

Na osnovu člana 24. i 26. osnivačkog akta TENFORE d.o.o. Beograd Platna institucija (u daljem tekstu: TENFORE), direktor TENFORE Andrijana Dragičević donosi sledeći:

## **OPŠTI USLOVA POSLOVANJA TENFORE O PRUŽANJU eTRGOVINA USLUGE**

### **1. UVODNE ODREDBE**

#### **1.1. Sadržina opštih uslova**

Ovim Opštim uslovima poslovanja TENFORE o pružanju eTrgovina usluge za pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: OUP), uređuju se međusobna prava, obaveze i odgovornosti TENFORE i Trgovaca u pogledu prihvatanja plaćanja platnim karticama na eTrgovina prodajnim mestima Trgovaca, putem elektronskih kanala podržanih od strane TENFORE.

Sastavni deo OUP-a čine: Cenovnik naknada za prihvatanje platnih kartica na eTrgovina prodajnom mestu i Terminski plan eTrgovina usluge.

Pojmovi korišćeni u ovom OUP-u su uslugu:

- **TENFORE DOO BEOGRAD PLATNA INSTITUCIJA**, Dobračina br. 60, 11000 Beograd, Srbija (u daljem tekstu: TENFORE), matični broj: 17327852, PIB: 101511791, e-mail: etrgovina@tenfore.rs, upisana u registar platnih institucija Narodne banke Srbije pod brojem 700, posluje na osnovu dozvole za pružanje platnih usluga br. 83 od 28.09.2015 i dozvole za pružanje platnih usluga br. 74 od 08.09.2016; i dozvole za pružanje platnih usluga br. 84 od 10.06.2021. godine.
- **eTrgovina usluga** je servis koji omogućava prodaju proizvoda/usluga Trgovca kroz povezivanje Trgovca sa bankom prihvatioca plaćanja korišćenjem platnih kartica Kupaca na eTrgovina prodajnim mestima Trgovca; eTrgovina podrazumeva kupovinu i prodaju proizvoda i usluga, koje se obavljaju preko interneta;
- **Platna kartica** je sredstvo plaćanja koje izdaje treće lice – izdavalac, na zahtev korisnika platne kartice, a po osnovu odgovarajućeg ugovora trećeg lica sa kartičarskom organizacijom, koja je vlasnik brenda platne kartice;
- **Kupac** je korisnik platne kartice, čije prihvatanje za plaćanje robe i/ili usluga je omogućeno na eTrgovina prodajnom mestu Trgovca;
- **Trgovac** je pravno lice ili preduzetnik, koji je korisnik platne usluge TENFORE i koji je zaključenjem Ugovora o povezivanju platnih kartica sa TENFORE omogućio naplatu robe i/ili usluga na eTrgovina prodajnom mestu, platnim karticama;
- **eTrgovina prodajno mesto** je virtuelna prodavnica Trgovca koja predstavlja softversko rešenje kojim se Kupcima omogućava naručivanje robe ili usluga koje Trgovac nudi, odnosno, to je skup jedinstvenih parametara dodeljenih od strane TENFORE kojima se eshop (virtuelna prodavnica) Trgovca identifikuje u sistemima TENFORE i sistemima kartičarskih organizacija i kojim se posredstvom interfejsa opisanih u uputstvu za rad etrgovina prodajnog mesta omogućava povezivanje platnih kartica koje Trgovac prihvata kao bezgotovinski način plaćanja putem elektronskih kanala podržanih od strane TENFORE (u daljem tekstu: EPM);
- **Banka prihvatilac platnih kartica** je banka sa kojom TENFORE ima potpisan Ugovor o prihvatanju platnih kartica na EPM-ima, na osnovu kog TENFORE Trgovcima omogućava integraciju sa sistemom za prihvatanje platnih kartica;
- **Autorizacija** je proces u kojem treće lice - izdavalac platne kartice vrši odobravanje platne transakcije zaduženjem platnog računa Kupca po zahtevu Trgovca;
- **eTrgovina transakcija** je platna transakcija nastala korišćenjem platne kartice Kupca posredstvom interneta na EPM Trgovca;
- **Referentna oznaka** je podatak koji kreira TENFORE, kao broj transakcije, kojom se omogućava primaocu plaćanja -Trgovcu identifikacija pojedinačne eTrgovina transakcije, kao i informacije o platiocu i druge podatke koji su preneti uz tu transakciju u skladu sa zakonom;
- **Payment Gateway** je sistem za procesiranje i autorizaciju eTrgovina transakcija;

- **NetPay** je Payment Gateway koji koristi TENFORE, proizvođača Netpay LTD Izrael;
- **Interfejs** je software koji omogućava komunikaciju između EPM-a i NetPay Payment Gateway-a, u cilju izvršenja eTrgovina platnih transakcija iniciranih na EPM Trgovca;
- **Kredencijali** su sredstva za autentifikaciju EPM na NetPay Payment Gateway-u;
- **Aktiviranje usluge** je skup svih aktivnosti kojima se omogućava prihvatanje platnih kartica na EPM Trgovca;
- **Dnevni izveštaj** kreira TENFORE za svakog Trgovca pojedinačno. Izveštaj sadrži sve podatke o realizovanim eTransakcijama za određeni dan, rekapitulaciju naplaćenih naknada i iznos za uplatu;
- **Zakonski zastupnik** je fizičko lice koje zastupa Trgovca, na osnovu zakona ili punomoćja (u ime i za račun Trgovca);
- **Ugovor o prihvatanju platnih kartica** je dokument kojim Trgovac i TENFORE ugovaraju uslove za korišćenje eTrgovina usluge TENFORE, a koji sadrži i: OUP čiji je sastavni deo Cenovnik naknada za prihvatanje platnih kartica na eTrgovina prodajnom mestu Trgovca i Terminski plan eTrgovina usluge i Uputstva za rad eTrgovina prodajnom mestu, čiji je sastavni deo Administratorsko uputstvo za implementaciju eTrgovina usluge (u daljem tekstu: Ugovor);
- **Uputstvo za rad eTrgovina prodajnog mesta** je dokument kojim se definišu obaveze Trgovca i pravila za rad EPM-a (u daljem tekstu: Uputstvo);
- **Reklamacija** – pisani prigovor koji Kupac dostavlja direktno TENFORE ili preko Banke prihvatioca platne kartice, na izvršenu platnu transakciju prihvatanja platnih kartica na EPM Trgovca;
- **Prigovor** - je izraz nezadovoljstva Trgovca, korisnika eTrgovine usluge, da se TENFORE ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o platnim uslugama, OUP-a, dobre poslovne prakse, kao i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge i obaveza iz Ugovora zaključenog sa Trgovcem;

Trgovac ima pravo na jedan primerak Ugovora o povezivanju platnih kartica u pisanom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka, kao i pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostavi kopija Ugovora o povezivanju platnih kartica, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi, u vidu Nacrta Ugovora i to na način koji će Trgovcu omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na eTrgovina usluge, kao i da uporedi ponude različitih eTrgovina usluga i proceni, da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

## 1.2. Nadležnost za donošenje

OUP i sve izmene i dopune ovog dokumenta donosi direktor TENFORE.

## 2. USLOVI KORIŠĆENJA eTRGOVINA USLUGE

### 2.1. Vrste i opis osnovnih karakteristika eTrgovina usluge

Informacije o ponudi eTrgovina usluge dostupne su na internet prezentaciji TENFORE [www.tenfore.rs](http://www.tenfore.rs).

Za ugovorenu eTrgovina uslugu TENFORE će Trgovcu omogućiti korišćenje usluge u obimu i na način naveden u Uputstvu.

TENFORE zadržava pravo izmene vrste, obima i sadržaja eTrgovina usluge, te uvođenja novih vrsta eTrgovina usluge. Svaka promena vrste, obima i sadržaja i/ili uvođenja eTrgovina usluge biće objavljena na internet prezentaciji TENFORE [www.tenfore.rs](http://www.tenfore.rs).

Ugovorena eTrgovina usluga Trgovcu je dostupna najkasnije 24 sata nakon potpisivanja Ugovora. Servis je dostupan Kupcu 24 (dvadesetčetiri) sata dnevno, 7 (sedam) dana u nedelji, u obimu i na način koji je utvrđen Uputstvom, odredbama Ugovora i ovog OUP-a.

Prilikom ugovaranja eTrgovina usluge, TENFORE dostavlja Trgovcu obrazac Zahteva kojim se definišu osnovni podaci o poslovanju Trgovca, kao i uslovi za realizaciju eTrgovina usluge (u daljem tekstu: Zahtev).

Na osnovu uredno popunjenog Zahteva Trgovca, TENFORE vrši dodelu podataka o EPM-u, i aktivira novi EPM.

Sve naknade izmene i dopune u odnosu na već popunjen Zahtev koji je dostavljen prilikom ugovaranja, Trgovac dostavlja TENFORE, koji na osnovu izmenjenih podataka u dostavljenom Zahtevu ukida i menja podatke o EPM, menja kontakt podatke osoba zaduženih za komercijalna ili tehnička pitanja, kao i svaku drugu izmenu koja se odnosi na eTrgovina uslugu kao i podatke koji se tiču samog Trgovca, a koje koristi kod TENFORE, uz dostavljanje dokumenta kojim se tražena izmena dokazuje.

Trgovac je dužan da dostavi TENFORE ispravno popunjen Zahtev na papiru ili putem drugog trajnog nosača podataka, potpisan od strane Zakonskog zastupnika. Opšti, tehnički, sigurnosni i posebni uslovi, koje je neophodno da Trgovac ispuni u cilju dobijanja i zadržavanja prava za prihvatanje platnih kartica Kupaca na EPM-u, propisani su Uputstvom.

Prilikom ugovaranja eTrgovina usluge, Trgovac definiše jedno ili više EPM-a, na kojima će se koristiti eTrgovina usluga.

Trgovac je dužan da sam i o svom trošku obezbedi minimalne tehničke uslove za korišćenje eTrgovina usluge koji su definisani Uputstvom.

Nakon prijema validno popunjenog Zahteva, TENFORE pristupa proveru podataka Trgovca i Zakonskog zastupnika Trgovca.

TENFORE zadržava pravo da odbije zaključenje Ugovora sa Trgovcem i u tom slučaju će omogućiti Trgovcu da preuzme svu predatu dokumentaciju, koja je u tu svrhu dostavljena TENFORE, uz zadržavanje kopije iste.

TENFORE je u obavezi da Trgovcu, pored produkcionog paketa za realizaciju eTrgovina usluge, obezbedi i kompletno testno okruženje (testni paket, testne platne kartice, pristup testnom okruženju), koje je dostupno Trgovcu prilikom razvoja EPM mesta.

TENFORE obezbeđuje Trgovcu podršku tokom procesa implementacije, kako testnog, tako i produkcionog okruženja.

## **2.2. Obaveze Trgovca**

Trgovac se obavezuje:

- da će na svojim EPM-ima vršiti prodaju roba i usluga prihvatanjem platnih kartica Kupaca, u skladu sa uslovima i pravilima predviđenim Ugovorom, OUP-om, pozitivnim propisima koji regulišu promet roba i usluga i finansijsko poslovanje, kao i u skladu sa pravilima plaćanja platnim karticama propisanim od strane kartičarskih organizacija;
- da prodaju roba/pružanje usluga Kupcima na svom EPM-u, vrši po ceni koja je istovetna ceni koja važi za gotovinsku ili bilo koju drugu vrstu/metodu plaćanja i da ni pod kojim uslovima Kupcima ne prodaje robu/usluge po višim cenama;
- da svoje poslovanje uskladi sa zahtevima PCI DSS – Payment Card Industry Data Security Standards (detaljne informacije mogu se pronaći na sajtu [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org)), kao i kartičarskih asocijacija, a prema njihovoj klasifikaciji trgovaca;
- da na zahtev TENFORE dostavi odgovarajuće izveštaje i popunjene upitnike,
- da za dostavljenu dokumentaciju snosi svu krivičnu i materijalnu odgovornost; u slučaju nastale štete po TENFORE usled nepoštovanja ove obaveze Trgovac se obavezuje da će istu u potpunosti nadoknaditi;
- da sam snosi sve troškove koje može imati po osnovu usklađivanja poslovanja sa PCI DSS standardima;
- da neće prodavati i reklamirati robu i usluge (čija ponuda, prodaja ili isticanje narušavaju moralne vrednosti) koje nisu u skladu sa propisima kartičarskih organizacija i zakonskom regulativom;

- da dosledno primenjuje sve odredbe navedene u Uputstvu;
- da u okviru EPM-a nedvosmisleno, jasno i razumljivo za Kupca:
  - prezentuje tačan opis ponuđenih roba i/ili usluga, uključujući cenu istih izraženu u valuti transakcije - dinar (RSD);
  - prezentuje prava Kupca koja se odnose na mogućnost odustanka od kupovine robe/usluge;
  - prezentuje način dostave robe/usluga sa posebnim akcentom na rok dostave kupljene odnosno naručene robe/usluga, kao i način zaduživanja računa platne kartice;
  - prezentuje uslove reklamacija – plaćanje, naknade, povraćaj novca i/ili robe;
  - kao i sve informacije navedene u Uputstvu;
- da se u potpunosti pridržava sigurnosnih mera, koje se primenjuju za plaćanja platnim karticama, a koje su precizirane u Uputstvu;
- da Kupcu nakon svake uspešne autorizacije za svaku kupovinu elektronskim putem ispostavi potvrdu o kupovini i/ili naručivanju robe/usluga u skladu sa Uputstvom;
- da za robu i/ili usluge koje se isporučuju i/ili izvršavaju na adresi Kupca, obezbedi i sačuva potvrdu o preuzimanju robe (tj. dostavnicu ili potvrdu izvršenja usluge ili slično) potpisanu od strane Kupca ili ovlašćene osobe Kupca, kojom Kupac ili ovlašćena osoba Kupca potvrđuje prijem robe i/ili izvršenja usluga;
- da preuzima odgovornost ukoliko postupi suprotno Uputstvu i inicira naplatu robe/usluga pre pre završene otpreme pošiljke koja sadrži naručenu robu/uslugu;
- da na siguran način arhivira sve informacije i dokumentaciju, koja proistekne iz prihvatanja eTrgovina transakcija u periodu od 3 (tri) godine od momenta transakcije, i to:
  - Datum, vreme i iznos transakcije,
  - Podatke o transakciji dodeljene od strane Tenfora: Order Number, Payment ID, Referentna oznaka (Broj transakcije), Auth code,
  - Podatke o Kupcu: ime i prezime, adresa stanovanja, broj telefona, IP adresu,
  - Podatke o isporuci robe: datum, vreme i adresa isporuke,
  - Dostavnica za isporučenu robu, dokument definisan u Uputstvu,
  - Logove sa mail servera, preko koga se šalje Kupcu potvrda o uspešno realizovanom procesu kupovine;
- da arhivira i sve ostale, relevantne informacije i dokumentaciju proisteklu iz procesa prihvatanja eTrgovina transakcija, koje mogu biti od značaja u reklamacionom procesu;
- da integriše interfejs za izvršenje eTrgovina transakcija u svoje EPM, a u skladu sa opisom interfejsa (administratorsko uputstvo), koje mu je dostavio TENFORE;
- da u slučaju bilo kakvog neslaganja u vezi obračuna prometa u Dnevnom izveštaju, dostavi sve relevantne podatke na zahtev TENFORE;
- da vodi računa o Dnevnim izveštajima dobijenim od TENFORE, pregleda ih i obavesti TENFORE o svakom neslaganju ili osporavanju dugovanja, odnosno potraživanja u roku do mesec dana od dana izvršenja eTrgovina transakcije;
- da odmah obavesti TENFORE o svim utvrđenim nepravilnostima ili neuobičajenom ponašanju u radu sa eTrgovina uslugom;
- da obavesti TENFORE o promeni svih podataka, koji se registruju pri nadležnom registru privrednih subjekata;
- da sve eTrgovina transakcije prihvata na sopstvenu odgovornost, a da TENFORE nije odgovorna za eTrgovina transakcije nastale kao rezultat zloupotrebe;
- da nadoknadi TENFORE sve troškove obrade kod osnovanih pisanih reklamacija, koje su nastale kao prigovor Kupaca, na osnovu transakcija izvršenih upotrebom platne kartice na EPM-u Trgovca,
- da u slučaju postojanja osnova za povraćaj naplaćenih sredstava Kupcu, za prodatu robu ili izvršene usluge, Trgovac je u obavezi da na EPM predoči jasan i detaljan opis povraćaja sredstava i da u slučaju otkaza narudžbine, povraćaj naplaćenih sredstava Kupcu izvrši **isključivo** preko DinaCard, VISA, EC/MC, Amex i Maestro metoda plaćanja, odnosno isključivo na račun platne kartice storniranjem originalne transakcije. Ukoliko nije u mogućnosti da samostalno izvrši povraćaj sredstava, Trgovac se može obratiti TENFORE slanjem elektronske pošte Subject-a „Storno Tranakcije“ na adresu etrgovina@tenfore.rs, koji treba da sadrži sledeće obavezne stavke:
  - Opis razloga povraćaja sredstava odnosno storniranja transakcije
  - Datum i vreme transakcije
  - Iznos transakcije
  - Iznos transakcije koji se stornira (ukoliko je u pitanju deo transakcije)

- Podatke o transakciji: Order Number, Payment ID, Referentna oznaka (Broj transakcije), Auth code,
- Naziv eTrgovina prodajnog mesta Trgovca na kome je izvršena transakcija
- Dostupne podatke o kupcu (ime i prezime)
- Potpis odgovornog lica Trgovca
- da će sve poslovne, finansijske i druge podatke vezane za TENFORE, kao i za Kupce, do kojih dođe u izvršavanju poslova iz Ugovora i ovog OUP-a, tretirati kao poverljive, u suprotnom duguje TENFORE naknadu štetu koja mu je prouzrokovana;
- da ne zahteva, prikuplja i arhivira podatke o platnim karticama Kupaca u okviru svog sistema za plaćanje i saglasan je da iste radnje ne ostvaruje na bilo koji drugi način;
- da TENFORE dostavi tačne podatke koji se zahtevaju Ugovorom, u suprotnom TENFORE ne snosi odgovornost za netačno date podatke od strane Trgovca;
- da putem EPM neće trgovati predmetima čija prodaja je pozitivnim zakonskim propisima Republike Srbije zabranjena ili ograničena. U navedene predmete spadaju hemijske proizvode štetne za okolinu, radioaktivne, otrovne i eksplozivne materije, opojne droge, lekovi, zaštićene životinjske i biljne vrste, ljudske ili životinjske organe, pornografski materijal, igre na sreću bilo koje vrste (osim onih organizovanih od strane Državne Lutrije Srbije), uređaji za smanjivanje prikaza potrošnje električne energije, softver pod licencom NFR (Not for resale – nije za preprodaju) kao i drugi predmeti koji prema važećem zakonodavstvu RS ne mogu biti predmet prodaje;
- da robom i uslugama, putem svog EPM, trguje u skladu sa zakonskim propisima Republike Srbije, te da učini dostupnim Kupcima opšte uslove kupovine i isporuke robe, odnosno izvršenja usluge.

### 2.3. Prava i obaveze TENFORE

TENFORE se obavezuje da:

- licima za tehnička i komercijalna pitanja koja je Trgovac naveo u Zahtevu dostavi tehničku dokumentaciju i Uputstvo, u pisanom ili elektronskom obliku, ili putem drugog trajnog nosača podataka;
- u slučaju izmene Uputstva, dostavi Trgovcu novu verziju Uputstva u elektronskoj formi, na trajnom nosaču podataka i to 15 (petnaest) dana pre početka primene;
- dostavi Trgovcu opis interfejsa za izvršenje eTrgovina transakcija (administratorsko uputstvo);
- nakon autorizacije kreira Referentnu oznaku kao broj transakcije, kojom se omogućava Trgovcu-primaocu plaćanja identifikacija pojedinačne eTrgovina transakcije, kao i informacije o platiocu i druge podatke koji su preneti uz tu transakciju u skladu sa zakonom;
- Kreiranu Referentnu oznaku TENFORE odmah prosleđuje Trgovcu, koji referentnu oznaku, zajedno sa svim ostalim detaljima nabavke dostavlja Kupcu. Čak i u slučaju da je rezultat autorizacije negativan – odbijen, TENFORE će poslati referentnu oznaku Trgovcu zajedno sa informacijom da je autorizacija odbijena, a Trgovac će istu proslediti Kupcu,
- kreira i vrši dostavljanje Dnevnog izveštaja koji sadrži sve potrebne podatke za obračun i plaćanje i podatke o svim eTrgovina transakcijama Trgovca za izveštajni dan. Trgovac će za svaku uplatu koju primi od TENFORE elektronskim putem dobijati Dnevni izveštaj sa svim realizovanim transakcijama koje se sadržane u zbirnom iznosu uplata za konkretan dan, kao i rekapitulaciju naplaćenih troškova.
- u slučaju bilo kakvog neslaganja u vezi Dnevnog izveštaja, Trgovac je dužan da dostavi sve relevantne podatke na zahtev TENFORE, kako bi se izvršilo usaglašavanje. Izuzetno, ako nije moglo da se izvrši usaglašavanje, ono će se izvršiti čim se za to steknu uslovi.
- u slučaju sumnje da je eTrgovina transakcija u suprotnosti sa pozitivnim propisima, koji regulišu promet roba i usluga i finansijsko poslovanje, sa pravilima propisanim od strane kartičarskih organizacija, kao i pravilima u slučaju reklamacije, TENFORE zadržava pravo da produži definisan rok za plaćanje ovakve sumnjive transakcije;
- po osnovu ukupnog iznosa realizovanih transakcija na EPM, uplati Trgovcu iznos realizovanih eTrgovina transakcija umanjениh za iznos naplaćenih troškova, i to u roku od 3 radna dana od dana zaduženja računa platne kartice Kupca ili u skladu sa dinamikom predviđenom Ugovorom sa Trgovcem;

- osigura Trgovcu sve potrebne elemente za pristup i korišćenje eTrgovina usluge u okvirima Terminskog plana eTrgovina usluge, osim u slučajevima više sile, tehničkih poteškoća ili drugih neočekivanih događaja;
- odgovara Trgovcu za neposredno nastalu štetu, koja je nastala namerno ili nemarom od strane TENFORE;

U svim slučajevima kada se utvrdi da je eTrgovina transakcija nastala suprotno odredbama Ugovora, ili kao rezultat zloupotrebe, odnosno greške ili propusta Trgovca, TENFORE ima pravo da:

- umanjiti naredna plaćanja za tako nastalu eTrgovina transakciju,
- ne plati Trgovcu tako nastalu eTrgovina transakciju,
- zatraži od Trgovca povraćaj plaćenih sredstava, te da po takvim eTrgovina transakcijama nema nikakvih daljih finansijskih obaveza.

U slučaju da Kupac podnese reklamaciju vezanu za platnu transakciju platnom karticom na EPM-u Trgovca, a pritom Kupac negira prijem tj. isporuku robe/usluge, TENFORE ima pravo da tereti platni račun Trgovca za pun iznos pojedine platne transakcije (potpuni povraćaj sredstava), osim u slučaju kada se nedvosmisleno utvrdi da je Trgovac isporučio robu/uslugu Kupcu ili ovlašćenom licu Kupca.

TENFORE ne odgovara Trgovcu za štetu koja je nastala usled više sile, rata, nemira, terorističkih dela, prirodnih i ekoloških katastrofa, epidemija, štrajkova, prestanka isporuke električne energije, smetnje u telekomunikacionom i ostalom prometu, greškama nastalim u prenosu podataka telekomunikacionim mrežama, odlukama i delovanju organa vlasti, kao i svih sličnih uzroka čiji nastanak se ne može pripisati TENFORE, a zbog kojih je Trgovcu onemogućen pristup eTrgovina usluzi.

TENFORE ne odgovara za gubitak ili uništenje podataka na opremi koju Trgovac koristi za pristup eTrgovina usluzi.

TENFORE je odgovoran samo za dostavljanje produkcionih kredencijala Trgovcu.

TENFORE može izvršiti kratkotrajni prekid eTrgovina usluge, u slučaju neophodnog unapređenja sistema, popravki ili održavanja instalacija TENFORE, o čemu će TENFORE obavestiti Trgovca najmanje 2 (dva) radna dana unapred, osim u urgentnim slučajevima ili kada razlozi bezbednosti to ne dozvoljavaju.

TENFORE zadržava pravo da unese, ugradi izmene i adaptira postojeći sistem i sigurnosne propise.

TENFORE ne garantuje i ne preuzima odgovornost za hardware i software koji nije deo eTrgovina sistema.

#### **2.4. Reklamacije i ostali zahtevi**

U slučaju reklamacije Kupca, koju Kupac može da dostavi direktno TENFORE ili preko Banke prihvatioca platne kartice, Trgovac je u obavezi da na zahtev TENFORE, a u cilju utvrđivanja osnovanosti podnete reklamacije, dostavi sve tražene podatke, uključujući, ali ne ograničavajući se na dokaz o isporuci robe ili usluge u roku od 5 (pet) dana od dana prijema zahteva od strane TENFORE. Ukoliko Trgovac ne postupi na navedeni način u obavezi je da u potpunosti nadoknadi reklamirani iznos Kupcu.

TENFORE ima pravo da iznos za uplatu sa Dnevnog izveštaja o prometu umanjiti za iznos reklamacije do konačnog rešavanja reklamacije.

Reklamacije na nesaobraznost prodate robe i/ili usluge na EPM-u Trgovca, neće se smatrati prigovorom ili reklamacijom prema TENFORE i rešavaće se u direktnom odnosu između Trgovca i Kupca, bez učešća TENFORE. Takođe drugi zahtevi koji se ne odnose na eTrgovina uslugu ili zahtevi za naknadom štete neće se smatrati prigovorom ili reklamacijom.

Ako povodom reklamacije bude pokrenut arbitražni postupak kod nadležne kartičarske organizacije, u slučaju gubitka na arbitraži, TENFORE ima pravo da pored iznosa reklamirane transakcije tereti Trgovca i za troškove arbitraže.

### **3. INFORMACIJE I PODACI O NAKNADAMA**

#### **3.1. Vrsta i visina naknada koje TENFORE naplaćuje Trgovcu**

Za ugovaranje i korišćenje eTrgovina usluge, TENFORE naplaćuje naknadu Trgovcu koja predstavlja kompletne troškove koji će mu biti naplaćeni prilikom realizacije eTrgovina usluge, prihvatanjem plaćanja platnim karticama na njegovom EPM i sastoji se od:

1. TENFORE naknade po transakciji, i
2. Naknade Banci prihvatocu platnih kartica koja obuhvata:
  - maržu banke prihvatioca platnih kartica i ostale troškove procesiranja kartica
  - naknadu kartičarskim organizacijama
  - međubankarsku naknadu

Ukupna naknada i TENFORE i Banku prihvatioca platnih kartica, je predmet ugovaranja između Trgovca i TENFORE i definisana je kao:

„Naknada po svakoj realizovanoj transakciji na EPM ugovara se u procentima za iznos transakcije, a očekivana vrednost naknade za Trgovca po transakciji realizovanoj platnim karticama izdatim u Republici Srbiji ili inostranstvu može biti maksimalno do 5%, a što je definisano Cenovnikom naknada za prihvatanje platnih kartica na eTrgovina prodajnom mestu, koji čine sastavni deo OUP za eTrgovina usluge.“

### **4. INFORMACIJE O NAČINU I SREDSTVIMA KOMUNIKACIJE IZMEĐU TRGOVCA I TENFORE**

Informacije i obaveštenja između Trgovca i TENFORE dostavljaju se u pismenoj formi ili drugom trajnom nosaču podataka. Adrese za komunikaciju sa TENFORE, Trgovac može pronaći na internet prezentaciji [www.tenfore.rs](http://www.tenfore.rs).

Trgovac ima pravo da bilo kada, u toku trajanja Ugovora zatraži kopiju istog, kao i da promeni kanal komunikacije sa TENFORE, osim kada je to u suprotnosti sa odredbama Ugovora ili nespojivo sa prirodom proizvoda, odnosno usluge.

TENFORE neće biti odgovoran za štetu koja za Trgovca može nastati usled neurednog preuzimanja ili usled nepreuzimanja dokumentacije koju mu je TENFORE stavio na raspolaganje u skladu sa ovom tačkom OUP-a.

TENFORE vrši naknadne kontrole dosledne primene uslova Ugovora, koji se odnose na cene proizvoda ili usluga koje Trgovac pruža na EPM, tokom čitavog perioda trajanja Ugovora.

### **5. INFORMACIJE O ZAŠTITNIM I DRUGIM MERAMA U VEZI SA IZVRŠAVANJEM eTRGOVINA USLUGE**

#### **5.1. Blokada e-trgovina usluge**

TENFORE može da onemogući privremeno ili trajno korišćenje EPM-a Trgovca u slučaju da posumnja da se radi o zloupotrebi ili neovlašćenom korišćenju platnih kartica na EPM-u Trgovca.

### **6. INFORMACIJE O ZAŠTITI TRGOVCA**

#### **6.1. Zaštita Trgovca – pravnog lica ili preduzetnika**

##### **6.1.1. Prigovor na rad TENFORE**

Trgovac može podneti Prigovor na rad TENFORE u pismenoj formi – poštom na adresu sedišta TENFORE, preko kontakt forme na internet prezentaciji TENFORE, odnosno mejlom, u roku od 3 (tri) godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, ako smatra da se TENFORE ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, OUP-a ili dobrih poslovnih običaja, koji se odnose na te usluge ili obaveza iz Ugovora zaključenog sa Trgovcem. Prigovor je TENFORE dužan da primi i Trgovcu izda potvrdu o prijemu Prigovora, sa naznakom mesta i vremena prijema, sadržine prigovora, kao i zaposlenog u Odeljenju reklamacija Sektora za finansije TENFORE koje je taj Prigovor primio.

TENFORE je dužan da razmotri prigovor i da Trgovcu dostavi pismeni odgovor na prigovor (u daljem tekstu: Odgovor) najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora.

Izuzetno ako TENFORE, iz razloga koji ne zavise od njegove volje, ne može da dostavi Odgovor u roku iz prethodnog stava – taj rok može se produžiti najviše za 15 (petnaest) dana, o čemu je TENFORE dužan da pismeno obavesti Trgovca, u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora.

Odgovor TENFORE treba da bude potpun, jasan i razumljiv za Trgovca, da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocenu njegove osnovanosti.

Ako TENFORE prigovor oceni kao osnovan, obavestiće Trgovca o toj oceni, kao i o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor uložen otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

TENFORE je dužan da u Odgovoru ukaže Trgovcu, na njegovo pravo da podnese pritužbu NBS.

TENFORE ne može Trgovcu naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

### **6.1.2. Postupanje NBS po predlogu za posredovanje pre podnošenja pritužbe**

Ako je Trgovac nezadovoljan odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u skladu sa rokom navedenim u prethodnoj tački, sporni odnos između Trgovca i TENFORE može se rešiti u postupku posredovanja, u skladu sa zakonom kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova.

### **6.1.3. Način podnošenja pritužbe i postupanje NBS po pritužbi Trgovca**

Ako je nezadovoljan odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku Trgovac može u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema Odgovora ili proteka roka za njegovo dostavljanje, pre pokretanja sudskog spora, podneti pritužbu – u pismenoj formi, poštom ili elektronskom poštom (e-mailmestaom) na adresu za prijem elektronske pošte Narodne banke Srbije označenu na njenoj internet prezentaciji, a uz pritužbu dostavlja prigovor koji je uputio TENFORE, Odgovor (ako ga je TENFORE dostavio) i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz pritužbe mogu ceniti.

Narodna banka Srbije će dopisom zatražiti od TENFORE da se izjasni o navodima iz pritužbe, o čemu će istovremeno obavestiti Trgovca.

TENFORE je dužan da se o navodima iz pritužbe izjasni u pismenoj formi u roku koji Narodna banka Srbije odredi u dopisu, a koji ne može biti duži od 8 (osam) dana od dana prijema tog dopisa, kao i da dostavi dokaze kojima se potvrđuju navodi iz izjašnjenja.

Po prijemu izjašnjenja, odnosno po proteku roka, Narodna banka Srbije može od TENFORE zahtevati dodatna izjašnjenja, odnosno dostavljanje odgovarajućih dokaza u roku koji odredi u svom zahtevu.

Narodna banka Srbije obaveštava Trgovca o nalazu po pritužbi najkasnije u roku od 3 (tri) meseca od dana prijema pritužbe, a u složenijim predmetima taj rok se može produžiti za najviše 3 (tri) meseca, o čemu je Narodna banka Srbije dužna da Trgovca pismeno obavesti pre isteka roka od 3 (tri) meseca od dana prijema pritužbe.



Ako je u toku postupanja po pritužbi Trgovca, pokrenut postupak posredovanja – Narodna banka Srbije zastaće sa postupanjem po toj pritužbi, odnosno obustaviće to postupanje ako je postupak posredovanja okončan sporazumom.

Narodna banka Srbije sprovodi postupak posredovanja bez naknade.

## **7. TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA**

### **7.1. Raspolaganje podacima**

Trgovac je izričito saglasan u skladu sa pozitivnim propisima, da TENFORE ima pravo da podatke iz Ugovora, podatke o Trgovcu i njegovim povezanim licima, dokumentaciju koja čini dosije uz Ugovor, kao i druge podatke koji se smatraju poslovnom tajnom, te podatke o obavezama po Ugovoru i načinu njihovog izmirivanja i pridržavanju ugovornih odredbi, prosledi članovima organa upravljanja TENFORE, zaposlenima u TENFORE, spoljnom revizoru TENFORE, nadležnim državnim organima - NBS, kao i drugim licima koji zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim podacima, kao i trećim licima sa kojima TENFORE ima zaključen ugovor koji reguliše postupanje sa poverljivim podacima, a koji su obavezni da po prestanku ugovornog odnosa ili nakon što poverljive informacije postanu nepotrebne, odmah, odnosno po isteku roka za čuvanje, ukoliko je takav predviđen propisima ili internim aktom trećeg lica zasnovanim na propisima, a tokom kog perioda obaveznog čuvanja su dužni i potpunosti pridržavati se važećih propisa o postupanju sa poverljivim informacijama i odredbi Ugovora, poverljive informacije unište ili obrišu na takav način da je iste nemoguće povratiti i o tome dostave pisanu potvrdu.

Trgovac je izričito saglasan da TENFORE ima pravo da podatke o Trgovcu koji se odnose na adresu, brojeve telefona, e-mail adrese i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je Trgovac prezentovao TENFORE prilikom potpisivanja Ugovora, koristi radi dostavljanja Trgovcu obaveštenja o aktivnostima, proizvodima i uslugama TENFORE, u vidu letaka, prospekta, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

### **7.2. Zaštita podataka o ličnosti**

Trgovac potvrđuje da ga je TENFORE upoznao sa obradom podataka o ličnosti u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i to omogućavanjem uvida u:

„Obaveštenje o prikupljanju i obradi podataka o ličnosti“;

Trgovac daje pristanak za obradu svih podataka o svojoj ličnosti na način opisan u navedenom „Obaveštenju“ i evidencijama i to podataka koje je TENFORE za potrebe svog redovnog poslovanja i izvršavanja zakonskih i ugovornih obaveza pribavila od njega i/ili drugih lica. Pristanak Trgovca važi do opoziva.

## **8. DOSTAVLJANJE**

### **8.1. Dostavljanje koje TENFORE vrši Trgovcu**

U vezi sa poslovnim odnosom koji je Trgovac zasnovao ili namerava da zasnuje sa TENFORE, TENFORE dostavlja Trgovcu obaveštenja, izveštaje i druge podatke i dokumentaciju u papirnom ili elektronskom obliku na adresu sedišta Trgovca, putem elektronske pošte, ili na drugom trajnom nosaču podataka, a koji u potpunosti zadovoljava sve neophodne uslove davanja celovite i jasne informacije.

Dostavljanje iz stava 1. ove tačke TENFORE vrši u skladu sa prethodnom saglasnošću Trgovca i to prema poslednjim dostavljenim podacima.

TENFORE ima pravo da podatke koje poseduje o Trgovcu (njegovu adresu, brojeve telefona, e-mail adrese i ostale podatke), koristi radi dostavljanja obaveštenja Trgovca o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, kao i o podacima koji se odnose na poslovanje sa Trgovcem.

U slučaju da Trgovac blagovremeno ne obavesti TENFORE o promeni podataka iz prethodnog stava ove tačke, a koje je Trgovac predao TENFORE u svrhu dostavljanja, kao i o drugim podacima koji su ili mogu biti od uticaja na uredno dostavljanje, dostava koju TENFORE bude izvršio u skladu sa raspoloživim podacima smatraće se urednom, a bilo koja obaveza TENFORE prema Trgovcu koja proističe, ili je u vezi sa izvršenim dostavljanjem smatraće se izvršenom, i to:

- a) na dan predaje dokumenata Pošti (za slanje preporučenom pošiljkom), odnosno privrednom društvu koje je registrovano za vršenje dostave;
- b) na dan dostavljanja na drugi način po opredeljenju TENFORE u skladu sa ugovorom i datim podacima i saglasnošću Trgovca u vezi sa dostavljanjem.

TENFORE se u skladu sa pozitivnim propisima, ovim OUP-om i prirodom i sadržinom akta koji se dostavlja opredeljuje u svakom konkretnom slučaju za način na koji će izvršiti dostavu Trgovcu i to: preporučenom pošiljkom, dostavom na e-mail adresu, ili na drugi odgovarajući način.

## **8.2. Dostavljanje koje Trgovac vrši TENFORE**

Trgovac vrši dostavljanje dokumenata na adresu sedišta TENFORE, u skladu sa ovim OUP-om i drugim instrukcijama koje TENFORE pismeno dostavi Trgovcu.

## **9. SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORIZMA**

TENFORE ima pravo da od Trgovca zatraži podatke potrebne za izvršavanje svojih propisanih obaveza u sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

TENFORE ima pravo da odloži ili odbije uspostavljanje poslovnog odnosa sa Trgovcem, raskine takav poslovni odnos ili odloži ili odbije izvršavanje transakcije po nalogu ili za račun Trgovca, ukoliko to nalažu propisi o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

TENFORE može da bez saglasnosti privremeno blokira mogućnost korišćenja usluga i proizvoda, delimično ili u celosti, kao i izvršenje transakcija po nalogu ili u korist Trgovca, ukoliko Trgovac po zahtevu TENFORE u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke o sebi, svom poslovanju, poreklu sredstava ili prirodi i nameni poslovnog odnosa sa TENFORE, odnosno transakcije koju obavlja preko TENFORE, pri čemu TENFORE neće biti odgovoran za štetu koju Trgovac pretrpi neizvršavanjem transakcija ili uskraćivanjem korišćenja proizvoda ili usluge.

## **10. ORGAN NADLEŽAN ZA NADZOR NAD POSLOVANJEM TENFORE**

Organ nadležan za nadzor nad poslovanjem TENFORE, kao pružaoca platnih usluga je:

**Narodna banka Srbije, Kralja Petra 12, Beograd.**

## **11. STUPANJE NA SNAGU**

Opšti uslovi poslovanja za eTrgovina uslugu stupaju na snagu 05.11.2021. godine, mogu se primenjivati najranije 15 dana od datuma njihovog objavljivanja, isticanjem na vidnom mestu na lokacijama TENFORE i internet prezentaciji TENFORE.