



ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

mPOS KÁRTYAELFOGADÓI SZERZŐDÉSHEZ

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

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 hatályba lépésének előfeltétele, hogy az Elfogadó és a Vodafone Magyarország Zrt.(továbbiakban: Vodafone) (1096 Budapest, Lechner Ödön fasor 6.) az mPOS terminál működéséhez szükséges ReadyPay Alap vagy ReadyPay Extra mobil adatátviteli szerződést megkötötte, és az Elfogadó a Vodafone-tól mPOS-t és olyan okos eszközt vásárolt, melyhez kapcsolva az mPOS eszköz üzemszerű működésre képes.

(3) A Bank a jelen szerződés szerinti feltételekkel a kártyaelfogadási szolgáltatást kimondottan a kisvállalkozói Elfogadói szektor részére nyújtja, akinek a havi bankkártyás forgalma átlagosan nem haladja meg a 1MFt/mPOS terminál volument.

(4) A Szerződés elválaszthatatlan részét képező dokumentumok:
 - mPOS Kártyaelfogadói Szerződés (Egyedi Szerződés, továbbiakban: Kártyaelfogadói Szerződés)
 - mPOS Elfogadóhelyi adatlap(ok) (továbbiakban: Elfogadóhelyi adatlap)
 - Bankkártya Elfogadói Kézikönyv
 - Általános Szerződési Feltételek mPOS Kártyaelfogadói szerződéshez
 - Nyilatkozat összevont árazásról (csak összevont árazás igénylése esetén)
 - Hirdetmény a kártyaelfogadói díjakról (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 elektronikus kártyaelfogadó terminálok (mPOS) rendeltetésszerű használatához szükséges, számítógépi programalkotások (software) tekintetében használati jogosultságot enged az Elfogadó számára. Az Elfogadó ezen jogosultságát - az Elfogadóhelyeket kivéve - át nem ruházhatja, illetve más módon nem használhatja.
 - b) A kártyaelfogadás bevezetése előtt díjtalanul megismerteti az Elfogadó által kijelölt személyeket az elfogadás szabályaival és a POS használatával, továbbá biztosítja az elfogadás szabályait tartalmazó dokumentumot (Bankkártya Elfogadói Kézikönyv), valamint a POS használatára vonatkozó útmutatót.
 - c) A Szerződéssel, kártyaelfogadással kapcsolatos problémák, kérdések esetén tájékoztatást ad, segítséget nyújt az Elfogadónak 24 órás telefonos ügyfélszolgálatán keresztül, melynek telefonszámát az 1. sz melléklet tartalmazza.
 - d) A Szerződéssel összefüggésben a Szerződés fennállása alatt folyamatosan együttműködik az Elfogadóval.
 - e) A bankkártyával bonyolított tranzakciókat a Bank az Elfogadó felé elszámolja, a IV. pontban foglaltak szerint.

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

- a) A Szerződésben meghatározott bankkártyákat fizetési eszközként elfogadja, ennek érdekében Elfogadóhelyein mPOS terminálokat üzemeltet.
- b) A bankkártyás forgalom biztonságának elősegítése érdekében, a Kártyaelfogadói Szerződésben és/vagy az Elfogadóhelyi adatlap(ok)on meghatározott kártyatermékkel végzett tranzakciók elszámolásával a Bankot bízta meg. A Szerződésben elfogadásra meg nem jelölt, illetve azon nem szereplő bankkártyák elfogadása esetén a tranzakció összegét a Bank nem téríti meg
- c) Elfogadóhelyeit haladéktalanul értesíti a Szerződés létrejöttéről, és teljes körűen tájékoztatja az abban foglaltakról.
- d) Biztosítja, hogy a bankkártyával fizető kártyabirtokost sem készpénzzel, sem egyéb módon fizető más vásárlóval szemben nem éri semmilyen hátrány. Az Elfogadó a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatáért díjat, költséget vagy egyéb fizetési kötelezettséget nem számíthat fel.
- 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 Jogosultságai 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 mindenkor a Bankkártya Elfogadói Kézikönyvben foglaltaknak megfelelően jár el. Az mPOS által bevonásra jelölt kártyákat bevonja és azokat a Bank részére jegyzőkönyv kíséretében eljuttatja.
- i) A bankkártyás forgalom biztonsága érdekében vállalja, hogy amennyiben a terminál – nem technikai, kommunikációs hibára visszavezethető ok miatt - visszautasítja a tranzakciót és megjelenik az “elutasítva” válaszüzenet, ezt követően többször már nem kísérli meg a bankkártya lehúzását. Az elutasítást követő ismételt próbálkozást a Bank szerződésszegő magatartásnak minősíti.
- j) Amennyiben a Banknak az elfogadásból pénzügyi vesztesége származik, mely veszteség bizonyíthatóan az Elfogadónak, illetve az mPOS terminálok kezelésére feljogosított alkalmazottaknak felróható tevékenységből, csalárd tranzakcióból, tiltott adatszolgáltatásból, tiltott adatkérésből ered (pl. PIN kód bekérés olyan esetben, amikor a terminál nem kéri a titkos kód megadását), az ebből adódó kár az Elfogadót terheli, függetlenül attól, hogy a visszaélés saját vagy idegen hálózatban történt. Az elfogadóhelyen történt adatszerezés ténye bizonyítottnak tekinthető, ha a csalárd tranzakciók végzésére használt bankkártyák forgalmi adatait összevetve egy adott időszakra vonatkozó egyetlen közös pontként megállapítható az Elfogadó által üzemeltetett elfogadóhely.
- k) A Szerződéssel összefüggésben megadja a Bank által kért információkat, és folyamatosan együttműködik a Bankkal.
- l) A Szerződés megszűnésével egyidejűleg Elfogadóhelyeiből eltávolítja a Bankra utaló specifikus emblémákat, és a Bank tulajdonát képező eszközöket, egyéb tárgyakat haladéktalanul visszaszolgáltatja a Bank részére.
- m) Vállalja, hogy aláírja a Bank által rendelkezésére bocsátott Nyilatkozatot, és biztosítja, hogy annak tartalmát valamennyi, a bankkártyás tranzakciók kezelésében résztvevő alkalmazottjával, külső munkatársával megismerteti és betartatja.
- n) 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.
- o) Elfogadó vállalja, hogy az Elfogadóhoz/Elfogadóhelyre kihelyezett mPOS terminál(ok)on legalább havi 100.000 forint/mPOS/1 hónap összegű bankkártyás forgalmat vagy a havi 25 db bankkártyás tranzakciót bonyolít.

(3) Az Elfogadó kötelessége a nemzetközi kártyatársaságok által előírt alábbi szabályokat betartani a tranzakciós adatok biztonságos kezelése és tárolása érdekében.

- a) Minden bankkártya elfogadás során keletkezett tranzakciós adatot, azaz a kártyabirtokos 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 jogról és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII., és a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. 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 adathordozóján 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 tűzfalal 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 jogosultsággal rendelkező személyek férnek hozzá megfelelő azonosítási eljárást követően (egyedi azonosító és jelszó, illetve belépő kártya).
 - ce) Biztosítja, hogy az adatokhoz való hozzáférés (ki, mikor, milyen adatot olvasott, módosított, törölt) ellenőrzése folyamatosan nyomon követhető legyen.
 - cf) 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.
 - ch) 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 üzlethelyisége megfelelnek-e a nemzetközi 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) Az Elfogadót terhelik a mPOS rendeltetészerű működtetéséhez szükséges kommunikációs vonal kiépítésével és üzemeltetésével összefüggő költségek.
- b) A tranzakciók elszámolásával, a kártyaelfogadói rendszer működtetésével összefüggő egyéb tétel a Bankot terhelő költségnek minősül.

(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 bonyolított tranzakciók után a Bankot jutalék illeti meg. A Bank a jutalékot a kártyaelfogadás lehetősége megteremtésének és a bankkártyákkal bonyolított tranzakciók általa történő elszámolásának ellenértékeként számítja fel.

(2) A jutalék alapja a bankkártyával végrehajtott és a Bank által elszámolt tranzakció 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 mindenkori 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.

(7) A kereskedői díj mértékét a Felek a Szerződésben határozzák meg.

(8) A Bank a vele szerződő mPOS Elfogadónak jutalék kedvezményt biztosít, az alábbiak szerint. (i) Vodafone ReadyPay Alap csomag igénylése esetén a Bank a Szerződés aláírását és a banki rendszerekben történő feldolgozását követően, a Szerződés megkötésének hónapjára és további 6 (hat) naptári hónapra, (ii) Vodafone ReadyPay Extra csomag igénylése esetén a Bank a Szerződés aláírását követően, a Szerződés megkötésének hónapjára és további 24 (huszonnégy) naptári hónapra nem számítja fel a Szerződésben meghatározott jutalékot, hanem azzal megegyező mértékű kedvezményt nyújt az Elfogadó részére, azaz a bankkártyás tranzakciók ellenértékét 0%-os (nulla százalékos) jutalék felszámítása mellett számolja el az Elfogadó felé.

(9) A Bank a jutalék felszámításának kezdő időpontját a Kártyaelfogadói Szerződésben és/vagy az Elfogadóhelyi Adatlapon, a szerződés rendszereiben történő rögzítését követően feltünteti.

(10) A Bank a 0%-os (nulla százalékos) jutalékkal történő elszámolást a Vodafone ReadyPay Alap és a Vodafone ReadyPay Extra csomagot igénylő Elfogadók részére is havi 1MFt/mPOS havi bankkártyás forgalomig biztosítja. A 1MFt/mPOS bankkártya forgalom számítása minden naptári hónap első napjától újra kezdődik. Amennyiben az Elfogadó, havi bankkártyával bonyolított forgalma meghaladja az 1MFt/mPOS mértéket, a Bank az afeletti forgalomra felszámíthatja a Szerződésben meghatározott jutalékot. Az így kiszámított jutalékot a Bank, a saját választása szerint, az Elfogadó tájékoztatása mellett (i) az Elfogadó részére a jelen Általános Szerződési Feltételek III. 3. (2) pontja szerint kiszámlázza, (ii), az Elfogadó következő havi forgalmából levonja, (iii) az Elfogadó felé az 1MFt feletti bankkártyás forgalmat nettó módon, a jutalék levonása mellett számolja el.

(11) Amennyiben az Elfogadó a Vodafone ReadyPay Alap vagy Extra csomagra vonatkozó határozott időtartamát a Vodafone-nal megkötött szerződése értelmében meghosszabbítja – és erről a Bankot írásban, a meghosszabbítás dátumától számított három banki napon belül tájékoztatja, ReadyPay Alap határozott idejű csomag esetén a Bank a banki rendszerekben történő feldolgozását követően, a szerződés meghosszabbításának hónapjára és további 6 (hat) naptári hónapra a bankkártyás tranzakciók ellenértékét 0%-os (nulla százalékos) jutalék felszámítása mellett számolja el az Elfogadó felé, ezután pedig a Szerződésben meghatározott jutalékot alkalmaz, ReadyPay Extra csomag esetén a Bank a meghosszabbított hűségidő lejártáig 0% (nulla százalék) jutalék felszámítása mellett számol el az Elfogadó felé. A bejelentésnek tartalmaznia kell a határozott időtartam lejártának dátumát.

(12) Amennyiben Elfogadó Vodafone-nal határozatlan idejű Szerződést köt vagy korábbi határozott idejű Szerződését a határozott időtartam lejárta után Vodafone határozatlan idejű szerződésre változtatja abban az esetben a Bank a határozatlan idejű csomag esetén a bankkártyás tranzakciók ellenértékét a Szerződésben meghatározott jutalék felszámítása mellett számolja el az Elfogadó felé.

(13) Elfogadó vállalja, hogy amennyiben a Vodafone-nal fennálló, határozott idejű szerződését nem hosszabbítja meg, erről a szerződés lejáratára előtt legalább öt banki nappal a Bankot tájékoztatja.

(14) A III.4. pontban rögzített 6 illetve 24 naptári hónapra vonatkozó kedvezményes – 0%-os jutalék mérték mellett történő - elszámolás időtartama nem kerül meghosszabbításra abban az esetben, ha Elfogadó a kedvezményes elszámolás időtartama alatt bármely okból kifolyólag nem veszi igénybe a mPOS szolgáltatást. Ilyen oknak minősülhet különösen – de nem kizárólagosan – az Elfogadó szezonális működése, az Elfogadó és a Vodafone közötti szerződés felfüggesztése, illetve ha a Bank a VI. 13. pontban foglaltak alapján a bankkártya elfogadást az elfogadóhelyen felfüggeszti.

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.

(5) Az Elfogadó tudomásul veszi, hogy a Banknak a tranzakció dátumától számított 12 hónaponál régebbi tételes kimutatást nem áll módjában pótlólag megküldeni.

6. (1) Az Elfogadó az mPOS elektronikus bizonylat kiállításával felelősséget vállal a következőkért:

- a) A kártyabirtokos részére, amennyiben ezt kérte, a tranzakció adatait a kártyabirtokos által megadott e-mail címre elküldte,
- b) A kártyabirtokos a kártyával fizetett árut átvette / szolgáltatást igénybe vette,
- c) Az mPOS elektronikus bizonylaton szereplő adatok a valóságnak megfelelnek.
- d) Ha a kártyabirtokos nem ad meg e-mail címet, hanem papír alapú bizonylatot igényel, akkor Elfogadó letölti a portálról, kinyomtatja és postán eljuttatja a kártyabirtokosnak a tranzakciós bizonylat kártyabirtokosi példányát.

(2) Az Elfogadó köteles a mPOS terminál által generált elektronikus bizonylatot, illetve valamennyi, a tranzakcióval, illetve a megrendeléssel kapcsolatos, az ellenszolgáltatás átvételét igazoló dokumentumot 18 hónapig megőrizni, 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) A kártyabirtokos csak egyszer vásárolt, illetve a szolgáltatást egyszeri fizetési kötelezettséggel vette igénybe, de az összeg az Elfogadó bankszámláján többször is jóváírásra került.
 - b) Az Elfogadó részére a bankkártyával végrehajtott tranzakció ellenértéke nem került jóváírásra.
 - c) A Bank a Kártyaelfogadói Szerződésben megjelölt pénzforgalmi számlára bármely, az Elfogadót meg nem illető összeget utal át.
 - d) A tranzakció összegét nem a tényleges ellenértéket adta meg.
- (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 Bankkártya Elfogadói Kézikönyvben megjelölt elérhetőségek egyikére kell írásban megtenni, kérve a kérdéses tételek haladéktalan helyesbítését. Az Elfogadónak továbbítani kell a Bank felé a tranzakcióhoz kapcsolódó írásos dokumentációkat is (pénztár bizonylat, jegyzőkönyv, megrendelőlap, stb.) ami igazolja az Elfogadó kérésnek jogosságát.
- (4) Az Elfogadó, a Bankkártya Elfogadói Kézikönyv rendelkezései alapján reklamációt nyújthat be a Bankhoz a következő esetekben:
- a) Birtokában van az mPOS elektronikus bizonylat, de az adott tétel nem található a listán vagy az annak alapján kiállított számlán
 - b) 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 naptári 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 naptári napon túl benyújtott, megkifogásolt tranzakció ellenértékének jóváírásáért a Bank nem vállal felelősséget.
9. (1) Az Elfogadó által benyújtott bejelentések és reklamációk ügyintézésének határideje a Bankhoz történő beérkezéstől számított 30 naptári nap.
- (2) Az ügyintézés, a nemzetközi kártyatársaságok szabályainak figyelembe vételével történik.
10. (1) 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 között 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 üzlet típusra jellemző, szokásos vásárlási érték felett forgalmaz, vagy
 - ab) 1 napos időtartamon belül, az Elfogadó egyazon Elfogadóhelyére kihelyezett terminálján (termináljain) kezdeményezett engedélykérések több, mint 30%-a elutasításra került, (a terminál hibájából történt elutasításokat figyelmen kívül hagyva) vagy
 - ac) az Elfogadó egyazon Elfogadóhelyén 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.
13. (1) A Bank, az 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) Áruvisszavét esetén a tranzakció teljes összege,
 - d) Az Elfogadó ellen benyújtott, el nem utasítható és a Bank által jogosnak talált, reklamációval kapcsolatos, Bank által megfizetett összeg, ide értve az V.(8) (2) pontban foglaltak szerint a késedelmesen benyújtott, megreklamált tranzakciók ellenértékét,
 - e) 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,
 - f) A reklamációban megjelölt összeget, amennyiben az Elfogadó ellen reklamációs eljárás indul,
 - g) Az Elfogadó, Szerződéssel összefüggésben a Bankkal szemben fennálló és esedékessé vált tartozásának teljes összege,

- h) A nemzetközi kártyatársaságok által meghatározott és kijelölt büntetőidőszakban Bankhoz minden büntető jogcímen beérkezett, és a Bankra terhelt 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 ismételten 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 figyelmeztetése esetén, ennek az Elfogadóhellyel való közlését követően.

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%-át indokolatlanul meghaladja, vagy
- b) Az Elfogadó ugyanazon Elfogadóhelyére 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 ugyanazon Elfogadóhelyére kihelyezett terminálján (termináljain) kezdeményezett engedélykérések több, mint 30%-a elutasításra kerül (a terminál hibájából történt elutasításokat figyelmen kívül hagyva), vagy
- d) Az Elfogadó ugyanazon 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 köteles az észlelt körülmények legrövidebb időn belüli megszüntetésére intézkedési tervet készíteni, és azt a (4) pont szerinti értesítés kézhezvételét követő 7 naptári 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) Mit tett az Elfogadóhely annak érdekében, hogy az általa foglalkoztatottak a jövőben nagyobb körültekintéssel járjanak el a kártyaelfogadás során.
- c) Határidőt kell megjelölnie az általa megtett intézkedések végrehajtására.
- d) 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.

(7) A bankkártya elfogadás felfüggesztésének időtartama alatt az Elfogadó és a Vodafone között fennálló szerződésből fakadó és az Elfogadót terhelő díjak és költségek vonatkozásában a Bank mindennemű felelősségét kizárja.

14. A Bank szerződésszegő magatartásnak minősíti, és jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha az Elfogadóhoz/Elfogadóhelyre kihelyezett mPOS terminál(ok)on nem éri el a havi 100.000 forint/mPOS/1 hónap összegű bankkártyás forgalmat vagy a havi 25 db bankkártyás tranzakciót bonyolít.

15. (1) Az Elfogadó tudomásul veszi, hogy az Általános Szerződési Feltételek VI. A Bank speciális jogosultságai pontban meghatározottak szerint a speciális jogosultságokból eredő következményekért a Bankot semminemű felelősség nem terheli.
- (2) Az Elfogadó a Szerződéssel összefüggő és harmadik személyek által a Bankkal szemben érvényesített követelésekért a tranzakció dátumától számított 5 évig köteles helytállni. A Szerződés megszűnése ezen helytállási kötelezettséget nem érinti.

VII. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

16. (1) A Bank jutalomban részesíti az Elfogadóhelyet abban az esetben, ha az engedélyezés (authorizáció) során visszatartásra (bevonásra) kijelölt bankkártyákat, a Bankkártya Elfogadói Kézikönyvben foglaltaknak megfelelően eljuttatja a Bankhoz.
- (2) A jutalom valamennyi bankkártya termék esetében megilleti az Elfogadót.
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. Az elmulasztott adatközlésből származó, az Elfogadót ért bármilyen anyagi vagy nem anyagi jellegű veszteségért a Bank nem vállal felelősséget.
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 Félnak 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 Felek igényeiket bírósági úton érvényesítik

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:
- a) automatikusan, a jogviszonnyal összefüggő, illetőleg a Bank tevékenységét érintő jogszabályok, illetve a Bankra vagy Elfogadóra kötelező érvényű egyéb szabályozók változásával, haladéktalanul
 - b) kétoldalú, egybehangzó, írásos akaratnyilatkozattal, illetve
 - c) 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) a Bank üzletpolitikájának, illetve termékpolitikájának változása,
 - b) a nemzetközi kártyatársaságok által eszközölt változtatások,
 - c) a Bankkal szerződéses viszonyban álló harmadik személyek által eszközölt, jogviszonyt érintő változtatások,
 - d) 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 a 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:

- a) közös megegyezéssel, a Bank és a Szerződő fél által meghatározott időpontban,
- b) felmondás esetén, a felmondási idő lejártával,
- c) a Szerződésben, illetve Elfogadóhelyi adatlap(ok)on megjelölt pénzforgalmi/pénzforgalmi jellegű számla megszűnésével, ha a Felek a Szerződést nem módosítják,
- d) az Elfogadó, illetve a Bank jogutód nélküli megszűnésével, valamint
- e) az Elfogadó és a Vodafone között fennálló, az mPOS üzemeltetésére vonatkozó szerződés megszűnése esetén, a Vodafone-tól kapott tájékoztatást követően, automatikusan.

(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:

- a) 30 naptári napos felmondási idővel, indokolási kötelezettség nélkül illetve
- b) 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 büntetődíjazásokra 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.

(3) Amennyiben a Bank a jelen pont szerint a szerződést felmondja, az Elfogadó és a Vodafone között fennálló szerződésből fakadó, és az Elfogadót terhelő díjak és költségek vonatkozásában a Bank mindennemű felelősségét kizárja.

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.

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

Amennyiben a napi kártya elfogadás során a mPOS terminállal kapcsolatosan bármi 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, mPOS terminál igény), 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, az mPOS 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: otpkker@otpbank.hu

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

Az e-mail alapú Elfogadói Tételes Elszámoló Lista címmódosításával kapcsolatos módosítási igényüket az etel@otpbank.hu e-mail címre kérjük küldeni.

BANKKÁRTYA BIZTONSÁGI OSZTÁLY – VISSZAÉLÉS

Bármilyen, bankkártyás visszaéléssel kapcsolatos kérdése esetén (kivételt képez ez alól a vásárlások során a 10-es kódú engedélykérés, melyet a Bankkártya HelpDesk végez) 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