

UPUTSTVO ZA RAD E-COMMERCE PRODAJNOG MESTA

SADRŽAJ

1. UVODNE ODREDBE	2
2. OPŠTI STANDARDI ZA PRIHVATANJE PLATNIH KARTICA NA EPM	2
2.1. Obavezne informacije na EPM	3
2.1.1. Osnovni podaci o firmi	3
2.1.2. Tačan opis ponuđenih roba i/ili usluga	3
2.1.4. Kontakt podaci – korisnički servis	4
2.1.5. Dostava robe i eventualna ograničenja	4
2.1.7. Zaštita privatnosti korisnika	5
2.1.8. Zaštita poverljivih podataka o transakciji	5
2.1.10. Izjava o PDV-u	6
2.2. Brendiranje	6
2.3. Prihvatanje svih validno prezentovanih platnih kartica	8
2.5. Specifikacija narudžbine i saglasnost sa uslovima kupovine	9
2.6. Stranica za unos podataka o platnoj kartici	9
2.7. Potvrda o plaćanju	10
2.9. Nedoželjene transakcije	11
2.11. Sigurnosne preporuke za EPM	12
3. POSEBNI STANDARDI ZA PRIHVATANJE PLATNIH KARTICA NA EPM	12
3.1. Prihvatanje e-commerce transakcija putem Kontakt Centra	13
3.1.1. Neprimenjivi Opšti standardi	13
3.1.2. Poverljivost podataka – Kontakt Centar	13
4.2. Napalata i povraćaj sredstava Korisniku – storno transakcije	14
4.3. Postupak rešavanja reklamacija Korisnika platnih kartica	15
4.4. Promena podataka o Trgovcu i/ili EPM	15
4.5. Redistribucija produkcionog naloga ili kredencijala za izvršenje transakcija i pristup Back-Office portalu	16
4.6. Odobravanje prodaje novih usluga/proizvoda	17

1. UVODNE ODREDBE

Uputstvo za rad elektronskog prodajnog mesta (u daljem tekstu: **Uputstvo**) je sastavni deo Okvirnog ugovora o pružanju E-commerce usluge. Sve odredbe Uputstva se u skladu sa tim, a od momenta dostavljanja Uputstva Trgovcu od strane Banke, smatraju obavezujućim za Trgovca, bez davanja posebene saglasnosti na sadržaj Uputstva.

Uputstvom su opisani opšti, tehnički, sigurnosni i posebni uslovi koje je neophodno da Trgovac ispuni u cilju dobijanja saglasnosti za prihvatanje platnih kartica na e-commerce prodajnom mestu (u daljem tekstu: **EPM**).

Sastavni deo Uputstva je i dokument „Nexi - NestPay connectivity scenario for merchants“, koji sadrži opis interfejsa za komunikaciju sa Payment Gateway-om (PGW) u cilju izvršenja e-commerce transakcija.

Banca Intesa ad Beograd ima pravo da izmeni Uputstvo i/ili dokumenata koja su sastavni deo Uputstva, bez prethodne saglasnosti Trgovca. Banka je dužna da najkasnije 15 radnih dana po promeni obavesti Trgovca o svim izmenama Uputstva.

Uputstvo je podeljeno na dve logičke celine i to:

- A) Implementacija e-commerce usluge**, koja sadrži standarde, odnosno skup zahteva koje je neophodno da Trgovac obezbedi na svom EPM u cilju dobijanja saglasnosti za prihvatanje platnih kartica na EPM
- B) Eksploatacija e-commerce usluge**, koja sadrži opis procesa, obračuna prometa i izveštavanja, opise postupaka provere i storniranja transakcija, kao i procesa rešavanja kartičarskih reklamacija.

2. OPŠTI STANDARDI ZA PRIHVATANJE PLATNIH KARTICA NA EPM

U ovom poglavlju su definisani svi opšti zahtevi, preporuke i ograničenja koja predstavljaju *Standarde* koje treba da zadovolji EPM Trgovca prilikom prihvatanja platnih kartica. Primena standarda od strane Trgovca obezbeđuje minimizovanje rizika od finansijskih gubitaka proisteklih iz eventualnih reklamacionih postupaka iniciranih od strane Korisnika platnih kartica zbog nesporazuma oko uslova kupovine između Trgovca i Korisnika.

2.1. Obavezne informacije na EPM

Trgovac je u obavezi da kupcu predoči, kao i da vodi računa o aktuelnosti i istinitosti informacija navedenih u nastavku.

2.1.1. Osnovni podaci o firmi

Trgovac je u obavezi da na EPM, bilo na web-u, aplikaciji, platformi i sl. predoči sledeće informacije:

- pun naziv pravnog subjekta
- adresa pravnog subjekta
- delatnost i šifra delatnosti
- matični broj
- poreski broj
- web adresa
- kontakt telefon
- kontakt e-mail

2.1.2. Tačan opis ponuđenih roba i/ili usluga

Trgovac je u obavezi da na EPM predoči tačan opis ponuđenih roba i/ili usluga, uključujući cenu istih izraženu u valuti platnog prometa transakcije - dinar (RSD).

Izuzetno od ovoga, Trgovac može da ističe cenu u stranoj valuti u sledećim slučajevima:

- 1) kada je u skladu sa posebnim propisima Republike Srbije dozvoljeno isticanje cene u stranoj valuti, a plaćanje se izvršava u dinarima;
- 2) ukoliko elektronska trgovina nije primarno usmerena na potrošače u Republici Srbiji.

2.1.3. Izjava o konverziji

Obzirom da je na EPM moguće platiti domaćim i stranim platnim karticama, Trgovac je u obavezi da predoči sledeću *izjavu o konverziji* (ili sličnu):

„Sva plaćanja biće izvršena u lokalnoj valuti Republike Srbije – dinar (RSD). Za informativni prikaz cena u drugim valutama koristi se srednji kurs Narodne banke

Srbije. Iznos za koji će biti zadužena Vaša platna kartica biće izražen u Vašoj lokalnoj valuti kroz konverziju u istu po kursu koji koriste kartičarske organizacije, a koji nama u trenutku transakcije ne može biti poznat. Kao rezultat ove konverzije postoji mogućnost neznatne razlike od originalne cene navedene na našem sajtu.“

„All payments will be effected in Serbian currency – dinar (RSD). The amount your credit card account will be charged for is obtained through the conversion of the price in Euro into Serbian dinar according to the current exchange rate of the Serbian National Bank. When charging your credit card, the same amount is converted into your local currency according to the exchange rate of credit card associations. As a result of this conversion there is a possibility of a slight difference from the original price stated in our web site.“

2.1.4. Kontakt podaci – korisnički servis

Trgovac je u obavezi da na EPM predoči kontakt podatke (adresu, broj telefona i e-mail adresu) na koje se korisnici/kupci mogu obratiti, kako bi dobili potrebne informacije u vezi sa narudžbinom, ali i u slučaju reklamacije ili otkaza narudžbine.

2.1.5. Dostava robe i eventualna ograničenja

Trgovac je u obavezi da na EPM predoči jasan i detaljan opis načina dostave robe i eventualnih ograničenja, sa posebnim akcentom na rok dostave kupljene robe/usluge i način zaduživanja računa.

Trgovac je u obavezi da na EPM predoči izjavu o poznatim ograničenjima izvoza, carinskim propisima i bilo kojim drugim relevantnim zakonskim ili drugim odredbama koje mogu uticati na distribuciju i/ili prodaju robe kranjem korisniku.

2.1.6. Politika reklamacija

Trgovac je u obavezi da na EPM predoči jasne i nedvosmislene uslove reklamacija-plaćanja, naknade, povraćaj novaca i/ili robe sa opisom procedure ukoliko dođe do reklamacije.

Trgovac je u obavezi da jasno predoči uslove (razloge, rok i sl.) pod kojim se roba/usluga može otkazati, odnosno vratiti roba i otkazati usluga, kao i postupak otkaza i eventualne troškove ograničenja i otkaza robe/usluge.

2.1.7. Zaštita privatnosti korisnika

Trgovac je u obavezi da na EPM predoči izjavu o zaštiti i prikupljanju ličnih podataka korisnika i njihovom korišćenju. Obezbediti korisnicima/kupcima mogućnost da ne pristanu na učestvovanje u marketinškim akcijama i da ne budu saglasni sa davanjem njihovih ličnih podataka na korišćenje trećim osobama ili kompanijama. Prodajno mesto može koristiti sledeću izjavu o privatnosti:

„U ime [upisati IME_PRODAJNOG_MESTA] obavezujemo se da ćemo čuvati privatnost svih naših kupaca. Prikupljamo samo neophodne, osnovne podatke o kupcima/korisnicima i podatke neophodne za poslovanje i informisanje korisnika u skladu sa dobrim poslovnim običajima i u cilju pružanja kvalitetne usluge. Dajemo kupcima mogućnost izbora uključujući mogućnost odluke da li žele ili ne da se izbrišu sa mailing lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi podaci o korisnicima/kupcima se strogo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi zaposleni [ime prodajnog mesta] (i poslovni partneri) odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.“

2.1.8. Zaštita poverljivih podataka o transakciji

Trgovac je u obavezi da na EPM predoči opis načina zaštite poverljivih podataka o transakciji. Prodajno mesto može koristiti sledeću izjavu:

„Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacija se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom SSL protokola i PKI sistema, kao trenutno najsavremenije kriptografske tehnologije.

Sigurnost podataka prilikom kupovine, garantuje procesor platnih kartica, Banca Intesa ad Beograd, pa se tako kompletni proces naplate obavlja na stranicama banke. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu.“

2.1.9. Povraćaj sredstava

Trgovac je u obavezi da na EPM predoči jasan i detaljan opis povraćaja sredstava i da u slučaju otkaza narudžbine, povraćaj naplaćenih sredstava Korisniku izvrši **isključivo** preko VISA, Master, Maestro, Amex i Dina metoda plaćanja, odnosno isključivo na račun platne kartice storniranjem originalne transakcije.

Prodajno mesto može koristiti sledeću izjavu: „U slučaju vraćanja robe i povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, [upisati IME_PRODAJNOG_MESTA] je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, Master, Maestro, Amex i Dina (upisati samo brend kartice koji se prihvata) metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev prodavca obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice.“

2.1.10. Izjava o PDV-u

Ukoliko je trgovac u sistemu PDV-a ističe se izjava:

PDV uračunat u cenu i nema skrivenih troškova

Ukoliko nije, ističe se jedna od sledećih izjava:

- (Ime pravnog lica) nije u sistemu PDV-a
- (Ime pravnog lica) nije prijavljen u sistem PDV-a
- (ime pravnog lica) nije obveznik PDV-a

2.1.11. Ponavljajuća (recurring) plaćanja

Ukoliko EPM koristiti funkcionalnost ponavljajućih (recurring) plaćanja, trgovac je u obavezi da prikaže i sledeće informacije:

- da obezbedi transparentne informacije o **iznosima, učestalosti i načinu otkazivanja transakcija**.

- **Trajanje:** na koji vremenski period je inicirano plaćanje i u kom intervalu će se pokretati ponavljajuće transakcije.
- **Način otkazivanja:** Potrebno je da trgovac na e-commerce prodajnom mestu jasno opiše proces kako i u kom roku kupac može da prekine/otkaže recurring plaćanje.

2.2. Brendiranje

Trgovac je u obavezi da na EPM prikaže:

- Logo Banca Intesa ad Beograd u nepromenjenoj formi dostavljenoj od strane Banke i to na početnoj stranici EPM i na stranici na kojoj se unose podaci o kartici (HPP strana). Logo je potrebno linkovati na adresu <https://www.bancaintesa.rs>

- Izuzetno, logo Banca Intesa ad Beograd može biti izostavljen na zahtev Banke
- Logo zaštitnih programa Visa Secure, MC ID Check, American Express SafeKey i DinaCard Secure, kao i logo platnih kartica MasterCard, Maestro, Visa, American Express i Dina platnih kartica u nepromenjenoj formi dostavljenoj od strane Banca Intesa ad Beograd. Mesta na kojima je potrebno prikazati logotipe su:
 - Na početnoj stranici EPM (preporuka - u dnu stranice (footer))
 - Na svakom mestu na kojem se od kupaca zahteva selekcija metoda plaćanja
 - Na svakom mestu na kom Trgovac ukazuje na prihvatanje određenih brendova platnih kartica
 - Na stranici na kojoj se unose podaci o kartici (HPP strana) dostavljenoj od strane Banke, a koju Klijent može da prilagodi dizajnu EPM

Pravila za prikazivanje zaštitnih znakova Visa Secure, MC ID Check, American Express SafeKey, DinaCard Secure:

- Potrebno je izvršiti grupisanje zaštitnih znakova na način da se **znaci prihvatanja** platnih kartica (Visa, MasterCard, Maestro, Amex i Dina) prikažu u posebnoj grupi od **zaštitinih znakova programa** (Visa Secure, MC ID Check, American Express SafeKey, DinaCard Secure),
- Znaci programa nikada ne smeju da budu postavljeni umesto ili upareni sa znacima prihvatanja,
- Minimalne dimenzije znakova prihvatanja po širini i visini su 37x23px, maksimalne dimenzije 180x113px, svi znaci iz grupe moraju biti istih dimenzija,
- Minimalna širina znakova programa iznosi 60 px, maksimalna 155 px, svi znaci iz grupe moraju biti istih dimenzija,
- Minimalan razmak između grupa znakova programa i znakova prihvatanja iznosi minimalno 4-ri širine znakova programa (sl.1),
- Dozvoljeno je prikazivanje samo po jedne grupe znakova prihvatanja/ programa po web stranici,
- Zaštitni znak programa MC ID Check treba linkovati na:
<https://www.mastercard.rs/sr-rs/korisnici/pronadite-karticu.html>
- Zaštitni znak programa Visa Secure treba linkovati na:
<https://rs.visa.com/pay-with-visa/security-and-assistance/protected-everywhere.html>



Sl.1 Primeri korektnog grupisanja logotipa: vodoravno, uspravno

2.3. Prihvatanje svih validno prezentovanih platnih kartica

Trgovac je u obavezi je da prihvati sve validno prezentovane platne kartice:

- bez zahtevanja dodatnih informacija koje inače nisu neophodne za realizaciju transakcije,
- bez postavljanja obaveštenja sa izjavom da postoji iznos transakcije ispod ili iznad koga prodavac neće prihvatiti inače validnu VISA, Master, Maestro, Amex i Dina platnu karticu. Ovo ne sprečava Trgovca da objavi maksimalni i minimalni iznos transakcije koji primenjuje bez obzira na metod plaćanja,
- bez diskriminacije u pogledu favorizovanja određenog brenda platne kartice i metoda plaćanja.

2.4 Naplata robe/usluge – upotreba različitih tipova transakcija

U cilju eliminisanja potencijalnih gubitaka, Banka je Trgovcima omogućila da prilikom prihvatanja uplata platnim karticama na EPM koriste dva tipa transakcija, u zavisnosti od vrste robe/usluga koje prodaju, i to:

- **Purchase/SALE ili SMS (SingleMessage) tip transakcije** – podrazumeva on-line naplatu sredstava sa računa kartice Korisnika prilikom naručivanja robe/usluge, tj. zaduženje računa Korisnika platne kartice se dešava istovremeno sa autorizacijom.
- **Pre/Post Authorization ili DMS (DualMessage) tip transakcije** – podrazumeva dva koraka u obradi transakcije: on-line autorizaciju transakcije ili *rezervaciju* sredstava (**DMS1 - Authorization**), koja se vrši prilikom naručivanja robe/usluge, pri čemu se

sredstva jednaka iznosu transakcije rezervišu na računu kartice Korisnika i off-line naplatu rezervisanih sredstava (**DMS2 - Capture**) odnosno naknadnu potvrdu *autorizacije* iniciranu od strane Trgovca.

Rezervisana sredstva su garantovano dostupna za naplatu u roku do 7 kalendarskih dana (168 sati) od rezervacije. Za sredstva koja nisu naplaćena nakon isteka roka od 168 sati, ne postoji garancija da će biti dostupna za naplatu, što potencijalno može da dovede do direktnog finansijskog gubitka za Trgovca. Preporuka je da se uvede metoda poziva nakon prijema pošiljke od strane Korisnika (on delivery), u cilju smanjenja broja reklamacija i zahteva za povraćaj sredstava zbog problema sa dostavom robe (kašnjenje/gubljenje pošiljke).

2.5 Specifikacija narudžbine i saglasnost sa uslovima kupovine

Nakon završenog procesa naručivanja, a neposredno pre iniciranja naplate narudžbine, Trgovac je u obavezi:

- da Korisniku jasno i nedvosmisleno predoči **specifikaciju narudžbine**, odnosno spisak naručene robe/usluga, naručene količine pojedinačnih roba/usluga sa pojedinačnom cenom i ukupnu cenu naručene robe/usluga, kao i
- da obezbedi eksplicitnu i nedvosmislenu **saglasnost kupca da je upoznat sa (opštim) uslovima kupovine** objavljenim na EPM.

Za prodaju koja se odvija putem interneta, aplikacije ili slično, preporuka je da saglasnost bude realizovana **u formi check box-a**, a ukoliko se odvija putem Kontakt centra, preporuka je da saglasnost bude realizovana kroz pitanje i potvrđan odgovor kupca u formi audio zapisa. Trgovac je u obavezi da kupcu onemogući plaćanje, ukoliko kupac nije dao saglasnost na Opšte uslove poslovanja.

2.6. Stranica za unos podataka o platnoj kartici

Podaci o platnoj kartici neophodni za izvršenje transakcije unose se na zaštićenoj platnoj strani Banke ili drugog pravnog subjekta licenciranog za čuvanje platnih kartica. Trgovac je u obavezi da preusmeri Korisnika na platnu stranicu Banke ili platnu formu drugog pravnog subjekta predviđenu za unos podataka o platnoj kartici neophodnih za izvršenje transakcije u skladu sa Nexi - NestPay connectivity scenario for merchants. Trgovcu nije dozvoljen prikaz ove stranice na svojoj elektronskoj prodavnici (E-SHOP) upotrebom iFrame tehnologije.

2.7. Potvrda o plaćanju

Nakon realizovanog procesa plaćanja, a bez obzira na ishod plaćanja (uspešno ili neuspešno), Trgovac je u obavezi da u odgovarajućoj web formi (internet prodaja) ili formi audio zapisa (prodaja putem kontakt centra), kao i u formi elektronske pošte na adresu prethodno registrovanu u procesu naručivanja, Korisniku predoči/dostavi **Potvrdu o plaćanju** sa sledećim obaveznim elementima:

1. Jasno i nedvosmisleno prikazati informaciju o **ishodu plaćanja i implikaciji na stanje računa platne kartice** („uspešno - račun platne kartice zadužen“ ili „neuspešno - račun platne kartice nije zadužen“),
Za neuspešnu transakciju može se koristiti tekst „plaćanje nije uspešno, vaš račun nije zadužen, najčešći uzrok je pogrešno unet broj kartice, datum isteka ili sigurnosni kod, pokušajte ponovo, u slučaju uzastopnih greški pozovite vašu banku“
2. **Podaci o Korisniku:** ime i prezime Korisnika, email Korisnika, adresa Korisnika i adresa za dostavu robe/usluga,
3. **Podaci o narudžbini:** Spisak, jediničnu cenu, količinu, porez i ukupnu cenu naručene robe/usluga, Broj porudžbenice (Order ID), dodeljen od strane Trgovca,
4. **Podaci o Trgovcu:** Naziv, PIB i adresa Trgovca,
5. **Podaci o transakciji:** datum i vreme transakcije kao i parametre dodeljene od strane Banke i to AuthCode, Order ID, Response, ProcReturnCode, mdStatus.

Pored navedenog, Trgovac može navesti i dodatne podatke u Potvrdi u skladu sa svojim pravilima i potrebama.

U slučaju neuspešnog plaćanja, *Trgovcu nije dozvoljeno prikazivanje eksplicitnih razloga odbijanja transakcije*. Eventualno, Trgovac može da sugeriše i omogućiti ponovni pokušaj plaćanja uz obavezno registrovanje *nove transakcije*, **sa novim brojem narudžbine** – Order ID (stara se ne sme koristiti).

2.8. Dostavnica o isporučenoj robi/uslugama

Trgovac je u obavezi da o isporučenoj robi/uslugama obezbedi jasan i pouzdan dokaz da je roba/usluga preuzeta od strane Korisnika/Kupca, odnosno ovlašćene osobe.

Trgovac je u obavezi da u periodu od 3 (tri) godine od momenta nastanka transakcije, na bezbedan i siguran način arhivira sve dokaze opisane u prethodnom stavu, kao i da ih dostavi Banci u slučaju reklamacije transakcije, a na zahtev Banke.

2.9. Nedoovoljene transakcije

Trgovac se obavezuje da će vršiti prodaju robe i usluga u skladu sa zakonom i propisima Republike Srbije. Na EPM izričito je zabranjeno nuditi robu/usluge iz sledećih kategorija:

- radioaktivne, otrovne i eksplozivne materije
- hemijske proizvode štetne za okolinu
- zaštićene životinjske i biljne vrste
- ljudske ili životinjske organe
- opojne droge
- pornografski materijal
- igre na sreću za klijente koji nemaju Licencu izdatu od strane Ministarstva finansija, Uprava za igre na sreću
- lekove
- oružje i municija.

2.10. Poverljivost podataka

Lični i adresni podaci Korisnika koji se predočavaju Trgovcu prilikom procesa kupovine smatraju se poslovnom tajnom.

Trgovcu je zabranjeno prodavanje, naručivanje, obezbeđivanje illi razmena Korisnikovog imena ili informacija o platnoj kartici u bilo kojoj formi trećoj strani, sem ako to nije Banka ili nadležni državni organi.

Trgovci koji nameravaju da šalju promotivni materijal Korisnicima koristeći lične podatke dobijene kroz obradu e-commerce transakcije, treba da ih obaveste unapred i da im pruže mogućnost da odbiju učešće u marketinškoj kampanji interakcijom na EPM.

Trgovac se obavezuje da od Korisnika neće zahtevati i arhivirati u bilo kojoj elektronskoj formi, podatke vezane za platnu karticu kojom se transakcija realizuje a posebno broj kartice, datum isticanja, CVC2 i CVV broj, itd.

2.11. Sigurnosne preporuke za EPM

Banca Intesa ad Beograd je implementacijom najsavremenijih tehnologija u oblasti prihvatanja platnih kartica na EPM (3D Secure tehnologija) preduzela mere kako bi zaštitila Trgovce od potencijalnih gubitaka izazvanih zloupotrebom.

Preporuka Banke je da Trgovac primeni i dodatne bezbedonosne mere koje se ogledaju u sledećem:

- Unos dodatnih ličnih i kontakt podataka,
- Registracija Korisnika u procesu naručivanja na EPM Trgovca,
- Capcha polje kao dodatno obezbedjenje kojim se potvrđuje prisustvo čoveka kao kupca (optimalna je r3 - takozvana „nevidljiva“)
- Upoređivanje kontakt podataka Korisnika sa adresom isporuke navedenom u procesu naručivanja,
- Provera narudžbine pre isporuke putem telefona, ukoliko se radi o nestandardnim narudžbinama ili ukoliko se radi o isporuci u inostranstvo,
- Obratiti pažnju na transakcije sa većim iznosom, naročito ukoliko se ne radi o stalnom kupcu,
- Obratite pažnju na kupce koji koriste e-mail adrese različitih besplatnih mail servisa (yahoo, hotmail i sl.).

Za Trgovce koji pripadaju kategoriji visokog rizika, Banka dostavlja dodatno uputstvo sa smernicama i za uskladjenost poslovanja sa pravilima VISA VIRP programa pravilima kartičnih šema, kao i lokalnom zakonskom regulativom.

3. POSEBNI STANDARDI ZA PRIHVATANJE PLATNIH KARTICA NA EPM

U ovom poglavlju navedeni su posebni standardi za prihvatanje platnih kartica na EPM i odnose se isključivo na Trgovce koji se bave specifičnim vidovima prodaje i/ili prodajom specifičnih usluga definisanih u nastavku.

Ukoliko nije drugačije navedeno, specifični Trgovci su, osim ovde definisanih posebnih standarda, u obavezi da ispune i sve prethodno navedene Opšte standarde u poglavlju br. 2.

3.1. Prihvatanje e-commerce transakcija putem Kontakt Centra

Sistem prihvatanja e-commerce transakcija putem Kontakt Centra podrazumeva prodaju roba/usluga bez fizičkog prisustva kartice na prodajnom mestu, pri čemu se podaci o platnoj kartici, potrebni za izvršenje transakcija, dostavljaju od strane Korisnika direktno Trgovcu putem telefona, faks uređaja, elektronskom poštom i/ili ostalim nezaštićenim javnim komunikacionim kanalima.

Jedna od specifičnosti prihvatanja e-commerce transakcija putem Kontakt Centra je u načinu unosa podataka o platnoj kartici, kada Trgovac zahteva ove podatke od Korisnika i unosi ih umesto njega na odgovarajućoj zaštićenoj stranici Banke u cilju izvršenja transakcije.

U tom smislu, osim podataka neophodnih za prodaju robe/usluge, Trgovac je u obavezi da od kupca zahteva sledeće podatke:

- Ime i prezime Korisnika navedeno na platnoj kartici,
- Broj i izdavalac važećeg identifikacionog dokumenta ili putne isprave
- Broj platne kartice,
- Datum isticanja platne kartice,
- Zaštitni kod (nalazi se na poleđini kartice).

3.1.1. Neprimenjivi Opšti standardi

Trgovac je u obavezi da primeni sve Opšte standarde osim sledećih, koji se ne primenjuju na prihvatanje e-commerce transakcija putem Kontakt Centra:

- 2.1.8. Zaštita poverljivih podataka o transakciji,
- 2.2. Brendiranje,
- 2.6. Stranica za unos podataka o platnoj kartici,
- 2.10. Poverljivost podataka

3.1.2. Poverljivost podataka – Kontakt Centar

Lični i adresni podaci Korisnika koji se predočavaju Trgovcu prilikom procesa kupovine smatraju se poslovnom tajnom.

Trgovcu je zabranjeno prodavanje, naručivanje, obezbeđivanje illi razmena Korisnikovog imena ili informacija o platnoj kartici u bilo kojoj formi trećoj strani, sem ako to nije Banka ili nadležni državni organi.

Trgovci koji nameravaju da šalju promotivni materijal Korisnicima koristeći lične podatke dobijene kroz obradu e-commerce transakcije, treba da ih obaveste unapred i da im pruže mogućnost da odbiju učešće u marketinškoj kampanji interakcijom na EPM.

Trgovac se obavezuje da neće arhivirati, u bilo kojoj elektronskoj formi, podatke preuzete od Korisnika vezane za platnu karticu kojom se transakcija realizuje a posebno broj kartice, datum isticanja, CVC2 i CVV broj itd.

4. EKSPLOATACIJA E-COMMERCE USLUGE

4.1 Provera transakcija

U slučaju bilo kakve potrebe, Trgovac može da traži od Banke proveru transakcija i to slanjem zahteva u formi elektronske pošte Subject-a; „Provera transakcija“, na adresi e-commerce@bancaintesa.rs, a sama poruka treba da sadrži sledeće obavezne stavke:

- Opis razloga zahteva za proverom odbijenih transakcija
- Broj terminala i naziv e-commerce prodajnog mesta Trgovca na kome je izvršena transakcija
- Podatke o transakciji: *Datum/Vreme transakcije, Iznos transakcije, OrderID, AuthCode (ako postoji), poslednje 4 cifre sa kartice*

4.2 Napalata i povraćaj sredstava Korisniku – storno transakcije

Kada je DMS sistem naplate u pitanju, svaki trgovac je u obavezi da sredstva na kartici kupca koja su u statusu rezervacije tj. pre autorizacije, **naplati u roku od 7 dana**, od dana kada je transakcija nastala. U tom roku su garantovano rezervisana sredstva i dostupna za naplatu. Za transakciju koja se nalaze u statusu Pre autorizacije, otkaz rezervisanih sredstava može se izvršiti preko opcije **VOID**, isključivo istog dana kada je transakcija nastala.

Ukoliko se javi potreba da se rezervisana sredstva po transakciji oslobode nekoliko dana nakon što je transakcija nastala, potrebno je najpre kompletirati transakciju tako da dobije status Post autorizacija, a nakon toga pokrenuti **REFUND**.

U slučaju da je potrebno izvršiti povraćaj naplaćenih sredstava Korisniku platne kartice za transakciju koja je plaćena na rate, bilo da se radi o povraćaju u celosti ili delimično, Trgovac je u obavezi da najpre kompletira transakciju, a nakon toga popuni tabelu za Strono transakcije i pošalje na adresu storno_pos@bancaintesa.rs

Sam zahtev za storno možete preuzeti na sledećem linku:

<https://www.bancaintesa.rs/mali-biznis/digitalno-bankarstvo/E-commerce.html>

4.3 Postupak rešavanja reklamacija Korisnika platnih kartica

Trgovac je u obavezi da na zahtev Banke u što kraćem roku dostavi podatke o reklamiranoj transakciji od strane Korisnika, odnosno njegove banke izdavaoca platne kartice i to Potvrdu o plaćanju i Dostavnicu o isporučenoj robi/usluzi kako su definisane u članovima 2.7 i 2.8. Forma Potvrde i Dostavnice (kopija i/ili original) kao i način i adresa dostave traženih podataka, biće specificirana u konkretnom zahtevu Banke. Banka zadržava pravo da zatraži i dodatne podatke, a Trgovac je dužan da iste dostavi u roku predviđenom za odgovor na reklamaciju propisanom od strane Operativnih pravila kartičnih šema (Mastercard, Visa, American Express, Dinacard)

4.4 Promena podataka o Trgovcu i/ili EPM

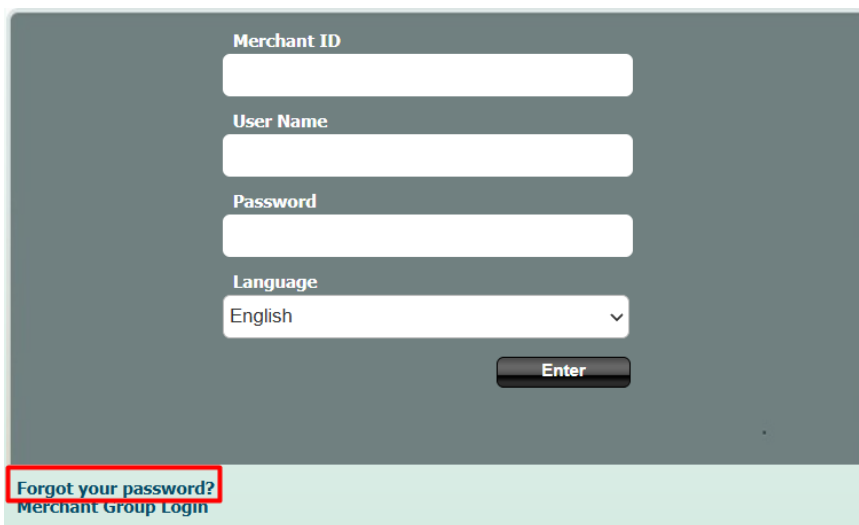
Zahtev za promenu podataka o Trgovcu i/ili EPM Trgovac dostavlja kada je potrebno promeniti kontakt podatke Trgovca, osobe za komercijalna ili tehnička pitanja, račun za isplatu prometa ostvarenog na EPM, adrese za prijem dnevnih i mesečnih izveštaja, URL adresu sajta itd.

Izmenjeni podaci se dostavljaju u formi dokumenta „Zahtev za realizaciju e-commerce usluge“ propisanog od strane Banke i overenog i potpisanog od strane ovlašćenog lica Trgovca. Banka je u obavezi da šablon pomenutog dokumenta dostavi Trgovcu na zahtev.

4.5 Redistribucija produkcionog naloga ili kredencijala za izvršenje transakcija i pristup Back-Office portalu

Reset lozinke za prijavu na Merchant Center (u daljem tekstu MC)

Lozinka ističe svaka 3 meseca. Lozinka koja je istekla ili zaboravljenu lozinku resetujete preko linka koji se nalazu ispod opcije za prijavu na MC – Forgot your password.



Merchant ID

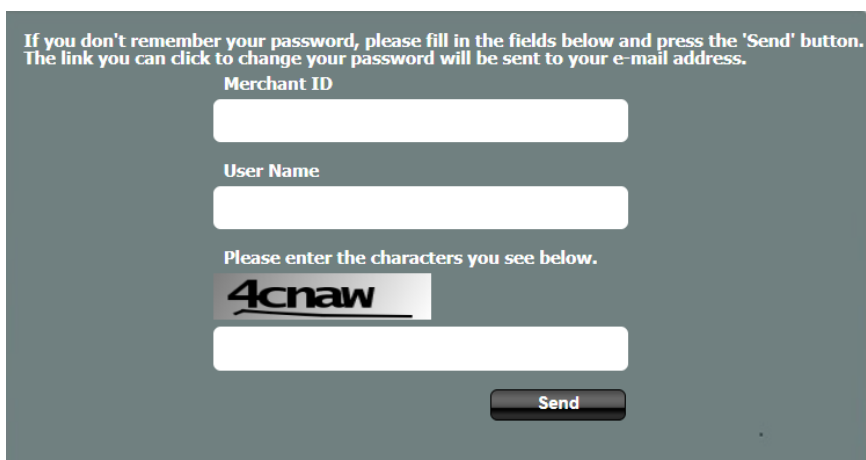
User Name

Password

Language
English ▼

Forgot your password?
Merchant Group Login

Otvora se novi prozor za nastavak izmene lozinke. Link za reset će biti poslat na mail koji je unet prilikom prve prijave na MC. U slučaju potrebe izmene mail-a potrebno je da pošaljete mail na grupnu mail adresu ecomm_podrska@bancaintesa.rs, sa zahtevom za izmenu mail adrese za reset lozinke (password-a). Neophodno je navesti Merchant ID i novi mail.



If you don't remember your password, please fill in the fields below and press the 'Send' button. The link you can click to change your password will be sent to your e-mail address.

Merchant ID

User Name

Please enter the characters you see below.


Napomena: Lozinku je moguće resetovati nakon 2 pogrešna pokušaja, nakon trećeg će se zaključati.

Ukoliko ne uspete da samostalno resetujete lozinku, potrebno je da pošaljete mail sa Merchant ID-jem prodajnog mesta na grupnu mail adresu ecomm_podrska@bancaintesa.rs

4.6 Odobravanje prodaje novih usluga/proizvoda

Trgovac je u obavezi da pravovremeno obavesti Banku o nameri prodaje novih usluga/proizvoda ukoliko isti odstupaju po vrsti i karakteristikama od aktuelnih i da prethodno zahteva odobrenje od Banke. Na primer, ukoliko je Trgovcu prethodno odobrena prodaja računarske opreme putem e-commerce servisa, a on ima nameru da omogući prodaju turističkih aranžmana preko istog ecommerce naloga, prethodno je neophodno da se obrati Banci radi dobijanja saglasnosti.

U tom cilju, potrebno je da Trgovac dostavi zahtev Banci u formi dokumenta „Zahtev za realizaciju e-commerce usluge“ propisanog od strane Banke i overenog i potpisanog od strane ovlašćenog lica Trgovca. Banka je u obavezi da šablon pomenutog dokumenta dostavi Trgovcu na zahtev.