

**POSEBNI USLOVI POSLOVANJA O PRUŽANJU
E-COMMERCE USLUGA ZA PREDUZETNIKE
UNICREDIT BANK SRBIJA A.D. BEOGRAD**

BEOGRAD, 13. februar 2025. godine

SADRŽAJ

UVODNE ODREDBE	3
I. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA	3
II. USLOVI KORIŠĆENJA	4
III. PRAVA I OBAVEZE AKCEPTANTA	4
IV. PRAVA I OBAVEZE BANKE	6
V. REKLAMACIJE	7
VI. RASKID UGOVORA	7
VII. PRAVO NA PRIGOVOR	8
VIII. ZAVRŠNE ODREDBE	8

Uvodne odredbe:

UniCredit Bank Srbija a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka), kao pružalac platnih usluga (u daljem tekstu: Banka) ovim Posebnim uslovima pružanja E-commerce usluga za preduzetnike (u daljem tekstu: PU pružanja E-commerce usluge) uređuje međusobna prava i obaveze Banke i Klijenta (u daljem tekstu: Trgovac/Akceptant) u vezi sa prihvatanjem bezgotovinskog načina plaćanja na internet prodajnim mestima Trgovca putem elektronskih kanala podržanih od strane Banke. Ovi PU pružanja E-commerce usluge predstavljaju sastavni deo okvirnog ugovora koji Trgovac ima zaključen sa Bankom. Takođe, ovi PU pružanja E-Commerce usluge zajedno sa Tarifom za opšte bankarske usluge preduzetnicima (u daljem tekstu: Tarife), predstavljaju sastavni deo Ugovora o prihvatanju platnih kartica na internet prodajnim mestima, odnosno Ugovora o plaćanju instant transferom odobrenja na internet prodajnom mestu odnosno Ugovora o prihvatanju platnih instrumenata na internet prodajnom mestu (u daljem tekstu jednim imenom Ugovor).

I. ZNAČENJE POJEDINIH POJMOVA

Trgovac/Akceptant - preduzetnik koji ima sa Bankom zaključen okvirni ugovor o pružanju platnih usluga i koji sa Bankom uspostavlja saradnju u vezi sa prihvatanjem platnih kartica na internet prodajnom mestu, Ugovor o prihvatanju plaćanja instant transferom odobrenja na internet prodajnom mestu ili Ugovor o prihvatanju platnih instrumenata na internet 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 na internet prodajnom mestu je ugovor kojim Banka i Trgovac ugovaraju uslove za privatanje platnih kartica na internet prodajnom mestu.

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

Ugovor o prihvatanju platnih instrumenata – Ugovor kojim Banka i Trgovac ugovaraju uslove za prihvatanje platnih kartice i platnog instrumenta za instant transfer odobrenja na internet prodajnom mestu Trgovca.

Platni instrument zasnovan na platnoj kartici – 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 - platni instrument u obliku fizičke ili elektronske kartice koji se koristi za iniciranje platne transakcije.

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

Platni instrumenti – Platni instrument zasnovan na platnoj kartici i Platni instrument za instant transfer odobrenja.

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 koju Banka/Banke izdaju na korišćenje Korisniku kartice sa odobrenim kreditnim limitom.

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 upisano na fizičkoj ili elektronskoj kartici, odnosno, donosilac kartice ukoliko se radi o 'No-name' kartici na kojoj ime nije obavezan element (PrePaid kartice).

Trgovачka naknada – naknada koju Trgovac/Akceptant plaća Banci u vezi sa platnom transakcijom na osnovu platne kartice ili instant transfera odobrenja. Trgovачku naknadu za prihvatanje platnih kartica čine međubankarska naknada, naknada kartičnog sistema plaćanja, naknada procesora, operativni troškovi i margina Banke. Trgovачku naknadu za prihvatanje instant transfera odobrenja čine međubankarska naknada, naknada za izvršenje instant plaćanja u Instant Platnom Sistemu NBS, 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 platne transakcije na osnovu platnog instrumenta 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 korišćenja Payment Gateway-a).

Internet prodajno mesto (IPM) - Svako prodajno mesto Akceptanta na kom je Kupcu omogućena kupovina roba i usluga i plaćanje platnim instrumentima kao bezgotovinskim načinom plaćanja putem elektronskih kanala podržanih od strane banke. Akceptant može imati jedno ili više prodajnih mesta.

Payment Gateway (PGW) - sistem za procesiranje i autorizaciju E-commerce platne transakcije.

MERCHANT PlugIn (MPI) - softver koji služi za komunikaciju između internet prodajnog mesta i sistema za procesiranje i autorizaciju E-commerce transakcija, obezbeđen od strane banke ili sistem integratora.

Sistem integrator – pravno lice ili preduzetnik koji ima potpisan ugovor o poslovnoj saradnji sa Bankom a koje poseduje softver (MPI) neophodan za integraciju E-commerce usluge sa internet prodajnim mestom Akceptanta.

Uputstvo za rad na internet prodajnom mestu- tehničko uputstvo kojim se definišu smernice i obaveze Trgovca za aktivaciju i rad Internet prodajnog mesta, koje sadrži opis interfejsa za komunikaciju sa PGW-om u cilju izvršenja transakcija iniciranih platnim karticama.

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

E-commerce Izveštaj - izveštaj koji Banka dostavlja Akceptantu, ugovorenom dinamikom, o izvršenim transakcijama putem internet prodajnog mesta i naplaćenim provizijama po transakcijama.

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.

QR kod (eng. 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.

Reklamacija – transakcija platnim instrumentom na internet prodajnom mestu Akceptanta čije izvršenje su Korisnik ili Banka osporili pisanim putem. Reklamacija u smislu ovih Posebnih uslova o pružanju E-commerce usluge ne obuhvata žalbu Korisnika na materijalne i pravne nedostake kupljene robe/usluga na internet prodajnom mestu Akceptanta.

Poslovni dan - dan, odnosno deo dana u kome Banka kao pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga;

II. USLOVI KORIŠĆENJA

1. Uslovi pružanja E-commerce usluge koje Banka nudi korisnicima utvrđeni su ovim PU pružanja E-commerce usluge, koji zajedno sa nacrtom relevantnog Ugovora i Tarifom, predstavljaju Ponudu za prihvatanje platnih instrumenata na internet prodajnim mestima.
2. Zaključenjem odgovarajućeg Ugovora Banka omogućava da Akceptant, na svojim internet prodajnim mestima, u krug svojih kupaca uključi i korisnike platnih instrumenata, pod uslovima preciziranim u Ugovoru. Akceptant se obavezuje da prihvata platne instrumente kao sredstvo plaćanja za prodatu robu/pruženu uslugu, pod uslovima i na način kako je to regulisano Ugovorom i »Uputstvom za rad na internet prodajnom mestu« odnosno »Uputstvom o prihvatanju platnog instrumenta za instant transfer odobrenja na internet prodajnom mestu«, ne ulazeći u uslove korišćenja tih platnih instrumenata koji su regulisani ugovornim odnosom korisnika platnih instrumenata i banke izdavaoca platnih instrumenata.

III. PRAVA I OBAVEZE AKCEPTANTA

Akceptant se obavezuje:

1. Da će na svojim internet prodajnim mestima, vršiti prodaju roba i usluga prihvatanjem platnih instrumenata za plaćanje preko interneta u skladu sa uslovima i pravilima predviđenim ovim PU, »Uputstvom za rad na internet prodajnom mestu« kao i »Uputstvom o prihvatanju platnog instrumenta za instant transfer odobrenja na internet prodajnom mestu«, Ugovorom i pozitivnim propisima koji regulišu promet roba i usluga i finansijsko poslovanje kao i u skladu sa pravilima propisanim od strane kartičarskih organizacija.

2. Da prodaju roba/pružanje usluga Korisnicima platnih kartica vrši po ceni koja je istovetna ceni koja važi za gotovinsku ili bilo koju drugu vrstu/metodu plaćanja, i da ni pod kojim uslovima korisnicima kartica ne prodaje robu/usluge po višim cenama, kao i da neće zahtevati posebnu naknadu od platioca za korišćenje platnog instrumenta. Ukoliko Akceptant nudi popust u slučaju plaćanja korišćenjem određenog platnog instrumenta, dužan je da kupca/korisnika kartice o tome obavesti pre iniciranja platne transakcije.
3. Da neće prodavati i reklamirati robu i usluge, čija ponuda, prodaja ili isticanje narušavaju moralne vrednosti. Posebno je zabranjeno ponuditi robu i usluge koji su zabranjeni za promet u Republici Srbiji.
4. Da odmah obavesti Banku o svim utvrđenim nepravilnostima ili neuobičajenom ponašanju u radu sa E-commerce uslugom.
5. Akceptant se obavezuje da elektronskim putem od Banke zatraži autorizaciju platnih kartica za svaku E-commerce transakciju i u obavezi je da broj odobrenja upiše i vodi uz podatke o evidenciji transakcije.
6. Da vodi računa o izveštajima dobijenim od Banke, vezanim za sve promene na platnom računu, pregleda ih i obavestiti Banku o svakom neslaganju ili osporavanju dugovanja, odnosno potraživanja u roku do mesec dana od dana izvršenja platne transakcije.
7. Da u okviru svog internet prodajnog mesta nedvosmisleno, jasno i razumljivo za korisnika:
 - objavi osnovne poslovne podatke o Akceptantu
 - objavi tačan opis ponuđenih roba i/ili usluga, uključujući cenu istih izraženu u valuti transakcije - dinar (RSD), uključujući i cenu dostave
 - opiše način dostave robe/usluga sa posebnim akcentom na rok dostave kupljene odnosno naručene robe/usluga, kao i način plaćanja
 - objavi uslove reklamacija i kontakte za slučaj reklamacija – plaćanje, naknade, povraćaj novca i/ili robe.
 - ukoliko odluči da ne prihvata sve platne instrumente zasnovane na platnim karticama određenog kartičnog sistema plaćanja, o tome jasno i nedvosmisleno obavesti potrošača, istovremeno s davanjem obaveštenja o platnim instrumentima zasnovanim na platnim karticama tog kartičnog sistema plaćanja koje prihvata, pre zaključenja ugovora sa potrošačem.
 - Obezbedi oznaku IPS ukoliko na svom internet prodajnom mestu prihvata plaćanje putem instant transfera odobrenja.
8. 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.
9. Da korisniku nakon svake uspešne autorizacije za svaku kupovinu elektronskim putem, ispostavi potvrdu o kupovini i/ili naručivanju robe/usluga u skladu sa Uputstvom za rad Internet prodajnog mesta, odnosno Uputstvom o prihvatanju platnog instrumenta za instant transfer odobrenja na internet prodajnom mestu. Potvrdu Akceptant ispostavlja u elektronskoj formi, e-mailom na registrovanu e-mail adresu korisnika i putem obaveštenja u web formi prilagođenoj za štampu.
10. Da sve E-commerce transakcije prihvata na sopstvenu odgovornost, a da Banka nije odgovorna za E-commerce transakcije nastale kao rezultat zloupotrebe platnih instrumenata.
11. Da za robu i/ili usluge koje se isporučuju i/ili izvršavaju na adresi korisnika obezbedi i sačuva potvrdu o preuzimanju robe (tj. dostavnicu ili potvrdu izvršenja usluge ili slično) potpisanu od strane Korisnika ili ovlašćene osobe Korisnika. U slučaju da Akceptant korišćenje robe i/ili usluge omogućava odmah nakon plaćanja, dužan je da čuva logove o aktivaciji servisa i/ili logove o ispostavljenom elektronskom vaučeru putem elektronske pošte.
12. Da na siguran način arhivira sve informacije i dokumentaciju koja proistekne iz prihvatanja E-commerce transakcija i da ih čuva 13 (trinaest) meseci od momenta transakcije, i to:
 - o Datum, vreme i iznos transakcije
 - o Podatke o transakciji dodeljene od strane Banke;
 - o Podatke o Kupcu: Ime i Prezime, adresa stanovanja, IP adresu
 - o Podatke o isporuci robe: datum, vreme i adresa isporuke
 - o Dostavnica za isporučenu robu, dokument definisan u Uputstvu za rad internet prodajnog mesta odnosno Uputstvu o prihvatanju platnog instrumenta za instant transfer odobrenja na internet prodajnom mestu
 - o Logove sa mail servera, preko koga se šalje korisniku potvrda o uspešno realizovanom procesu kupovine
 - o Logove u slučaju elektronske isporuke robe i/ili usluga
13. Da arhivira i sve ostale relevantne informacije i dokumentaciju, proistekle iz procesa prihvatanja E-commerce transakcija koje mogu biti od značaja u reklamacionom procesu.
14. Da ni u kom slučaju ne sme da na bilo koji način čuva brojeve kartica i CVV2 ili CVC broj.
15. Da raspoložive podatke o Kupcima neće dostavljati trećim licima sa kojima nema zaključen ugovor o poverljivosti.
16. Da će sve poslovne, finansijske i druge podatke vezane za Banku, kao i za Korisnike, do kojih dođe u izvršavanju poslova po osnovu Ugovora o prihvatanju platnih instrumenata na internet prodajnom mestu i Posebnih uslova poslovanja o pružanju E-commerce usluga za preduzetnike, tretirati kao poverljive, bez prava da iste otkrije trećoj strani tj. privatnim licima, kompanijama ili organizacijama te u slučaju suprotnog ponašanja nadoknadi štetu koju Banka pretrpi.
17. Da neće koristiti logotip Banke za svoje promotivne akcije bez pisane saglasnosti Banke.

18. Obaveza Akceptanta je da vidno istakne na Internet prodajnom mestu oznake kartičnih sistema plaćanja i instant transfera odobrenja radi obaveštavanja kupca o mogućnosti plaćanja različitim platnim instrumentima. Svaka upotreba zaštitnog znaka kartičnih asocijacija izvan materijala koji je Banka dostavila trgovcu, dozvoljena je samo uz prethodno pisano odobrenje Banke. Oznake ni u kom slučaju ne mogu biti korišćene od strane Akceptanta na način da impliciraju da Banka ili kartične asocijacije preuzimaju bilo kakvu obavezu ili garantuju za kvalitet kupljene robe ili usluge na Internet prodajnom mestu.
19. Akceptant je izričito saglasan da ne zahteva, prikuplja i arhivira podatke o platnim karticama Korisnika u okviru svog sistema za plaćanje, niti na bilo koji drugi način.
20. Akceptant je u obavezi da svaku reklamaciju iz poslovanja sa Bankom u vezi sa platnim karticama uputi Banci u pisanoj formi ili putem e-maila odmah, a najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana transakcije, s tim da je ovaj rok kraći u slučaju ako je Akceptant dužan da vrati sredstva Kupcu i iznosi 15 (petnaest) dana.
21. Akceptant je u obavezi da pisanim putem odmah, a najkasnije u roku od 5 radnih dana od momenta nastanka, obavesti Banku o svim statusnim promenama Akceptanta (promena naziva, sedišta, delatnosti, broja poslovnog računa, pečata, lica ovlašćenog za zastupanje i sl.) a koja mogu biti od značaja za poslovnu saradnju.
22. Akceptant je u obavezi da pisanim putem, a najmanje 30 dana unapred, obavesti Banku o promeni ili gašenju Internet adrese na kojoj se primaju E-commerce transakcije odnosno o prestanku rada Internet prodajnog mesta. U slučaju da Banka usled neprijavlivanja gašenja Internet prodajnog mesta pretrpi štetu, Akceptant je dužan da istu u potpunosti nadoknadi Banci.
23. Akceptant je izričito saglasan da Banka ima pravo da podatke o Akceptantu koji se odnose na adresu, brojeve telefona, faks uređaja, e-mail adrese i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je Akceptant prezentovao Banci prilikom potpisivanja Ugovora, koristi radi dostavljanja Akceptantu obaveštenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, u vidu letaka, prospekata, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

IV. PRAVA I OBAVEZE BANKE

Banka je u obavezi:

1. Da vrši kontrolu, usaglašavanje i obračun prometa Akceptanta sledećeg radnog dana od trenutka zaključenja transakcija na internet prodajnom mestu. U slučaju bilo kakvog neslaganja u vezi obračuna, Akceptant je dužan da dostavi sve relevantne podatke na zahtev Banke, kako bi se izvršilo usaglašavanje. Izuzetno, ako nije moglo da se izvrši usaglašavanje, ono će se izvršiti čim se za to steknu uslovi.
2. Da dostavi uputstva za implementaciju MPI i parametre za povezivanje Akceptanta sa testnim okruženjem Banke gde se vrši testiranje implementiranog MPI-a putem e-maila. Nakon provere uspešnosti implementacije MPI-a na IPM Akceptanta, Banka će omogućiti internet prodajnom mestu Akceptanta E-commerce transakcije u produkcijskom okruženju.
3. Banka ne odgovara za gubitak ili uništenje podataka na opremi koju Akceptant koristi za pristup E-commerce usluzi.
4. Banka ne garantuje i ne preuzima odgovornost za hardware i software koji nije deo E-commerce sistema.
5. Banka može izvršiti kratkotrajni prekid E-commerce usluge, u slučaju neophodnog unapređenja sistema, popravki ili održavanja instalacija Banke, o čemu će Banka obavestiti Trgovca najmanje 2 (dva) radna dana unapred, osim u urgentnim slučajevima ili kada razlozi bezbednosti to ne dozvoljavaju.
6. Banka zadržava pravo da unese, ugradi izmene i adaptira postojeći sistem i sigurnosne propise.
7. Banka može da onemogući privremeno ili trajno korišćenje Internet prodajnog mesta Akceptanta u slučaju da posumnja da se radi o zloupotrebi ili neovlašćenom korišćenju platnih kartica na Internet prodajnom mestu Akceptanta.
8. Da da odgovor na svaku zahtevanu autorizaciju platnih kartica.
9. Akceptantu dostavlja jednom mesečno informacije o svakoj pojedinačnoj platnoj transakciji iniciranoj na Internet prodajnom mestu Akceptanta.
10. Akceptant je saglasan da Banka umanji iznos uplate po osnovu ostvarenog prometa na Internet prodajnom mestu Akceptanta za iznos ugovorene trgovačke naknade. Banka ostavlja mogućnost Akceptantu da zahteva drugačiji način naplate ugovorene trgovačke naknade, obraćanjem Banci u pisanoj formi, pri čemu će Banka odlučivati o svakom pojedinačnom zahtevu u ovom smislu i o ishodu obavestiti Akceptanta.
11. U izuzetnim slučajevima, ako postoji osnovana sumnja u ispravnost transakcije (sumnjive ili falsifikovane kartice, više računa za isto plaćanje i sl.), Banka zadržava pravo da ne izvrši plaćanje do provere svih okolnosti.
12. 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. Ukoliko Banka dobije zahtev za povraćaj novčanih sredstava uz podatke, informacije i dokumentaciju na osnovu koje utvrdi da se radi o platnoj transakciji koja je posledica prevare ili zloupotrebe, Banka će u roku od 3 dana od prijema navedenih podataka Akceptantu onemogućiti raspolaganje reklamiranih sredstava zaduženjem tekućeg računa Akceptanta u visini sporne platne transakcije. Akceptant ima rok od 15 poslovnih dana od dana prijema kompletne dokumentacije od Banke da dokaže, odnosno učini verovatnim poreklo spornih sredstava, u suprotnom Banka će bez odlaganja izvršiti povraćaj novčanih sredstava platiocu. Ukoliko Akceptant u roku od 15 poslovnih dana dokažao, odnosno učinio verovatnim poreklo tih sredstava, a nadležni državni organ nije doneo i dostavio akt o zabrani raspolaganja tim sredstvima, Banka će u roku od 30 poslovnih dana od dana isteka inicijalnog roka od 3 poslovnih dana za proveru transakcije, omogućiti Akceptantu raspolaganje novčanim sredstvima

koja su bila predmet provere.

V. REKLAMACIJE

1. Zahtev za reklamaciju transakcije izvršene na internet prodajnom mestu Akceptanta može pokrenuti sam Kupac odnosno korisnik platnog instrumenta ili druga Banka/finansijska organizacija u zemlji i inostranstvu.
2. Akceptant je u obavezi da u slučaju reklamacije Kupca dostavi Banci sve tražene podatke, najkasnije u roku od 3 (tri) dana od dana prijema zahteva od strane Banke. U slučaju da ne postupi prema zahtevu Banke Akceptant je u obavezi da u potpunosti nadoknadi reklamirani iznos Kupca.
3. U slučaju da Kupac podnese reklamaciju da nije primio robu/usluge za koju je platio putem Interneta, Banka ima pravo da od Akceptanta zahteva dostavljanje dokaza o uručenju robe/usluga, potpisan od strane Kupca, kao i da ukoliko ih Akceptant ne dostavi ili dostavi očigledno pogrešne podatke, tereti račun Akceptanta za pun iznos konkretne transakcije.
4. Za kvalitet kupljene robe ili izvršene usluge odgovoran je jedino i isključivo Akceptant. Sve reklamacije Kupca koji se odnose na kvalitet robe ili pružene usluge plaćene karticama rešavaće se u direktnom odnosu između Akceptanta i Kupca.
5. Banka ima pravo da odbije plaćanje transakcija u visini pokrenutih reklamacije do konačnog rešavanja reklamacije, u skladu sa pravilima sistema kartičarskih organizacija kao i u skladu sa pravilima Banke.
6. Akceptant ovlašćuje Banku da u slučaju reklamacije, koje su u postupku provere od strane Kartičarskih asocijacija naknadno osporene, zaduži tekuće račune kako za iznos osporene transakcije tako i za iznos svih troškova reklamacionog postupka za čiji iznos je Kartičarska 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 umanjí naredni prenos sredstava po osnovu prometa na internet prodajnim mestima Akceptanta.
7. Ukoliko povodom reklamacije bude pokrenut arbitražni postupak kod nadležne kartičarske organizacije, u slučaju gubitka arbitražnog postupka, Banka ima pravo da pored reklamirane transakcije račun Akceptanta zaduži i za troškove arbitraže.
8. U svim slučajevima kada Banka odnosno Arbitražna utvrdi da je transakcija nastala suprotno odredbama ovog Ugovora propustom ili krivicom Akceptanta, ili kao rezultat zloupotrebe kartičnih podataka ili greškom ili propustom Akceptanta, Banka ima pravo da:
 - o Umanji naredna plaćanja za tako nastalu transakciju
 - o Ne plati Akceptantu tako nastalu transakciju
 - o Zatraži od Akceptanta povraćaj plaćenih sredstava, te da po takvim transakcijama nema nikakvih daljih finansijskih obaveza.
9. Akceptant je u obavezi da nadoknadi Banci sve troškove obrade kod opravdanih pisanih reklamacija, koje su upućene od strane Kupca, druge banke ili finansijske organizacije, na osnovu transakcija izvršenih upotrebom platne kartice na Internet prodajnom mestu Akceptanta.
10. U slučaju postojanja osnova za povraćaj sredstava Kupcu za prodatu robu ili izvršene usluge, Akceptant se obavezuje da povraćaj sredstava vrši isključivo preko platne kartice (storno transakcije) ukoliko za to postoje tehnički uslovi ili upućivanjem zahteva za povraćaj Banci. U slučaju plaćanja izvršenog instant transferom odobrenja zahtev za povraćaj Akceptant podnosi Banci. Akceptant ne sme vraćanje sredstava vršiti u gotovini ili na bilo koji drugi način (nalogom, i dr.).

VI. RASKID UGOVORA

1. Banka ima pravo da raskine Ugovor 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. Banka može jednostrano raskinuti Ugovor na internet prodajnim mestima, bez otkaznog roka u sledećim slučajevima:
 - Akceptant krši odredbe ovih PU poslovanja o pružanju E-commerce usluga za preduzetnike i ne pridržava se »Uputstva za rad na internet prodajnom mestu« odnosno »Uputstvom o prihvatanju platnog instrumenta za instant transfer odobrenja na internet prodajnom mestu«,
 - Ukoliko nastupe okolnosti utvrđene propisima i procedurama o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, odnosno u slučaju postupanja u skladu sa međunarodnim sankcijama
 - Ukoliko Akceptant ne obavesti Banku pisanim putem o svakoj statusnoj promeni relevantnoj za sprovođenje Ugovora
 - Ukoliko Akceptant prodaje i reklamira robu i usluge, čija ponuda, prodaja ili isticanje narušavaju moralne vrednosti a posebno ukoliko nudi robu i usluge koji su zabranjeni za promet u Republici Srbiji
 - Ukoliko Akceptant, koji je u obavezi, ne plaća Banci mesečnu naknadu za korišćenje E-commerce usluge.
3. Bez obzira na raskid Ugovora, Akceptant ostaje odgovoran za sve reklamacije koje su vezane za platne transakcije nastale na Internet prodajnim mestima trgovca do okončanja postupka reklamacije.

VII. PRAVO KORISNIKA NA PRIGOVOR

1. Akceptant može podneti prigovor, isključivo u pisanoj 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
 - 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. Neophodno je da prigovor 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 podnosilac prigovora ima sa Bankom, na koji se prigovor odnosi, kao i razloge za podnošenje istog.
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 preduzima 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/pritužba/.
9. Ako je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom na prigovor ili isti nije primio u predviđenom roku, sporni odnos sa Bankom može se rešiti u vansudskom postupku – postupku posredovanja.
10. 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.
11. Postupak posredovanja ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava podnosioca prigovora na sudsku zaštitu.

VIII. ZAVRŠNE ODREDBE

1. Banka zadržava pravo izmene ovih PU poslovanja o pružanju E-commerce usluga za preduzetnike s tim da prethodno obavesti Akceptanta, ukoliko se izmene odnose na ugovorni odnos Akceptanta i Banke.
2. O izmenama ovih PU poslovanja o pružanju E-commerce 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 PU poslovanja o pružanju E-commerce 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 PU poslovanja o pružanju E-commerce usluga za preduzetnike, smatraće se da je

- predmetni ugovor otkazan od strane Akceptanta.
3. Za sve što nije predviđeno ovim PU poslovanja o pružanju E-commerce usluga za preduzetnike, primenjuju se Opšti uslovi poslovanja sa fizičkim licima, preduzetnicima i poljoprivrednicima – Opšti deo i relevantan Ugovor.
 4. U slučaju eventualnog spora, nadležan je mesno i stvarno nadležan sud u Republici Srbiji.
 5. Ovi PU poslovanja o pružanju E-commerce usluga za preduzetnike 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, kao i u svim ekspoziturama Banke.
 6. Ovi PU poslovanja o pružanju E-commerce usluga za preduzetnike su sačinjeni na srpskom i engleskom jeziku. U slučaju neusaglašenosti srpske i engleske verzije, verzija na srpskom jeziku će biti merodavna.
 7. Odredbe ovih PU poslovanja o pružanju E-commerce usluga za preduzetnike stupaju na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora Banke, a primenjuju se od 06.05.2025. godine.

Upravni odbor UniCredit Bank Srbija a.d.