

**OPĆI UVJETI POSLOVANJA ZA PRUŽANJE PLATNIH USLUGA
BESTERON**

VAŽEĆI OD 7.7.2025

PREAMBULA

Ovi opći uvjeti poslovanja društva Besteron a.s. (d.d.), sa sjedištem na adresi Prešovská 38/B, 821 02 Bratislava, OIB: 47 866 233, upisano u Trgovački registar koji vodi Općinski sud Bratislava III, Odjeljak: Sa, Uložak broj: 6004/B, (u daljnjem tekstu "**Besteron a.s.**") izrađeni su u skladu s odredbom § 273 Trgovačkog zakona i određuju prava i obveze Besteron a.s. i klijenata, kao i načela pravnog odnosa između tih subjekata.

Društvo Besteron a.s. je pravna osoba sa sjedištem na teritoriju Slovačke Republike, koja je na temelju odobrenja izdanim od strane Narodne banke Slovačke, br. 100-000-113-764, sp. br. NBS1-000-020-313 od 2. srpnja 2018., koje je postalo pravomoćno 11. srpnja 2018., ovlaštena pružati platne usluge sukladno § 2, st. 1, toč. e) Zakona – prihvaćanje platnih transakcija. Besteron a.s. je također ovlašten djelovati prekogranično, sukladno Prilogu Direktive 2007/64/EZ o platnim uslugama na unutarnjem tržištu, a popis država u kojima je Besteron a.s. ovlašten poslovati objavljen je na www.nbs.sk.

Opći uvjeti poslovanja sastavni su dio ugovornog odnosa između Besteron a.s. i Klijenta te su utemeljeni na općeobvezujućim pravnim propisima.

Svi prilozi Ugovora (uključujući ove Opće uvjete poslovanja kao priloga i sastavnog dijela Ugovora) čine njegovu neodvojivu cjelinu. U slučaju bilo kakve nesuglasnosti između odredbi i/ili sadržaja članaka Ugovora i odredbi i/ili sadržaja priloga Ugovora (uključujući ove Opće uvjete poslovanja), prednost imaju odredbe članaka Ugovora. U slučaju nesuglasnosti između odredbi priloga (uključujući Opće uvjete poslovanja) ovog Ugovora, prednost ima prilog s višim rednim brojem u odnosu na prilog s nižim rednim brojem.

Dio ovih Općih uvjeta poslovanja su i Pravila o zaštiti privatnosti, koja opisuju kako Besteron a.s. obrađuje osobne podatke pojedinaca. Besteron a.s. zadržava pravo izmijeniti Pravila o zaštiti privatnosti uz prethodnu obavijest klijentima, u skladu s važećim propisima, na isti način kao i ove Opće uvjete.

1. Uvodne odredbe i definicije pojmova

Acquirer – označava subjekt koji posjeduje licencu kartičnih društava (npr. VISA, Mastercard) za prihvrat platnih kartica te obračun i obradu platnih transakcija. Besteron a. s. surađuje sa sljedećim acquirerima: **SKPAY, a. s.**, sa sjedištem: Nám SNP 35, 811 01 Bratislava, OIB: 46 552 723, upisana u Trgovački registar Gradskog suda u Bratislavi III, odjeljak: Sa, uložak br.: 5488/B. SKPAY je platna institucija i institucija za elektronički novac s licencom Narodne banke Slovačke br. ODB-627/2015-6, koja je stupila na snagu 01.07.2015., u verziji od 04.07.2018. SKPAY posjeduje licencu kartičnih shema VISA i Mastercard za prihvrat platnih kartica.

PayU S.A., sa sjedištem: ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań, Poljska, registrirana u poslovnim registru pod brojem KRS 0000274399, s poreznim identifikacijskim brojem NIP: 7792308495. PayU posjeduje licencu za pružanje platnih usluga, kao i licencu kartičnih shema VISA i Mastercard za prihvrat platnih kartica.

Autentifikacija – označava postupak koji omogućuje Pružatelju platnih usluga i Besteron a. s. da provjeri identitet korisnika (Platitelja) platnih usluga ili ovlaštenost korištenja platnog instrumenta, uključujući upotrebu personaliziranih sigurnosnih elemenata korisnika (Platitelja) platnih usluga.

Besteron – označava platni sustav kojim upravlja tvrtka Besteron a. s., a koji je namijenjen za provođenje platnih transakcija između Klijenta i Kupca u stvarnom vremenu.

Besteron a. s. – označava privatno dioničko društvo osnovano prema zakonima Slovačke Republike, sa sjedištem na adresi Teslova 20a, 821 02 Bratislava, OIB: 47 866 233, upisano u Trgovački registar Gradskog suda u Bratislavi III, odjeljak: Sa, uložak br.: 6004/B, koje na temelju izdane Dozvole ima ovlaštenje pružati platne usluge u skladu sa Zakonom i licencom Narodne banke Slovačke.

Cijena – označava cijenu robe ili usluge koju je Kupac naručio od Klijenta.

Cjenik – označava pisani dokument objavljen na internetskoj stranici Besteron (www.besteron.hr), koji sadrži pregled usluga koje pruža Besteron a. s. s navedenim cijenama ili individualno dogovorene cjenovne uvjete za određenog Klijenta. Cjenik je sastavni dio ovih Općih uvjeta i Ugovora.

Povjerljive informacije – označavaju poslovne, pravne, financijske, operativne i druge činjenice, informacije i podatke koji se odnose na ovaj Ugovor, uključujući njegove moguće dodatke ili s njima povezane informacije, osim informacija koje su na dan sklapanja ovog Ugovora javno poznate ili su se na taj dan mogle pribaviti iz uobičajenih izvora, informacija koje su nakon dana sklapanja ovog Ugovora postale javno poznate ili su se mogle pribaviti iz uobičajenih izvora, a da to nije rezultat kršenja obveze ugovorne strane o čuvanju povjerljivosti prema ovom Ugovoru, kao i informacija iz kojih je jasno da ugovorna strana nema interes za njihovo tajenje, osim ako ih ugovorna strana izričito nije označila kao povjerljive.

Implementacijski priručnik – označava pisani dokument – integracijski priručnik, koji sadrži opis komunikacije između Klijenta, Kupca i Besteron a.s., a čija je svrha prikazati procesni tijek obrade i realizacije platne transakcije kroz interakciju između Klijenta, Kupca i Besteron a.s.; Besteron a.s. ovlašten je u bilo kojem trenutku mijenjati Implementacijski priručnik, o čemu je dužan bez odgađanja obavijestiti Klijenta.

Jedinstveni identifikator – označava kombinaciju slova, brojki ili simbola koju Besteron a.s., kao pružatelj platnih usluga, dodjeljuje Klijentu kao korisniku platnih usluga i koju korisnik platnih usluga koristi u svrhu jasne identifikacije drugog korisnika platnih usluga ili njegovog platnog računa za platne transakcije. Također, služi za identifikaciju Klijenta te ga Klijentu dodjeljuje Besteron a.s. Jedinstveni identifikator naveden je u Ugovoru.

Klijent – označava fizičku ili pravnu osobu koja je primatelj novčanih sredstava platne transakcije u skladu s odredbom članka 2, stavka 5 Zakona i koja je klijent tvrtke Besteron a.s. u smislu Ugovora.

MMO – označava minimalnu mjesečnu obvezu koju je Klijent dužan platiti tvrtki Besteron a.s. za odgovarajući kalendarski mjesec; iznos MMO-a naveden je u Cjeniku Besterona ili je individualno dogovoren s Klijentom u Ugovoru. Ako nije drukčije navedeno u Ugovoru, naknada za transakciju prema Cjeniku uračunava se u MMO.

NBS – označava Narodnu banku Slovačke, sa sjedištem na adresi Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, OIB: 30844789.

Neautorizirana platna transakcija – označava platnu transakciju za čije izvršenje nije dana suglasnost u traženom obliku i formatu.

Trgovački zakon – označava Zakon br. 513/1991 Trgovačkog zakona u važećem izdanju.

PCI DSS – *Payment Card Industry Data Security Standard* (Standard sigurnosti podataka u industriji platnih kartica) – skup pravila koja se odnose na sigurnost platnih kartica, a koja je uspostavilo Vijeće za sigurnost podataka PCI, imenovano od strane Platnih shema radi standardizacije pitanja zaštite podataka vlasnika kartice. Detaljna pravila i zahtijevani način verifikacije, primjeren načinu acquiringa platnih kartica, dostupni su na adresi www.pcisecuritystandards.org.

Platitelj – označava fizičku ili pravnu osobu koja je kupac Klijenta i koja Klijentu plaća za robu ili usluge putem Besterona.

Platna transakcija – označava bilo kakav prijenos novčanih sredstava između platnih računa koji se vode kod Pružatelja platnih usluga.

Uvjeti zaštite privatnosti – dio su ugovornog odnosa između Besteron a.s. i Klijenta, uspostavljenog ovim Općim uvjetima poslovanja, koji uređuju uvjete pod kojima Besteron a.s. obrađuje i postupa s osobnim podacima pojedinaca na koje se odnose.

Politički izložena osoba – označava osobu definiranu u članku 46. stavka 3. Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma („Narodne novine“ broj 108/17, 39/19, 151/22), kao fizičku osobu kojoj je ili je bila povjerena značajna javna funkcija. Za značajnu javnu funkciju smatra se: a) predsjednik države, predsjednik vlade, potpredsjednik vlade, ministar, čelnik središnjeg tijela državne uprave, državni tajnik ili sličan zamjenik/pomoćnik ministra, b) zastupnik zakonodavnog tijela, c) član upravnog tijela političke stranke, d) su sudac vrhovnog suda ili ustavnog suda ili drugi pravosudni dužnosnici protiv čijih odluka, osim u iznimnim slučajevima, nije moguće koristiti pravne lijekove, predsjednik i sudac Vrhovnog suda, predsjednik i sudac Ustavnog suda, predsjednik i sudac Visokog kaznenog suda, predsjednik i sudac Visokog upravnog suda, predsjednik i sudac Visokog trgovačkog suda, predsjednik i sudac Visokog prekršajnog suda, predsjednik Sudbenog vijeća Republike Hrvatske, potpredsjednik Sudbenog vijeća Republike Hrvatske, predsjednik Specijaliziranog kaznenog suda, potpredsjednik Specijaliziranog kaznenog suda, predsjednik okružnog suda, potpredsjednik okružnog suda, predsjednik regionalnog suda ili potpredsjednik regionalnog suda, e) član revizorskog suda ili vijeća/savjeta središnje banke, f) veleposlanik, vršilac poslova/privremeni šef misije, g) visoki dužnosnik oružanih snaga, oružanih tijela ili sigurnosnih službi, h) član upravljačkog tijela, nadzornog tijela ili kontrolnog

tijela državnog poduzeća ili trgovačkog društva u vlasništvu države, i) glavni državni odvjetnik, zamjenik glavnog državnog odvjetnika, specijalni državni odvjetnik, zamjenik specijalnog državnog odvjetnika, regionalni državni odvjetnik, zamjenik regionalnog državnog odvjetnika, okružni državni odvjetnik ili zamjenik okružnog državnog odvjetnika, j) osoba na drugoj sličnoj funkciji od nacionalnog ili regionalnog značaja, ili osobi na sličnoj funkciji u institucijama Europske unije ili međunarodnim organizacijama, k) član upravnog tijela političke stranke ili političkog pokreta. Politički izloženom osobom u smislu ove definicije smatra se i fizička osoba koja je suprug, supruga ili osoba koja ima sličan status kao supružnik osobe navedene u prethodnoj rečenici, dijete, zet, snaha osobe navedene u prethodnoj rečenici, ili osoba koja ima sličan status kao zet ili snaha osobe navedene u prethodnoj rečenici, ili njezin roditelj. Politički izloženom osobom smatra se i fizička osoba za koju je poznato da je krajnji korisnik pogodnosti istog klijenta ili na neki drugi način upravlja istim klijentom kao osoba navedena u prvoj rečenici ove definicije, ili posluje zajedno s osobom navedenom u prvoj rečenici ove definicije, ili klijent koji je osnovan u korist osobe navedene u prvom stavku prve rečenice ove definicije.

Pružatelj platnih usluga – označava subjekt naveden u § 2 st. 2 Zakona, koji može biti izdavatelj platne kartice/elektroničkog novca i/ili subjekt koji uspostavlja ili vodi platni račun za Platitelja ili Klijenta.

Odobrenje – označava odobrenje izdano od strane Narodne banke Slovačke, registarski broj odobrenja br. 100-000-113-764, pod brojem spisa NBS1-000-020-313 od 2. srpnja 2018., koje je stupilo na snagu 11. srpnja 2018., za pružanje platnih usluga prema članku 2, stavku 1, točki e) Zakona – prihvaćanje platnih transakcija.

Radni dan – označava dan kada Besteron a. s. i ostali pružatelji platnih usluga obavljaju svoje poslovne aktivnosti, a koji nije neradni dan ili državni praznik; obično od ponedjeljka do petka.

Predmeti intelektualnog vlasništva – označavaju softver, podatke, autorska prava, zaštitne znakove, servisne znakove, prava (registrirana ili neregistrirana) na dizajn, trgovačke marke, potvrde o zaštitnim znakovima, prava na topografije, pseudonime, domene, trgovačko ime i druge oznake podrijetla, goodwill povezan s gore navedenim, registraciju gore navedenog i prijave za registraciju gore navedenog, uključujući sva proširenja, izmjene ili obnove bilo koje registracije ili prijave; prava na izume, otkrića i ideje, bez obzira na mogućnost prijave patenta za te izume, otkrića i ideje; patente, prijave patenata, uključujući sva njihova proširenja, izmjene ili obnove; prava na neobjavljene informacije, poslovnu tajnu, know-how, uzorke, procese, postupke, zapise o istraživanju i izumima, informacije o testovima, istraživanja tržišta, softverske i povjerljive informacije, bez obzira na mogućnost prijave patenta koji se odnosi na gore navedeno, te prava prema bilo kojem pravnom okviru za ograničenje upotrebe ili objavljivanja gore navedenog od strane bilo koje osobe; dokumente i svu dokumentaciju, bez obzira na mogućnost prijave patenta za te dokumente i dokumentaciju; registracije i prijave autorskih prava, obnove ili proširenja tih registracija i prijave; te prava koja proizlaze iz licenci i drugih sličnih prava intelektualnog vlasništva.

Primatelj – označava osobu koja je primatelj financijskih sredstava platne transakcije.

OUP – označavaju ove Opće uvjete poslovanja u važećem obliku.

Obračun – označava pripisivanje neto iznosa na račun Klijenta, odnosno iznosa nakon odbitka pripadajuće ugovorne naknade.

Kupac – označava fizičku ili pravnu osobu koja je kupac Klijenta; ako nije drukčije navedeno, Kupac je istodobno i Platitelj prema ovim OUP.

Zakon – označava Zakon br. 492/2009 Zakona o platnim uslugama i o izmjenama i dopunama nekih zakona.

Ugovor ili Okvirni ugovor – označava Okvirni ugovor sklopljen između Besteron a.s. i Klijenta, koji uspostavlja obvezni odnos između Besteron a.s. i Klijenta te čiji je predmet, prije svega, reguliranje prava i obveza Besteron a.s. i Klijenta pri pružanju platnih usluga u skladu sa Zakonom. Neodvojivi dio Ugovora čine opći uvjeti poslovanja (OUP) i Cjenik. U slučaju nesuglasica, odredbe Ugovora imaju prednost pred odredbama OUP-a.

Ugovorne strane – označavaju Klijenta i Besteron a. s.

2. Opće odredbe o Besteronu

2.1. Aplikacija Besteron je platni sustav namijenjen za provođenje Platnih transakcija između Klijenta i Kupca u stvarnom vremenu. Sustav je dizajniran i implementiran modernom servisno orijentiranom arhitekturom (SOA). Ovaj način implementacije osigurava maksimalnu dostupnost

usluga i sposobnost reagiranja na potrebe rasta aplikacije, poput proširenja usluga, povećanja broja korisnika i drugih aspekata. Pojedine komponente su dizajnirane tako da se mogu kombinirati ili zamijeniti bez potrebe za intervencijom u ostale komponente.

- 2.2. Besteron omogućuje izvršavanje Platnih transakcija putem različitih platnih metoda (posebno putem platnih kartica, internetskog bankarstva ili drugih aplikacija za elektroničko bankarstvo). Aktualni popis platnih instrumenata koje podržava sustav Besteron objavljen je na internetskoj stranici www.besteron.hr.
- 2.3. Tvrtka Besteron a. s., koja je operater sustava Besteron, pruža Klijentima platne usluge, uključujući prihvrat Platnih transakcija, čiji je rezultat pripisivanje financijskih sredstava na platni račun Primatelja. Besteron a. s. pruža usluge u skladu s odredbama Zakona i temeljem Odobrenja izdana od strane NBS-a. Prilikom pružanja usluge prihvata Platnih transakcija, Besteron a. s. koristi usluge acquirer-a koji osigurava obračun s kartičnim shemama Mastercard i VISA.
- 2.4. U slučaju da Klijent želi surađivati s tvrtkom Besteron a. s. i koristiti sustav Besteron, ispunjava registracijski obrazac na internetskoj stranici www.besteron.hr. Nakon primitka ispunjenog obrasca, Besteron a. s. pokreće interni proces odobrenja Klijenta, čiji je rezultat elektronička obavijest o odobrenju/odbijanju Klijenta, koja se dostavlja Klijentu. Dio ove elektroničke obavijesti je i prijedlog Ugovora s Besteron a. s.. Ugovor se smatra sklopljenim u trenutku kada Besteron a. s. potvrdi Klijentu primitak prijedloga Ugovora.
- 2.5. Suradnja između Klijenta i Besteron a. s. odvija se na temelju sklopljenog Okvirnog ugovora, uključujući njegove eventualne dodatke i priloge, u skladu s ovim OUP, Zakonom i ostalim opće obvezujućim pravnim propisima koji su na snazi i primjenjuju se u Republici Hrvatskoj.
- 2.6. Besteron a. s. pruža Klijentu informacije u skladu s odredbama § 38 – 41 Zakona jednom mjesečno putem Besteron sučelja, najkasnije 10 dana nakon završetka odgovarajućeg kalendarskog mjeseca.
- 2.7. Klijent svojim Kupcima omogućuje pristup odgovarajućem obrascu ili drugom elektroničkom rješenju koje omogućuje provođenje Platne transakcije. Podaci o tako izvršenoj Platnoj transakciji automatski se dostavljaju Klijentu putem sustava Besteron.
- 2.8. Oblik, način i postupak davanja suglasnosti za izvršenje Platne transakcije i opoziv takve suglasnosti: Kupac odabire način plaćanja putem Besteron klikom na gumb Besteron ili drugo elektroničko rješenje, gdje su prikazane sve dostupne platne metode. Nakon toga, Kupac odabire određenu platnu metodu (npr. plaćanje putem bankovnog gumba ili platne kartice). Nakon odabira platne metode, Kupac se automatski preusmjerava u Autentifikacijsku zonu. Tijekom Autentifikacije, Kupcu se prikazuje cjelokupni platni nalog s navedenim iznosom i vrstom pristupnika plaćanja. Klijent potvrđuje platni nalog na način koji zahtijeva odabrani platni instrument, posebice klikom na gumb „Plati“ ili „Pošalji uplatu“ ili gumb sa sličnim ili istovjetnim značenjem (dalje u tekstu „**Plati**“). Klikom na gumb „Plati“ Kupac izražava svoju suglasnost s Platnom transakcijom te prihvaća prirodu izvršene Platne transakcije i način podmirenja svoje obveze. Ujedno, potvrdom plaćanja (pritiskom na gumb „Plati“) Kupac izražava suglasnost s ovim načinom podmirenja svoje obveze. Izvršenjem Platne transakcije prema Klijentu, istovremeno dolazi do sklapanja ugovora između Kupca i Besteron a. s., prema kojem se Besteron a. s. obvezuje podmiriti obvezu Kupca prema Klijentu za plaćanje cijene robe ili usluga. Plaćanje cijene robe ili usluga izvršit će se putem obračuna.
- 2.9. Trenutkom primitka platnog naloga smatra se trenutak kada je pružatelj platnih usluga Kupca primio platni nalog koji je Kupac izravno podnio. Ako trenutak primitka nije radni dan za pružatelja platnih usluga Kupca, platni nalog smatra se primljenim sljedeći radni dan. Pružatelj platnih usluga može odrediti vrijeme prije kraja radnog dana, nakon kojeg se svaki primljeni platni nalog smatra primljenim sljedeći radni dan.
- 2.10. Kupac kao korisnik platnih usluga ne smije opozvati platni nalog nakon trenutka primitka platnog naloga od strane pružatelja platnih usluga Kupca, osim ako nije drugačije navedeno u ovim Općim uvjetima poslovanja (OUP). Ako je Kupac dao suglasnost za izvršenje Platne transakcije, Platna transakcija se smatra autoriziranom. Kupac autorizira Platnu transakciju prije njezinog izvršenja. Suglasnost za izvršenje ponavljajućih Platnih transakcija može se opozvati, pri čemu se od trenutka opoziva sljedeća Platna transakcija smatra neautoriziranom.
- 2.11. Besteron a. s. izvršit će platnu uslugu bez nepotrebnog odgađanja u skladu s odabranim programom Klijenta; maksimalni rok za izvršenje platne usluge obično iznosi 14 radnih dana. Uplate primljene nakon 18:00 sati smatraju se primljenima tek sljedeći radni dan, dok se uplate primljene tijekom neradnih dana i praznika smatraju primljenima prvog sljedećeg radnog dana.

- 2.12. Klijent ima pravo u bilo kojem trenutku pristupiti sustavu Besteron u dijelu koji se odnosi na Klijenta te, primjerice, podnijeti zahtjev za prikaz transakcija na računu ili filtrirati transakcije na računu na sljedeći način:
- a) Klijent odabire stavku u izborniku prikaza izvoda;
 - b) Klijent odabire filter za prikaz podataka;
 - c) Sustav Besteron prikazuje sve podatke Klijenta koji podliježu odabranom filteru.
- 2.13. Klijent nije ovlašten određivati minimalnu ili maksimalnu cijenu robe i/ili usluga u odnosu na svoje Kupce, pri kojoj je moguće izvršiti plaćanje putem Besterona.
- 2.14. Klijent također nije ovlašten mijenjati cijene robe i/ili usluga ovisno o načinu plaćanja koji odabere Kupac, kako ne bi došlo do neopravdanog favoriziranja ili diskriminacije platne metode Besteron. Klijent nije ovlašten dodatno naplaćivati određenu platnu metodu.
- 2.15. Klijent nije ovlašten biti posrednik koji sudjeluje u realizaciji plaćanja putem platne metode Besteron za drugu osobu. Strogo je zabranjeno korištenje implementacije sustava Besteron jednog Klijenta za upravljanje internetskim trgovinama ili drugim oblicima poslovne djelatnosti drugih osoba. Klijent također nije ovlašten koristiti sustav Besteron za druge vlastite internetske trgovine ili druge oblike poslovne djelatnosti osim onih navedenih u Ugovoru. Kršenje ovih obveza predstavlja bitno kršenje Ugovora i Besteron a. s. zadržava pravo u takvom slučaju obustaviti realizaciju bilo kojih Platnih transakcija.
- 2.16. Sredstva Klijenta koja se nalaze na bankovnom računu Besteron a. s. ne podliježu kamatama.

3. Nastanak, izmjena i prestanak obveznog odnosa između Besteron a. s. i Klijenta

- 3.1. Besteron a. s. pruža platne usluge Klijentu na temelju sklopljenog Okvirnog ugovora u skladu s Cjenikom, ovim OUP, pravilima pružatelja platnih usluga, Zakonom, Trgovačkim zakonom i ostalim opće obvezujućim pravnim propisima Slovačke Republike. Ako Klijent ne poštuje uvjete sklopljenog Okvirnog ugovora ili ovih OUP, pravila pružatelja platnih usluga, Zakona, Trgovačkog zakona i ostalih opće obvezujućih pravnih propisa Slovačke Republike, te ako zbog takvog nepoštivanja nastanu dodatni troškovi, uključujući bilo kakve izrečene sankcije, Besteron a. s. može te troškove i sankcije naplatiti Klijentu u cijelosti.
- 3.2. Okvirni ugovor između Besteron a. s. i Klijenta sklapa se u pisanom obliku.
- 3.3. Klijent sklapanjem Ugovora, s referencom na obvezujuću prirodu ovih OUP, u obliku priloženog obrasca koji može biti dio Ugovora, obvezujuće izjavljuje da nije politički izložena osoba, osim ako iz Okvirnog ugovora ne proizlazi drugačije. Ako dođe do bilo kakve promjene u izjavi iz prethodne rečenice ove točke OUP, Klijent je dužan o tome pisano obavijestiti Besteron a. s., i to u roku od 3 radna dana (slovima: tri radna dana) od dana takve promjene. Netočnost izjave iz prve rečenice ili neobavješćavanje o promjeni izjave iz prethodne rečenice ove točke Ugovora smatra se bitnim kršenjem ugovornih obveza Klijenta i daje pravo Besteron a. s. na raskid Ugovora; raskidom Ugovora ne dira se pravo Besteron a. s. na naknadu štete.
- 3.4. Ugovor između Besteron a. s. i Klijenta sklapa se na određeno ili neodređeno vrijeme.
- 3.5. Besteron a. s. bez nepotrebnog odgađanja nakon sklapanja Ugovora dostavit će Klijentu Implementacijski priručnik i omogućiti mu korištenje sustava Besteron.
- 3.6. Klijent je svjestan i slaže se s time da omogućavanje korištenja sustava Besteron podliježe procesu implementacije i odobrenja, u okviru kojeg Besteron a. s. procjenjuje ispunjava li Klijent sve zakonske i ugovorne uvjete za korištenje sustava Besteron. Klijent je dužan prihvatiti proces implementacije i odobrenja za svaku pojedinu internetsku trgovinu ili drugi oblik poslovne djelatnosti u kojoj će koristiti uslugu Besteron. Dodavanje nove internetske trgovine ili drugog oblika poslovne djelatnosti, koji Klijent nije naveo u Okvirnom ugovoru, moguće je temeljem aneksa već sklopljenog Okvirnog ugovora ili temeljem novog Ugovora. Navedeno se odnosi i na definiciju robe i usluga koje Klijent pruža svojim Kupcima.
- 3.7. Trajanje Okvirnog ugovora prestaje:
- a) sporazumom ugovornih strana na dan naveden u takvom sporazumu o prestanku trajanja Okvirnog ugovora;
 - b) istekom dogovorenog roka, ako je Ugovor sklopljen na određeno vrijeme;
 - c) otkazom;
 - d) raskidom Ugovora iz zakonskih razloga;

- e) prestankom postojanja Besteron a. s. ili Klijenta bez pravnog sljednika;
 - f) smrću Klijenta, ako je Klijent fizička osoba – poduzetnik;
 - g) prestankom poslovne djelatnosti Klijenta, ako je Klijent fizička osoba – poduzetnik;
 - h) prestankom Odobrenja Besteron a. s. ili danom dostave odluke NBS-a o oduzimanju Odobrenja.
- 3.8. Klijent je ovlašten raskinuti Ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme uz otkazni rok od 1 mjeseca (slovima: jedan mjesec). Otkazni rok počinje teći prvog dana kalendarskog mjeseca koji slijedi nakon mjeseca u kojem je pisani otkaz dostavljen drugoj ugovornoj strani. Ugovor prestaje važiti istekom otkaznog roka. Besteron a. s., kao pružatelj platnih usluga, ovlašten je raskinuti Ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme uz otkazni rok od 2 mjeseca (slovima: dva mjeseca), osim ako Besteron a. s. raskida Ugovor zbog dokazane prijevarne radnje Klijenta. Klijent i Besteron a. s. nisu ovlašteni neopravdano raskinuti Ugovor sklopljen na određeno vrijeme.
- 3.9. Besteron a. s. ovlašten je raskinuti Okvirni ugovor s trenutnim učinkom na dan dostave otkaza Klijentu u slučaju da:
- a) u razdoblju od šest mjeseci nije došlo ni do jedne platne transakcije na temelju Ugovora,
 - b) Klijent prekrši Okvirni ugovor (uključujući Opće uvjete poslovanja i sve njegove priloge) i ne ispravi povredu u razumnom dodatnom roku ne dužem od 10 radnih dana (slovima: deset radnih dana), koji mu je dodijeljen od strane Besteron a. s. (bez potrebe za dodatnim upozorenjem),
 - c) Klijent opetovano ili teško prekrši Ugovor (uključujući Opće uvjete poslovanja i njegove priloge),
 - d) Besteron a. s. ima osnovanu sumnju da je Klijent postupao protivno opće obvezujućim pravnim propisima, dobrim poslovnim običajima, načelima poštenog poslovanja ili su se u poslovanju Klijenta dogodile značajne promjene koje ne jamče ispunjenje uvjeta Ugovora,
 - e) Besteron a. s. ima osnovanu sumnju da Klijent krši pravila pružatelja platnih sustava, narušava ugled Besteron a. s., krši prava intelektualnog vlasništva, prodaje robu ili pruža usluge suprotno pravnim propisima,
 - f) pružatelj platnih usluga zatraži od Besteron a. s. da prestane pružati uslugu Besteron određenom Klijentu,
 - g) Besteron a. s. iz bilo kojeg razloga prestane s upravljanjem sustavom Besteron, ili
 - h) u bilo kojim drugim opravdanim slučajevima.
- 3.10. Klijent je dužan platiti pružatelju platnih usluga Besteron a. s. cjelokupan iznos redovito obračunatih naknada za platne usluge (MMO) za cijelo vrijeme trajanja Okvirnog ugovora, sve do njegovog prestanka, pri čemu se Okvirni ugovor može raskinuti samo s učinkom na kraju kalendarskog mjeseca. U slučaju da Ugovor između Besteron a. s. i Klijenta stupi na snagu tijekom kalendarskog mjeseca, Klijent je dužan započeti s plaćanjem MMO od prvog dana mjeseca koji slijedi nakon mjeseca sklapanja Ugovora između Besteron a. s. i Klijenta.
- 3.11. Besteron a. s. ovlašten je, u skladu s promjenama relevantnih pravnih propisa, svojom poslovnom politikom ili temeljem vlastite odluke, izmijeniti ili potpuno zamijeniti Cjenik i/ili ove Opće uvjete poslovanja. Ove promjene Besteron a. s. objavit će u svojim poslovnim prostorima i na svojoj internetskoj stranici www.besteron.hr, zajedno s naznakom datuma stupanja na snagu promjena, pri čemu će osigurati objavu najmanje 2 mjeseca (slovima: dva mjeseca) prije predloženog datuma stupanja na snagu. Radi izbjegavanja nesporazuma, Besteron a. s. ovlašten je izmijeniti ili potpuno zamijeniti i individualno dogovorene cjenovne uvjete pružanja usluga.
- 3.12. Ako Klijent ne prihvaća izmjene ovih Općih uvjeta poslovanja i/ili Cjenika, dužan je o tome pisanim putem obavijestiti Besteron a. s. najkasnije do dana stupanja izmjena na snagu. Ako Klijent ne obavijesti Besteron a. s. prije predloženog datuma stupanja na snagu izmjena da ih ne prihvaća, smatra se da ih je prihvatio. Ako Klijent ne prihvaća izmjene Općih uvjeta poslovanja i/ili Cjenika u skladu s točkom 3.11. ovog članka, ima pravo na trenutni raskid Okvirnog ugovora bez naknade prije predloženog datuma stupanja izmjena na snagu.
- 3.13. Klijent je dužan odmah po prestanku ugovornog odnosa s Besteron a. s. prestati koristiti aplikaciju Besteron, ukloniti je iz svojih sustava i internetskih trgovina te prestati koristiti naziv Besteron, kao i sva druga povezana imena, logotipe, trgovačke nazive i oznake koje koristi u vezi s Ugovorom, uključujući oznake ugovornih partnera Besteron a. s.
- 3.14. Besteron a. s. ima pravo od Klijenta zahtijevati:
- a) dostavu preslika dokumenata i ovjeru potpisa na dokumentima od strane javnog bilježnika ili drugog nadležnog tijela u skladu s važećim pravnim propisima;
 - b) službeni prijevod na slovački jezik dokumenata na stranom jeziku, čije podnošenje Besteron a. s. zahtijeva;

- c) da inozemni dokumenti izdani ili ovjereni od strane sudova i tijela u inozemstvu, čije podnošenje Besteron a. s. zahtijeva, budu opremljeni odgovarajućim ovjerama (legalizacijska klauzula, superlegalizacijska klauzula, apostille);
- d) dostavu dodatnih dokumenata ili nadopunu dostavljenih dokumenata.

4. Prava i obveze ugovornih strana

- 4.1. Besteron a. s. je dužan:
 - a) pružati platne usluge s profesionalnom pažnjom, u skladu s važećim zakonskim propisima, te čuvati povjerljivost ugovornog odnosa s Klijentom;
 - b) čuvati zapise o izvršenim plaćanjima najmanje 5 godina (slovima: pet godina) u arhivi s odgovarajućom zaštitom od pristupa trećih osoba;
 - c) predati Klijentu Implementacijski priručnik bez nepotrebnog odgađanja nakon sklapanja Ugovora i omogućiti Klijentu implementaciju sustava Besteron;
 - d) pružiti Klijentu podršku tijekom implementacije sustava Besteron;
 - e) omogućiti Klijentu pristup informacijama o platnim uslugama i izvršenim plaćanjima putem Besteron sučelja;
 - f) u slučaju bilo kakve pogreške u pružanju platnih usluga, ispraviti je bez nepotrebnog odgađanja nakon njenog otkrivanja;
 - g) poslati Klijentu obračun i račun po završetku kalendarskog mjeseca.
- 4.2. Besteron a. s. je ovlašten:
 - a) odbiti provođenje transakcije ako postoji sumnja u njenu usklađenost s važećim zakonskim propisima ili internim propisima Besteron a. s.;
 - b) u bilo kojem trenutku prenijeti bilo koje svoje potraživanje prema Klijentu na treću osobu, čak i bez prethodne suglasnosti Klijenta;
 - c) naplatiti naknadu za svaku izvršenu uplatu u korist Klijenta u skladu s Ugovorom, ovim OUP i Cjenikom, i to tako da je ovlašten odbiti odgovarajući iznos naknade iz financijskih sredstava koja pripadaju Klijentu u svakom pojedinom slučaju;
 - d) naplatiti MMO u skladu s Ugovorom, ovim OUP i Cjenikom, i to tako da je ovlašten odbiti odgovarajući iznos naknade iz financijskih sredstava koja pripadaju Klijentu;
 - e) naplatiti Klijentu ugovornu kaznu u iznosu od 0,03% dnevno za kašnjenje s plaćanjem bilo koje obveze prema Ugovoru i OUP te eventualno odbiti taj iznos iz financijskih sredstava koja pripadaju Klijentu; plaćanjem ugovorne kazne ne isključuje se pravo Besteron a. s. na naknadu štete;
 - f) naplatiti naknade za dodatne usluge (npr. povrat sredstava) te ih eventualno odbiti iz financijskih sredstava koja pripadaju Klijentu.
- 4.3. Besteron a. s. je ovlašten privremeno blokirati financijska sredstva Klijenta u sljedećim slučajevima:
 - a) ako je to propisano važećim zakonskim propisima;
 - b) ako takvu obvezu nalaže sudska odluka ili odluka drugog nadležnog tijela;
 - c) ako je nad Klijentom proglašen stečaj, dopušteno restrukturiranje ili ako je prijedlog za stečaj odbijen zbog nedostatka imovine, ako je Klijent ušao u likvidaciju ili ako je donesena odluka o prestanku tvrtke Klijenta bez pravnog sljednika;
 - d) ako je protiv Klijenta ili osoba ovlaštenih za zastupanje u njegovo ime pokrenut kazneni postupak;
 - e) ako postoji opravdana sumnja da financijska sredstva Klijenta, ili njihov dio, potječu iz kaznenog djela, ili su namijenjena za njegovo izvršenje;
 - f) ako Klijent opetovano krši svoje obveze prema Ugovoru i OUP te postoji rizik da Besteron a. s. pretrpi štetu zbog takvog postupanja Klijenta.
- 4.4. Klijent je dužan:
 - a) u roku od 10 radnih dana (slovima: deset radnih dana) obavijestiti Besteron a. s. u pisanom ili elektroničkom obliku (elektroničkim medijima) o svim promjenama koje se odnose na njegove podatke, konkretno – promjenu poslovnog imena/naziva, promjenu sjedišta/mjesta poslovanja, promjenu statutarnog organa, način postupanja u ime Klijenta ako je Klijent pravna osoba, promjenu osoba ovlaštenih za postupanje u ime Klijenta, promjenu adrese za dostavu ako je različita od adrese sjedišta/mjesta poslovanja, promjenu u sastavu nadzornog odbora, ako je uspostavljen, kao i promjenu osoba s udjelom u temeljnome kapitalu i glasačkim pravima Klijenta, kao i podatke vezane uz internetsku trgovinu;

- b) obavijestiti Besteron a. s. o svim okolnostima koje mogu dovesti do njegovog neopravdanog bogaćenja ili neopravdanog bogaćenja trećih osoba te do štete za Besteron a. s., kao što su pripisivanje uplate koja mu ne pripada, gubitak ili krađa dokumenata koji se odnose na ugovorni odnos između Besteron a. s. i Klijenta, pečata Klijenta, ulazak u stečaj itd.;
 - c) platiti Besteron a. s. naknadu za usluge pružene prema ovom Ugovoru i Općim uvjetima poslovanja u iznosu prema Cjeniku;
 - d) u svojim uvjetima poslovanja jasno i razumljivo navesti da je provođenje platne transakcije putem platnog sustava Besteron podložno ovim Općim uvjetima poslovanja te informirati Kupce da Politika privatnosti Besteron a. s. uređuje obradu osobnih podataka koju provodi Besteron a. s.;
 - e) obavljati svoju poslovnu djelatnost u skladu s općeobvezujućim pravnim propisima;
 - f) sve Platne transakcije između Klijenta i Kupca provedene putem sustava Besteron moraju biti provedene u dobroj vjeri, a Klijent je dužan odbiti Platnu transakciju ako zna ili bi uz primjenu stručne pažnje trebao znati da je izvršenje Platne transakcije u suprotnosti s općeobvezujućim pravnim propisima ili pravilima pružatelja platnih usluga.
- 4.5. Klijent nije ovlašten bez prethodne pisane suglasnosti Besteron a. s. prenijeti svoju tražbinu prema Besteron a. s. na treću osobu ili na bilo koji drugi način raspolagati njome, ako takva tražbina postoji. Klijent nije ovlašten bez prethodne pisane suglasnosti Besteron a. s. uspostaviti založno pravo na tražbini Klijenta prema Besteron a. s. Klijent nije ovlašten izvršiti prijeboj bilo koje svoje tražbine s tražbinom Besteron a. s. bez prethodne pisane suglasnosti Besteron a. s.
- 4.6. Klijent uzima na znanje da, ako ga Besteron a. s. prema vlastitoj procjeni ocijeni rizičnim, Besteron a. s. ima pravo primijeniti na njega individualni Cjenik ili druge sigurnosne zahtjeve i s time povezane naknade.

5. Komunikacija i dostava

- 5.1. Komunikacija između Besteron a. s. i Klijenta odvija se na hrvatskom jeziku, prvenstveno putem systemske aplikacije Besteron nakon što se Klijent prijavi na svoj račun i sučelje Besteron.
- 5.2. Besteron a. s. dostavlja Klijentu osobno, kurirskom službom, poštom ili elektroničkim komunikacijskim medijima (e-mail ili drugo elektroničko sredstvo) na posljednju poznatu adresu Klijenta.
- 5.3. Kod osobne dostave (što uključuje preuzimanje dokumenata u sjedištu Besteron a. s. od strane Klijenta ili ovlaštene osobe), dokumenti se smatraju dostavljenima u trenutku predaje, čak i ako ih primatelj odbije preuzeti.
- 5.4. Kod dostave poštom, dokumenti se smatraju dostavljenima treći dan nakon njihovog pohranjivanja u pošti primatelja, osim ako nije dokazano ranije dostavljanje.
- 5.5. Dokumenti dostavljeni putem kurirske službe smatraju se dostavljenima i u trenutku kada ih primatelj odbije preuzeti ili kada se pošiljka vrati pošiljatelju kao neisporučiva, osim ako nije dokazano ranije dostavljanje.
- 5.6. Dokument se smatra dostavljenim i ako se pošiljka vrati kao neisporučiva prema prethodnim točkama.
- 5.7. Dokumenti dostavljeni putem e-maila ili drugog elektroničkog medija smatraju se dostavljenima dan nakon slanja, osim ako nije dokazano ranije dostavljanje.
- 5.8. Klijent je dužan osigurati da Besteron a. s. uvijek ima potpune i točne informacije te je obavezan obavijestiti Besteron a. s. o svakoj promjeni poslovnog imena/naziva, adrese, sjedišta, prebivališta ili podataka o web stranici internetske trgovine. Ako Klijent prekrši ovu obvezu i ne obavijesti Besteron a. s. o takvoj promjeni, dostava na posljednju poznatu adresu Klijenta smatrat će se uredno izvršenom.
- 5.9. Klijent pristaje da Besteron a. s. može snimati i arhivirati bilo koju telefonsku komunikaciju između Besteron a. s. i Klijenta, i to bez prethodne obavijesti od strane Besteron a. s.

6. Odgovornost za štetu

- 6.1. Besteron a. s. odgovoran je samo za štetu uzrokovanu isključivo od strane Besteron a. s..
- 6.2. U vezi s odredbom prethodne točke ovog članka Općih uvjeta, ugovorne strane konstatiraju da je

načelo objektivne odgovornosti Besteron a. s. isključeno u pravnim odnosima između Besteron a. s. i Klijenta. U slučaju da Besteron a. s. ima obvezu nadoknaditi Klijentu prouzročenu štetu, Besteron a. s. nije dužan nadoknaditi izgubljeni dobit Klijenta.

- 6.3. Besteron a. s. nije odgovoran za štetu uzrokovanu višom silom, kao što su nesreće, prirodne katastrofe, prekidi opskrbe električnom energijom, krizne situacije, epidemije, stanje vojne pripravnosti države i druge okolnosti izvan kontrole Besteron a. s., ili okolnosti koje isključuju odgovornost prema opće obvezujućim propisima.
- 6.4. Besteron a. s. i Klijent su se složili da je maksimalan iznos naknade štete koji Besteron a. s. pristaje nadoknaditi Klijentu u slučaju kršenja ugovornih obveza Besteron a. s., pod uvjetom da postoji pravo na naknadu, ograničen na zbroj naknada koje je Klijent isplatio Besteron a. s. tijekom posljednjih 12 mjeseci koji prethode trenutku nastanka prava Klijenta na naknadu štete.
- 6.5. Besteron a. s. snosi sve troškove i sve kamate koje se naplaćuju korisniku platnih usluga zbog neizvršenja ili nepravilnog izvršenja platne transakcije uzrokovanog od strane Besteron a. s..
- 6.6. Klijent je dužan nadoknaditi Besteron a. s. svaku štetu koja nastane Besteron a. s. kao posljedica kršenja obveza Klijenta proizašlih iz obveznog odnosa s Besteron a. s.. Klijent je također dužan nadoknaditi Besteron a. s. sve gubitke koji nastanu Besteron a. s. kao posljedica postupanja ili propuštanja postupanja od strane Klijenta, u punom iznosu koji mu Besteron a. s. prijavi.
- 6.7. Klijent kao obećavatelj izričito izjavljuje Besteron a. s. kao primatelju obećanja, u skladu s odredbom § 725 Trgovačkog zakona, da će Besteron a. s. nadoknaditi svaku štetu koja mu nastane zbog postupanja Klijenta suprotno njegovim ugovornim ili zakonskim obvezama, odnosno zbog propuštanja poduzimanja radnji koje je bio dužan poduzeti, uključujući bilo koje dodatne troškove povezane s navedenim, osobito, ali ne isključivo, sankcije, naknade, sudske troškove, kazne i druge izravne i neizravne troškove Besteron a. s.. Klijent je dužan nadoknaditi štetu u roku od 10 kalendarskih dana (slovima: deset kalendarskih dana) od dana dostave poziva Besteron a. s. kao primatelja obećanja za nadoknadu.
- 6.8. Klijent ima pravo na ispravak od strane Besteron a. s. u slučaju neautorizirane ili pogrešno obračunate platne transakcije ako je Besteron a. s. bez nepotrebnog odgađanja od dana utvrđivanja neautorizirane ili pogrešno izvršene Platne transakcije, ali najkasnije unutar 13 mjeseci (slovima: trinaest mjeseci) od dana terećenja sredstava s platnog računa ili knjiženja sredstava na platni račun, obavijestio Klijenta o utvrđenoj neautoriziranoj ili pogrešno izvršenoj platnoj transakciji, na temelju koje mu pripada pravo na ispravak. Radi otklanjanja sumnji, ugovorne strane konstatiraju da u slučaju iz prethodne rečenice ove točke Općih uvjeta Klijent nema pravo na naknadu štete ili drugu naknadu osim prava na ispravak.

7. Pravilnik o reklamacijama

- 7.1. Pravilnik o reklamacijama općenito uređuje odnose između Besteron a. s. i Klijenta pri rješavanju reklamacija i pritužbi Klijenta te regulira pravne odnose između Klijenta i Besteron a. s. u vezi s reklamacijama koje se odnose na ispravnost i kvalitetu usluga koje Besteron a. s. pruža Klijentu. Pravilnik o reklamacijama sastavni je dio ovih Općih uvjeta poslovanja.
- 7.2. Ako Klijent smatra da usluge koje pruža Besteron a. s. imaju nedostatak, može podnijeti reklamaciju Odjelu za reklamacije Besteron a. s., koji također vodi evidenciju o zaprimljenim reklamacijama.
- 7.3. Reklamacija upućena društvu Besteron a. s. mora biti podnesena u pisanom obliku na hrvatskom jeziku, i to putem pošte, elektronički ili putem Besteron sustava (sučelja). Reklamaciju mora podnijeti ovlaštena osoba.
- 7.4. Klijent ima pravo podnijeti reklamaciju pod gore navedenim uvjetima društvu Besteron a. s. u roku od 90 dana (slovima: devedest dana) od dana kada je otkriven nedostatak.
- 7.5. Troškove izrade i podnošenja reklamacije, uključujući njezine priloge, snosi Klijent kao podnositelj reklamacije. Troškove obrade reklamacije snosi Besteron a. s..
- 7.6. Besteron a. s. dužan je obraditi reklamaciju Klijenta bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana (slovima: trideset dana) od dana podnošenja reklamacije, u pisanom obliku i na način na koji je reklamacija podnesena (poštom, elektronički ili putem Besteron sučelja). U opravdano složenim slučajevima (posebno kada je riječ o opsežnijoj reklamaciji, ozbiljnom problemu itd.), Besteron a. s. ima pravo pisanim putem produžiti rok za rješavanje reklamacije za dodatnih najviše 30 dana (slovima: trideset dana). O takvom produženju roka za rješavanje reklamacije Besteron a. s. će bez

nepotrebnog odgađanja obavijestiti Klijenta najkasnije u roku od 30 dana (slovima: trideset dana) od primitka reklamacije. Ukupno rješavanje reklamacije Klijenta u složenim slučajevima ne smije trajati duže od 6 mjeseci.

- 7.7. Ako korisnik platnih usluga koji je potrošač nije zadovoljan načinom rješavanja reklamacije ili smatra da je Besteron a. s. prekršio njegova prava, ima pravo obratiti se Besteron a. s. sa zahtjevom za ispravak. Ako Besteron a. s. takav zahtjev odbije ili ne odgovori u roku od 30 dana (slovima: trideset dana), korisnik platnih usluga koji je potrošač može podnijeti prijedlog za pokretanje alternativnog rješavanja spora subjektu koji je ovlašten za rješavanje takvih sporova, pri čemu ima pravo izbora subjekta alternativnog rješavanja spora. Popis subjekata alternativnog rješavanja sporova dostupan je na adresi: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebi-telskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>.
- 7.8. Klijent se obvezuje riješiti i dužan je podmiriti sve podnesene reklamacije, pritužbe ili druge zahtjeve koje je Kupac podnio u vezi s prodajom robe ili pružanjem usluga od strane Klijenta, izravno s Kupcem, uključujući reklamacije, pritužbe ili druge zahtjeve koje je Kupac podnio izravno Besteron a. s. i/ili njezinim ugovornim partnerima. U tu svrhu Klijent je dužan izraditi vlastiti pravilnik o reklamacijama i objaviti ga na svojoj web stranici. U slučaju da Kupac podnese reklamaciju, pritužbu ili drugi zahtjev izravno Besteron a. s. i/ili njezinom ugovornom partneru, Besteron a. s. i/ili njezin ugovorni partner ovlašteni su takvu reklamaciju, pritužbu ili drugi zahtjev proslijediti izravno Klijentu. Klijent se u tom smislu također obvezuje Besteron a. s. pružiti svu potrebnu suradnju, dokumentaciju i objašnjenja u roku od 5 kalendarskih dana (slovima: pet kalendarskih dana).
- 7.9. Klijent je dužan čuvati i arhivirati sve dokumente ili elektroničke potvrde o Platnim transakcijama za potrebe mogućih reklamacija, pritužbi ili drugih zahtjeva od strane Kupaca, i to u trajanju od 5 godina (slovima: 5 godina) od datuma njihove realizacije. Na zahtjev ih je dužan bez nepotrebnog odgađanja učiniti dostupnima ili dostaviti Besteron a. s..
- 7.10. U slučaju da Klijent osigurava dostavu robe na mjesto koje je odredio Kupac, snosi odgovornost za gubitak, smanjenje, oštećenje pošiljke ili bilo kakvo kašnjenje u isporuci robe sve do njezine dostave na odredište. Pri svakoj isporuci robe Klijent je dužan od prijevoznika zatražiti potvrdu o dostavi kako bi mogao dokazati da su roba ili usluga dostavljeni Kupcu i da ih je Kupac preuzeo.
- 7.11. Sigurnosni incidenti, sumnje na prijevaru i sigurnosne prijetnje povezane s platnim uslugama prijavljuju se putem službenih kanala korisničke podrške navedenih na stranici „Prijava sigurnosnog incidenta“. Društvo Besteron a. s., u skladu s člankom 89. Zakona br. 492/2009 Z. z. o platnim uslugama (Slovačka Republika), obavještava korisnika platnih usluga o sigurnosnom incidentu koji ima ili može imati utjecaj na njegove financijske interese te ga obavještava o dostupnim mjerama za ublažavanje štetnih posljedica tog incidenta.

8. Intelektualno vlasništvo

- 8.1. Klijent koji je sklopio Ugovor s Besteron a. s. dužan je postaviti logo Besterona na vidljivo mjesto na glavnoj stranici svoje web stranice, bez nepotrebnog odgađanja nakon implementacije Besterona. Postavljanje loga Besterona na web stranicu Klijenta mora biti u skladu s priručnikom koji određuje Besteron a. s..
- 8.2. Klijent nema pravo koristiti Predmete intelektualnog vlasništva Besteron a. s. bez prethodnog izričitog pisanog pristanka Besteron a. s.; odredba točke 8.1. Općih uvjeta nije pogođena ovom odredbom.

9. Zaštita povjerljivih informacija

- 9.1. Ugovorne strane dužne su čuvati povjerljivost svih informacija i dokumenata o poslovima druge ugovorne strane i njezinim poslovima koje su stekle tijekom svog djelovanja ili u vezi s Ugovorom i njegovim izvršenjem, a koje nisu javno dostupne, posebno informacija o platnim transakcijama i korištenju financijskih sredstava putem platnih instrumenata. Ugovorne strane obvezuju se čuvati, primjereno sigurnosno kopirati i štititi ove informacije od neovlaštenog pristupa, otkrivanja, zlorabe, izmjene, oštećenja, uništenja, gubitka ili krađe. Informacije i dokumente koji se odnose na Klijenta i njegove poslove Besteron a. s. može dostaviti trećim osobama samo uz prethodni pisani pristanak Klijenta ili na njegov pisani nalog, osim ako ovi Opći uvjeti poslovanja

ne određuju drugačije.

9.2. Obveza ugovornih strana da čuvaju povjerljivost povjerljivih informacija ne odnosi se na informacije koje:

a) su bile objavljene kao nepovjerljive prije potpisivanja Ugovora, što se mora dokazati temeljem dostavljenih dokumenata koji to potvrđuju;

b) moraju biti dostupne na temelju zakonske obveze, sudske odluke, odluke tužiteljstva ili drugog

nadležnog tijela javne vlasti, pri čemu je u tom slučaju ugovorna strana koja je obvezna otkriti informacije dužna bez odgađanja dostaviti drugoj ugovornoj strani pisanu obavijest o toj činjenici prije otkrivanja informacija i pružiti ih samo u navedene svrhe;

c) su ili mogu biti dobivene iz legalno dostupnih izvora;

d) su stečene neovisnim razvojem.

- 9.3. Ugovorne strane obvezuju se osigurati pravilnu i pravovremenu zaštitu povjerljivih informacija te čuvati povjerljivost povjerljivih informacija u skladu s općeprihvaćenim pravilima, načelima i praksama zaštite i čuvanja povjerljivosti takvih informacija.
- 9.4. Ugovorne strane obvezuju se osigurati pravilnu i pravovremenu zaštitu povjerljivih informacija te čuvati povjerljivost povjerljivih informacija i kod svojih zaposlenika, statutarnog tijela, članova statutarnog tijela, nadzornih tijela, članova nadzornih tijela, zastupnika, opunomoćenika, podizvođača, kao i drugih surađujućih trećih osoba, ukoliko su im takve povjerljive informacije bile pružene, prenesene, priopćene i/ili dostupne u skladu s ovim Općim uvjetima poslovanja i Ugovorom.

10. Mjerodavno pravo

- 10.1. Ugovor, njegovo tumačenje i odnosi koji proizlaze iz njega uređeni su općeobvezujućim pravnim propisima Slovačke Republike, uz to da su se Ugovorne strane sporazumjele da je primjena bilo koje odredbe bilo kojeg općeobvezujućeg pravnog propisa Slovačke Republike, koja nije obvezna, izričito isključena u onoj mjeri u kojoj bi njezina primjena mogla promijeniti (bilo u cijelosti ili djelomično) značenje, svrhu i/ili tumačenje bilo koje odredbe Ugovora i/ili ovih Općih uvjeta poslovanja.
- 10.2. Svaki spor, nesuglasica i/ili prijedor između Ugovornih strana koji nastane iz Ugovora ili u bilo kojoj vezi s Ugovorom (uključujući bilo koji i sve sporove koji se odnose na njegovo sklapanje, valjanost, učinkovitost, postojanje i/ili raskid) rješavat će se prvenstveno međusobnim pregovorima Ugovornih strana, vođenim u dobroj vjeri i s dobrom namjerom.
- 10.3. Ugovorne strane su se dogovorile da će sve moguće međusobne sporove između ugovornih strana u vezi s pružanjem platnih usluga prema Ugovoru prvenstveno pokušati riješiti sporazumno. Ako ugovorne strane ne postignu dogovor, moguće je, uz međusobni sporazum ugovornih strana, riješiti spor i putem arbitražnog postupka u skladu sa Zakonom br. 244/2002 Zakona o arbitražnom postupku, s izmjenama i dopunama.

11. Odricanje od prava

- 11.1. Neprimjenjivanje bilo kojeg prava prema, na temelju i/ili u vezi s Ugovorom od strane ugovornih strana, ili kašnjenje u njegovom ostvarivanju ne znači odricanje od tog prava. Bilo koje odricanje od prava prema, na temelju i/ili u vezi s Ugovorom nije valjano, osim ako nije učinjeno pismeno i dostavljeno drugoj ugovornoj strani. Bilo koje odricanje od prava prema, na temelju i/ili u vezi s Ugovorom ne znači odricanje od bilo kojeg drugog prava prema, na temelju i/ili u vezi s Ugovorom.
- 11.2. U skladu s Ugovorom i ovim Općim uvjetima poslovanja, dogovoreno produljenje roka za ispunjenje određene obveze iz Ugovora i/ili ovih Općih uvjeta ne znači produljenje roka za ispunjenje bilo koje druge određene obveze iz Ugovora i/ili ovih Općih uvjeta.

12. Sigurnosne i korektivne mjere

- 12.1. Klijent je dužan pridržavati se sigurnosnih mjera proizašlih iz ovih Općih uvjeta poslovanja, kao i iz ostalih opće obvezujućih pravnih propisa koji su važeći i na snazi na teritoriju Slovačke Republike.
- 12.2. Klijent je nadalje dužan koristiti samo osigurane načine povezivanja s internetskim bankarstvom, odnosno povezivanje s Besteronom.
- 12.3. Klijent je dužan pridržavati se pravila pružatelja platnih usluga, a u slučaju bilo kakvih nesuglasica između odredbi Ugovora i pravila pružatelja platnih usluga, prednost imaju pravila pružatelja platnih usluga. Klijent je dužan ispunjavati obveze proizašle iz PCI-DSS standarda u slučaju obrade

podataka s platnih kartica.

- 12.4. Klijent je dužan ne dijeliti svoje podatke s trećim stranama.
- 12.5. Tvrtka Besteron a.s. dužna je obrađivati osobne podatke ispitanika u skladu s pravnim propisima, posebno s GDPR uredbom i Zakonom br. 297/2008 o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te o izmjenama i dopunama određenih zakona (AML zakon). Besteron a.s. obrađuje osobne podatke u svrhu izvršenja Ugovora i ispunjenja zakonskih obveza povezanih s izvršenjem Ugovora. Besteron a.s. provodi aktivnosti potrebne za skrb o Klijentu i identifikaciju neuobičajenih poslovnih transakcija, što uključuje i praćenje transakcija. Pravila zaštite osobnih podataka objavljena su na web stranici tvrtke Besteron a.s. (<https://besteron.com/hr/zastita-osobnih-podataka/>).

13. Završne odredbe

- 13.1. Pravni odnos između Klijenta i Besteron a.s. uređuje se pravilima pružatelja platnih usluga, Ugovorom, njegovim priložima, ovim Općim uvjetima poslovanja te opće obvezujućim pravnim propisima važećim u Slovačkoj Republici, i to navedenim redoslijedom. Odredbe ovih Općih uvjeta poslovanja imaju prednost pred poslovnim običajima, osim ako se Ugovorne strane u konkretnom slučaju ne dogovore drugačije.
- 13.2. Ugovor i Opći uvjeti poslovanja, uključujući sve priloge, sastavljeni su na hrvatskom jeziku. Fotokopija ili skenirana verzija ovih Općih uvjeta poslovanja smatra se valjanom kopijom originala, osim ako se ne dokaže suprotno.
- 13.3. Ugovorne strane izjavljuju da posjeduju punu pravnu sposobnost i da njihova ugovorna sloboda nije ni na koji način ograničena. Nadalje, Ugovorne strane izjavljuju da su Ugovor sklopile temeljem svoje stvarne, slobodne i ozbiljne volje, izražene jasno i razumljivo, da su Ugovor sklopile u dobroj namjeri i savjesti, te da ga nisu sklopile pod zabludom, prisilom ili pod izrazito nepovoljnim uvjetima. Ugovor i ove Opće uvjete poslovanja su pažljivo pročitale, razumjele njihov sadržaj te su, kao znak suglasnosti s Ugovorom i Općim uvjetima poslovanja, Ugovor vlastoručno potpisale.
- 13.4. Sklapanjem Ugovora Klijent daje izričitu suglasnost društvu Besteron a.s. da koristi podatke Klijenta u marketinške svrhe, posebice za slanje ažuriranih informacija o usluzi Besteron, njezinim izmjenama i inovacijama, kao i poslovnih informacija koje se odnose na poslovne partnere društva Besteron a.s., a sve to u skladu s važećim pravnim propisima. Takva suglasnost Klijenta prema prethodnoj rečenici vrijedi za cijelo trajanje Ugovora između Besteron a.s. i Klijenta.
- 13.5. Pojedine odredbe Ugovora i ovih Općih uvjeta poslovanja provedive su neovisno jedna o drugoj, a ništetnost i/ili neprovedivost bilo koje od njih neće utjecati na valjanost i/ili provedivost ostalih odredbi Ugovora/ovih Općih uvjeta poslovanja, osim u slučajevima kada je, zbog važnosti, prirode ili drugih okolnosti vezanih uz takvu odredbu, očito da se predmetna odredba ne može odvojiti od ostalih relevantnih odredbi Ugovora/ovih Općih uvjeta poslovanja.
- 13.6. U slučaju da bilo koja odredba Ugovora ili ovih Općih uvjeta poslovanja postane ništetna i/ili neprovediva prema opće obvezujućim pravnim propisima Slovačke Republike, valjanost i/ili provedivost ostalih odredbi Ugovora/ovih Općih uvjeta poslovanja ostaje nepromijenjena. Ugovorne strane obvezuju se bez odgode započeti pregovore u dobroj vjeri kako bi se dogovorile o zamjeni takve odredbe novom odredbom koja će imati učinke što sličnije učincima izvorne odredbe, uzimajući u obzir posebice kontekst i cjelokupni pravni i ekonomski cilj te odredbe, kao i Ugovora/ovih Općih uvjeta poslovanja.
- 13.7. Ovi Opći uvjeti poslovanja stupaju na snagu dana 7.7.2025.