



ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

AUTOMATA KÁRTYAELFOGADÓI TERMINÁLOK (CAT) ESETÉN

Hatályos: 2016. június 09.
Közzététel dátuma: 2016. május 06.

OTP Bank Nyrt.
Nyilvántartásba vette a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága a 01-10-041585. cégjegyzékszámmon
Székhelye: 1051 Budapest, Nádor utca 16.
Honlap: <http://www.otpbank.hu>

SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

I. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

1. (1) A Szerződő fél, és az OTP Bank Nyrt. (Bank) között létrejött Szerződés alapján, a Szerződő fél kereskedői elfogadóként (Elfogadó) csatlakozik a Bank bankkártya elfogadói hálózatához. A Szerződés alapján, az Elfogadó kártyaelfogadásba bevont egységeiben (Elfogadóhelyek) lehetővé válik a bankkártyák, mint készpénz kímélő fizetési eszközök használata.

(2) A Szerződés elválaszthatatlan részét képező dokumentumok:

- CAT Kártyaelfogadói Szerződés (Egyedi Szerződés, továbbiakban Kártyaelfogadói Szerződés)
- Elfogadóhelyi adatlap(ok)
- Általános Szerződési Feltételek Automata Kártyaelfogadói Terminálok (CAT) esetén
- Nyilatkozat összevont árazásról (csak összevont árazás igénylése esetén)
- Hirdetmény (nem összevont árazás igénylése esetén)

II. A SZERZŐDÉS TARTALMA

2. (1) A Bank, a Szerződés alapján vállalja az alábbiakat:

- a) Az Elfogadó által meghatározott, on-line üzemmódú, kártyabirtokos által üzemeltetett, teljeskörűen PIN alapon működő elektronikus kártyaelfogadó terminálok (CAT) rendeltetésszerű használatához szükséges, a Bank tulajdonát képező számítógépi programalkotások (software) tekintetében használati jogosultságot enged az Elfogadó számára. Az Elfogadó ezen jogosultságát - az Elfogadóhelyeket kivéve - át nem ruházhatja, illetve más módon nem hasznosíthatja.
- b) Az Elfogadó által meghatározott, on-line üzemmódú, kártyabirtokos által üzemeltetett, teljeskörűen PIN alapon működő elektronikus kártyaelfogadó terminálok (CAT) rendeltetésszerű használatához szükséges, az Elfogadó vagy vele szerződéses viszonyban álló harmadik fél tulajdonát képező számítógépi programalkotásokat (software) bevizsgálja, a szükséges teszteléseket és belső valamint kártyatársasági minősítéseket elvégzi, és a megfelelőségről igazolást állít ki.
- c) Kártyaelfogadással kapcsolatos problémák, kérdések esetén segítséget nyújt az Elfogadónak, illetve Elfogadó, a CAT üzemeltetésével megbízott alvállalkozójának, 24 órás telefonos ügyfélszolgálatán, melynek elérhetőségét az 1.sz. melléklet tartalmazza.
- d) A Szerződéssel összefüggésben a Szerződés fennállása alatt folyamatosan együttműködik az Elfogadóval,
- e) A bankkártyával végrehajtott tranzakciókat a Bank az Elfogadó felé elszámolja, a IV. pontban foglaltak szerint.
- f) Köteles Elfogadót ésszerű határidőn belül tájékoztatni a CAT terminálon történő kártyaelfogadási tevékenységre vonatkozó, azok működését érintő, kártyatársaságok által kötelező jelleggel előírt módosításokról, fejlesztési igényekről.

(2) Az Elfogadó, a Szerződés alapján vállalja az alábbiakat:

- a) A Szerződésben meghatározott bankkártyákat fizetési eszközként elfogadja, ennek érdekében Elfogadóhelyein CAT terminálokat üzemeltet.
- b) A bankkártyás forgalom biztonságának elősegítése érdekében, a Kártyaelfogadói Szerződésben és/vagy az Elfogadóhelyi adatlapon meghatározott kártyatermékkel végzett tranzakciók elszámolásával a Bankot bizza meg. Elfogadó biztosítja, hogy a CAT csak a Szerződés szerint megadott kártyákat fogadja el.
- c) A Szerződés létrejöttét követően Elfogadóhelyein aktiválja a kártya elfogadási szolgáltatást.
- d) Biztosítja, hogy a bankkártyával fizető kártyabirtokost sem készpénzzel, sem egyéb módon fizető más vásárlóval szemben nem éri semmilyen hátrány.

- e) Nem határoz meg olyan értékhatárt, amely összeg alatt és/vagy felett nem fogadja el a bankkártyát fizetési eszközként.
 - f) Elfogadóhelyein a Bank által biztosított emblémákkal, reklámeszközökkel felhívja a figyelmet a kártyaelfogadás lehetőségére.
 - g) Az Általános Szerződési Feltételek VI. Bank Speciális Jogosu!tsá!gai fejezetének 13 (2) bekezdésében meghatározott felfüggesztést köteles az érintett elfogadóhelyen a kártyabirtokosok által is jól látható helyen közzétenni, mert az ebből eredő reklamációkért és az Elfogadót ért veszteségekért a Bank felelősséget nem vállal.
 - h) A Szerződéssel összefüggésben megadja a Bank által kért információkat, és folyamatosan együttműködik a Bankkal.
 - i) A Szerződés megszűnésével egyidejűleg Elfogadóhelyeiből eltávolítja a Bankra utaló specifikus emblémákat.
 - j) Gondoskodik arról, hogy a vásárlás feltételeit, a reklamálási lehetőségeket, áruvisszavét jogcímeit és lehetőségét, árucserre módját, egyértelműen a fogyasztó/vásárló tudomására hozza. Abban az esetben, ha az Elfogadó bizonyíthatóan nem tájékoztatja vásárlóját/fogyasztóját a fent leírtakról, akkor reklamáció esetén a pénzügyi felelősség az Elfogadót terheli.
 - k) Az Elfogadó köteles saját költségén végrehajtani a CAT terminálon történő kártyaelfogadási tevékenységre vonatkozó, azok működését érintő, kártyatársaságok által kötelező jelleggel előírt módosításokat, fejlesztéseket, a kártyatársaságok illetve a Bank által meghatározott határidőig. Amennyiben ezen kötelezettségének Elfogadó nem tesz eleget, köteles viselni a kártyatársaságok által a nem megfelelő működés miatt kirótt büntetéseket, díjakat.
 - l) Az elfogadó köteles az Elfogadóhoz/Elfogadóhelyre telepített, az Elfogadó tulajdonát képező CAT terminál(ok)on legalább 100.000 forint/CAT/hónap összeget vagy a havi 50 db tranzakciót bonyolítani.
- (3) Az Elfogadó kötelessége a nemzetközi kártyatársaságok által előírt alábbi szabályokat betartani a tranzakciós adatok biztonságos kezelése és tárolása érdekében. Amennyiben Elfogadó a kártya elfogadási tevékenység során olyan alvállalkozókat foglalkoztat, akik bármilyen módon a tranzakciókkal kapcsolatos adatok birtokába kerülhetnek, vállalja, hogy a jelen fejezetben leírt követelményeket vele szemben is érvényesíti.
- a) Minden bankkártya elfogadás során keletkezett tranzakciós adatot, azaz a kártyabirtokos / a megrendelő nevét, a bankkártya számát, és minden a kártya felületén feltüntetett adatot kizárólag a kártyabirtokos által engedélyezett tranzakció végrehajtása céljából használ fel. Az adatokat a törvényi előírásokra, így az információs önrendelkezés jogáról és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, és a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXCVII. törvény banktitokra vonatkozó rendelkezéseire figyelemmel kezeli, tárolja és használja fel.
 - b) Az (a) pontban meghatározott adatokat illetve minden ezen adat írott vagy elektronikus formában történő tárolására szolgáló dokumentumot, nyomtatványt, bizonylatot, szerződést, illetve ezek másolatait semmilyen módon nem hozhatja nyilvánosságra, kizárólag a Banknak adhatja át. Ettől csak a Bank beleegyezésével térhet el.
 - c) Az (a) és a (b) pontban felsorolt adatokat valamint adathordozó eszközöket biztonságos, illetéktelen hozzáférés ellen fizikai és logikai védelmet nyújtó módon illetve helyen tárol. Kivételt képez az (a) pontban felsorolt adatok alól a PIN-kód, a kártyán feltüntetett háromjegyű ellenőrző szám és a kártya mágnescsíkján szereplő adatok, amelyeket-miután megkapta a kibocsátó bank engedélykérésre adott válaszát-semmilyen módon nem tárol:
 - ca) Az Elfogadó a biztonságos adattárolásra vonatkozó intézkedéseket vezet be és ellenőrzi ezen eljárási rend betartását annak érdekében, hogy megakadályozza a (a) és (b) pontban meghatározott adatok és eszközök illetéktelen hozzáférését, olvasását, változtatását illetve megsemmisítését.
 - cb) Számítógépes rendszerben tárolt adatokat tűzfal!al védi. Biztosítja ezen rendszerek illetve az adatbázisok számítógépes vírusok elleni védelmét.
 - cc) Minden papíron vagy elektronikus – de nem számítógépes rendszerben – formában (CD-lemezen, merev-lemezen, stb) tárolt adatot megfelelő védelemmel ellátott zárt helyiségben vagy módon (pl. széf) tárol.
 - cd) Gondoskodik arról, hogy az (a) és (b) pontban felsorolt adatokhoz, adathordozó eszközökhöz, és adatbázishoz valamint az ezen adatokat tároló helyiségekhez, kizárólag meghatározott jogosu!tsá!ggal rendelkező személyek férnek hozzá megfelelő azonosítási eljárást követően (egyedi azonosító és jelszó, illetve belépő kártya).

- ce) Az Elfogadó gondoskodik arról, hogy a (b) pontban felsorolt adathordozó eszközökön tárolt adatokat úgy semmisíti meg, hogy azokból adatokat visszanyerni ne lehessen.
- cg) Az Elfogadó köteles rendszeresen tesztelni és ellenőrizni az (a) és (b) pontban felsorolt adatok és adathordozó eszközök logikai és fizikai védelmét.
- cf) Amennyiben jogosulatlan adathozzáférést tapasztal, köteles a Bankot haladéktalanul értesíteni. Köteles továbbá az esetet kivizsgálni és intézkedési tervet készíteni, amelyben részletezi az adatvédelmi hiányosságokat, illetve a jövőbeni esetek megakadályozása érdekében szükséges teendőket.

(4) A Bank fenntartja a jogot, hogy bármikor vizsgálatot rendeljen el annak megállapítására, hogy az Elfogadó vagy a vele szerződéses viszonyban álló személy/társaság számítástechnikai eszközei, adatnyilvántartási rendszere, iroda- és üzlethelysége megfelelnek-e a kártyatársaságok biztonságos adattárolásra és adatkezelésre vonatkozó előírásainak.

III. KÖLTSÉGVISELÉS - BANKI JUTALÉK

3. (1) A Felek a Szerződéssel összefüggő telepítési és üzemeltetési költségek viselésében az alábbiak szerint osztoznak meg:

- a) Elfogadót terhelik a CAT terminálok beszerzésével, hatósági és kártyatársasági engedélyeztetésével, telepítésével és napi üzemeltetésével kapcsolatos költségek.
Elfogadót terhelik a hatósági, kártyatársasági szabályoknak történő megfeleléshez saját érdekkörében szükséges fejlesztések, módosítások költségei.
Az Elfogadót terhelik a CAT rendeltetésszerű működtetéséhez szükséges kommunikációs vonal kiépítésével és üzemeltetésével összefüggő költségek.
- b) Bank vállalja a CAT, a Bank rendszeréhez történő illesztésével kapcsolatos szaktanácsadás, tesztelés költségeit

(2) A költségviselés alapján a Felek a náluk felmerülő, de a másik felet terhelő költségeket haladéktalanul kiszámlázzák egymásnak. A költségviselő fél az ilyen számla kézhezvételének napjától számított 8 munkanapon belül köteles a számlát átutalási megbízással kiegyenlíteni.

4. (1) A bankkártyával eszközölt tranzakciók után a Bankot jutalék illeti meg. A Bank a jutalékot a kártyaelfogadás lehetősége megteremtésének, és a bankkártyákkal eszközölt tranzakciók általa történő elszámolásának ellenértékeként számítja fel.

(2) A jutalék alapja a bankkártyával eszközölt, és a Bank által elszámolt tranzakciók összesített, bruttó összege. A jutalék tranzakciónként kerül felszámításra, és összegét tranzakciónként, forint elszámolás esetén forintra, devizás elszámolás esetén (euro/dollár) centre, két tizedes jegy pontossággal kerekítve számoljuk el.

(3) A Bank az Európai Parlament és a Tanács 2015/751 számú Rendelete alapján köteles az eltérő bankközi jutalékú bankkártyák elfogadására eltérő jutalékokat meghatározni, valamint a Szerződésben külön-külön feltüntetni a kártyaelfogadást terhelő bankközi jutalékot, rendszerdíjat, és a kereskedői díjat. Ettől eltérni kizárólag akkor lehet, ha az Elfogadó a Szerződés részét képező Nyilatkozat aláírásával kifejezetten kéri, hogy a Bank összevont árazást alkalmazzon.

(4) Nyilatkozat hiányában a Bank költség alapú árazást alkalmaz. Ez esetben az Elfogadó által fizetett jutalék a tranzakciót terhelő bankközi jutaléknak, a rendszerdíjnak és a kereskedői díjnak az összege.

(5) A nemzetközi kártyatársaságok az általuk meghatározott bankközi jutalékok mindenkor aktuális értékét a honlapjaikon teszik közzé.

(6) Az egyes kártyatípusok elfogadását terhelő – a nemzetközi kártyatársaságok által meghatározott - rendszerdíjakat a Bank a Szerződés elválaszthatatlan részét képező Hirdetményben, a Bank honlapján teszi közzé. A rendszerdíjak változása esetén a Bank módosítja a Hirdetményt. Az új díjak a Hirdetmény módosításának közzétételét követő 15. napon, a rendszerdíjak Elfogadóra nézve kedvezőtlen változása esetén a 60. napon lépnek hatályba.

(3) A kereskedői díj mértékét a Felek a Szerződésben rögzítettek szerint határozzák meg.

IV. ELSZÁMOLÁSI FELTÉTELEK

5. (1) Az elszámolás alapja a Bankhoz elektronikus adat, formájában továbbított tranzakció. Az egyazon kártyabirtokos által egyazon kártyával egyidejűleg lebonyolított tranzakciókat az Elfogadóhely köteles egy összegben engedélyeztetni (authorizáltatni), abban az esetben is, ha az ügyletről több számlát állított ki.
- (2) Authorizáció esetén sem mentesül az Elfogadó a Szerződésben rögzített kártyaelfogadási szabályok betartásának kötelezettsége alól. (Authorizáció fogalom alatt a következő folyamat értendő: engedélykérés Bankhoz történő beérkezése, továbbítása a kibocsátó bank felé, válaszadás továbbítása az Elfogadóhoz.) A kibocsátó bank által elutasított tranzakciók esetében a Bank nem vállal felelősséget.
- (3) A Bank az általa kibocsátott kártyákkal végrehajtott tranzakciók összegét a tranzakció Bankhoz történő beérkezésének napjától számított 1, a más bank által kibocsátott kártyákkal végrehajtott tranzakciók ellenértékét legkésőbb 2 banki munkanapon belül, feldolgozza, és az Elfogadót megillető összegnek (a tranzakciók összegének a Szerződésben feltüntetett jutalékkal csökkentett ellenértéke), a Szerződésen megjelölt pénzforgalmi/pénzforgalmi jellegű számlá(k)ra történő utalását elindítja.
- (4) Az utalás elindításával egyidejűleg, Elfogadó választása szerint, a bizonylati feltételeknek megfelelő papíralapú vagy elektronikus formájú, tételes kimutatást (Elfogadói Tételes Elszámoló Lista), és az annak adatai alapján kiállított jutalék elszámolást küld az Elfogadó, a Kártyaelfogadói Szerződésben megadott levelezési címére, illetve e-mail címére. A lista tartalmazza az elszámolt forgalom részletezését, és a feldolgozás azonosítóját, egyúttal az elszámolt forgalom bizonylatául szolgál. A Bank a listát és az annak alapján kiállított jutalék elszámolást
- a) banki utalásonként egyszer, automatikusan és térítésmentesen, ezen felül
 - b) az Elfogadó kérésének megfelelően, a költségek áthárítása, és kiszámlázása mellett küldi meg.
6. (1) Az Elfogadó a CAT által kiállított papíralapú vagy elektronikus bizonylat kiállításával felelősséget vállal a következőkért:
- a) A bizonylaton szereplő adatok a valóságnak megfelelnek.
 - b) A kártyabirtokos a kártyával fizetett árut/szolgáltatást átvette.
 - c) A kártyabirtokos a bizonylatot, mely kártyabizonylatként szolgál, átvette.
- (2) Az Elfogadó köteles a CAT terminálon végzett valamennyi tranzakcióval kapcsolatos elektronikus adatot 18 hónapig, megőrzni, és a Bank írásos kérésére, a Bank által meghatározott határidő lejártáig rendelkezésre bocsátani..
- (3) A rendőrség, vagy más hivatalos hatóság által lefoglalt, részükre átadott bizonylatokról, a tranzakciókhoz kapcsolódó összes dokumentációról jól olvasható másolatot köteles készíteni, melyet a Bank kérésére rendelkezésre bocsát.

V. BEJELENTÉSEK, REKLAMÁCIÓK

7. (1) Az Elfogadó köteles haladéktalanul, írásban bejelenteni a Banknak, az alábbi körülményeket:
- A kártyabirtokos csak egyszer vásárolt, illetve a szolgáltatást egyszeri fizetési kötelezettséggel vette igénybe, de a kártya többször is terhelésre került
 - A kártyabirtokos csak egyszer vásárolt, illetve a szolgáltatást egyszeri fizetési kötelezettséggel vette igénybe, de az összege az Elfogadó bankszámláján többször is jóváírásra került.
 - A tranzakció összegéül nem a tényleges ellenértéket adta meg.
 - A Bank az Elfogadóhelyi adatlapon megjelölt pénzforgalmi számlára bármely, az Elfogadót meg nem illető összeget utal át.
- (2) Az Elfogadó a kártyás tranzakció esetében készpénz visszatérítésre nem jogosult. Ha ennek ellenére készpénzben fizeti vissza a kártyabirtokosnak a tranzakció összegét, akkor a kártyabirtokos által aláírt dokumentummal kell rendelkeznie arról, hogy a készpénzt átvette. Az esetleges átutalással történt kártalanítást is bizonyítani kell.
- (3) A bejelentést a Bank honlapján megadott elérhetőségek egyikére kell írásban megtenni, kérve a kérdéses tételek haladéktalan helyesbítését. Az Elfogadónak továbbítania kell a Bank felé a tranzakcióhoz kapcsolódó írásos dokumentációkat is (pénztár bizonylat, jegyzőkönyv, megrendelőlap, stb.) ami igazolja az Elfogadó kérésnek jogosságát.
- (4) Az Elfogadó reklamációt nyújthat be a Bankhoz a, következő esetekben:
- A CAT által készített elektronikus kimutatás alapján bizonyítható, hogy a kártyabirtokos a szolgáltatást igény bevette, de az adott tétel nem található a listán vagy az annak alapján kiállított számlán.
 - A Bank által alkalmazott speciális jogosultságok (VI. fejezet) indokoltságát vitatja, mert írásos bizonyítékkal rendelkezik arról, hogy a kérdéses összeget már megfizette.
8. (1) Az Elfogadó általi bejelentés, illetve reklamáció benyújtásának határideje, minden reklamáció esetében (beleértve a hiányzó utalást is) a tranzakció dátumától számított 15 nap.
- (2) Amennyiben az Elfogadó a fenti határidők elmulasztását ki tudja menteni, a tranzakció dátumától számított 1 éves jogvesztő határidőn belül nyújtható be a bejelentés, illetve reklamáció, de a 15 napos határidő után benyújtott, megkifogásolt tranzakciók ellenértékének jóváírásáért a Bank nem vállal felelősséget.
9. (1) Az Elfogadó által benyújtott bejelentések és reklamációk ügyintézésének határideje a Bankhoz történő beérkezéstől számított 30 nap.
- (2) Az ügyintézés, a nemzetközi kártyatársaságok szabályainak figyelembe vételével történik.
10. (1) A nemzetközi kártyatársaságok által meghatározott szabályok szerint, abban az esetben, ha az elfogadás nem a Szerződésben, illetve annak elválaszthatatlan részét képező dokumentumokban meghatározott módon történt, a Banknak csak abban az esetben áll módjában méltányossági jóváírási kérelemmel fordulni a kártyabirtokos bankjához, ha a vitatott tranzakció összege meghaladja a következő összegeket:
- | | |
|---|------------|
| a) Külföldi kibocsátású bankkártyák tekintetében: | 100 USD |
| b) Belföldi kibocsátású bankkártyák tekintetében: | 10 000 HUF |
| c) A Bank által kibocsátott bankkártyák tekintetében: | 10 000 HUF |
- (2) A bankkártyával végrehajtott tranzakciók a kártyabirtokos és az Elfogadó közötti jogügyletnek minősülnek. Ennek megfelelően a Bank a tranzakciókkal összefüggő, kártyabirtokos és Elfogadó/Elfogadóhely közötti, a kártyával történő fizetéssel nem összefüggő jogvitákba nem kapcsolódik be, az ilyen vitákkal kapcsolatosan mindennemű felelősségét kizárja.

VI. A BANK SPECIÁLIS JOGOSULTSÁGAI

11. A Bank nem számolja el azokat a tranzakciókat, amelyek tekintetében az elfogadás nem a Szerződésben, illetve annak elválaszthatatlan részét képező dokumentumokban meghatározott módon történt.
12. (1) A Bank, az Elfogadó írásos értesítése mellett jogosult visszatartani az Elfogadót megillető összeget az alábbiak szerint:
- a) Teljes egészében, amennyiben
 - aa) az Elfogadó egyazon elfogadóhelyén a megelőző 3 hónapban mért átlagos heti forgalmát több mint kétszeresen meghaladó heti forgalmat bonyolít indokolatlanul, illetve az üzlettípusra jellemző, szokásos vásárlási érték felett forgalmaz, vagy
 - ab) 1 napos időtartamon belül, az Elfogadó egyazon elfogadóhelyre kihelyezett terminálján (termináljain) kezdeményezett engedélykérések több, mint 30%-a elutasításra került, (a terminál hibájából történt elutasításokat figyelmen kívül hagyva) vagy
 - ac) az Elfogadónál egyazon elfogadóhelyen 24 órán belül ugyanazon bankkártyával kettőnél több tranzakció történt indokolatlanul.
 - b) Reklamációtól függetlenül, a tranzakció dátumától számított maximum 60 napig, indoklási kötelezettség nélkül, amennyiben a Bank egy adott tranzakció kapcsán, monitoring tevékenysége folytán az adott Elfogadóhelyre jellemző, átlagos, szokott forgalomtól nagymértékű eltérést tapasztal.
- (2) A Bank a visszatartott összegeket az eljárás végleges, érdemi befejezéséig elkülönítetten kezeli, és az eljárás eredményétől függően az Elfogadó által megjelölt számlára utalja
- a) a teljes összeget, amennyiben az Elfogadóval szemben semminemű követelés nem merül fenn, illetve
 - b) az Elfogadóval szemben felmerülő követelések összegével csökkentett összeget.
- (3) A Bank semmilyen körülmények között nem utalja át az Elfogadónak a visszatartott összeget, ha a kibocsátó banknak a tranzakcióra vonatkozó írásbeli nyilatkozata szerint a tranzakció csalárd volt.
- (4) A Bank, a reklamációval és visszatartással összefüggő későbbi utalásokat az eredeti értéknappal és a mindenkor a Banknál érvényes vállalkozási számlákra meghatározott lekötetlen betéti kamat hozzáadásával írja jóvá.
13. (1) A Bank, az Elfogadóval történt előzetes egyeztetés után, Elfogadó írásos értesítése mellett jogosult a későbbi elszámolás(ok) során levonni a következő tételeket:
- a) A Bank tévedéséből történő utalás összege, illetve téves összegű utalásnál a korrekciós összeg.
 - b) Kétszeres utalásnál a jogcím nélküli összeg.
 - c) Az Elfogadó ellen benyújtott, el nem utasítható és a Bank által jogosnak talált, reklamációval kapcsolatos, Bank által megfizetett összeg.
 - d) A reklamációban megjelölt összeget, amennyiben az Elfogadó a Bank írásos kérése ellenére nem bocsátja rendelkezésre a tranzakció bizonylatát, vagy annak másolatát, illetve a tranzakcióhoz kapcsolódó Bank által kért dokumentációkat.
 - e) A reklamációban megjelölt összeget, amennyiben az Elfogadó ellen reklamációs eljárás indul.
 - f) Az Elfogadó Szerződéssel összefüggésben a Bankkal szemben fennálló és esedékessé vált tartozásának teljes összege.
 - g) A nemzetközi kártyatársaságok által meghatározott és kijelölt büntetőidőszakban Bankhoz minden büntető jogcímen beérkezett, és a Bankra terhelő reklamáció összegét; az időszak bevezetéséről valamint időtartamáról a Bank, írásban értesíti az Elfogadót.

(2) A Bank jogosult egyoldalúan a bankkártya elfogadást az elfogadóhelyen felfüggeszteni az alábbi esetekben:

- a) Az Elfogadó kétszeri írásbeli figyelmeztetése ellenére ismételt figyelmeztetésre okot adó körülmény merült fel, vagy
- b) A Bank képviselője és az Elfogadó (vagy képviselője) közötti egyszeri személyes találkozón tett javaslatok ellenére újabb figyelmeztetésre okot adó körülmény merül fel, vagy
- c) Nemzetközi kártyatársaságnak az Elfogadóhely kártyahasználatával kapcsolatos egyszeri figyelmeztetés esetén, ennek az Elfogadóhellyel való közlését követően.
- d) Az Elfogadó nem hajtja végre a Szerződés II. 2. (1) j) pontban meghatározott fejlesztéseket.

Felfüggesztés - esetleg a szerződés felmondása - esetén a nemzetközi szabályok előírásai szerint a Bank köteles az elfogadóhely adatait a nemzetközi kártyatársaság adatbázisában rögzíteni.

A felfüggesztés időtartama maximum 3 hónap, mely meghosszabbítható.

(3) Figyelmeztetésre okot adó körülménynek tekinti a Bank különösen az alábbiakat:

- a) Az Elfogadó ugyanazon Elfogadóhelyére vonatkozóan az előző 3 hónapban, a kártyabirtokosok illetőleg a kibocsátó bankok által megreklamált tranzakciók darabszáma vagy értéke, az Elfogadó ugyanezen időszakban mért forgalmának (tranzakció darabszámának vagy értékének) 3 % - t indokolatlanul meghaladja, vagy
- b) Az Elfogadó egyazon elfogadóhelyén a megelőző 3 hónapban mért átlagos heti forgalmát indokolatlanul több mint kétszeresen meghaladó heti forgalmat bonyolít (a tranzakciók darabszámában vagy értékében kifejezve) vagy
- c) 1 napos időtartamon belül az Elfogadó egyazon elfogadóhelyre kihelyezett terminálján (termináljain) kezdeményezett engedélykérések több, mint 30%-a elutasításra kerül (a terminál hibájából történt elutasításokat figyelmen kívül hagyva), vagy
- d) Az Elfogadónál egyazon elfogadóhelyen 24 órán belül ugyanazon bankkártyával kettőnél több tranzakció történt indokolatlanul.

(4) A felfüggesztésről a Bank az Elfogadóhelyet a felfüggesztés kezdete előtt legalább 72 órával írásban értesíti, a kártyabirtokos ügyfelek megfelelő tájékoztatása érdekében.

(5) Felfüggesztés esetén az Elfogadóhely/Elfogadó köteles az észlelt körülmények legrövidebb időn belüli megszüntetésére intézkedési tervet készíteni, és azt a (4) pont szerinti értesítés kézhezvételét követő 7 napon belül a Banknak benyújtani. Az intézkedési tervnek tartalmaznia kell:

- a) Melyek azok a biztonsági intézkedések, amelyeket megtett annak érdekében, hogy a jövőben a felfüggesztésre okot adó eset ne forduljon elő,
- b) Határidőt kell megjelölnie az általa megtett intézkedések végrehajtására
- c) Melyek azok a pozitív irányú változások, amelyeket az általa leírt intézkedésektől vár

(6) Amennyiben az Elfogadóhely által kidolgozott intézkedési terv a Bank megítélése szerint nem alkalmas a kifogásolt forgalmi körülmények megszüntetésére vagy az elfogadott intézkedési terv ellenére a kifogásolt körülmények fennmaradnak, vagy újra jelentkeznek, a Bank jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani.

14. A Bank szerződésszegő magatartásnak minősíti, és jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha az

- a) Elfogadóhoz /Elfogadóhelyre telepített, az Elfogadó tulajdonát képező CAT terminál(ok)on bonyolított kártyás forgalom nem éri el a 100.000 forint/CAT/ hónap összeget vagy a havi 50 db tranzakciót.

15. (1) Az Elfogadó tudomásul veszi, hogy a Bank által gyakorolt speciális jogosultságokból (VI.) eredő következményekért a Bankot semminemű felelősség nem terheli.

(2) Az Elfogadó a Szerződéssel összefüggő és harmadik személyek által a Bankkal szemben érvényesített követelésekért a Szerződés megszűnését követő 5 évig köteles helytállni. A Szerződés megszűnése ezen helytállási kötelezettséget nem érinti.

VII. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

17. (1) A Bank az Elfogadó által a Szerződésben, illetve annak elválaszthatatlan részét képező dokumentumokban közölt adatokat, az Elfogadó hozzájárulása alapján nyilvántartásba veszi és kezeli.
- (2) Az Elfogadó felel a Szerződésben, és annak elválaszthatatlan részét képező dokumentumokban általa megadott, adatok valódiságáért, továbbá köteles azok változásáról haladéktalanul írásban értesíteni a Bankot.
18. (1) A Felek a Szerződéssel összefüggésben tudomásukra jutott valamennyi tény, információt, adatot üzleti titokként kezelnek. Az Elfogadó, a tudomására jutott, kártyabirtokosra vonatkozó információkat a banktitokra vonatkozó szabályoknak megfelelően köteles kezelni, azokat semmilyen, a Szerződéssel össze nem egyeztethető célra nem használhatja fel.
- (2) Mindkét félnek jogában áll a kölcsönös együttműködés tényét, és a bankkártyaelfogadást reklámozni. A Felek tudomásul veszik ugyanakkor, hogy az aláírást követően a Szerződés feltételei harmadik fél tudomására csak a másik fél beleegyezésével hozhatók.
19. A Szerződéssel kapcsolatosan felmerülő vitás kérdéseket, a Felek egyeztetés útján rendezik. Amennyiben az egyeztetés nem vezet eredményre, a jogvita eldöntésére a Felek a Fővárosi Bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.

VIII. A SZERZŐDÉS JOGHATÁSA

20. Jelen Szerződés a Felek általi aláírásának időpontjában jön létre, határozatlan időre. Az Elfogadó tudomásul veszi, hogy a Szerződés általa történt aláírását követően a Bank a lefolytatott belső vizsgálat eredménye után minden indoklási kötelezettség nélkül a Szerződés aláírását megtagadhatja.
21. (1) A Szerződés módosítása történhet:
- automatikusan, a jogviszonnal összefüggő, illetőleg a Bank tevékenységét érintő jogszabályok, illetve a Bankra vagy Elfogadóra kötelező érvényű egyéb szabályozók változásával, haladéktalanul,
 - kétoldalú, egybehangzó, írásos akaratnyilatkozattal, illetve
 - a Bank által egyoldalúan.
- (2) A Bank jogosult egyoldalúan módosítani a Szerződésben, és annak elválaszthatatlan részét képező dokumentumokban foglaltakat, az Elfogadó, vagy Elfogadóhely számára kedvezően, illetőleg kedvezőtlenül, az alábbi esetekben:
- a Bank üzletpolitikájának, illetve termékpolitikájának változása,
 - a Nemzetközi Kártyaszervezetek által végrehajtott változtatások,
 - a Bankkal szerződéses viszonyban álló harmadik személyek által eszközölt, jogviszonyt érintő változtatások,
 - jogszabálynak való megfelelés érdekében.
- (3) A Szerződés Elfogadóra nézve kedvezőtlen egyoldalú módosítását a Bank a módosítás hatályba lépésének napját legalább 60 naptári nappal megelőzően, az Elfogadóra nézve nem kedvezőtlen módosítását legalább 15 naptári nappal megelőzően közzéteszi a Bank honlapján. Amennyiben az Elfogadó nem fogadja el a módosítást, jogosult a módosítás hatályba lépésének napjáig - írásbeli felmondó nyilatkozatával - azonnali hatállyal felmondani a szerződést. Amennyiben a módosítás hatályba lépésének időpontjáig az Elfogadó nem mondja fel a Szerződést, a Bank a módosítást az Elfogadó részéről elfogadottnak tekinti.
- (4) A módosítás hatályba lépését követően a jogviszony tekintetében, a jövőre nézve a módosításban foglaltak az irányadók.

- 22.** (1) A Szerződés megszűnik:
- közös megegyezéssel, a Bank és a Szerződő fél által meghatározott időpontban,
 - felmondás esetén, a felmondási idő lejártával,
 - a Szerződésben, illetve Elfogadói adatlapon megjelölt pénzforgalmi/pénzforgalmi jellegű számla megszűnésével, ha a Felek a Szerződést nem módosítják, valamint
 - az Elfogadó, illetve a Bank jogutód nélküli megszűnésével.
- (2) A Szerződés megszűnésével egyidejűleg, a Felek külön jognyilatkozata nélkül hatályukat veszítik az annak elválaszthatatlan részét képező dokumentumok is.
- (3) A Szerződés megszűnése esetén a Felek kötelesek elszámolni a megszűnt jogviszonnyal összefüggő, egymással szemben fennálló követeléseiket. A Szerződés megszűnése az elszámolási kötelezettséget nem érinti.
- 23.** (1) A Szerződés felmondására a Bank, illetőleg a Szerződő fél jogosult:
- 30 napos felmondási idővel, illetve
 - azonnali hatállyal, ha az Elfogadó, vagy az Elfogadóhely, illetőleg a Bank nem tartja be a Szerződésben, illetve az annak elválaszthatatlan részét képező dokumentumokban foglaltakat, vagy amennyiben az Elfogadó a Nemzetközi Kártyatársaságok által bevezetett büntetőidőszakra vonatkozó pénzügyi felelősséget nem vállalja.
- (2) A felmondás a másik félhez eljuttatott írásos nyilatkozattal történik. A felmondási idő a felmondást tartalmazó nyilatkozat kézhezvételének napján kezdődik.
- 24.** A Szerződésben nem, illetve eltérően nem szabályozott kérdésekben különösen a Polgári Törvénykönyv, a hitelintézeteket érintő, valamint a pénzforgalomra vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályok és egyéb szabályozók rendelkezései az irányadók.
- 25.** Amennyiben a Szerződés az Elfogadó szerződésszegő magatartása miatt szűnt meg, a Bank az Elfogadót bejelenti a nemzetközi kártyatársaságok adatbázisába.
- 26.** Jelen Szerződés aláírását követően a jövőre nézve hatályát veszti, valamennyi a Bank és Elfogadó között CAT terminálon történő kártyaelfogadás tárgyában korábban létrejött szerződés. A jelen szerződés szabályait kell alkalmazni a korábbi szerződés alapján folyamatban lévő ügyekben is, így különösen a korábbi szerződés hatálya alatt megvalósult kártyatranzakció elszámolása, valamint reklamációs eljárása tekintetében.

AZ OTP BANK KÁRTYAELFOGADÓI SZOLGÁLTATÁSÁVAL KAPCSOLATOS ELÉRHETŐSÉGEK**HELPDESK – 24 ÓRÁBAN ELÉRHETŐ**

Amennyiben a napi kártya elfogadás során a CAT terminállal kapcsolatosan bármilyen kérdése merül fel (műszaki, kezelési probléma, hibabejelentés vagy bizonylatpapír pótlása stb.) kérjük, lépjen kapcsolatba a **24 órában elérhető** Bankkártya HelpDesk-kel az alábbi elérhetőségeken:

Bankkártya HelpDesk

Telefon: (1) 366-6100, (40) 366-100, Fax: (1) 366-2444

E-mail: otpkhd@otpbank.hu

KÜLSŐ ÉRTÉKESÍTÉSI FŐOSZTÁLY – SZERZŐDÉS

Amennyiben a Szerződéssel kapcsolatosan bármilyen üzleti jellegű változás történik (pl. új üzemeltető, szerződéses viszonytal kapcsolatos változások, új elfogadóhely bekapcsolása), kérjük, jelezze Bankunknak az alábbi címen:

OTP Bank Nyrt. Külső Értékesítési Főosztály

1876 Budapest

Telefon: (1) 366-6100, (40) 366-100

E-mail: terminaligeny@otpbank.hu

Web: www.otpbank.hu/kartyaelfogadas

KÁRTYA ELFOGADÓI FŐOSZTÁLY – SZERZŐDÉS

Amennyiben a Szerződéssel kapcsolatosan bármilyen adatváltozás történik (pl. név, cím, bankszámlaszám módosulása), kérjük, jelezze Bankunknak az alábbi címen:

OTP Bank Nyrt. Kártya Elfogadói Főosztály

1876 Budapest

Telefon: (1) 366-6100, (40) 366-100, Fax: (1) 298-3289

E-mail: kartyaelfogadas@otpbank.hu

Web: www.otpbank.hu/kartyaelfogadas

BANKKÁRTYA REKLAMÁCIÓS OSZTÁLY – REKLAMÁCIÓ

Amennyiben bármilyen, elszámolással kapcsolatos problémája merül fel (nem került átutalásra valamely tranzakció ellenértéke, több vagy kevesebb összeget kapott meg, mint nyilvántartása szerint kellett volna), illetve bármilyen reklamációs, visszaterheléses ügy, levonással kapcsolatos kérdése esetén, a kérdéses tranzakció részleteivel (kártyaszám, tranzakció dátuma, összege, a CAT terminál azonosítója) forduljon Bankunkhoz az alábbi címen:

OTP Bank Nyrt. Bankkártya Reklamációs Osztály

1876 Budapest

Telefon: (1) 366-6016/22256, Fax: (1) 366-2366

E-mail: reklamacio@otpbank.hu

Web: www.otpbank.hu → Vállalkozások vagy Nagyvállalatok → Egyéb szolgáltatások → Kártyaelfogadás → Kapcsolat → Kereskedői kártyareklamációs adatlap

AUTHORIZÁCIÓS KÖZPONT – TÉTELES ELSZÁMOLÓI LISTA

Amennyiben az Elfogadói Tételes Elszámoló Lista pótlására van szüksége, kérjük, igényét jelezze Bankunk Authorizációs Központja felé az alábbi elérhetőségen:

E-mail: otpker@otpbank.hu

Kérjük, hogy bejelentésében a Kártyaelfogadói Szerződésen található kereskedői kódot, az átutalás dátumát, illetve összegét is szíveskedjen feltüntetni.

Mind az e-mailes, mind pedig a papír alapú Elfogadói Tételes Elszámoló Lista küldésével kapcsolatos módosítási igényüket (címmódosítás, küldés módjának megváltoztatása) az etel@otpbank.hu e-mail címre kérjük küldeni.

BANKKÁRTYA BIZTONSÁGI OSZTÁLY – VISSZAÉLÉS

Bármilyen, bankkártyás visszaéléssel kapcsolatos kérdése esetén kérjük, lépjen kapcsolatba Bankunkkal az alábbi címen:

OTP Bank Nyrt. Bankkártya Biztonsági Osztály

1876 Budapest

Telefon: (1) 298-3791, Fax: (1) 298-3787

E-mail: bkboelfogadoi@otpbank.hu