

Splošni pogoji poslovanja

o zagotavljanju plačilnih storitev

Velja od: 7.7.2025

Preambula

Ti splošni pogoji poslovanja družbe Besteron a.s., s sedežem na naslovu Prešovská 38/B, 821 02 Bratislava, ID podjetja (IČO): 47 866 233, vpisane v poslovni register, ki ga vodi Okrožno sodišče Bratislava III, oddelek: Sa, vložek št.: 6004/B (v nadaljevanju: „**Besteron a.s.**“), so pripravljeni v skladu z določbo § 273 Trgovinskega zakonika in določajo pravice in obveznosti družbe Besteron a.s. in strank ter načela pravnega razmerja med tema subjektoma.

Družba Besteron a.s. je pravna oseba s sedežem na ozemlju Slovaške republike, ki je na podlagi:

- dovoljenja, ki ga je izdala Nacionalna banka Slovaške, št. 100-000-113-764 pod opr. št. NBS1-000-020-313 z dne 2. julija 2018, ki je postalo pravnomočno dne 11. julija 2018, pooblaščen za zagotavljanje plačilnih storitev v skladu z določbo § 2(1)(e) Zakona – sprejemanje plačilnih transakcij, ter na podlagi
- dovoljenja, ki ga je izdala Nacionalna banka Slovaške, št. 100-000-924-270 pod opr. št. NBS1-100-106-506 z dne 7. 7. 2025, ki je postalo pravnomočno dne 7. 7. 2025, pooblaščen za zagotavljanje plačilnih storitev v skladu z določbo § 2(1)(f) Zakona – posredovanje denarja.

Družba Besteron a.s. je hkrati na podlagi priloge k direktivi 2007/64/ES o plačilnih storitvah na notranjem trgu pooblaščen za prosti čezmejni nastop, pri čemer so države, v katerih je Besteron a.s. pooblaščen delovati, objavljene na spletni strani www.nbs.sk.

Splošni pogoji poslovanja so neločljiv del pogodbenega razmerja med družbo Besteron a.s. in Stranko ter temeljijo na splošno zavezujočih pravnih predpisih.

Vse priloge k Pogodbi (vključno s temi SPP kot prilogo in neločljivim delom Pogodbe) tvorijo njen neločljiv del.

V primeru kakršnega koli neskladja med določbami in/ali besedilom posameznih členov Pogodbe ter določbami in/ali besedilom prilog k Pogodbi (vključno s temi SPP kot prilogo in neločljivim delom Pogodbe) prevladajo določbe in/ali besedilo posameznih členov Pogodbe.

V primeru kakršnega koli neskladja med določbami prilog (vključno s SPP) te Pogodbe ima prednost priloga z višjo zaporedno številko pred prilogo z nižjo zaporedno številko.

Del teh SPP so tudi Pogoji varstva zasebnosti, ki opisujejo, kako družba Besteron a.s. obdeluje osebne podatke posameznih zadevnih oseb. Družba Besteron a.s. si pridržuje pravico, da Pogoje varstva zasebnosti kadar koli spremeni in jih nadomesti z novimi na enak način kot te SPP.

1. Uvodne določbe in opredelitev pojmov

Acquirer – pomeni subjekt, ki ima licenco kartičnih združenj (npr. VISA, Mastercard) za sprejemanje plačilnih kartic ter za poravnavo in obdelavo plačilnih transakcij. Družba Besteron a. s. sodeluje z naslednjimi acquireri:

- **SKPAY, a. s.**, s sedežem na naslovu Nám SNP 35, 811 01 Bratislava, IČO: 46 552 723, vpisana v poslovni register Okrožnega sodišča Bratislava I, oddelek: Sa, vložek št.: 5488/B, je plačilna institucija in institucija za elektronski denar z licenco Narodne banke Slovaške št. ODB-627/2015-6, ki je začela veljati dne 1.7.2015 v različici z dne 4.7.2018. SKPAY je imetnik licenc kartičnih shem VISA in Mastercard za sprejem plačilnih kartic.
- **PayU S.A.** s sedežem na naslovu ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań, Poljska, registrirana v poslovnem registru KRS pod št. 0000274399 z davčno identifikacijsko številko NIP: 7792308495. PayU ima licenco za opravljanje plačilnih storitev ter licenco kartičnih shem VISA in Mastercard za sprejem plačilnih kartic.

Avtentikacija – pomeni postopek, ki omogoča ponudniku plačilnih storitev in družbi Besteron a.s. preveriti identiteto plačnika ali upravičenost do uporabe plačilnega instrumenta, vključno z uporabo personaliziranih varnostnih elementov plačnika.

Besteron – pomeni plačilni sistem, ki ga upravlja družba Besteron a.s., namenjen izvajanju plačilnih transakcij med Stranko in Kupcem v realnem času.

Besteron a. s. – pomeni gospodarska družba – zasebna delniška družba, ustanovljena v skladu s pravom Slovaške republike, s sedežem Prešovská 38/B, 821 02 Bratislava, IČO: 47 866 233, vpisana v poslovni register, ki ga vodi Okrožno sodišče Bratislava III,

oddelek: Sa, vložek št.: 6004/B, ki je na podlagi izdanega Dovoljenja pooblaščen za opravljanje plačilnih storitev v skladu z Zakonom in dovoljenjem NBS.

Cena – pomeni ceno za blago ali storitev, ki jo Kupec naroči pri Stranki.

Zaupne informacije – pomenijo poslovne, pravne, finančne, operativne in druge informacije in podatke v zvezi s to Pogodbo, vključno z morebitnimi dodatki, razen informacij, ki so na dan sklenitve te Pogodbe javno znane ali so takrat že bile dostopne iz splošno dostopnih virov, kot tudi informacij, ki so po dnevu sklenitve Pogodbe postale javno znane ali jih je bilo mogoče pozneje pridobiti iz splošno dostopnih virov, vendar ne zaradi kršitve dolžnosti Pogodbene stranke o zaupnosti, ter informacij, iz katerih narave je razvidno, da jih Pogodbena stranka ne šteje za zaupne, razen če jih izrecno kot take ne označi.

Implementacijski priročnik – pomeni pisni dokument – integracijski priročnik, ki vsebuje opis komunikacije med Stranko, Kupcem in družbo Besteron a. s., katerega namen je orisati procesni potek obdelave in izvedbe plačilne transakcije s prikazom interakcije med Stranko, Kupcem in družbo Besteron a. s.; Besteron a. s. je upravičena, da kadar koli spremeni Implementacijski priročnik, pri čemer je dolžna o tem nemudoma obvestiti Stranko.

Enolični identifikator – pomeni kombinacijo črk, števil ali simbolov, ki jih Besteron a. s. kot ponudnik plačilnih storitev sporoči Stranki kot uporabniku plačilnih storitev, in ki jih uporabnik plačilnih storitev predloži za enolično identifikacijo drugega uporabnika plačilnih storitev ali njegovega plačilnega računa za namen izvedbe plačilne transakcije. Služi za identifikacijo Stranke in ga Stranki dodeli Besteron a. s. Enolični identifikator je naveden v Pogodbi.

Stranka – pomeni fizična ali pravna oseba, ki je stranka družbe Besteron a. s. v smislu Pogodbe, pri čemer velja, da je:

- a) pri sprejemanju plačilnih transakcij Stranka v vlogi Prejemnika, kot je opredeljeno v Splošnih pogojih poslovanja;
- b) pri posredovanju denarja Stranka v vlogi Plačnika, kot je opredeljeno v tem členu Splošnih pogojev poslovanja, če ponudniku plačilnih storitev predloži plačilni nalog za prenos finančnih sredstev, ki jih je Stranka položila v gotovini ali brezgotovinsko.

MMP (minimalno mesečno plačilo) – pomeni minimalno mesečno plačilo, ki ga je Stranka dolžna plačati družbi Besteron a. s. za zadevni koledarski mesec; višina MMP je določena v Ceniku Besteron ali je individualno dogovorjena s Stranko v Pogodbi. Če ni v Pogodbi določeno drugače, se pristojbina za transakcijo po Ceniku šteje v MMP.

NBS – pomeni Narodna banka Slovaške, s sedežem Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, IČO: 30844789.

Neavtorizirana plačilna transakcija – pomeni plačilno transakcijo, za katero ni bila dana odobritev v zahtevani obliki in načinu.

Trgovinski zakonik – pomeni zakon št. 513/1991 Zb. Trgovinski zakonik v veljavni različici.

PCI DSS – Payment Card Industry Data Security Standard (Standard varnosti podatkov v industriji plačilnih kartic) – pomeni niz pravil v zvezi z varnostjo plačilnih kartic, ki jih je vzpostavil Svet za varnost podatkov PCI, imenovan s strani plačilnih shem za standardizacijo vprašanj glede zaščite podatkov imetnikov kartic. Podrobna pravila in zahtevan način preverjanja, primeren za način pridobivanja plačilnih kartic, so na voljo na spletnem naslovu www.pcisecuritystandards.org.

Plačnik – pomeni osebo, ki ima odprt plačilni račun in ponudniku plačilnih storitev predloži plačilni nalog z tega plačilnega računa, razen če ni drugače določeno v § 3 odst. 2 Zakona, ali osebo, ki nima odprtega plačilnega računa in predloži plačilni nalog ponudniku plačilnih storitev. (Za izključitev dvoma: če ti Splošni pogoji poslovanja urejajo pravice ali obveznosti Plačnika, se nanašajo tudi na Stranko, če je pri določeni plačilni storitvi v vlogi Plačnika.)

Plačilna transakcija – pomeni polog sredstev, dvig sredstev ali prenos sredstev na zahtevo Plačnika ali v njegovem imenu ali na zahtevo Prejemnika ponudniku plačilnih storitev, izveden v okviru plačilnih storitev v skladu z odst. 1 črkami a) do g) Zakona (Za izključitev dvoma: družba Besteron a.s. v skladu z dovoljenji izvaja le plačilne transakcije v obsegu plačilnih storitev v skladu z odst. 1 črkami e) in f) Zakona.)

Plačilna storitev – pomeni plačilno storitev, kot je določena v § 2 odst. 1 Zakona; ti Splošni pogoji poslovanja se nanašajo le na plačilne storitve v skladu z § 2 odst. 1 črkami e) in f) Zakona, ki jih je družba Besteron a.s. pooblaščen opravljal.

Pogoji zasebnosti – so del pogodbenega razmerja med družbo Besteron a. s. in Stranko, vzpostavljenega na podlagi teh Splošnih pogojev poslovanja, ki urejajo pogoje, pod katerimi družba Besteron a. s. obdeluje in ravna z osebnimi podatki posameznih prizadetih oseb.

Politično izpostavljena oseba – pomeni osebo, kot je opredeljena v § 6 Zakona št. 297/2008 Z.z. o preprečevanju legalizacije premoženja, pridobljenega s kaznivim dejanjem, in o zaščiti pred financiranjem terorizma ter o spremembah in dopolnitvah nekaterih zakonov, tj. fizično osebo, ki ji je bila ali ji je zaupana pomembna javna funkcija. Za pomembne javne funkcije se štejejo: a) šef države, predsednik vlade, podpredsednik vlade, minister, vodja osrednjega organa državne uprave, državni sekretar ali drug enakovreden namestnik ministra, b) poslanec zakonodajnega telesa, c) sodnik vrhovnega sodišča, vrhovnega upravnega sodišča, ustavnega sodišča ali

drugih višjih sodnih organov, zoper katerih odločbe, razen v posebnih primerih, ni več dopustna pritožba, predsednik Sodnega sveta Slovaške republike, podpredsednik Sodnega sveta, predsednik Specializiranega kazenskega sodišča, njegov namestnik, predsednik okrožnega ali krajinskega sodišča oziroma njun namestnik, d) član revizijskega sodišča ali sveta centralne banke, e) veleposlanik, chargé d'affaires, f) visok častnik oboroženih sil, varnostnih ali represivnih organov, g) član upravnega, nadzornega ali kontrolnega organa državnega podjetja ali družbe v državni lasti, h) generalni tožilec, njegov namestnik, posebni tožilec, njegov namestnik, regionalni ali okrožni tožilec ali njihov namestnik, i) oseba na primerljivem položaju s pomembnim nacionalnim ali regionalnim pomenom ali podobni funkciji v institucijah Evropske unije ali mednarodnih organizacijah, j) član statutarne organa politične stranke ali političnega gibanja. Za politično izpostavljeno osebo se šteje tudi fizična oseba, ki je zakonec ali oseba v podobnem razmerju (partner), otrok, zet, snaha take osebe, oseba v podobnem razmerju kot zet ali snaha, ali eden od staršev take osebe. Za politično izpostavljeno osebo se šteje tudi fizična oseba, za katero je znano, da je končni upravičenec iste stranke ali kako drugače nadzoruje isto stranko kot zgoraj opredeljena oseba, ali s to osebo posluje, ali pa je stranka ustanovljena v korist te osebe.

Ponudnik plačilnih storitev – pomeni subjekt iz § 2 odst. 3 Zakona. To je družba Besteron a.s., pa tudi na primer izdajatelj plačilne kartice/elektronskega denarja in/ali oseba, ki za Plačnika, Prejemnika, Kupca ali Stranko ustanovi ali vodi plačilni račun.

Dovoljenje – pomeni:

- dovoljenje, izdano s strani Narodne banke Slovaške, registracijska številka dovoljenja č.z. 100-000-113-764, opr. št. NBS1-000-020-313 z dne 2. julija 2018, ki je postalo pravnomočno 11. júla 2018, za opravljanje plačilnih storitev v skladu z § 2 odst. 1 črka e) Zakona – sprejemanje plačilnih transakcij; in
- dovoljenje, izdano s strani Narodne banke Slovaške, registracijska številka dovoljenja č.z. 100-000-924-270, opr. št. NBS1-100-106-506 z dne 2. júla 2025, ki je postalo pravnomočno 7. júla 2025, za opravljanje plačilnih storitev v skladu z § 2 odst. 1 črka f) Zakona – posredovanje denarja.

Posredovanje denarja (Dynamic Settlement) – pomeni plačilno storitev, ki jo nudi družba Besteron a.s., kadar se izključno za namen prenosa finančnih sredstev, ki jih je Plačnik položil v gotovini ali brezgotovinsko, ta znesek prenese Prejemniku ali drugemu Ponudniku plačilnih storitev, ki deluje v imenu Prejemnika. Ta znesek je sprejet v imenu Prejemnika in izplačan Prejemniku v gotovini ali brezgotovinsko, pri čemer Plačnik ali Prejemnik za ta namen nimata odprtega plačilnega računa.

Uporabnik plačilnih storitev – pomeni osebo, ki uporablja plačilne storitve kot Plačnik ali Prejemnik, pri čemer je lahko Plačnik in Prejemnik ista oseba.

Delovni dan – pomeni dan, ko opravlja dejavnost družba Besteron a. s. ter tudi drugi Ponudniki plačilnih storitev, ki sodelujejo pri izvajanju plačilne transakcije, in ki hkrati ni dan dela prost dan ali praznik v skladu z Zakonom št. 241/1993 Z. z. o državnih praznikih, dnevih prostih od dela in spominskih dneh, kakor je bil spremenjen, ter v skladu z Zakonom št. 311/2001 Z. z. – Zakonik o delu, kakor je bil spremenjen; praviloma gre za ponedeljek do petka.

Sprejemanje plačilnih transakcij – pomeni plačilno storitev sprejemanja plačilnih transakcij v skladu z § 2 odst. 1 črka e) Zakona (ne pa izdajo plačilnega instrumenta).

Prejemnik – pomeni osebo, ki jo je Plačnik označil kot prejemnika finančnih sredstev iz plačilne transakcije (za izključitev dvomov: če te SPP določajo pravice ali obveznosti Prejemnika, se bodo nanašale tudi na Stranko, če nastopa v konkretni plačilni storitvi kot Prejemnik).

Cenik – pomeni pisni dokument, objavljen na spletni strani Besteron (www.besteron.si) pod zavihkom Cenik provizij, ki vsebuje pregled storitev, ki jih zagotavlja družba Besteron a. s., z navedbo njihovih cen ali individualno dogovorjenih cenovnih pogojev za konkretnega Klienta; Cenik je sestavni del teh SPP in Pogodbe.

SPP – pomenijo te Splošne pogoje poslovanja v veljavni različici.

Poravnava – pomeni:

- a) za namen storitve Sprejemanja plačilnih transakcij pripis čistega zneska na račun Klienta, torej zneska po odštetu ustrezne pogodbene provizije, in
- b) za namen storitve Posredovanja denarja odpis čistega zneska z računa Klienta in odštete ustrezne pogodbene provizije.

Kupec – pomeni fizično ali pravno osebo, ki je stranka Klienta oziroma z njim vstopa v pogodbeno, izvensodno ali drugo podobno pravno razmerje in v ta namen se izvaja plačilna transakcija. Če ni določeno drugače, velja:

- a) Pri sprejemanju plačilnih transakcij bo Kupec nastopal kot Plačnik, kot je opredeljen v SPP;
- b) Pri posredovanju denarja bo Kupec nastopal kot Prejemnik, kot je opredeljen v tem členu SPP, če ga je Plačnik označil za prejemnika finančnih sredstev iz plačilne transakcije (v tem primeru pri Posredovanju denarja).

Zakon – pomeni Zakon št. 492/2009 Z.z. o plačilnih storitvah in o spremembah ter dopolnitvah nekaterih zakonov.

Pogodba ali Okvirna pogodba – pomeni Okvirno pogodbo, sklenjeno med družbo Besteron a. s. in Klientom, ki vzpostavlja obligacijsko razmerje med družbo Besteron a. s. in Klientom, katere predmet je zlasti določitev pravic in obveznosti družbe Besteron

a. s. in Klienta pri zagotavljanju plačilnih storitev v skladu z Zakonom. Sestavni del Pogodbe so poslovni pogoji (SPP) in Cenik. Različne določbe v Pogodbi imajo prednost pred določbami SPP.

Pogodbeni stranki – pomenita Klienta in družbo Besteron a. s.

2. Splošne določbe o družbi Besteron

- 2.1.** Aplikacija Besteron je plačilni sistem, namenjen izvedbi Plačilnih transakcij med Stranko in Kupcem v realnem času. Sistem je zasnovan in implementiran z uporabo sodobne storitveno usmerjene arhitekture (SOA). Takšen način izvedbe zagotavlja maksimalno razpoložljivost storitev in sposobnost odzivanja na potrebe rasti aplikacije, kot so širitev storitev, število uporabnikov in drugo. Posamezne komponente so zasnovane tako, da jih je mogoče kombinirati ali po potrebi zamenjati brez potrebe po posegih v druge komponente.
- 2.2.** Besteron omogoča izvajanje Plačilnih transakcij prek različnih plačilnih metod (zlasti plačilna kartica, internetno bančništvo, dinamična poravnava ali druge aplikacije elektronskega bančništva). Trenutni seznam plačilnih sredstev, ki jih podpira sistem Besteron, je objavljen na spletni strani www.besteron.si.
- 2.3.** Družba Besteron a. s., ki je upravljavec sistema Besteron, zagotavlja Strankam plačilne storitve, in sicer Sprejemanje Plačilnih transakcij, katerih rezultat je pripis finančnih sredstev na plačilni račun Prejemnika. Besteron a. s. zagotavlja storitve v skladu z določbami Zakona in na podlagi Dovoljenja, izdanega s strani NBS. Pri zagotavljanju plačilne storitve Sprejemanja Plačilnih transakcij Strankam družba Besteron a. s. uporablja storitve prevzemnika (acquirerja), ki za družbo Besteron a. s. izvaja poravnavo s kartičnimi shemami Mastercard in VISA.
- 2.4.** V primeru, da je Stranka zainteresirana za sodelovanje z družbo Besteron a. s. in za uporabo sistema Besteron, izpolni registracijski obrazec na spletni strani www.besteron.si. Po prejemu izpolnjenega obrazca družba Besteron a. s. začne interni postopek potrditve Stranke, katerega rezultat je elektronsko sporočilo o odobritvi oziroma zavrnitvi Stranke, ki se posreduje Stranki. Del tega elektronskega sporočila je tudi predlog Pogodbe z družbo Besteron a. s. Pogodba se šteje za sklenjeno v trenutku, ko družba Besteron a. s. Stranki potrdi prejem predloga Pogodbe.
- 2.5.** Sodelovanje med Stranko in družbo Besteron a. s. poteka na podlagi sklenjene Okvirne pogodbe, vključno z morebitnimi dodatki in prilogami, v skladu s temi SPP, Zakonom in drugimi splošno zavezujočimi pravnimi predpisi, ki veljajo v Slovenski republiki.

- 2.6.** Besteron a. s. Stranki enkrat mesečno zagotavlja informacije v skladu z določbami §§ 38–41 Zakona v vmesniku Besteron, najpozneje do 10. dne po koncu koledarskega meseca.
- 2.7.** Stranka svojim Kupcem omogoči dostop do ustreznega obrazca ali druge elektronske rešitve, ki omogoča izvedbo Plačilne transakcije. Podatki o tako izvedeni Plačilni transakciji so nato Stranki samodejno na voljo prek sistema Besteron.
- 2.8.** Oblika, način in postopek za podajo soglasja za izvedbo Plačilne transakcije in preklic takega soglasja pri storitvi Sprejema Plačilne transakcije: Kupec izbere obliko plačila prek sistema Besteron s klikom na gumb Besteron ali drugo elektronsko rešitev, kjer so prikazane vse razpoložljive plačilne metode. Nato Kupec izbere konkretno plačilno metodo (npr. plačilo z bančnim gumbom ali s plačilno kartico). Po izbiri plačilne metode je Kupec samodejno preusmerjen v območje za preverjanje pristnosti. Med preverjanjem pristnosti se Kupcu prikaže celoten plačilni nalog z navedbo zneska in vrste plačilnega portala. Kupec potrdi plačilni nalog na način, ki ga zahteva izbrano plačilno sredstvo, zlasti s klikom na gumb „Plačaj“ ali „Pošlji plačilo“ ali gumb s podobnim pomenom (v nadaljevanju „Plačaj“). S klikom na gumb „Plačaj“ Kupec izrazi svoje soglasje s Plačilno transakcijo in potrjuje naravo izvedene Plačilne transakcije ter način poravnave svoje obveznosti. S potrditvijo plačila (s klikom na gumb „Plačaj“) izrazi soglasje s tem načinom poravnave svoje obveznosti. Z izvedbo Plačilne transakcije v korist Stranke hkrati pride do sklenitve dogovora med Kupcem in družbo Besteron a. s., po katerem se družba Besteron a. s. zaveže poravnati obveznost Kupca do Stranke za plačilo cene blaga ali storitev. Plačilo cene bo izvedeno prek poravnave.
- 2.9.** Trenutek sprejema plačilnega naloga pomeni trenutek, ko je ponudnik plačilnih storitev Kupca ali Stranke prejel plačilni nalog, ki ga je neposredno podal Kupec ali Stranka. Če trenutek sprejema ni delovni dan ponudnika plačilnih storitev Kupca ali Stranke, se plačilni nalog šteje za sprejetega naslednji delovni dan. Ponudnik plačilnih storitev lahko določi uro pred koncem delovnega dne, po kateri se vsak prejeti plačilni nalog šteje za sprejetega naslednji delovni dan.
- 2.10.** Kupec in Stranka kot Uporabnika plačilnih storitev po trenutku sprejema plačilnega naloga s strani ponudnika plačilnih storitev Kupca ali Stranke ne smeta preklicati plačilnega naloga, razen če ni v teh SPP določeno drugače. Če Kupec ali Stranka podata soglasje za izvedbo Plačilne transakcije, se ta šteje za avtorizirano. Kupec in Stranka avtorizirata Plačilno transakcijo pred njeno izvedbo. Soglasje za izvedbo ponavljajočih se Plačilnih transakcij je mogoče

preklicati, pri čemer se od trenutka preklica naslednja Plačilna transakcija šteje za neavtorizirano.

2.11. Besteron a. s. izvede plačilno storitev brez nepotrebnega odlašanja v skladu z izbranim programom Stranke:

- a) Najdaljši rok za izvedbo Plačilne storitve Sprejema Plačilne transakcije je do konca naslednjega delovnega dne po trenutku sprejema plačilnega naloga. Plačila, prejeta po 18:00 uri, se štejejo za prejeta naslednji delovni dan. Plačila, prejeta na praznike ali dneve počitka, se štejejo za prejeta na naslednji delovni dan.
- b) Najdaljši rok za zaključek (poravnavo) Plačilne storitve Sprejema Plačilne transakcije je 14 delovnih dni od prejema plačila. Plačila, prejeta po 18:00 uri, se štejejo za prejeta naslednji delovni dan. Plačila, prejeta na praznike ali dneve počitka, se štejejo za prejeta na naslednji delovni dan.
- c) Najdaljši rok za izvedbo plačilne storitve Nakazila denarja je do konca naslednjega delovnega dne po sprejemu plačilnega naloga. Če je nalog v papirni obliki, se lahko rok podaljša za en dodatni delovni dan.

2.12. Stranka je upravičena kadar koli vpogledati v sistem Besteron v delu, ki se nanaša nanjo, na primer z vložitvijo zahteve za prikaz prometa na računu, filtriranje prometa na računu, in sicer na naslednji način:

- a) Stranka izbere postavko v meniju za prikaz izpiskov;
- b) Stranka izbere filter za prikaz podatkov;
- c) Sistem Besteron prikaže vse podatke Stranke, ki ustrezajo izbranemu filtru.

2.13. Stranka nima pravice določati najnižje ali najvišje cene blaga in/ali storitev, pri kateri je mogoče izvesti plačilo preko sistema Besteron, v razmerju do svojih Kupcev.

2.14. Stranka prav tako nima pravice spreminjati cen blaga in/ali storitev glede na način plačila, ki ga izbere Kupec, na način, da bi s tem prišlo do neupravičenega privilegiranja ali diskriminacije plačilne metode Besteron. Stranka ne sme posebej zaračunavati uporabe določene plačilne metode.

2.15. Stranka nima pravice delovati kot posrednik pri izvedbi plačil prek plačilne metode Besteron v imenu tretjih oseb. Izrecno je prepovedano uporabljati implementacijo sistema Besteron, ki je namenjena enemu Klientu, za delovanje spletnih trgovin ali drugih oblik poslovanja drugih oseb. Prav tako Stranka nima pravice uporabljati sistema Besteron za druge lastne spletne trgovine ali druge oblike poslovanja, kot so navedene v Pogodbi. Kršitev teh obveznosti pomeni bistveno kršitev

Pogodbe, v tem primeru si družba Besteron a. s. pridržuje pravico začasno ustaviti izvajanje kakršnihkoli Plačilnih transakcij.

- 2.16.** Sredstva Stranke, ki se nahajajo na bančnem računu družbe Besteron a. s., se ne obrestujejo.
- 2.17.** Besteron a. s. poleg storitve Sprejema plačilnih transakcij Stranki nudi tudi storitev Nakazovanja denarja – Dynamic Settlement, s katero zagotavlja prenos finančnih sredstev, ki jih je vplačal plačnik, posameznim prejemnikom ali drugemu Ponudniku plačilnih storitev na podlagi podatkov, posredovanih preko API. Nakazovanje poteka dnevno, pri čemer ima Stranka možnost spremljati podroben pregled izvedenih transakcij v svojem administrativnem vmesniku.

3. Nastanek, sprememba in prenehanje obligacijskega razmerja med družbo Besteron a. s. in Stranko

- 3.1.** Družba Besteron a. s. zagotavlja plačilne storitve za Stranko na podlagi sklenjene Okvirne pogodbe v skladu s Cenikom, temi SPP, pravili ponudnikov plačilnih storitev, Zakonom, Gospodarskim zakonikom in drugimi splošno zavezujočimi pravnimi predpisi Slovaške republike. Če Stranka ne izpolnjuje pogojev sklenjene Okvirne pogodbe ali teh SPP, pravil ponudnikov plačilnih storitev, Zakona, Gospodarskega zakonika in drugih splošno zavezujočih pravnih predpisov Slovaške republike, lahko Besteron a. s. Stranki v celoti zaračuna dodatne stroške, vključno z morebitnimi naloženimi sankcijami, ki bi zaradi takega neizpolnjevanja nastali.
- 3.2.** Okvirna pogodba med družbo Besteron a. s. in Stranko se sklepa v pisni obliki.
- 3.3.** Z podpisom Pogodbe, ki vključuje sklicevanje na obveznost teh SPP, z vključenim obrazcem, ki je lahko del Pogodbe, Stranka zavezujoče izjavlja, da ni politično izpostavljena oseba, razen če iz Okvirne pogodbe ne izhaja drugače. Če pride do kakršnekoli spremembe v izjavi iz prejšnjega stavka tega člena SPP, je Stranka dolžna o tem pisno obvestiti Besteron a. s. v roku treh delovnih dni od dneva take spremembe. Neresničnost izjave iz prvega stavka ali neobvestilo o spremembi iz prejšnjega stavka tega člena se šteje za bistveno kršitev pogodbenih obveznosti Stranke in daje pravico družbi Besteron a. s., da odstopi od Pogodbe; odstop od Pogodbe ne vpliva na pravico do povračila škode.
- 3.4.** Pogodba med družbo Besteron a. s. in Stranko se sklene za določen ali nedoločen čas.

3.5. Besteron a. s. bo brez nepotrebnega odlašanja po sklenitvi Pogodbe Stranki zagotovil implementacijski priročnik in omogočil uporabo sistema Besteron. Uporaba bo omogočena glede na plačilne storitve, ki jih je Stranka naročila od družbe Besteron a. s. v vlogi za plačilne storitve in na podlagi sklenjene Okvirne pogodbe ali Pogodbe.

3.6. Stranka priznava in soglaša, da je uporaba sistema Besteron predmet implementacijskega in potrditvenega postopka, v katerem Besteron a. s. oceni, ali Stranka izpolnjuje vse zakonske in pogodbene pogoje za uporabo sistema. Stranka je dolžna dopuščati implementacijski in potrditveni postopek za vsako posamezno spletno trgovino ali drugo obliko poslovne dejavnosti, v kateri namerava uporabljati storitev Besteron. Dodajanje nove spletne trgovine ali druge poslovne dejavnosti, ki ni navedena v Okvirni pogodbi, je možno le na podlagi dodatka k že sklenjeni Okvirni pogodbi ali na podlagi nove Pogodbe. To velja tudi za opredelitev blaga in storitev, ki jih Stranka ponuja svojim Kupcem.

3.7. Trajanje Okvirne pogodbe se konča:

- a) z dogovorom pogodbenih strank na dan, določen v takem dogovoru o prenehanju Okvirne pogodbe;
- b) z iztekom dogovorjenega obdobja, če je bila Pogodba sklenjena za določen čas;
- c) z odpovedjo;
- d) z odstopom od Pogodbe iz zakonskih razlogov;
- e) s prenehanjem družbe Besteron a. s. ali Stranke brez pravnega naslednika;
- f) s smrtjo Stranke, če je ta fizična oseba – podjetnik;
- g) s prenehanjem poslovne dejavnosti Stranke, če je ta fizična oseba – podjetnik;
- h) s prenehanjem dovoljenja Besteron a. s. ali z dnem prejema odločbe NBS o odvzemu dovoljenja.

3.8. Stranka ima pravico odpovedati Pogodbo, sklenjeno za nedoločen čas, z odpovednim rokom enega meseca (z besedo: en mesec). Odpovedni rok začne teči prvi dan koledarskega meseca, ki sledi mesecu, v katerem je bila pisna odpoved dostavljena drugi pogodbeni stranki. Z iztekom odpovednega roka Pogodba preneha. Besteron a. s. kot ponudnik plačilnih storitev ima pravico odpovedati Pogodbo, sklenjeno za nedoločen čas, z odpovednim rokom dveh mesecev (z besedo: dva meseca); to ne velja, če Besteron a. s. odpove pogodbo zaradi dokazanega goljufivega ravnanja Stranke. Stranka in Besteron a. s. nista upravičena brez razloga odpovedati Pogodbe, sklenjene za določen čas.

3.9. Družba Besteron a. s. je upravičena odpovedati Okvirno pogodbo z učinkom na dan dostave odpovedi Stranki v naslednjih primerih:

- a) v obdobju šestih mesecev ni bila izvedena nobena Plačilna transakcija na podlagi Pogodbe;
- b) Stranka je kršila Okvirno pogodbo (vključno z VPP in vsemi njenimi prilogami) in ne odpravi kršitve v dodatnem razumnem roku, ki ne presega 10 delovnih dni, ki ga določi Besteron a. s. (brez potrebe po dodatnem pozivu);
- c) Stranka večkrat ali huje krši Pogodbo (vključno z VPP in njenimi prilogami);
- d) Besteron a. s. ima utemeljen sum, da je Stranka ravnala v nasprotju s splošno zavezujočimi pravnimi predpisi, dobrimi običaji, načeli poštenega poslovanja ali je v razmerjih Stranke prišlo do bistvenih sprememb, ki ne zagotavljajo izpolnjevanja pogojev Pogodbe;
- e) Besteron a. s. ima utemeljen sum, da Stranka krši pravila ponudnikov plačilnih sistemov, škodi dobremu imenu družbe Besteron a. s., krši pravice intelektualne lastnine, prodaja blago ali nudi storitve v nasprotju s pravnim redom;
- f) Ponudnik plačilnih storitev zahteva od Besteron a. s., da preneha zagotavljati storitev Besteron določeni Stranki;
- g) Besteron a. s. iz kakršnegakoli razloga preneha upravljati sistem Besteron; ali
- h) v kakršnemkoli drugem utemeljenem primeru.

3.10. Stranka je dolžna plačevati ponudniku plačilnih storitev Besteron a. s. celoten znesek redno zaračunanih pristojbin za Plačilne storitve (MMP) v celotnem obdobju veljavnosti Okvirne pogodbe do njenega prenehanja, pri čemer je pogodbo mogoče odpovedati le z učinkom na konec koledarskega meseca. Če pride do sklenitve Pogodbe med družbo Besteron a. s. in Stranko sredi koledarskega meseca, mora Stranka začeti z izplačevanjem MMP z dnem prvega dne meseca, ki sledi mesecu, v katerem je bila Pogodba sklenjena.

3.11. Besteron a. s. je upravičena zaradi sprememb ustrezne zakonodaje, svoje poslovne politike ali na podlagi lastne odločitve spremeniti ali v celoti nadomestiti Cenik in/ali te VPP. To spremembo bo družba Besteron a. s. objavila v svojih poslovnih prostorih in na spletni strani www.besteron.si, skupaj z določitvijo veljavnosti in učinkovitosti take spremembe, pri čemer bo objava zagotovljena najmanj 2 meseca pred predlaganim datumom začetka veljavnosti sprememb. Za izogib dvomom – Besteron a. s. je upravičena spremeniti ali v celoti nadomestiti tudi individualno dogovorjene cenovne pogoje zagotavljanja storitev.

3.12. Če se Stranka s spremembo teh VPP in/ali Cenika ne strinja, je dolžna Besteron a. s. najkasneje do dneva začetka veljavnosti spremembe pisno sporočiti, da sprememb ne sprejema. Če Stranka pred predlaganim dnem začetka veljavnosti

sprememb ne obvesti Besteron a. s., da sprememb v skladu s točko 3.11 teh VPP ne sprejema, se šteje, da je Stranka spremembe sprejela. Če Stranka sprememb ne sprejema, ima pravico do takojšnjega prenehanja Okvirne pogodbe brez pristojbin pred začetkom veljavnosti sprememb.

3.13. Stranka je dolžna takoj po prenehanju pogodbenega razmerja z družbo Besteron a. s. prenehati uporabljati aplikacijo Besteron, jo odstraniti iz svojih sistemov in spletnih trgovin ter prenehati uporabljati oznako Besteron in vse druge oznake, logotipe, blagovne znamke itd., ki jih uporablja v povezavi s Pogodbo, vključno z oznakami pogodbenih partnerjev družbe Besteron a. s.

3.14. Družba Besteron a. s. ima pravico od Stranke:

- a) zahtevati overjene kopije dokumentov in podpise na dokumentih, overjene pri notarju ali drugem organu v skladu z veljavno zakonodajo;
- b) zahtevati uradni prevod tujejezičnih dokumentov v slovaški jezik, če to zahteva Besteron a. s.;
- c) zahtevati, da so tuji dokumenti, izdani ali overjeni sodišči ali organi v tujini, opremljeni s predpisanimi overitvami (legalizacija, superlegalizacija, apostille);
- d) zahtevati dopolnitev predloženega dokumenta ali predložitev drugega in/ali dodatnega dokumenta.

4. Pravice in obveznosti pogodbenih strank

4.1. Besteron a. s. je dolžna:

- a) zagotavljati Plačilne storitve z ustrezno strokovno skrbnostjo v skladu z veljavno zakonodajo in spoštovati zaupnost pogodbenega razmerja s Stranko;
- b) hraniti zapise o izvedenih plačilih najmanj 5 let (z besedo: pet let) v arhivu, ustrezno zaščitenem pred dostopom tretjih oseb;
- c) brez nepotrebnega odlašanja po sklenitvi Pogodbe predati Stranki Implementacijski priročnik in omogočiti izvedbo implementacije sistema Besteron;
- d) sodelovati s Stranko pri implementaciji sistema Besteron;
- e) Stranki omogočiti dostop do informacij o Plačilnih storitvah in izvedenih plačilih prek uporabniškega vmesnika Besteron;
- f) v primeru napake pri zagotavljanju Plačilnih storitev brez nepotrebnega odlašanja po ugotovitvi napake zagotoviti njeno odpravo;
- g) po zaključku koledarskega meseca poslati Stranki obračun in račun.

4.2. Besteron a. s. je upravičena

- a) zavrniti izvedbo transakcije, če ima dvome o njeni skladnosti z veljavno zakonodajo ali internimi predpisi družbe Besteron a. s.;
- b) kadarkoli prenesti katerokoli svojo terjatev do Stranke na tretjo osebo brez predhodnega soglasja Stranke;
- c) za vsako izvedeno plačilo v korist Stranke zaračunati nadomestilo v skladu s Pogodbo, temi VPP in Cenikom, pri čemer je upravičena znesek nadomestila odšteti od finančnih sredstev, ki pripadajo Stranki v vsakem posameznem primeru;
- d) zaračunati MMP v skladu s Pogodbo, temi VPP in Cenikom, pri čemer je upravičena znesek nadomestila odšteti od finančnih sredstev, ki pripadajo Stranki;
- e) zaračunati Stranki pogodbeno kazen v višini 0,03 % dnevno za zamudo pri plačilu katerega koli zneska po Pogodbi in VPP, pri čemer si lahko to kazen odtegne od sredstev Stranke; plačilo pogodbeno določene kazni ne vpliva na pravico Besteron a. s. do povračila škode;
- f) zaračunati nadstandardne storitve (npr. reklamacije – chargeback) in jih po potrebi odšteti od sredstev, ki pripadajo Stranki.

4.3. Besteron a. s. je upravičena za nujno potreben čas blokirati sredstva Stranke v naslednjih primerih:

- a) če takšna obveznost izhaja iz splošno zavezujočih pravnih predpisov;
- b) če takšno obveznost nalaga odločba sodišča ali drugega pristojnega organa;
- c) če je bil nad Stranko začel stečajni postopek, potrjena prisilna poravnava, zavrnjen predlog za začetek stečaja zaradi pomanjkanja premoženja, če je Stranka vstopila v likvidacijo ali je bila sprejeta odločitev o prenehanju brez pravnega naslednika;
- d) če je bilo zoper Stranko oziroma osebe, pooblaščne za njeno zastopanje, začeto kazensko postopanje;
- e) če obstaja utemeljen sum, da sredstva Stranke oziroma njihov del izvirajo iz kaznivega dejanja ali so namenjena za njegovo izvršitev;
- f) če Stranka večkrat krši svoje obveznosti iz Pogodbe in VPP in družbi Besteron a. s. zaradi takšnega ravnanja grozi škoda.

4.4. Stranka je dolžna:

- a) v roku 10 delovnih dni pisno ali elektronsko (z uporabo elektronskih medijev) obvestiti družbo Besteron a. s. o vseh spremembah, ki se nanašajo na njene podatke, in sicer: sprememba firme/naziva, sprememba sedeža/kraja poslovanja, sprememba statutarného organa, način zastopanja v imenu

Stranke, če je Stranka pravna oseba, sprememba oseb, pooblaščenih za zastopanje v imenu Stranke, sprememba naslovov za vročanje, če se razlikuje od naslova sedeža/kraja poslovanja, sprememba v sestavi nadzornega sveta, če obstaja, ter sprememba oseb z deležem v osnovnem kapitalu in glasovalnih pravicah Stranke, kot tudi podatkov v zvezi s spletnimi trgovinami;

- b) obveščati družbo Besteron a. s. o vseh okoliščinah, ki lahko privedejo do neutemeljenega obogatitve nje ali tretjih oseb ali do škode za družbo Besteron a. s., kot so prejeta plačila, ki ji ne pripadajo, izguba ali kraja dokumentov v zvezi s pogodbenim razmerjem med Besteron a. s. in Stranko, izguba žiga Stranke, začetek stečajnega postopka ipd.;
- c) plačati družbi Besteron a. s. nadomestilo za storitve, ki jih zagotavlja v skladu s to Pogodbo in VPP, v skladu s Cenikom;
- d) v svojih splošnih pogojih jasno in razumljivo navesti, da je izvedba Plačilne operacije prek plačilnega sistema Besteron predmet teh VPP, in obvestiti Stranke, da Politika zasebnosti družbe Besteron a. s. ureja obdelavo osebnih podatkov, ki jih izvaja Besteron a. s.;
- e) izvajati svojo poslovno dejavnost v skladu s splošno zavezujočimi pravnimi predpisi;
- f) vse Plačilne operacije med Stranko in Stranko prek sistema Besteron morajo biti izvedene v dobri veri, Stranka pa mora zavriniti izvedbo Plačilne operacije, če ve ali bi morala vedeti z dolžno strokovno skrbnostjo, da je taka operacija v nasprotju z veljavno zakonodajo ali s pravili ponudnikov plačilnih storitev;
- g) pri uporabi storitve Nakazovanje denarja (Dynamic Settlement) zagotoviti družbi Besteron a. s. pravilne in popolne podatke, potrebne za izvedbo nakazil, zlasti natančne zneske in podatke o prejemnikih ali plačnikih. Stranka je prav tako odgovorna za zakonitost tako poslanih plačilnih nalogov.

4.5. Stranka ni upravičena brez predhodnega pisnega soglasja družbe Besteron a. s. prenesti svoje terjatve do družbe Besteron a. s. na tretjo osebo ali z njimi kako drugače razpolagati, če takšna terjatev obstaja. Stranka brez predhodnega pisnega soglasja družbe Besteron a. s. prav tako ni upravičena ustanoviti zastavne pravice na svojih terjativah do družbe Besteron a. s. ali pobotati kakršnokoli svojo terjatev s terjatvijo družbe Besteron a. s.

4.6. Stranka se zaveda, da lahko družba Besteron a. s., če jo po lastni presoji oceni kot rizično, uporabi individualni Cenik ali druge varnostne zahteve ter s tem povezane stroške.

5. Komunikacija in vročanje

- 5.1.** Komunikacija med družbo Besteron a. s. in Stranko poteka v slovaškem jeziku, prednostno prek sistemske aplikacije Besteron po prijavi Stranke v svoj uporabniški račun in vmesnik Besteron.
- 5.2.** Besteron a. s. dostavlja Stranki pisanja osebno, preko kurirske službe, pošte ali elektronskimi komunikacijskimi mediji (elektronska pošta ali drugo elektronsko sredstvo) na zadnji znani naslov Stranke.
- 5.3.** Pri osebni vročitvi (za katero se šteje prevzem pisanja na sedežu družbe Besteron a. s. s strani Stranke ali pooblaščen osebe) se pisanje šteje za vročeno z njegovo izročitvijo, tudi če naslovnik zavrne njegov prevzem.
- 5.4.** Pri vročanju po pošti se pisanje šteje za vročeno v notranjem prometu tretji dan po njegovem deponiranju na pošti prejemnika, razen če ni dokazan zgodnejši datum vročitve.
- 5.5.** Pisanje, dostavljeno s kurirsko službo, se šteje za vročeno tudi v trenutku, ko Stranka zavrne sprejem pošiljke ali ko je pošiljka vrnjena pošiljatelju kot nedostavljiva, razen če ni dokazan zgodnejši datum vročitve.
- 5.6.** Pisanje se šteje za vročeno tudi v primeru, če je pošiljka vrnjena kot nedostavljiva v skladu s predhodnimi točkami.
- 5.7.** Pisanja, dostavljena po elektronski pošti ali drugem elektronskem mediju, se štejejo za vročena dan po njihovem pošiljanju, razen če ni dokazan zgodnejši datum vročitve.
- 5.8.** Stranka je dolžna zagotoviti, da ima družba Besteron a. s. vedno popolne in točne podatke, ter jo obvestiti o vsaki spremembi firme/naziva, naslova, sedeža, prebivališča ali podatkov v zvezi z internetno stranjo spletne trgovine. Če Stranka ne izpolni te obveznosti, se dostava na zadnji znani naslov Stranke šteje za pravilno izvedeno.
- 5.9.** Stranka soglaša, da se lahko vsak telefonski pogovor med družbo Besteron a. s. in Stranko snema in arhivira s strani družbe Besteron a. s., tudi brez predhodnega opozorila družbe Besteron a. s.

6. Odgovornost za škodo

- 6.1.** Družba Besteron a. s. odgovarja le za škodo, ki jo je povzročila izključno sama.

- 6.2.** V skladu z določbami prejšnje točke tega člena Pogojev stranki ugotavljata, da se v pravnih razmerjih med družbo Besteron a. s. in Stranko izključuje načelo objektivne odgovornosti družbe Besteron a. s.. V primeru obveznosti družbe Besteron a. s. do povrnitve škode Stranki, družba ni dolžna nadomestiti izgubljenega dobička Stranke.
- 6.3.** Družba Besteron a. s. ne odgovarja za škodo, povzročeno zaradi višje sile, kot so: havarije, naravne nesreče, izpadi električne energije, krizne situacije, epidemije, vojna pripravljenost države ali druge okoliščine zunaj nadzora družbe Besteron a. s., oziroma za okoliščine, ki predstavljajo razloge za izključitev odgovornosti v skladu s splošno zavezujočimi predpisi.
- 6.4.** Stranki se dogovorita, da je največji znesek povračila škode, ki ga je družba Besteron a. s. dolžna povrniti Stranki v primeru kršitve pogodbenih obveznosti in ob predpostavki nastanka pravice do tega, omejen na skupni znesek provizij, ki jih je Stranka plačala družbi Besteron a. s. v zadnjih 12 mesecih pred nastankom zahtevka za povračilo škode.
- 6.5.** Družba Besteron a. s. nosi vse stroške in obresti, ki se zaračunajo Uporabniku plačilnih storitev zaradi neizvedene ali napačno izvedene Plačilne operacije, ki jo je povzročila družba Besteron a. s..
- 6.6.** Če iz točk 6.9 do 6.13 Pogojev ne izhaja drugače, je Stranka dolžna povrniti družbi Besteron a. s. vso škodo, ki ji nastane zaradi kršitve obveznosti Stranke iz pogodbenega razmerja. Stranka je dolžna družbi Besteron a. s. povrniti vse izgube, ki nastanejo zaradi njenega ravnanja ali opustitve dolžnega ravnanja, v celotnem znesku, ki ji ga sporoči družba Besteron a. s..
- 6.7.** Stranka kot obljubitelj izrecno izjavlja družbi Besteron a. s. kot upravičencu iz obljube v skladu s §725 slovaškega Gospodarskega zakonika, da bo povrnila vsako škodo, ki jo povzroči z ravnanjem v nasprotju s svojimi pogodbenimi ali zakonskimi obveznostmi ali z opustitvijo dolžnega ravnanja, vključno z vsemi dodatnimi stroški, kot so (ne omejeno na) kazni, takse, sodni stroški, druge neposredne in posredne stroške družbe Besteron a. s.. Stranka je dolžna povrniti škodo v 10 koledarskih dneh od prejema poziva družbe Besteron a. s. za njeno nadomestilo. V primeru nasprotja te določbe z določbami 6.9 do 6.13 Pogojev imajo slednje prednost.
- 6.8.** Stranka ima pravico do popravka s strani družbe Besteron a. s. v primeru nepooblaščne ali napačno izvedene Plačilne operacije, če o tem brez nepotrebnega odlašanja obvesti družbo po odkritju napake, najpozneje pa v 13 mesecih od dneva obremenitve ali priliva na plačilni račun. V takem primeru ima

Stranka pravico le do popravka in ne do povračila škode, razen če to ne izhaja iz točk 6.9 do 6.13.

6.9. Če ni določeno drugače v točkah 6.10 do 6.13, družba Besteron a. s. v primeru napačnega prenosa v okviru storitve Dynamic Settlement, ki je izključno posledica tehnične ali administrativne napake na strani družbe, zagotavlja popravek in povračilo dokazljive neposredne škode. Besteron a. s. ne odgovarja za napake, ki so posledica napačnih ali nepopolnih podatkov, ki jih vnese Stranka.

6.10. Plačnik krije izgubo do 50 EUR, povezano z vsemi nepooblaščenimi Plačilnimi operacijami, ki so posledica izgubljenega ali ukradenega plačilnega sredstva ali njegove zlorabe zaradi malomarnosti pri varovanju personaliziranih varnostnih elementov, razen če točke 6.11 do 6.13 ne določajo drugače.

6.11. Plačnik krije vse izgube, povezane z nepooblaščenimi plačilnimi operacijami, če so posledica njegove goljufije, namerne kršitve obveznosti ali hude malomarnosti pri:

- a) uporabi plačilnega sredstva v skladu z dogovorjenimi pogoji;
- b) neodložnem obvestilu ponudnika plačilnih storitev o izgubi, kraji, zlorabi ali nepooblaščen uporabi plačilnega sredstva;
- c) sprejemu ukrepov za zaščito personaliziranih varnostnih elementov po prevzemu plačilnega sredstva.

V teh primerih se določba iz točke 6.10 ne uporablja.

6.12. Plačnik ne nosi finančne izgube, če:

- a) je posledica uporabe izgubljenega, ukradenega ali zlorabljenega plačilnega sredstva po tem, ko je o tem obvestil v skladu s točko 6.11(b), razen če je ravnal goljufivo;
- b) izgube ni mogel zaznati pred izvedbo plačila, razen če je ravnal goljufivo;
- c) izgubo povzroči ravnanje zaposlenega, agenta ali podružnice ponudnika plačilnih storitev ali zunanjega izvajalca;
- d) ponudnik plačilnih storitev ne zahteva močne avtentikacije ali uporablja izjemo zanjo po posebnem predpisu, razen če je ravnal goljufivo.

V teh primerih se določba iz točke 6.10 ne uporablja.

6.13. Če Prejemnik ali njegov ponudnik plačilnih storitev ne sprejme močne avtentikacije Uporabnika, je dolžan povrniti nastalo škodo ponudniku plačilnih storitev Plačnika. V teh primerih se določba iz točke 6.10 ne uporablja.

7. Postopek reklamacije

- 7.1.** Postopek reklamacije na splošno ureja razmerje med družbo Besteron a. s. in Stranko pri obravnavi reklamacij in pritožb Stranke ter pravna razmerja med Stranko in družbo Besteron a. s. v zvezi z reklamacijo točnosti in kakovosti storitev, ki jih družba Besteron a. s. nudi Stranki. Postopek reklamacije je sestavni del teh SPP.
- 7.2.** Če Stranka meni, da ima storitev, ki jo je zagotovila družba Besteron a. s., napako, lahko vloži reklamacijo pri Oddelku za reklamacije družbe Besteron a. s., ki vodi evidenco o reklamacijah.
- 7.3.** Reklamacija, naslovljena na družbo Besteron a. s., se vloži pisno v slovaškem jeziku, po pošti, elektronsko ali prek sistema (vmesnika) Besteron. Reklamacijo mora vložiti pooblaščen oseba.
- 7.4.** Stranka je upravičena vložiti reklamacijo pod zgoraj navedenimi pogoji pri družbi Besteron a. s. v roku 90 dni od dneva ugotovitve napake.
- 7.5.** Stroške priprave in predložitve reklamacije, vključno s prilogami, nosi Stranka. Stroške reševanja reklamacije nosi družba Besteron a. s..
- 7.6.** Družba Besteron a. s. je dolžna obravnavati reklamacijo Stranke brez nepotrebnega odlašanja, najpozneje v 30 dneh od dneva vložitve reklamacije, pisno in na enak način, kot je bila reklamacija vložena (pošta, elektronsko ali prek sistema Besteron). V utemeljenih zapletenih primerih (zlasti v primeru obsežnejših reklamacij ali resnih težav) je družba upravičena pisno podaljšati rok za obravnavo reklamacije za največ 30 dni; o takšnem podaljšanju mora Stranko obvestiti brez nepotrebnega odlašanja, najpozneje v roku 30 dni od prejema reklamacije. Skupni čas obravnave reklamacije ne sme preseči 6 mesecev.
- 7.7.** Če Uporabnik plačilnih storitev, ki je potrošnik, ni zadovoljen z načinom reševanja reklamacije ali meni, da mu je družba Besteron a. s. kršila pravice, se lahko obrne na Besteron a. s. s prošnjo za popravek. Če Besteron a. s. prošnjo zavrne ali nanjo ne odgovori v 30 dneh, lahko uporabnik, ki je potrošnik, vloži predlog za začetek postopka izvensodnega reševanja spora pri pristojnem organu za alternativno reševanje potrošniških sporov, pri čemer ima pravico do izbire organa. Seznam teh organov je dostopen na naslovu:
<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>.
- 7.8.** Stranka se zavezuje reševati in mora poravnati vse reklamacije, pritožbe ali druge zahteve, ki jih uveljavlja Kupec v zvezi s prodajo blaga ali nudenjem storitev s

strani Stranke, neposredno s Kupcem, tudi če jih je Kupec uveljavil neposredno pri družbi Besteron a. s. in/ali njenih pogodbenih partnerjih. V ta namen je Stranka dolžna pripraviti lasten postopek reklamacij in ga objaviti na svoji spletni strani. Če Kupec vloži reklamacijo, pritožbo ali drug zahtevek neposredno pri družbi Besteron a. s. ali njenem pogodbenem partnerju, je Besteron a. s. oziroma njen partner upravičen tak zahtevek posredovati neposredno Stranki. Stranka se hkrati zavezuje, da bo družbi Besteron a. s. v zvezi s tem zagotovila vso potrebno sodelovanje, dokumente in pojasnila, in sicer v roku 5 koledarskih dni.

7.9. Stranka je dolžna hraniti in arhivirati vso dokumentacijo ali elektronska potrdila o Plačilnih operacijah, ki so lahko predmet reklamacij, pritožb ali drugih zahtevkov s strani Kupcev, najmanj 5 let od datuma izvedbe in jih na zahtevo nemudoma dati na razpolago družbi Besteron a. s.

7.10. Če Stranka zagotavlja dostavo blaga na kraj, ki ga določi Kupec, je odgovorna za izgubo, zmanjšanje, poškodbo pošiljke ali kakršnokoli zamudo pri dostavi do trenutka, ko je blago dostavljeno na kraj določitve. Ob vsaki dostavi blaga je Stranka dolžna od prevoznika zahtevati dokazilo o dostavi, s katerim lahko izkaže, da je bilo blago ali storitev dostavljeno in prevzeto s strani Kupca.

7.11. V primeru reklamacije v zvezi s storitvijo Dynamic Settlement je Stranka dolžna navesti natančne identifikacijske podatke reklamirane transakcije, zlasti datum naloga za plačilo, identifikacijo prejemnika, znesek in številko transakcije. Če iz določb 6.9 do 6.13 SPP ne izhaja drugače, družba Besteron a. s. ne odgovarja za napačne ali nepopolne podatke, ki jih posreduje Stranka in ki so povzročili napačno izvedbo plačila. Družba Besteron a. s. je dolžna preveriti upravičenost reklamacije in v primeru napake nemudoma zagotoviti popravek.

7.12. Varnostni incidenti, sumi goljufije in varnostne grožnje, povezane s plačilnimi storitvami, se prijavljajo prek uradnih kanalov podpore uporabnikom, navedenih na strani »Prijava varnostnega incidenta«. Družba Besteron a. s. v skladu z 89. členom Zakona št. 492/2009 Z. z. o plačilnih storitvah (Slovaška republika) obvesti uporabnika plačilnih storitev o varnostnem incidentu, ki ima ali bi lahko imel vpliv na njegove finančne interese, ter ga seznani z razpoložljivimi ukrepi za omilitev škodljivih posledic tega incidenta.

8. Intelektualna lastnina

8.1. Stranka, ki je z družbo Besteron a. s. sklenila Pogodbo, je dolžna na glavni strani svoje spletne strani brez nepotrebnega odlašanja po implementaciji Besteron

vidno namestiti logotip Besteron. Namestitev logotipa Besteron na spletni strani Stranke se izvede v skladu z navodili določenimi s strani družbe Besteron a. s.

- 8.2.** Stranka ni upravičena uporabljati predmetov intelektualne lastnine družbe Besteron a. s. brez predhodnega izrecnega pisnega soglasja družbe Besteron a. s.; določba točke 9.1 SPP s tem ni prizadeta.

9. Varstvo zaupnih informacij

9.1. Pogodbeni stranki sta dolžni varovati zaupnost vseh informacij in dokumentov v zvezi z zadevami druge Pogodbene stranke in njenimi posli, ki jih pridobita pri izvajanju svojih dejavnosti ali v povezavi s Pogodbo in njenim izpolnjevanjem ter ki niso javno dostopne, zlasti informacij o Plačilnih operacijah in uporabi denarnih sredstev s plačilnimi sredstvi. Pogodbeni stranki so dolžni take informacije varovati, ustrezno hraniti, varnostno kopirati in zaščititi pred nepooblaščenim dostopom, razkritjem, zlorabo, spremembo, poškodbo, uničenjem, izgubo ali krajo. Informacije in dokumenti v zvezi s Stranko in njenimi posli se lahko posredujejo tretjim osebam le s predhodnim pisnim soglasjem Stranke ali na njeno pisno zahtevo, razen če ti SPP določajo drugače.

9.2. Dolžnost Pogodbenih strank glede varovanja zaupnosti zaupnih informacij se ne nanaša na informacije, ki:

- a) so bile že pred podpisom Pogodbe objavljene kot nezaupne, kar mora biti dokazljivo na podlagi predloženih dokazil;
- b) jih je treba razkriti na podlagi zakonske obveznosti ali odločbe sodišča, tožilstva ali drugega pristojnega organa javne oblasti; v tem primeru mora Pogodbena stranka, ki je dolžna razkriti informacije, drugo Pogodbeno stranko nemudoma pisno obvestiti o tej obveznosti še pred dejanskim razkritjem in jih razkriti samo za navedeni namen;
- c) so ali bi lahko bile pridobljene iz zakonito dostopnih virov;
- d) so bile pridobljene z neodvisnim razvojem.

9.3. Pogodbeni stranki sta dolžni zagotoviti ustrezno in pravočasno varovanje zaupnih informacij ter spoštovanje dolžnosti varovanja zaupnosti v skladu s splošno veljavnimi pravili, načeli in običaji glede zaupnih informacij.

9.4. Pogodbeni stranki sta dolžni zagotoviti ustrezno in pravočasno varovanje zaupnih informacij in spoštovanje dolžnosti varovanja zaupnosti tudi s strani svojih zaposlenih, članov uprave, nadzornih organov, zastopnikov, pooblaščenцев, podizvajalcev ter drugih sodelujočih tretjih oseb, katerim so bile take informacije posredovane, predane, razkrite in/ali omogočene v skladu s to Pogodbo in temi SPP.

10. Pristojno pravo

10.1. Pogodbeni stranki sta se dogovorili, da je za njihove odnose, ki izhajajo iz Pogodbe, Okvirne pogodbe, SPP ali v povezavi z opravljanjem Plačilnih storitev, pristojno pravo Slovaške republike. Pogodba, njena razlaga in razmerja, ki iz nje

izhajajo, se urejajo z obveznimi pravnimi predpisi Slovaške republike, pri čemer se Pogodbeni stranki dogovorita, da se uporaba katere koli določbe katerega koli pravnega predpisa Slovaške republike, ki ni kogentna, izrecno izključuje v obsegu, v katerem bi taka uporaba lahko spremenila (v celoti ali delno) pomen, namen in/ali razlago katere koli določbe Pogodbe in/ali teh SPP.

10.2. Vsak spor, neskladje in/ali nasprotje med Pogodbenima strankama, ki izhaja iz Pogodbe ali je z njo povezan (vključno z vsemi spori glede njene sklenitve, veljavnosti, učinkovitosti, obstoja in/ali prenehanja), se bo reševal prednostno z medsebojnimi pogajanjmi v dobri veri. Pogodbeni stranki se dogovorita, da bo v primeru kakršnega koli sodnega spora pristojno sodišče Slovaške republike, pri čemer se pristojnost določi skladno s Civilnim sporovnim redom, in če ni drugače določeno, bo to splošno pristojno sodišče po sedežu družbe Besteron a. s.

10.3. Pogodbeni stranki sta se dogovorili, da bodo vsi morebitni medsebojni spori pri opravljanju plačilnih storitev v skladu s Pogodbo reševani prednostno z dogovorom. Če ne pride do dogovora, lahko Pogodbeni stranki po medsebojnem soglasju rešujeta spor tudi v arbitražnem postopku v skladu z zakonom št. 244/2002 Z.z. o arbitraži, kot je bil spremenjen.

11. Odpoved pravici

11.1. Neizvrševanje katere koli pravice na podlagi ali v povezavi s Pogodbo s strani Pogodbene stranke oziroma zamuda pri njeni uveljavitvi ne pomeni odpovedi tej pravici. Kakršna koli odpoved pravici na podlagi ali v povezavi s Pogodbo s strani Pogodbene stranke ni veljavna, razen če je podana pisno in dostavljena drugi Pogodbeni stranki. Odpoved eni pravici ne pomeni odpovedi kateri koli drugi pravici na podlagi ali v povezavi s Pogodbo.

11.2. Skladno s Pogodbo in temi SPP dogovorjena podaljšana doba za izpolnitev določene obveznosti ne pomeni podaljšanja časa za izpolnitev katere koli druge obveznosti iz Pogodbe in/ali teh SPP.

12. Varnostni in korektivni ukrepi

12.1. Stranka je dolžna upoštevati varnostne ukrepe iz teh SPP ter iz drugih splošno zavezujočih pravnih predpisov, veljavnih na ozemlju Slovaške republike.

- 12.2.** Stranka je nadalje dolžna uporabljati le varna sredstva za povezavo s sistemom internetnega bančništva oz. za povezavo z Besteron.
- 12.3.** Stranka je dolžna upoštevati pravila ponudnikov plačilnih storitev. V primeru neskladja med določbami Pogodbe in pravili ponudnikov plačilnih storitev imajo prednost pravila ponudnikov. Stranka mora izpolnjevati tudi zahteve iz standarda PCI-DSS, če obdeluje podatke s plačilnih kartic.
- 12.4.** Stranka ne sme razkriti svojih podatkov tretjim osebam.

13. Končne določbe

- 13.1.** Pravno razmerje med Stranko in družbo Besteron a. s. se ureja z določbami Ponudnikov plačilnih storitev, Pogodbo, njenimi prilogami, temi SPP in splošno zavezujočimi pravnimi predpisi, veljavnimi v Slovaški republiki – v tem vrstnem redu. Določbe teh SPP imajo prednost pred trgovinskimi običaji, razen če se Pogodbeni stranki v posameznem primeru ne dogovorita drugače.
- 13.2.** Pogodbe in SPP vključno z vsemi prilogami so sestavljeni v slovaškem jeziku. Za kopijo, ki velja kot izvirnik, se šteje tudi fotokopija ali sken teh splošnih pogojev, razen če ni dokazano drugače.
- 13.3.** Pogodbeni stranki izjavljata, da imata polno pravno sposobnost in da njuna pogodbeni svoboda ni na noben način omejena. Nadalje izjavita, da sta Pogodbo sklenili prostovoljno, resno in svobodno, da sta jo podpisali v dobri veri, ne v zmoti ali stiski in ne pod očitno neugodnimi pogoji, da sta Pogodbo in te SPP prebrali, razumeli njuno vsebino in ju kot znak soglasja lastnoročno podpisali.
- 13.4.** Z oddajo Pogodbe daje Stranka izrecno soglasje družbi Besteron a. s., da lahko uporablja podatke Stranke za tržne namene, zlasti za pošiljanje aktualnih informacij o storitvi Besteron, njenih spremembah in inovacijah, ter poslovnih informacij, ki se nanašajo na poslovne partnerje družbe Besteron a. s., in sicer vse to v skladu z veljavno pravno ureditvijo. Takšno soglasje velja za čas trajanja Pogodbe med družbo Besteron a. s. in Stranko.
- 13.5.** Posamezne določbe Pogodbe in teh SPP so izvršljive neodvisno druga od druge in neveljavnost in/ali neizvršljivost katere koli določbe ne vpliva na veljavnost in/ali izvršljivost preostalih določb Pogodbe / teh SPP, razen če iz narave, pomembnosti ali drugih okoliščin izhaja, da taka določba ne more biti ločena od preostalih določb Pogodbe / teh SPP.

13.6. Če katera koli določba Pogodbe ali teh SPP postane neveljavna in/ali neizvršljiva v skladu z veljavno zakonodajo Slovaške republike, to ne vpliva na veljavnost in/ali izvršljivost ostalih določb Pogodbe / teh SPP. Pogodbeni stranki se zavezujeta, da bosta nemudoma začeli pogajanja v dobri veri in se dogovorili o nadomestitvi takšne določbe z novo, katere učinki bodo čim bližje učinkom prvotne določbe, ob upoštevanju konteksta, celotnega pravnega in ekonomskega namena določbe in Pogodbe / teh SPP.

13.7. Ti SPP začnejo veljati z dnem 7. 7. 2025.