



## ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

---

### VPOS / MASTERPASS KÁRTYAELFOGADÓI SZERZŐDÉSHEZ

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 elfogadóhelyként (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:
  - vPOS/MasterPass Kártyaelfogadói Szerződés (Egyedi Szerződés, továbbiakban: Kártyaelfogadói Szerződés)
  - vPOS/MasterPass Elfogadóhelyi adatlap(ok)(továbbiakban: Elfogadóhelyi adatlap)
  - Általános Szerződési Feltételek vPOS/MasterPass Kártyaelfogadói szerződéshez
  - Nyilatkozat az internetes áruház követelményeinek történő megfelelésről
  - Nyilatkozat összevont árazásról (csak összevont árazás igénylése esetén)
  - Hirdetmény a kártyaelfogadói díjakról (nem összevont árazás igénylése esetén)  
(3) Jelen szerződési feltételek az interneten történő (továbbiakban a virtuális tranzakciók) bonyolításának szabályozására vonatkozik.

### II. A SZERZŐDÉS TARTALMA

2. (1) A Bank, a Szerződés alapján vállalja az alábbiakat:
  - a) Az Elfogadó és az Elfogadóhely megfelelő tájékoztatása érdekében az Elfogadó rendelkezésére bocsátja az elfogadást jelölő logókat, elektronikus formában. A Bank on-line üzemmódú virtuális elektronikus kártyaelfogadó megoldások (vPOS, MasterPass) rendeltetésszerű használatához, valamint az internetes kártyaelfogadáshoz 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) 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.
  - c) A bankkártyával bonyolított tranzakciókat a Bank, az Elfogadó felé elszámolja a IV. fejezetben foglaltak szerint.
  - d) A Bank az Elfogadó részére engedélyezi Interneten történő rendelés ellenértékének kiegyenlítése érdekében bankkártya terhelés tranzakciók lebonyolítását, amennyiben a tranzakció a Szerződésben meghatározott kártya típusokkal történik.

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

- a) A Kártyaelfogadói Szerződésben meghatározott bankkártyákat fizetési eszközként elfogadja.
- b) A bankkártyás forgalom biztonságának elősegítése érdekében, a Kártyaelfogadó Szerződésben és/vagy 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/MasterPass-szal fizető kártyabirtokost sem készpénzzel, sem egyéb módon fizető, sem más módon fizető 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) A jelen Általános Szerződési Feltételek VI. Bank Speciális Jogosuultságai fejezetének 13 (3) bekezdésében meghatározott felfüggesztést köteles az érintett elfogadóhelyen (honlapon) a kártyabirtokosok által is jól látható helyen közzé tenni, mert az ebből eredő reklamációkért és az Elfogadót ért veszteségekért a Bank felelősséget nem vállal.
- h) A Szerződéssel összefüggésben mindenkor a kártyaelfogadás szabályainak megfelelően jár el.
- i) A Szerződéssel összefüggésben megadja a Bank által kért információkat, és folyamatosan együttműködik a Bankkal. Az Internetes kártyaelfogadást végző Elfogadó a kártyavisszaélések számának csökkentése érdekében köteles a Bank kérésére átadni a Bank számára a megrendelő személy nevét, a megrendelő személy szállítási címét illetve számlázási címét.
- j) Amennyiben a Banknak az elfogadásból pénzügyi vesztesége származik, mely veszteség bizonyíthatóan az Elfogadónál történt tranzakciók tevékenységből, Interneten történő tranzakciók esetén csalárd tranzakcióból, tiltott adatszolgáltatásból, tiltott adatkérésből (pl. kártya adatok vagy PIN kód bekérés) ered, az ebből adódó kár az Elfogadót terheli, függetlenül attól, hogy a visszaélés saját vagy idegen kártyával történt. Az elfogadóhelyen történt adatszerezés tényét a Felek bizonyítottan tekintik, ha a csalárd tranzakciók végzésére használt bankkártyák forgalmi adatait összevetve, egyetlen közös pontként megállapítható az Elfogadó által üzemeltetett virtuális elfogadóhely.
- k) Vállalja, hogy aláírja a Bank által rendelkezésére bocsátott, Kártyaelfogadói Szerződésen szereplő „Nyilatkozat a bankkártyás visszaélések megelőzéséről” dokumentumot, és biztosítja, hogy annak tartalmát valamennyi, a bankkártyás tranzakciók kezelésében résztvevő alkalmazottjával, külső munkatársával megismerteti és betartatja.
- l) Gondoskodik arról, hogy a vásárlás (rendelés) feltételeit, reklamálási lehetőségeket, áruvisszavét jogcímeit és lehetőségét, árucseré módját, szállítási feltételeket és a megrendelés lemondásának lehetőségét és módját, jól érthetően és bizonyíthatóan a fogyasztó (vásárló) tudomására hozza, valamint, hogy ezeket az információkat (szerződési feltételek) a fogyasztóval (vevővel/vásárlóval) a weboldalán előzetesen megismerteti. Abban az esetben, ha az Elfogadó nem tudja dokumentálni, hogy tájékoztatta ügyfelét a fent leírtakról, akkor reklamáció esetén a pénzügyi felelősség az Elfogadót terheli.
- m) Elfogadó gondoskodik arról, hogy amennyiben a tranzakció eredményeként fizikai árukiszállítás történik, az átvételről írásos igazolás (bizonylat) készüljön. A bizonylaton fel kell tüntetni a megrendelő nevét, az átvéető nevét, az átvéető valamilyen azonosító okmányának számát, valamint az átvétel helyszínét és időpontját. Ezen bizonylatot az Elfogadó kérésre köteles a Bank rendelkezésére bocsátani.
- n) Az Elfogadó kötelezettséget vállal arra, hogy a megrendelő nevére és szállítási, számlázási címére vonatkozó adatokat a kártyavisszaélések számának csökkentése érdekében kérésre a Bank tudomására hozza - aki ezen adatokat a biztonságos adattárolási szabályoknak megfelelően kezeli.
- o) Amennyiben a kártyabirtokostól reklamáció érkezik a Bankhoz, mert korábbi megrendelésének lemondása, elállás bejelentése ellenére az Elfogadótól továbbra is érkeznek terhelések a számlára, a Bank a reklamációt haladéktalanul továbbítja az Elfogadó felé. Az Elfogadó vállalja, hogy ilyen esetben a Kártyabirtokos nyilatkozata alapján

haladéktalanul megszünteti a terheléseket és az igazoló lemondást követő terhelések ellenértékét a kártyabirtokos részére a Bankon keresztül visszatéríti.

- p) Sikeres tranzakció esetén az Elfogadó a tranzakcióról igazolást állít ki, melyet a kártyabirtokos/megrendelő az Elfogadó weboldalán a tranzakció végrehajtásakor megkap, vagy az Elfogadó esetleg írásos formában, választása szerint levélben, faxon, vagy e-mailen bocsát a Megrendelő rendelkezésére. Az igazolásnak kötelező tartalmi elemei: Megrendelő neve, a tranzakció dátuma, tranzakció összege, a tranzakció deviza neve, az autorizáció kódja, Elfogadó neve, az Elfogadó on-line címe, áru /szolgáltatás megnevezése.
- q) Elfogadó kötelezettséget vállal arra vonatkozóan, hogy amennyiben a Megrendelő számára az árut/szolgáltatást bármely ok miatt az Interneten történő rendelésnél megadott határidőn belül nem tudja teljesíteni, a teljesítés meghiúsulását követő 30 napon belül jóváírást indít a Bankon keresztül a Kártyabirtokos felé és erről írásban értesíti a Megrendelőt. A jóváírást a Bank Bankkártya Reklamációs Osztálya az Elfogadó írásban történt kérése alapján teljesíti.
- r) Amennyiben online áruházát újabb külső honlapról is meg lehet tekinteni, és innen átlinkelve vásárlási tranzakciót lehet végrehajtani, erről tájékoztatja a Bankot.
- s) Vállalja, hogy amennyiben közte és az Internet Szolgáltató között fennálló szerződés megszűnik, illetve online áruházának üzemeltetését szünetelteti, erről haladéktalanul írásban tájékoztatja a Bankot.
- t) A Szerződés megszűnésével egyidejűleg virtuális elfogadóhelyeiből, honlapjáról eltávolítja a Bankra utaló specifikus emblémákat.
- u) Amennyiben az Elfogadó internetes szerencsejáték szolgáltatással foglalkozik, kötelezettséget vállal arra, hogy nem írhat jóvá nyereményeket kártyaszámlákon.
- v) Amennyiben az Elfogadó internetes szerencsejáték szolgáltatással foglalkozik, kötelezettséget vállal arra, hogy csak a saját tulajdonában lévő oldal(ak)ra kínálhat fogadásokat.
- w) Az Elfogadó köteles legalább a 100.000 forint/hó összegű bankkártyás forgalmat vagy a havi 50 db bankkártyás tranzakciót bonyolítani.

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

- a) Minden bankkártya elfogadás során keletkezett és birtokába jutott tranzakciós adatot, azaz a kártyabirtokos / a megrendelő nevét, kizárólag a kártyabirtokos által engedélyezett tranzakció végrehajtása céljából használ fel. Az adatokat a törvényi előírásokra, így az információs önrendelkezés jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, 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 mágnescsíkján szereplő adatok, amelyeket – miután megkapta a kibocsátó bank engedélykérésre adott választát – 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 üzlethelysége megfelelnek-e a nemzetközi kártyatársaságok biztonságos adattárolásra és adatkezelésre vonatkozó előírásainak.

### III. KÖLTSÉGVISELÉS - BANKI JUTALÉK

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

- a) Az Elfogadót terhelik a vPOS/MasterPass rendeltetésszerű működtetéséhez szükséges honlap, internetes áruház kiépítésével és üzemeltetésével összefüggő költségek,
- b) A szerződéskötést követően az Elfogadót terheli a Kártyaelfogadói Szerződés és/vagy Elfogadóhelyi adatlapon meghatározott egyszeri belépési díj megfizetése. A belépési díj ellenében a Bank, Elfogadó rendelkezésére áll az internetes áruház és a vPOS/MasterPass fizető felületének összekötése, a szükséges kapcsolatok kialakítása és fejlesztések elvégzése során felmerülő technikai kérdések megválaszolásában, konzultációs lehetőséget biztosít Elfogadó részére, az Elfogadó rendelkezésére bocsátott Webshop csomag tartalmával kapcsolatosan (ide nem értve az internetes áruház felépítésével, kialakításával, üzemeltetésével kapcsolatos kérdéseket).
- c) Minden, a fizető felület kialakításához, fejlesztéséhez és a rendeltetésszerű működtetéshez kapcsolódó költség – kivéve az Elfogadó egyedi kérése alapján végrehajtott fejlesztések és módosítások - a Bankot terhel.
- d) Amennyiben A Szerződés az Elfogadó és a Bank között bármilyen ok miatt bármikor megszűnik, a Bank nem tartozik semminemű anyagi felelősséggel, kártérítési kötelezettséggel Elfogadó felé, a Szerződés megkötésével kapcsolatosan az Elfogadó oldalán felmerült költségek (belépési díj, fejlesztési költségek) vonatkozásában.

(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 kártyaelfogadási lehetőség 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 tizedesjegy 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.

#### 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 tranzakciókért 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 hónapról régebbi tételes kimutatást nem áll módjában pótlólag megküldeni.
6. (1) Az Elfogadó felelősséget vállal a következőkért:
- a) A kártyabirtokos a kártyával fizetett árut átvette / szolgáltatást igénybe vette,
  - b) Valamennyi a tranzakcióval, illetve a megrendeléssel kapcsolatos, a szolgáltatás, vagy áru átvételét igazoló dokumentumot, elektronikus adatot 18 hónapig megőrzi, és a Bank írásos kérésére, a Bank által meghatározott határidő lejártáig rendelkezésre bocsátja.
  - c) A rendőrség, vagy más hivatalos hatóság által lefoglalt, a tranzakciókhoz kapcsolódó összes dokumentációról jól olvasható papíralapú vagy elektronikus másolatot készít, melyet a Bank kérésére rendelkezésre bocsát. Ennek hiányában keletkezett pénzügyi veszteség az Elfogadót terheli.

## 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 összege az Elfogadó bankszámláján többször is jóváírásra került,
  - b) Az Elfogadó részére a bankkártyával végrehajtott tranzakció ellenértéke nem került jóváírása.
  - c) A Bank a Kártyaelfogadói Szerződésben megjelölt pénzforgalmi számlára bármely, az Elfogadót meg nem illető összeget utal át,
  - d) A tranzakció összegül 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 kártalanítás vagy visszatérítést is bizonyítani kell.
- (3) A bejelentést, az 1. sz mellékletben megjelölt faxszámra küldött faxon, vagy levélcímre kell írásban megtenni, kérve az esedékes tételek haladéktalan helyesbítését. Az Elfogadónak továbbítani kell a Bank felé a tranzakcióhoz kapcsolódó írásos vagy elektronikus dokumentációkat, adatokat is, ami igazolja az Elfogadó kérésnek jogosságát.
- (4) Az Elfogadó reklamációt nyújthat be a Bankhoz a következő esetekben:
- a) Birtokában van a tranzakciót igazoló valamennyi dokumentum, de az adott tétel nem található a Bank által elszámolt tranzakciók listáján 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 bejelentés, vagy 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, azok Bank általi befogadásának napjától 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 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 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 reklamációval összefüggésben 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 fel, 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 nyilatkozata szerint a tranzakció csalárd volt.
- (4) A Bank, a reklamációval és a visszatartással összefüggő későbbi utalásokat az eredeti értéknapal és a mindenkor Bank által vállalkozói számlákra meghatározott lekötetlen betéti kamat hozzáadásával írja jóvá.
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, és a Bank által el nem utasítható, vagy jogosnak talált reklamációval kapcsolatos, Bank által megfizetett összeg, ideértve 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 valamennyi dokumentációját, vagy annak másolatát.
  - f) A reklamációban megjelölt összeget, amennyiben az Elfogadó ellen reklamációs eljárás indult.
  - g) Az Elfogadó Szerződéssel összefüggésben a Bankkal szemben fennálló és esedékessé vált tartozásának teljes összegét.
  - h) A nemzetközi kártyatársaságok által meghatározott és kijelölt büntetőidőszakban Bankhoz minden büntető jogcímen beérkezett reklamáció összegét; az időszak bevezetéséről valamint időtartamáról a Bank írásban értesíti az Elfogadót.

(2) A Bank a kártyával végrehajtott visszaélések megelőzése érdekében, az Elfogadó utólagos értesítése mellett jogosult az elfogadható bankkártyák körét módosítani, korlátozni, amennyiben az Elfogadóhely által üzemeltetett virtuális terminálon nagyszámú jogosulatlan/tiltott kártyahasználatot tapasztal.

(3) A Bank, saját belátása szerint, de különösen az alábbi esetekben egyoldalúan jogosult a bankkártya elfogadást az elfogadóhelyen azonnali hatállyal, az Elfogadó utólagos írásbeli értesítésével ideiglenesen vagy véglegesen felfüggeszteni:

- 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) A nemzetközi kártyatársaságnak az Elfogadóhely kártyahasználatával kapcsolatos egyszeri figyelmeztetés esetén, ennek az Elfogadóhellyel való közlését követően.
- d) A Bank tudomást szerez arról, hogy az Elfogadó nem tett eleget a II.2.(2) s) pontban foglaltaknak, jogában áll a kártyaelfogadási tevékenységet azonnali hatállyal felfüggeszteni és intézkedéséről az Elfogadót írásban utólagosan értesíteni.

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 az első esetben maximum 3 hónap, mely meghosszabbítható

(4) Figyelmeztetésre okot adó körülménynek tekinti a Bank 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 Elfogadóhelyén kezdeményezett engedélykérések több, mint 30%-a elutasításra kerül, vagy
- d) az Elfogadó egyazon Elfogadóhelyén, 24 órán belül ugyanazon bankkártyával, kettőnél több tranzakció történt indokolatlanul.

(5) Felfüggesztés esetén az Elfogadóhely/Elfogadó köteles az észlelt körülmények legrövidebb időn belüli megszüntetésére intézkedési tervet készíteni, és azt a (2) 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) Mit tett az Elfogadó 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.

14. (1) A Bank az Interneten történő rendeléssel összefüggésben jogosult az elszámolt tranzakciók visszaterhelésére, akkor is, ha

- a) a tranzakciók ellentétesek a jelen Szerződésben kikötött ismérvekkel,
- b) a Kártyabirtokos nem ismeri el a tranzakció jogosságát,
- c) a tranzakció bármely ok miatt érvénytelen volt.

(2) A Bank a Verified by Visa / MasterCard Secure Code szolgáltatás alkalmazása esetén nem jogosult az Interneten történő rendeléssel összefüggésben elszámolt tranzakciók visszaterhelésére az alábbi reklamációs jogcímek esetén, amennyiben az Elfogadó a reklamációs eljárás során a szerződésben meghatározottaknak megfelelően járt el:

- a) a Kártyabirtokos nem ismeri el, hogy a tranzakciót ő kezdeményezte,
- b) a tranzakció végrehajtása lopott vagy megszerzett bankkártyaadattal történt.

Jelen pont nem vonatkozik az American Express kártyákkal végrehajtott tranzakciókra.

15. A Bank szerződésszegő magatartásnak minősíti, és jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha a jelen szerződés keretén belül bonyolított kártyás forgalom nem éri el a 100.000 forint/hó összeget vagy a havi 50 db tranzakciót, illetve ha a megelőző 6 naptári hónapban egyáltalán nem bonyolódott bankkártyás fizetési forgalom.

16. (1) Az Elfogadó tudomásul veszi, hogy jelen 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 megkifogásolt tranzakció dátumát követő 5 évig köteles helytállni. A Szerződés megszűnése ezen helytállási kötelezettséget nem érinti.

17. A Bank az éles üzemű fizetési szerver tervezett leállásairól, az esetleges üzemszünetekről előzetesen, a lehető legkorábbi időpontban értesíti az Elfogadót, megjelölve a leállás pontos időpontját és várható időtartamát. A nem tervezett, meghibásodásból adódó leállások esetén mindent elkövet, hogy a rendszer a lehető legrövidebb időn belül ismét üzemképes legyen. A kiesett szolgáltatási idő okozta kárért, vagy az emiatt esetlegesen elmaradt haszonért a Bank felelősséget nem vállal. A Felek ezen kártérítési felelősség kizárását kifejezetten elfogadják – e-commerce szerinti szolgáltatás speciális és láncolatossága következtében.

## VII. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

18. (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 elfogadó viseli az adatszolgáltatás elmulasztásából eredő őt ért károkat és veszteségeket.

19. (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 Fél jogosult 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.

20. A Szerződéssel kapcsolatosan felmerülő vitás kérdéseket, a Felek egyeztetés útján rendezik. Amennyiben az egyeztetés nem vezet eredményre, a Felek igényeiket bírósági úton érvényesítik.

21. A MasterPass internetes fizetési szolgáltatás igénybevételével kiegyenlített tranzakciók a nemzetközi kártyatársaságok szabályai szerint a MasterCard és Maestro bankkártyák esetén MasterPass, Visa és AMEX bankkártyák esetén kártya jelenléte nélküli (card not present: CNP tranzakciónak minősülnek, amelyek elfogadásának menete a következő:
- (1) Az Elfogadó és ügyfele közötti fizetés lebonyolításához az ügyfél az Elfogadó internetes vásárlási felületén a MasterPass fizetési lehetőséget választja.
  - (2) Az ügyfél átirányításra kerül a MasterPass honlapjára, ahol kiválasztja, hogy melyik MasterPass-os fizetési alkalmazást (wallet) szeretné használni a fizetési folyamat során (OTPay wallet). Ezzel együtt az Elfogadó elküldi a MasterPassnak az ügyfél által kezdeményezett vásárlás meghatározott adatait.
  - (3) Kártyabirtokos a MasterPass részére megadja mobiltelefonszámát.
  - (4) A MasterPass a meghatározott kommunikációs csatornán, meghatározott formátumú és adattartalmú üzenetet küld az ügyfél részére az adott tranzakcióval kapcsolatos információkkal.
  - (5) Az ügyfél a megküldött tranzakció adatait az OTPay alkalmazás használatával olvassa be, annak segítségével kiválasztja az adott Tranzakció kiegyenlítése céljából terhelendő bankkártyáját, és megerősíti, hogy a Tranzakciót a kiválasztott Bankkártyájához tartozó bankszámla / hitelkeret terhére hagyja jóvá.
  - (6) Az OTPay üzemeltető az ügyfél OTPay alkalmazásától kapott bankkártya adatot és a terhelést jóváhagyó üzenetet továbbítja a MasterPass felé.
  - (7) A MasterPass az ügyféltől kapott bankkártya adatok és fizetési jóváhagyás továbbá az Elfogadótól kapott vásárlási adatokat felhasználva összeállítja a fizetési kérést, amelyet elküld az OTPay üzemeltetőn keresztül a Bank felé. A Bank szükség esetén (idegen bank által kibocsátott kártya esetén) továbbítja engedélykérésre az adatokat a bankkártyát kibocsátó bank felé, vagy maga végzi el az engedélyezést, a választ pedig a Bank visszajuttatja az OTPay üzemeltetőn és a MasterPass-on keresztül az Elfogadó részére.

## VIII. A SZERZŐDÉS JOGHATÁSA

22. A Szerződés a Felek általi aláírásának időpontjában jön létre, meghatározatlan időre. 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.
23. (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,
  - 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 számára kedvezően, illetőleg kedvezőtlenül, az alábbi esetekben:
- a) a Bank üzletpolitikájának, illetve termékpolitikájának változása,
  - b) a nemzetközi kártyatársaságok által előírt változtatások,
  - c) a Bankkal szerződéses viszonyban álló harmadik személyek által bevezetett, a 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 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.

**24.** (1) A Szerződés megszűnik:

- a) közös megegyezéssel, a Felek által meghatározott időpontban,
- b) felmondás esetén, a felmondási idő lejártával,
- c) a Szerződésben, illetve a Kártyaelfogadói Szerződésben megjelölt pénzforgalmi/pénzforgalmi jellegű számla megszűnésével, ha a Felek a Szerződést nem módosítják, valamint
- d) az Elfogadó, illetve a Bank jogutód nélküli megszűnésével.

(2) A Szerződés megszűnésével egyidejűleg, a Felek külön jognyilatkozata nélkül megszűnnek 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.

**25.** (1) A Szerződés felmondására a Bank, illetőleg a Szerződő fél jogosult:

- a) 30 napos felmondási idővel, 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 írásban nyilatkozik arról, hogy a nemzetközi kártyatársaságok által bevezetett büntetőidőszakra vonatkozó pénzügyi felelősséget nem vállalja át.

(2) A felmondás a másik félhez eljuttatott írásos nyilatkozattal, indoklási kötelezettség nélkül történik. A felmondási idő a felmondást tartalmazó nyilatkozat kézhezvételének napján kezdődik. A Bank az általa kiküldött küldeményeket belföldön a feladástól számított 3. napon kézbesítettnek tekinti.

**26.** A Szerződésben, illetőleg jelen szerződési feltételekben 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.

**27.** Amennyiben a Szerződés az Elfogadó szerződésszegő magatartása miatt szűnt meg, a Bank bejelenti az Elfogadót a nemzetközi kártyatársaságok adatbázisába.

**28.** Jelen Szerződés aláírását követően a jövőre nézve hatályát veszti, valamennyi a Bank és az Elfogadó között internetes 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 eljárás tekintetében.

## Nyilatkozat az internetes áruház követelményeinek megfeleléséről

Az internetes áruház vPOS / MasterPass implementációs csomag közötti kapcsolatot leíró fejlesztői anyagot a megadott internetes oldalról letöltöm/letöltöttem vagy részemre megküldésre került.

Tudomásul veszem, hogy a Bank a szerződés tárgyát képező internet áruházat megvizsgálja, különös tekintettel az alábbi szempontokra.

- I. Az elfogadható bankkártyák emblémája és a vásárlásról szóló kártyabirtokosi tájékoztató feltüntetésre került.
- II. MasterPass esetén kihelyezésre került a "Buy with MasterPass" gomb, illetve egy aktív link, amely a <http://www.mastercard.com/hu/personal/hu/masterpass/index.html> oldalra mutat.
- III. A vásárló számára jól látható és érthető módon feltüntetésre került:
  - A szolgáltató neve, amennyiben a szolgáltató nem természetes személy, képviselőjének neve
  - A szolgáltató székhelye, telephelye;
  - A szolgáltató elérhetőségére vonatkozó adatok, különösen az igénybe vevőkkel való kapcsolattartásra szolgáló, rendszeresen használt elektronikus levelezési címe;
  - Ha szolgáltató az általános forgalmi adó alanya, a szolgáltató adószáma;
  - A szerződés tárgyának (áru, szolgáltatás) lényeges tulajdonságai. A vásárló egyértelmű információt kap-e a megvásárolandó termékről, a főbb, jellemző minőségi paraméterekről
  - A termék bruttó fogyasztói ára magyar forintban. Amennyiben forinttól eltérő devizanemben is feltüntetésre kerülnek az árak, az a tény, hogy a kártyabirtokos terhelése forintban történik, az egyéb árak csak informatív jellegűek.
  - Tájékoztatás arról, hogy az ellenérték tartalmazza-e a szolgáltatást terhelő közterheket, illetve az igénybe vevőhöz történő eljuttatás minden költségét. (csomagolási, kezelési, postaköltség, egyéb tételek)
  - Az a - szolgáltatási tevékenységére vonatkozó - általános szerződési feltételek, amelynek az adott szolgáltatás tekintetében aláveti magát, továbbá az, hogy ezek a szerződés elektronikus úton hol hozzáférhető.
  - A szállítási határidő, a fizetés, a szállítás vagy a teljesítés egyéb feltételei;
  - Az utólagos elállás (A fogyasztó a szerződéstől tizennégy naptári napon belül indokolás nélkül elállhat.), áruvisszavételi lehetősége;
  - Az ügyfélszolgálat címe, elérhetősége, reklamáció lehetősége, az értékesítő azon telephelye (fiókja) vagy egyéb szervezeti egysége címe, ahol a fogyasztó kifogásait érvényesítheti;
  - A szavatosság, illetve a jótállás feltételei, valamint a teljesítést követően igénybe vehető kiegészítő szolgáltatás (alkatrészellátás, javítószolgálat) biztosítása;
- IV. A vásárlói kosár összeállítása után a vásárlónak lehetősége nyílik-e a kosár utólagos módosítására.
- V. A szolgáltató köteles általános tájékoztatást adni az alkalmazott információs rendszerek biztonsági fokáról, a felhasználó számára kockázatot jelentő tényezőkről és az általa megteendő óvintézkedésekről.
- VI. A fejlesztés elkészültével teszt tranzakció végrehajtható-e.

**Elfogadó tudomásul veszi, hogy amennyiben az internetes áruház nem felel meg a fentiekben megfogalmazott követelményeknek és/vagy nem lehetséges teszt vásárlási tranzakciót végrehajtani, a Bank nem járul hozzá az élesüzemű induláshoz, és nem járul hozzá az éles induláshoz, amíg Elfogadó a szükséges módosításokat el nem végzi.**

## **AZ OTP BANK KÁRTYAELFOGADÓI SZOLGÁLTATÁSÁVAL KAPCSOLATOS ELÉRHETŐSÉGEK**

### **HELPDESK – 24 ÓRÁBAN ELÉRHETŐ**

Az éles üzemű működés során, napi kártya elfogadási és elszámolási kérdések felmerülése, tranzakciók jóváírásával kapcsolatos reklamációk, valamint a vPOS terminállal kapcsolatos problémák esetén lépjen kapcsolatba a Bankkártya HelpDesk-kel az alábbi elérhetőségeken:

Bankkártya HelpDesk

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

E-mail: [otpkhd@otpbank.hu](mailto:otpkhd@otpbank.hu)

### **INTERNETES FIZETŐ FELÜLETTEL KAPCSOLATOS FEJLESZTÉSI KÉRDÉSEK**

Amennyiben az internetes áruházzal és az OTP fizető felület közötti interfész kifejlesztése során bármilyen műszaki jellegű kérdésük merül fel, kérjük, a vPOS azonosító megadásával jelezzék azt az alábbi elérhetőségek egyikén:

Telefon: (1) 366-6038, E-mail: [webshop@otpbank.hu](mailto:webshop@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, vPOS 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](mailto:terminaligeny@otpbank.hu), Web: [www.otpbank.hu/kartyaelfogadas](http://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](mailto:kartyaelfogadas@otpbank.hu), Web: [www.otpbank.hu/kartyaelfogadas](http://www.otpbank.hu/kartyaelfogadas)

### **AUTHORIZÁCIÓS KÖZPONT – TÉTELES ELSZÁMOLÓI LISTA**

Amennyiben az Elfogadói Tételes Elszámoló Lista pótlására van szüksége, kérjük, igényét jelezze Bankunk Authorizációs Központja felé az alábbi elérhetőségen: [otpker@otpbank.hu](mailto:otpker@otpbank.hu)

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

Az e-mailen megküldésre kerülő Elfogadói Tételes Elszámoló Lista küldésével kapcsolatos címmódosítási igényüket az [etel@otpbank.hu](mailto:etel@otpbank.hu) e-mail címre kérjük küldeni.

### **BANKKÁRTYA REKLAMÁCIÓS OSZTÁLY – REKLAMÁCIÓ**

Amennyiben bármilyen, elszámolással kapcsolatos kérdése merül fel (nem került átutalásra valamely tranzakció ellenértéke, több vagy kevesebb összeget kapott meg, mint nyilvántartása szerint kellett volna), illetve bármilyen reklamációs, visszatérheléses ügy, levonással kapcsolatos kérdése esetén, a kérdéses tranzakció részleteivel (kártyaszám, tranzakció dátuma, összege, a vPOS 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](mailto:reklamacio@otpbank.hu)

Web: [www.otpbank.hu](http://www.otpbank.hu) → Vállalkozások vagy Nagyvállalatok → Egyéb szolgáltatások → Kártyaelfogadás → Kapcsolat → Kereskedői kártyareklamációs adatlap

### **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: [bkboelfogadoid@otpbank.hu](mailto:bkboelfogadoid@otpbank.hu)