plaćanja, Akceptant je u obavezi da o tome jasno i nedvosmisleno obavesti Korisnika kartice pre započinjanja procesa plaćanja.

**13. Akceptant može:**

Da usmeri korisnika platnog instrumenta zasnovanog na platnoj kartici na upotrebu bilo kog platnog instrumenta;

Da da prednost platnim instrumentima zasnovanim na platnim karticama određenog kartičnog sistema plaćanja

Da obavesti korisnika platnog instrumenta zasnovanog na platnoj kartici o međubankarskim naknadama, naknadama kartičnih sistema plaćanja i trgovačkim naknadama koje plaća.

14. Obaveza Akceptanta je da, u slučaju postojanja sumnje na zloupotrebu, proveri identitet kupca/ korisnika kartice i to upoređivanjem potpisa na kartici sa potpisom na slipu/računu.
15. Akceptant se obavezuje da po završetku smene/radnog dana, izvrši sve radnje predviđene „Uputstvom o prihvatanju kartica kao instrumenta plaćanja na POS terminalima“ koje su preduslov za elektronski prenos podataka i blagovremeno plaćanje od strane Banke.
16. Ukoliko zbog docnje u izvršenju obaveza iz prethodnog stava Banka ne bude u mogućnosti da se naplati od banke izdavaoca kartice ili kupca/ korisnika kartice, ovako nastala šteta pada na teret Akceptanta.
17. Akceptant se obavezuje da:
  - neće afirmisati plaćanje u gotovom novcu ili na drugi način destimulisati kupce/ korisnike kartica da koriste mogućnost plaćanja karticom;
  - neće odobravati popust za robu/usluge koje se plaćaju u gotovom ili povećavati cenu robe/usluga za iznos naknade zbog plaćanja platnom karticom;
  - ni na koji način neće afirmisati korišćenje POS terminala druge banke, na štetu Banke;
  - neće prihvatati karticu na ime naplate prethodno nastalog duga, za plaćanje ranije isporučene robe/odnosno izvršene usluge ili kao plaćanje na ime nerealizovanog čeka;
  - neće očitavati podatke sa magnetne trake, odnosno čipa, van POS terminala Banke i na način koji nije definisan »Uputstvom o prihvatanju kartica kao instrumenta plaćanja na POS terminalu«.
  - da će slipove/račune po osnovu plaćanja izvršenih karticama na POS terminalima čuvati najmanje 3 godine, počev od dana izvršene transakcije i da će ih dostaviti Banci na njen zahtev u roku od 3 dana od dana prijema zahteva. Akceptant snosi svu štetu koja proistekne usled nepoštovanja ovih obaveza.
18. Akceptantu je zabranjeno da nakon predaje na korišćenje elektronske opreme i POS terminala od strane Banke, otuđuje istu ili da je izdaje dalje u podzakup.
19. Odgovornost za štetu:
  - Za štetu nastalu upotrebom elektronske opreme i POS terminala suprotno »Uputstvu o prihvatanju kartica kao instrumenta plaćanja na POS terminalima«, instrukcijama dobijenim iz tehničke podrške, ili suprotno nameni opreme, odgovara Akceptant.
  - Akceptant je odgovoran za svaku zloupotrebu POS terminala i korišćenje istog sa namerom prevare.
  - Akceptant je odgovoran i za svu štetu nastalu Banci, trećim licima i/ili imovini, a u vezi sa svakom zloupotrebom POS terminala i korišćenjem istog sa namerom prevare. Odgovornost Akceptanta postoji, bez obzira da li je POS terminal koristilo lice koje radi po njegovom nalogu ili treće lice kome je on omogućio korišćenje POS terminala.
  - Akceptant preuzima na sebe sve rizike po pitanju gubitka i uništenja POS terminala koje je dobio na korišćenje od Banke, osim u slučaju dejstva više sile.
19. Akceptant je dužan da odmah obavesti Banku poštom sa povratnicom ili putem elektronske pošte, ukoliko je takav vid komunikacije ugovoren izmeu Akceptanta i Banke, o svim promenama o svojoj registraciji (naziv, sedište, delatnost, adresa elektronske pošte, tekući račun, zatvaranje Prodajnog mesta, stečaj ili likvidacija i sl.), koje su od značaja za realizaciju Ugovora o prihvatanju platnih kartica Akceptant se obavezuje da nadoknadi svu štetu nanetu Banci usled neizvršavanja ove obaveze

**V. PRAVA I OBAVEZE BANKE**

Banka je u obavezi da:

1. Isporuči ugovorenu količinu POS terminala zajedno sa pripadajućom opremom u ispravnom stanju.
2. Instalira i dovede na upotrebnii nivo POS terminale i Elektronsku opremu datu na korišćenje.
3. Održava opremu datu na korišćenje od strane Banke za sve vreme važenja ovog Ugovora i vrši potrebne popravke i zamene na istoj.
4. Organizuje tehničku podršku za Akceptanta namenjenu pravilnoj upotrebi i održavanju opreme date na korišćenje. Tehnička podrška će biti organizovana od strane Eksternog partnera Banke.
5. Obezbedi telefonski kontakt sa tehničkom podrškom radnim danom, vikendom i praznikom u vremenu od 00časova do 24 časa.
6. Organizuje i održava obuku lica koje Akceptant odredi za rukovanje POS terminalima, u cilju njihovog osposobljavanja za stručno rukovanje preuzetom elektronskom opremom, a u Skladu sa dostavljenim »Uputstvom o prihvatanju kartica kao instrumenta plaćanja na POS terminalima« i »Uputstvom o prihvatanju platnog instrumenta za instant transfer odobrenja na prodajnom mestu«
7. Banka se obavezuje da izvrši plaćanje Akceptantu po osnovu ostvarenog prometa na POS terminalima instaliranim na prodajnim mestima Akceptanta ukoliko su transakcije zaključene uz primenu uslova Ugovora o prihvatanju platnih kartica i primenom postupaka utvrđenih „Uputstvom o prihvatanju kartica kao instrumenta plaćanja na POS terminalima“.
8. Banka će izvršiti plaćanje na tekući račun Akceptanta po osnovu primljenih elektronskih zapisa o transakcijama po iniciranim platnim karticama domaćih i inostranih izdavaoca, u roku do 5 radnih dana osim u slučaju instant transfera odobrenja u kom slučaju će Banka izvršiti plaćanje odmah nakon prijema pozitivnog odgovora o prihvatanju naloga za instant transfer
9. Akceptant je saglasan da Banka umanjii iznos uplate po osnovu ostvarenog prometa na POS terminalima za iznos ugovorene naknade (provizije). Banka ostavlja mogućnost Akceptantu da zahteva drugačiji način naplate ugovorene naknade, obraćanjem Bancii u pisanoj formi, pri čemu će Banka odlučivati o svakom pojedinačnom zahtevu u ovom smislu i o ishodu obavestiti Akceptanta.
10. U izuzetnim slučajevima, ako postoji osnovana sumnja u ispravnost transakcije (sumnjive ili falsifikovane kartice, više slipova/računa za isto plaćanje i sl.), Banka zadržava pravo da ne izvršii plaćanje do provere svih okolnosti.
11. Izuzetno od napred navedenog, ukoliko se sumnja u ispravnost transakcije javi nakon što je Banka po njoj izvršila plaćanje, Akceptant je saglasan da Banka može zadužiti tekući račun Akceptanta u visini izvršenog plaćanja po spornim transakcijama, do provere svih okolnosti.

**VI. KORIŠĆENJE SW ZA UOPTREBU POS TERMINALA**

Radi korišćenja SW namenjenog upotrebi POS terminala:

1. SW na POS terminalu je validan jedino ako ga je instalirao i ako ga održava Eksterni partner Banke u slučaju kada je Akceptant vlasnik POS terminala.
2. Pravo korišćenja SW dato Akceptantu je lično i ekskluzivno pravo;
3. Akceptant ne sme ni u kom slučaju vršiti bilo kakve promene na SW;
4. Izričito se zabranjuje Akceptantu da umnožava potpuno ili delimično SW za njegovu dalju upotrebu;
5. Akceptant ne sme ni u kom slučaju da dekodira niti da pokuša da dekodira SW, niti na bilo koji način narušii njegov sistem zaštite;
6. Dozvola za korišćenje SW je isključivo povezana sa važenjem Ugovora o prihvatanju platnih kartica i prestaje da važi automatski sa prestankom važenja ovog ugovora
7. prestankom važenja Ugovora automatski prestaje da važi i dozvola za korišćenje SW.
8. Ukoliko se Akceptant, koji je vlasnik POS terminala, ne pridržava gore navedenih odredbi Banka zadržava pravo raskida Ugovora o prihvatanju platnih kartica kao i pravo da zahteva naknadu štete pruzrokovane korišćenjem SW koji nije validan, odnosno koji nije instaliran i održavan o strane Eksterni partner Banke

**VII. REKLAMACIJE TRANSAKCIJA NASTALIH NA POS TERMINALU PLATNIM KARTICAMA I INSTANT TRANSFEROM ODOBRENJA**

1. Zahtev za reklamaciju transakcija nastalih na POS terminalu korišćenjem platnih kartica može pokrenuti sam Korisnik kartice ili druga banka/finansijska organizacija u zemlji i inostranstvu.
2. Akceptant je u obavezi da u slučaju reklamacije kupca/korisnika platnog instrumenta dostavi Bancii sve tražene podatke.
3. Za kvalitet kupljene robe ili izvršene usluge odgovoran je jedino i isključivo Akceptant. Sve reklamacije i prigovori kupca/ korisnika kartice koji se odnose na kvalitet robe ili pružene usluge plaćene karticama rešavaće se u direktnom odnosu između Akceptanta i Kupca.
4. Akceptant ovlašćuje Banku da u slučaju reklamacije, koje su u postupku provere od strane Kartične asocijacii naknadno osporene, zaduži tekući račun Akceptanta, kako za iznos

osporene transakcije tako i za iznos svih troškova reklamacionog postupka za čiji iznos je Kartična asocijacija prethodno zadužila Banku. U slučaju da Akceptant nema otvoren račun u Banci, saglasan je sa tim da Banka za iznos osporene transakcije i svih eventualnih troškova umanj naredni prenos sredstava po osnovu prometa na POS terminalima instaliranim kod Akceptanta.

5. Ukoliko povodom reklamacije bude pokrenut arbitražni postupak kod nadležne Kartične asocijacije, u slučaju gubitka arbitražnog postupka, Banka ima pravo da pored reklamirane transakcije račun Akceptanta zaduži i za troškove arbitraže.
6. Zahtev za reklamaciju transakcija nastalih na POS terminalu instant transferom odobrenja detaljnije je regulisan Ugovorom o plaćanju instant transferom odobrenja na prodajnom mestu.

### VIII. PRESTANAK KORIŠĆENJA POS TERMINALA

1. Banka ima pravo da raskine Ugovor o prihvatanju platnih kartica zaključen na neodređeno vreme, uz otkazni rok od dva meseca, a Akceptant ima pravo na raskid uz otkazni rok od 30 dana uz obavezu da prethodno izmiri sve obaveze prema Banci po osnovu ovog Ugovora. Otkazni rok se računa od dana uručenja/prijema pisanog otkaza.
2. Akceptant je dužan da u toku otkaznog roka, kako je definisano u prethodnom stavu, prihvata platne kartice.
3. Banka može jednostrano raskinuti Ugovor o prihvatanju platnih kartica, bez otkaznog roka u sledećim slučajevima:
  - Akceptant krši odredbe ovih PU korišćenja POS usluga i ne pridržava se »Uputstva o prihvatanju kartica kao instrumenta plaćanja na POS terminalima«,
  - Ukoliko je račun trgovca neaktivan u periodu od 6 (šest) meseci uzastopno
  - Ukoliko nastupe okolnosti utvrđene propisima i procedurama o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.
  - Ukoliko Akceptant ne obavesti Banku pisanim putem o svakoj statusnoj promeni relevantnoj za sprovođenje Ugovora
4. Po isteku otkaznog roka iz tačke 2 ovog člana, Akceptant je dužan da odmah ali ne kasnije od 7 dana, vrati Banci isporučene POS terminale i Elektronsku opremu, bez obzira na osnov prestanka Ugovora o prihvatanju platnih kartica (raskid Ugovora, i sl.). U slučaju zatvaranja pojedinačnog Prodajnog mesta, Akceptant je dužan da isporučene POS terminale i Elektronsku opremu Banci vrati odmah.
5. Akceptant je dužan da vrati Elektronsku opremu i POS terminale neoštećene i u upotrebnom stanju, s tim da Akceptant ne odgovara za istrošenost opreme nastale redovnom upotrebom, niti za oštećenja nastala zbog dotrajalosti opreme i POS terminala.
6. Proveru i utvrđivanje stanja vraćenih POS terminala, i Elektronske opreme vrši Eksterni partner Banke prilikom preuzimanja od Akceptant ili Banke.

### IX. PRAVO AKCEPTANTA NA PRIGOVOR

1. Akceptant može podneti prigovor, isključivo u pismenoj formi, na jedan od sledećih načina:
  - i. u poslovnim prostorijama Banke korišćenjem Kontakt forme koja je dostupna u svim ekspoziturama Banke,
  - ii. dostavom prigovora poštom na adresu:  
UniCredit Bank Srbija a.d.  
Istraživanje zadovoljstva klijenata i upravljanje prigovorima klijenata  
Rajičeva 27-29  
11000 Beograd
  - iii. putem elektronske pošte na adresu [josbolje@unicreditgroup.rs](mailto:josbolje@unicreditgroup.rs)
  - iv. putem internet prezentacije Banke
  - v. putem aplikacije elektronskog ili mobilnog bankarstva, ako se prigovor odnosi na usluge koje Banka pruža ili je pružila preko tih servisa
2. Akceptant ima pravo na prigovor u roku od tri godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa. Ako Akceptant podnosi prigovor po isteku navedenog roka, Banka će ga obavestiti da je prigovor podnet po isteku propisanog roka i da nema obavezu da ga razmatra.
3. Prigovor mora da bude podnet od strane ovlašćenog lica i da sadrži podatke podnosioca prigovora na osnovu kojih se može izvršiti njegova identifikacija, odnosno utvrđivanje poslovnog odnosa koji podnosioc prigovora ima sa Bankom, na koji se prigovor odnosi, kao i razloge za njegovo podnošenje.
4. Uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim korisnik/zakonski zastupnik klijenta, ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad banke i preuzima radnje u postupku po tom prigovoru, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji predstavljaju bankarsku tajnu, u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

5. Za pisane prigovore koji su Banci podneti u elektronskom obliku, putem imejla, na elektronsku adresu utvrđenu za dostavu prigovora, putem internet prezentacije Banke odnosno putem aplikacije elektronskog ili mobilnog bankarstva, Banka će imejlom potvrditi prijem prigovora istog radnog dana kada je prigovor primljen, dok će se za prigovore primljene van utvrđenog radnog vremena Banke smatrati da su primljeni narednog radnog dana, a o čemu će podnosilac prigovora biti obavešten u potvrdi prijema prigovora.
6. Banka će u pisanoj formi podnosiocu prigovora dostaviti jasan i razumljiv odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Ukoliko Banka iz razloga koji ne zavise od njene volje ne može da dostavi odgovor u navedenom roku, taj se rok može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu će Banka pisanim obaveštenjem informisati podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Banka će u predmetnom obaveštenju jasno i razumljivo navesti razloge zbog kojih nije mogla da dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, kao i krajnji rok za davanje odgovora.
7. Banka neće podnosiocu prigovora naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.
8. Ukoliko korisnik nije zadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor na prigovor nije upućen u propisanom roku od 15 dana, može podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije, u roku od šest (6) meseci od datuma prijema odgovora, i to poštom na adresu Narodna banka Srbije, Poštanski fah 712, 11000 Beograd ili preko internet prezentacije: [https://www.nbs.rs/sr\\_RS/formulari/prituzba/Ako\\_je\\_podnosilac\\_prigovora\\_nezadovoljan\\_odgovorom\\_na\\_prigovor\\_ili\\_isti\\_nije\\_primio\\_u\\_predvidenom\\_roku,\\_sporni\\_odnos\\_sa\\_Bankom\\_moze\\_se\\_restiti\\_u\\_vansudskom\\_postupku\\_-\\_postupku\\_posredovanja](https://www.nbs.rs/sr_RS/formulari/prituzba/Ako_je_podnosilac_prigovora_nezadovoljan_odgovorom_na_prigovor_ili_isti_nije_primio_u_predvidenom_roku,_sporni_odnos_sa_Bankom_moze_se_restiti_u_vansudskom_postupku_-_postupku_posredovanja).
9. Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Ovaj predlog, koji korisnik dostavlja Narodnoj banci Srbije, obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od 5 dana niti duži od 15 dana od dana dostavljanja tog predloga.
10. Postupak posredovanja ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava podnosioca prigovora na sudsku zaštitu.

## **X. ZAVRŠNE ODREDBE**

1. Banka zadržava pravo izmene ovih PU korišćenja POS usluga, s tim da prethodno obavesti Akceptanta, ukoliko se izmene odnose na ugovorni odnos Akceptanta i Banke, na način i u rokovima utvrđenim okvirnim ugovorom koji Akceptant ima zaključen sa Bankom.
2. O izmenama ovih Posebnih uslova korišćenja POS usluga za preduzetnike Banka obaveštava Akceptante putem utvrđenih kanala komunikacije, dva meseca pre početka njihove primene. Smatra se da je Akceptant saglasan sa izmenama i dopunama ovih Posebnih uslova korišćenja POS usluga za preduzetnike ako do dana njihovog stupanja na snagu ne obavesti Banku da ih ne prihvata. Prijemom obaveštenja o neprihvatanju izmena i dopuna ovih Posebnih uslova korišćenja POS usluga za preduzetnike, smatraće se da je predmetni ugovor otkazan od strane Akceptanta.
3. Za sve što nije predviđeno ovim PU korišćenja POS usluga, primenjuju se OU pružanja platnih usluga, Opšti uslovi poslovanja sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima - Opšti deo i Ugovor o prihvatanju platnih kartica.
4. U slučaju eventualnog spora, nadležan je mesno i stvarno nadležan sud u Republici Srbiji.
5. Ovi PU korišćenja POS usluga sačinjeni su u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, Zakonom o međubankarskim naknadama i posebnim pravilima poslovanja kod platnih transakcija na osnovu platnih kartica i propisima Republike Srbije i dostupni su na Internet prezentaciji Banke [www.unicreditbank.rs](http://www.unicreditbank.rs), kao i u svim ekspoziturama Banke.
6. Ovi PU korišćenja POS usluga su sačinjeni na srpskom i engleskom jeziku. U slučaju neusaglasenosti srpske i engleske verzije, verzija na srpskom jeziku će biti merodavna.
7. Odredbe ovih PU korišćenja POS usluga stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora Banke, a primenjuju se od 08.01.2024. godine.

**Upravni odbor UniCredit Bank Srbija a.d.**