

# UPUTSTVO ZA RAD ECOMMERCE PRODAJNOG MESTA

## SADRŽAJ

|  |    |
|--|----|
| 1. UVODNE ODREDBE .....  | 2  |
| 2. OPŠTI STANDARDI ZA PRIHVATANJE PLATNIH KARTICA NA E-COMMERCE PRODAJNOM MESTU .....                                | 2  |
| 2.1 Obavezne informacije na e-commerce prodajnom mestu .....   | 2  |
| 2.1.1. Osnovni podaci o firmi .....  | 2  |
| 2.1.2. Tačan opis ponuđenih roba i/ili usluga .....  | 3  |
| 2.1.3. Izjava o konverziji .....   | 3  |
| 2.1.4. Kontakt podaci – korisnički servis.....   | 3  |
| 2.1.5. Dostava robe i eventualna ograničenja .....   | 3  |
| 2.1.6. Politika reklamacija .....  | 3  |
| 2.1.7. Zaštita privatnosti korisnika.....  | 4  |
| 2.1.8. Zaštita poverljivih podataka o transakciji .....  | 4  |
| 2.1.9. Povraćaj sredstava.....   | 4  |
| 2.2 Brendiranje.....   | 5  |
| 2.3 Prihvatanje svih validno prezentovanih platnih kartica.....  | 6  |
| 2.4 Naplata robe/usluge – upotreba različitih tipova transakcija.....  | 6  |
| 2.5 Specifikacija narudžbine i saglasnost sa uslovima kupovine .....   | 7  |
| 2.6 Stranica za unos podataka o platnoj kartici .....  | 7  |
| 2.7 Potvrda o plaćanju.....  | 7  |
| 2.8 Dostavnica o isporučenoj robi/uslugama .....   | 8  |
| 2.9 Nedoovoljene transakcije .....   | 8  |
| 2.10 Poverljivost podataka .....   | 9  |
| 2.11 Sigurnosne preporuke za e-commerce prodajno mesto.....  | 9  |
| 3. POSEBNI STANDARDI ZA PRIHVATANJE PLATNIH KARTICA NA E-COMMERCE PRODAJNOM MESTU .....                              | 10 |
| 3.1. Prihvatanje e-commerce transakcija putem Kontakt Centra .....   | 10 |
| 3.1.1. Neprimenjivi Opšti standardi.....   | 10 |
| 3.1.2. Poverljivost podataka – Kontakt Centar .....  | 10 |
| 3.2. Avansna naplata hotelskog smeštaja - ADS.....   | 11 |
| 3.2.1. Podaci za plaćanje.....   | 11 |
| 3.2.2. Informacije o rezervaciji.....  | 11 |
| 3.2.3. Potvrda rezervacije .....   | 11 |
| 3.2.4. Otkazni period .....  | 12 |
| 3.2.5. Potvrda otkaza rezervacije .....  | 12 |
| 3.2.6. Nedostupan hotelski smeštaj – OVERBOOKING.....  | 13 |
| 4. EKSPLOATACIJA E-COMMERCE USLUGE.....  | 13 |
| 4.1 Provera transakcija .....  | 14 |
| 4.2 Povraćaj sredstava Korisniku – storno transakcije .....  | 14 |
| 4.3 Ukidanje rezervisanih sredstava na računu kartice Korisnika – storno autorizacije .....                          | 15 |
| 4.4 Postupak rešavanja reklamacija Korisnika platnih kartica .....   | 15 |
| 4.5 Promena podataka o Trgovcu i/ili EPM .....   | 15 |
| 4.6 Redistribucija produkcionog naloga ili kredencijala za izvršenje transakcija i pristup Back-Office portalu ..... | 16 |
| 4.7 Odobranje prodaje novih usluga/proizvoda .....   | 16 |

## 1. UVODNE ODREDBE

Uputstvo za rad e-commerce prodajnog mesta je sastavni deo Ugovora o prihvatanju platnih kartica na e-commerce prodajnim mestima. Sve odredbe uputstva se, u skladu sa tim, a od momenta dostavljanja Uputstva Trgovcu od strane Banke, smatraju obavezujućim za Trgovca bez davanja posebene saglasnosti na sadržaj Uputstva.

Uputstvom su opisani opšti, tehnički, sigurnosni i posebni uslovi koje je neophodno da Trgovac ispuni u cilju dobijanja i zadržavanja licence za prihvatanje platnih kartica na e-commerce prodajnom mestu (u daljem tekstu EPM).

Sastavni deo Uputstva za rad e-commerce prodajnog mesta je dokument „Administratorsko uputstvo za implementaciju e-commerce usluge“, koji sadrži opis interfejsa za komunikaciju sa Payment Gateway-om (PGW) u cilju izvršenja e-commerce transakcija.

Banca Intesa Beograd ima pravo da izmeni Uputstvo za rad e-commerce prodajnog mesta, i/ili dokumenata koja su sastavni deo Uputstva bez prethodne saglasnosti Trgovca. Banka je dužna da najkasnije 15 radnih dana po promeni obavesti Trgovca o svim izmenama Uputstva za rad e-commerce prodajnog mesta.

Uputstvo je podeljeno na dve logičke celine i to:

- A) Implementacija e-commerce usluge**, koja sadrži standarde, odnosno skup zahteva koje je neophodno da Trgovac obezbedi na svom e-commerce prodajnom mestu u cilju dobijanja i licence za prihvatanje platnih kartica na e-commerce prodajnom mestu, i
- B) Eksploatacija e-commerce usluge**, koja sadrži opis procesa obračuna prometa i izveštavanja, kao i opise postupaka provere i storniranja transakcija i procesa rešavanja kartičarskih reklamacija.

## 2. OPŠTI STANDARDI ZA PRIHVATANJE PLATNIH KARTICA NA E-COMMERCE PRODAJNOM MESTU

U ovom poglavlju su definisani svi opšti zahtevi, preporuke i ograničenja koja predstavljaju *Standarde* koje treba da zadovolji e-commerce prodajno mesto Trgovca prilikom prihvatanja platnih kartica. Primena standarda od strane Trgovca obezbeđuje minimizovanje rizika od finansijskih gubitaka proisteklih iz eventualnih reklamacionih postupaka iniciranih od strane Korisnika platnih kartica zbog nesporazuma oko uslova kupovine između Trgovca i Korisnika.

### 2.1 Obavezne informacije na e-commerce prodajnom mestu

Trgovac je u obavezi da kupcu predoči, kao i da vodi računa o aktuelnosti i istinitosti informacija navedenih u nastavku.

#### 2.1.1. Osnovni podaci o firmi

Trgovac je u obavezi da na e-commerce prodajnom mestu predoči:

- pun naziv pravnog subjekta

- adresa
- delatnost i šifra delatnosti
- matični broj
- poreski broj
- web adresa
- kontakt telefon
- kontakt e-mail

### **2.1.2. Tačan opis ponuđenih roba i/ili usluga**

Trgovac je u obavezi da na e-commerce prodajnom mestu predoči tačan opis ponuđenih roba i/ili usluga, uključujući cenu istih izraženu u valuti transakcije - dinar (RSD).

### **2.1.3. Izjava o konverziji**

Ako su na e-commerce prodajnom mestu cene izražene i u stranoj valuti (€, \$, ...) Trgovac je u obavezi da predoči sledeću *izjavu o konverziji* (ili sličnu):

*'All payments will be effected in Serbian currency – dinar (RSD). The amount your credit card account will be charged for is obtained through the conversion of the price in Euro into Serbian dinar according to the current exchange rate of the Serbian National Bank. When charging your credit card, the same amount is converted into your local currency according to the exchange rate of credit card associations. As a result of this conversion there is a possibility of a slight difference from the original price stated in our web site.'*

### **2.1.4. Kontakt podaci – korisnički servis**

Trgovac je u obavezi da na e-commerce prodajnom mestu predoči kontakt podatke (adresu, broj telefona i e-mail adresu) na koje se korisnici/kupci mogu obratiti kako bi dobili potrebne informacije u vezi sa narudžbinom ali i u slučaju reklamacije ili otkaza narudžbine.

### **2.1.5. Dostava robe i eventualna ograničenja**

Trgovac je u obavezi da na e-commerce prodajnom mestu predoči jasan i detaljan opis načina dostave robe i eventualnih ograničenja, sa posebnim akcentom na rok dostave kupljene robe i način zaduživanja računa.

Trgovac je u obavezi da na e-commerce prodajnom mestu predoči izjavu o poznatim ograničenjima izvoza, carinskim propisima i bilo kojim drugim relevantnim zakonskim ili drugim odredbama koje mogu uticati na distribuciju i/ili prodaju robe kranjem korisniku.

### **2.1.6. Politika reklamacija**

Trgovac je u obavezi da na e-commerce prodajnom mestu predoči jasne i nedvosmislene uslove reklamacija – plaćanja, naknade, povraćaj novaca i/ili robe sa opisom procedure ukoliko dođe do reklamacije.

Trgovac je u obavezi da jasno predoči uslove (razloge, rok i sl.) pod kojim se roba/usluga može otkazati, odnosno vratiti roba i otkazati usluga, kao i postupak otkaza, i eventulane troškove ograničenja i otkaza robe/usluge.

### **2.1.7. Zaštita privatnosti korisnika**

Trgovac je u obavezi da na e-commerce prodajnom mestu predoči izjavu o zaštiti i prikupljanju ličnih podataka korisnika i njihovom korišćenju. Obezbediti korisnicima/kupcima mogućnost da ne pristanu na učestvovanje u marketinškim akcijama i da ne budu saglasni sa davanjem njihovih ličnih podataka na korišćenje trećim osobama ili kompanijama. Prodajno mesto može koristiti sledeću izjavu o privatnosti:

*„U ime [upisati IME\_PROD AJNOG\_MESTA] obavezujemo se da ćemo čuvati privatnost svih naših kupaca. Prikupljamo samo neophodne, osnovne podatke o kupcima/ korisnicima i podatke neophodne za poslovanje i informisanje korisnika u skladu sa dobrim poslovnim običajima i u cilju pružanja kvalitetne usluge. Dajemo kupcima mogućnost izbora uključujući mogućnost odluke da li žele ili ne da se izbrišu sa mailing lista koje se koriste za marketinške kampanje. Svi podaci o korisnicima/kupcima se strogo čuvaju i dostupni su samo zaposlenima kojima su ti podaci nužni za obavljanje posla. Svi zaposleni [ime prodajnog mesta] (i poslovni partneri) odgovorni su za poštovanje načela zaštite privatnosti.“*

### **2.1.8. Zaštita poverljivih podataka o transakciji**

Trgovac je u obavezi da na e-commerce prodajnom mestu predoči opis načina zaštite poverljivih podataka o transakciji. Prodajno mesto može koristiti sledeću izjavu:

*„Prilikom unošenja podataka o platnoj kartici, poverljive informacija se prenose putem javne mreže u zaštićenoj (kriptovanoj) formi upotrebom SSL protokola i PKI sistema, kao trenutno najsavremenije kriptografske tehnologije.*

*Sigurnost podataka prilikom kupovine, garantuje procesor platnih kartica, Banca Intesa ad Beograd, pa se tako kompletni proces naplate obavlja na stranicama banke. Niti jednog trenutka podaci o platnoj kartici nisu dostupni našem sistemu.“*

### **2.1.9. Povraćaj sredstava**

Trgovac je u obavezi da na e-commerce prodajnom mestu predoči jasan i detaljan opis povraćaja sredstava i da u slučaju otkaza narudžbine, povraćaj naplaćenih sredstava Korisniku izvrši **isključivo** preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, odnosno isključivo na račun platne kartice storniranjem originalne transakcije. Prodajno mesto može koristiti sledeću izjavu:

„U slučaju vraćanja robe i povraćaja sredstava kupcu koji je prethodno platio nekom od platnih kartica, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog vraćanja, [upisati IME\_PRODAJNOG\_MESTA] je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, što znači da će banka na zahtev prodavca obaviti povraćaj sredstava na račun korisnika kartice“.

## 2.2 Brendiranje

Trgovac je u obavezi da na e-commerce prodajnom mestu prikaže:

- Logo Banca Intesa AD Beograd u nepromenjenoj formi dostavljenoj od strane Banke na početnoj stranici IPM i na stranici na kojoj se unose podaci o kartici (HPP strana). Logo je potrebno linkovati na adresu <http://www.bancaintesabeograd.com>
- Logo-e Verified by VISA, MasterCard Secure Code, MasterCard, Maestro i Visa platnih kartica u nepromenjenoj formi dostavljenoj od strane Banca Intesa Beograd. Mesta na kojima je njih potrebno prikazati su:
  - Na početnoj stranici e-commerce prodajnog mesta
  - Na svakom mestu na kojem se od kupaca zahteva selekcija metoda plaćanja
  - Na svakom mestu na kom Trgovac ukazuje na prihvatanje određenih brendova platnih kartica
  - Na stranici na kojoj se unose podaci o kartici (HPP strana) dostavljenoj od strane Banke, a koju Klijent može da prilagodi dizajnu e-commerce prodajnog mesta

Pravila za prikazivanje zaštitnih znakova Verified by VISA, MasterCard Secure Code, MasterCard, Maestro i Visa:

- Potrebno je izvršiti grupisanje zaštitnih znakova na način da se **znaci prihvatanja** platnih kartica (Visa, MasterCard i Maestro) prikažu u posebnoj grupi od **znakova programa** (Verified by VISA, MasterCard Secure Code),
- Znaci programa nikada ne smeju da budu postavljeni umesto, ili upareni sa, znacima prihvatanja,
- Minimalne dimenzije znakova prihvatanja po širini i visini su 37x23px, maksimalne dimenzije 180x113px, svi znaci iz grupe moraju biti istih dimenzija,
- Minimalna širina znakova programa iznosi 60 px, maksimalna 155 px, svi znaci iz grupe moraju biti istih dimenzija,
- Minimalan razmak između grupa znakova programa i znakova prihvatanja iznosi minimalno 4-ri širine znakova programa (sl.1),
- Dozvoljeno je prikazivanje samo po jedne grupe znakova programa po web stranici,
- Zaštitni znak programa MasterCard Secure Code treba linkovati na: <http://www.mastercardbusiness.com/mcbiz/index.jsp?template=/orphans&content=securecodepopup>
- Zaštitni znak programa Verified by VISA treba linkovati na: <http://www.visa.ca/verified/infopane/index.html>
- Zaštitni znak programa Verified by VISA može se prikazati isključivo u jednoj od 3 (tri) varijacije u boji (bela, crna i zlatna pozadina), dostavljenim od strane Banke, kako bi se postigao maksimalni kontrast, odnosno optimizovala vidljivost znaka zavisno od dizajna stranice.



Slika 1

## **2.3 Prihvatanje svih validno prezentovanih platnih kartica**

Trgovac je u obavezi je da prihvati sve validno prezentovane platne kartice:

- bez zahtevanja dodatnih informacija koje inače nisu neophodne za realizaciju transakcije
- bez postavljanja obaveštenja sa izjavom da postoji iznos transakcije ispod ili iznad koga prodavac neće prihvatiti inače validnu VISA, EC/MC i Maestro platnu karticu. Ovo ne sprečava Trgovca da objavi maksimalni i minimalni iznos transakcije koji primenjuje bez obzira na metod plaćanja,
- bez diskriminacije u pogledu favorizovanja određene vrste platne kartice i metoda plaćanja.

## **2.4 Naplata robe/usluge – upotreba različitih tipova transakcija**

U cilju eliminisanja potencijalnih gubitaka, Banka je Trgovcima omogućila da prilikom prihvatanja uplata platnim karticama na e-commerce prodajnom mestu koriste dva tipa transakcija, u zavisnosti od vrste robe/usluga koje prodaju, i to:

- **Authorization ili DMS (DualMessage)** tip transakcije – podrazumeva dva koraka u obradi transakcije: on-line *autorizaciju transakcije ili rezervaciju sredstava (DMS1 - Authorization)*, koja se vrši prilikom naručivanja robe/usluge, pri čemu se sredstva jednaka iznosu transakcije **rezervišu** na računu kartice Korisnika, i off-line **naplatu rezervisanih sredstava (DMS2 - Capture)** odnosno *naknadnu potvrdu* autorizacije iniciranu od strane Trgovca nakon otpreme robe. Pod otpremom robe se podrazumeva trenutak kada roba napušta magacin i preuzima se od strane službe za isporuku pošiljki.

**Rezervisana sredstva su garantovano dostupna za naplatu u roku od 7 kalendarskih dana (168 sati) od rezervacije.** Za sredstva koja nisu naplaćena nakon isteka roka od 168 sati, ne postoji garancija da će biti dostupna za naplatu, što potencijalno može da dovede do direktnog finansijskog gubitka za Trgovca. **Iniciranje naplate ne sme da se vrši pre završene otpreme pošiljke koja sadrži naručenu robu/uslugu (on shipment).** Preporuka je da se metoda poziva nakon prijema pošiljke od strane Korisnika (on delivery), u cilju smanjenja broja reklamacija i zahteva za povraćaj sredstava zbog problema sa dostavom robe (kašnjenje/gubljenje pošiljke).

TRGOVAC JE U OBAVEZI DA KORISTI OVAJ MODEL NAPLATE U SLUČAJU PRODAJE ROBE/USLUGA KOJE MOGU DA SE KORISTE TEK NAKON PREUZIMANJA POŠILJKE.

- **Purchase ili SMS (SingleMessage)** tip transakcije – podrazumeva on-line naplatu sredstava sa računa kartice Korisnika prilikom naručivanja robe/usluge, tj. zaduženje računa Korisnika platne kartice se dešava *istovremeno* sa autorizacijom.

TRGOVAC MOŽE DA KORISTI OVAJ MODEL NAPLATE ISKLJUČIVO U SLUČAJU PRODAJE SPECIFIČNIH, ELEKTRONSKIH TIPOVA ROBA/USLUGA KOJE SU DOSTUPNE ILI SE PREUZIMAJU ELEKTRONSKIM PUTEM (ELEKTRONSKE DOPUNE ZA MOBILNE PROVAJDERE, INTERNET PROVAJDERE, I SL.).



## **2.5 Specifikacija narudžbine i saglasnost sa uslovima kupovine**

Nakon završenog procesa naručivanja, a neposredno pre iniciranja naplate narudžbine, Trgovac je u obavezi:

- da svakoj prihvaćenoj narudžbini dodeli **jedinstveni identifikacioni broj (JIB)**. JIB narudžbine je potrebno da jednoznačno i precizno upari sa parametrima koji će biti naknadno dodeljeni u procesu plaćanja od strane Banke i to:
  - TRANSACTION\_ID
  - AUTH\_CODE
- da Korisniku jasno i nedvosmisleno predoči **specifikaciju narudžbine**, odnosno spisak naručene robe/usluga, naručene količine pojedinačnih roba/usluga sa pojedinačnom cenom i ukupnu cenu naručene robe/usluga, i
- da obezbedi eksplicitnu i nedvosmislenu **saglasnost kupca da je upoznat sa (opštim) uslovima kupovine** objavljenim na e-commerce prodajnom mestu.

Ukoliko se prodaja odvija putem interneta preporuka je da saglasnost bude realizovana **u formi check box-a**, a ukoliko se odvija putem kontakt centra preporuka je da saglasnost bude realizovana kroz pitanje i potvrđan odgovor kupca u formi audio zapisa. Trgovac je u obavezi da kupcu onemogućiti plaćanje ukoliko kupac nije dao saglasnost.

## **2.6 Stranica za unos podataka o platnoj kartici**

Podaci o platnoj kartici neophodni za izvršenje transakcije unose se na zaštićenoj web-strani Banke. Trgovac je u obavezi da preusmeri Korisnika na web-stranicu Banke predviđenu za unosa podataka o platnoj kartici neophodnih za izvršenje transakcije u skladu sa Administratorskim uputstvom za implementaciju e-commerce usluge. Trgovcu **nije dozvoljen** prikaz ove stranice na svojoj elektronskoj prodavnici (E-SHOP) upotrebom **iFrame** tehnologije.

## **2.7 Potvrda o plaćanju**

Nakon realizovanog procesa plaćanja, a bez obzira na ishod plaćanja (uspešno ili neuspešno), Trgovac u obavezi da u odgovarajućoj web formi (internet prodaja) ili formi audio zapisa (prodaja putem kontakt centra), kao i u formi elektronske pošte na adresu prethodno registrovanu u procesu naručivanja, Korisniku predoči/dostavi **Potvrdu o plaćanju** sa sledećim obaveznim elementima:

1. Jasno i nedvosmisleno prikazati informaciju o **ishodu plaćanja i implikaciji na stanje računa platne kartice** (uspešno – račun platne kartice zadužen ili neuspešno – račun platne kartice nije zadužen),
2. **Podaci o Korisniku**: ime i prezime Korisnika, email Korisnika, adresa Korisnika i adresa za dostavu robe/usluga,
3. **Podaci o narudžbini**: Spisak, jediničnu cenu, količinu, porez i ukupnu cenu naručene robe/usluga, JIB narudžbine dodeljen od strane Trgovca,
4. **Podaci o Trgovcu**: Naziv, PIB i adresa Trgovca,

5. **Podaci o transakciji:** datum i vreme transakcije kao i parametre dodeljene od strane Banke i to AUTH\_CODE, PAYMENT\_ID i TRANSACTION\_ID.

Pored navedenog, Trgovac može navesti i dodatne podatke u Potvrdi u skladu sa svojim pravilima i potrebama.

U slučaju neuspešnog plaćanja, Trgovcu nije dozvoljeno prikazivanje eksplicitnih razloga odbijanja transakcije. Eventualno, Trgovac može da sugeriše i omogući ponovni pokušaj plaćanja uz obavezno registrovanje nove transakcije.

## **2.8 Dostavnica o isporučenoj robi/uslugama**

Trgovac je u obavezi da o isporučenoj robi/uslugama obezbedi jasan i pouzdan dokaz da je roba/usluga preuzeta od strane Korisnika, odnosno ovlašćene osobe. U slučaju prodaje materijalnih dobara dokaz mora biti u formi **dostavnice** koja ima sledeće obavezujuće elemente:

- **Podaci o Korisniku:**
  - ime i prezime Korisnika odnosno ovlašćenog lica koje je preuzelo robu/usluge,
  - Adresa,
  - Broj i vid identifikacionog dokumenta Korisnika odnosno ovlašćenog lica koje je preuzelo robu/usluge,
  - Potpis Korisnika odnosno ovlašćenog lica koje je preuzelo robu/usluge,
- **Podaci o narudžbini:** Spisak, jediničnu cenu, količinu, porez i ukupnu cenu naručene robe/usluga, jedinstveni ID narudžbine dodeljen od strane Trgovca
- **Podaci o Trgovcu:** Naziv, PIB i adresa Trgovca
- **Podaci o transakciji:** datum/vreme transakcije kao i parametre dodeljene od strane Banke i to PAYMENT\_ID, TRANSACTION\_ID, AUTH\_CODE.
- **Datum isporuke.**

Ukoliko je robu preuzelo ovlašćeno lice Trgovac je dužan da uz dostavnicu arhivira i ovlašćenje.

U slučaju da se radi o nematerijalnim dobrima ili uslugama koje se isporučuju elektronskim putem dokaz može biti u formi elektronskih poruka i logova sa servera (npr. originalna poruka i log sa mail servera Trgovca ukoliko je usluga realizovana putem e-mail kanala, odnosno log sa web servera u slučaju da se usluga ili proizvod preuzimaju download-om sa sajta trgovca).

Trgovac je u obavezi da u periodu od 3 (tri) godine od momenta nastanka transakcije, na bezbedan i siguran način arhivira sve dokaze opisane u prethodnom stavu, kao i da ih dostavi Banci u slučaju reklamacije transakcije, a na zahtev Banke.

## **2.9 Nedozvoljene transakcije**

Trgovac se obavezuje da će vršiti prodaju robe i usluga u skladu sa zakonom i propisima Republike Srbije. Na e-commerce prodajnom mestu izričito je zabranjeno nuditi robu/usluge iz sledećih kategorija:



- radioaktivne, otrovne i eksplozivne materije
- hemijske proizvode štetne za okolinu
- zaštićene životinjske i biljne vrste
- ljudske ili životinjske organe
- opojne droge
- pornografski materijal
- igre na sreću bilo koje vrste (osim onih organizovanih od strane Državne Lutrije Srbije)
- recurrence payment ili recurring payment (transakcije koje se izvrše jednokratno, a zatim periodično zadužuju račun korisnika platne kartice za određeni iznos)
- lekovi.

## **2.10 Poverljivost podataka**

Lični i adresni podaci Korisnika koji se predočavaju Trgovcu prilikom procesa kupovine smatraju se poslovnim tajnom.

Trgovcu je zabranjeno prodavanje, naručivanje, obezbeđivanje ili razmena Korisnikovog imena ili informacija o platnoj kartici u bilo kojoj formi trećoj strani, sem ako to nije Banka ili nadležni državni organi.

Trgovci koji nameravaju da šalju promotivni materijal Korisnicima koristeći lične podatke dobijene kroz obradu e-commerce transakcije, treba da ih obaveste unapred i da im pruže mogućnost da odbiju učešće u marketinškoj kampanji interakcijom na e-commerce prodajnom mestu.

**Trgovac se obavezuje da od Korisnika neće zahtevati i arhivirati u bilo kojoj elektronskoj formi, podatke vezane za platnu karticu kojom se transakcija realizuje a posebno broj kartice, datum isticanja, CVC2 i CVV broj, itd.**

## **2.11 Sigurnosne preporuke za e-commerce prodajno mesto**

Banca Intesa ad Beograd je implementacijom najsavremenijih tehnologija u oblasti prihvatanja platnih kartica na e-commerce prodajnim mestima (3D Secure tehnologija) preduzela mere kako bi zaštitila Trgovce od potencijalnih gubitaka izazvanih zloupotrebom.

Preporuka Banke je da Trgovac primeni i dodatne bezbedonosne mere koje se ogledaju u sledećem:

- Unos dodatnih ličnih i kontakt podataka,
- Registracija Korisnika u procesu naručivanja na e-commerce prodajnom mestu Trgovca,
- Upoređivanje kontakt podataka Korisnika sa adresom isporuke navedenom u procesu naručivanja,
- Provera narudžbine pre isporuke putem telefona, ukoliko se radi o nestandardnim narudžbinama ili ukoliko se radi o isporuci u inostranstvo,
- Obratiti pažnju na transakcije sa većim iznosom, naročito ukoliko se ne radi o stalnom kupcu,
- Obratite pažnju na kupce koji koriste e-mail adrese različitih besplatnih mail servisa (yahoo, hotmail i sl.).

### **3. POSEBNI STANDARDI ZA PRIHVATANJE PLATNIH KARTICA NA E-COMMERCE PRODAJNOM MESTU**

U ovom poglavlju navedeni su posebni standardi za prihvatanje platnih kartica na e-commerce prodajnom mestu i odnose se isključivo na Trgovce koji se bave specifičnim vidovima prodaje i/ili prodajom specifičnih usluga definisanih u nastavku.

Ukoliko nije drugačije navedeno, specifični Trgovci su, osim ovde definisanih posebnih standarda, u obavezi da ispune i sve prethodno navedene Opšte standarde u poglavlju br.2.

#### **3.1. Prihvatanje e-commerce transakcija putem Kontakt Centra**

Sistem prihvatanja e-commerce transakcija putem Kontakt Centra podrazumeva prodaju roba/usluga bez fizičkog prisustva kartice na prodajnom mestu, pri čemu se podaci o platnoj kartici, potrebni za izvršenje transakcija, dostavljaju od strane Korisnika direktno Trgovcu putem telefona, faks uređaja, elektronskom poštom i/ili ostalim nezaštićenim javnim komunikacionim kanalima.

Jedna od specifičnosti prihvatanja e-commerce transakcija putem Kontakt Centra je u načinu unosa podataka o platnoj kartici, kada Trgovac zahteva ove podatke od Korisnika i unosi ih umesto njega na odgovarajućoj zaštićenoj stranici Banke u cilju izvršenja transakcije.

U tom smislu, osim podataka neophodnih za prodaju robe/usluge, Trgovac je u obavezi da od kupca zahteva sledeće podatke:

- Ime i prezime Korisnika navedeno na platnoj kartici,
- Broj i izdavalac važećeg identifikacionog dokumenta ili putne isprave
- Broj platne kartice,
- Datum isticanja platne kartice,
- Zaštitni kod (nalazi se na poleđini kartice).

##### **3.1.1. Neprimenjivi Opšti standardi**

Trgovac je u obavezi da primeni sve Opšte standarde osim sledećih, koji se ne primenjuju na prihvatanje e-commerce transakcija putem Kontakt Centra:

- 2.1.8. Zaštita poverljivih podataka o transakciji,
- 2.2. Brendiranje,
- 2.6. Stranica za unos podataka o platnoj kartici,
- 2.10. Poverljivost podataka

##### **3.1.2. Poverljivost podataka – Kontakt Centar**

Lični i adresni podaci Korisnika koji se predočavaju Trgovcu prilikom procesa kupovine smatraju se poslovnim tajnom.

Trgovcu je zabranjeno prodavanje, naručivanje, obezbeđivanje ili razmena Korisnikovog imena ili informacija o platnoj kartici u bilo kojoj formi trećoj strani, sem ako to nije Banka ili nadležni državni organi.

Trgovci koji nameravaju da šalju promotivni materijal Korisnicima koristeći lične podatke dobijene kroz obradu e-commerce transakcije, treba da ih obaveste unapred i da im pruže mogućnost da odbiju učešće u marketinškoj kampanji interakcijom na e-commerce prodajnom mestu.

**Trgovac se obavezuje da neće arhivirati, u bilo kojoj elektronskoj formi, podatke preuzete od Korisnika vezane za platnu karticu kojom se transakcija realizuje a posebno broj kartice, datum isticanja, CVC2 i CVV broj, itd.**

### **3.2. Avansna naplata hotelskog smeštaja - ADS**

Trgovci koji omogućavaju uslugu rezervacije hotelskog smeštaja (u daljem tekstu: Hotel) i u cilju garancije rezervacije vrše avansnu naplatu depozita (ADS) putem e-commerce usluge, osim Opštih standarda, u obavezi su da zadovolje zahteve navedene u nastavku.

#### **3.2.1. Podaci za plaćanje**

Da bi obradio ADS rezervaciju, Hotel mora da prikupi sledeće informacije od Korisnika:

- Ime Korisnika,
- Broj telefona i adresne podatke uključujući i e-mail adresu
- Planirani datum dolaska
- Nameravanu dužinu boravka

Trgovac mora da odredi iznos ADS transakcije koji nesme da prelazi cenu 14 noćenja. Iznos avansnog depozita mora biti primenjen na ukupne obaveze, odnosno iznos kapare jednak je ukupnoj ceni rezervisanog aranžmana.

#### **3.2.2. Informacije o rezervaciji**

Trgovac mora da obavesti Korisnika o sledećem:

- Ceni rezervisanog smeštaja i iznosu transakcije
- Tačnom nazivu i lokaciji Trgovca
- Nameri Trgovca da zadrži/sačuva smeštaj u skladu sa plaćenim brojem noćenja
- Otkaznoj politici, odnosno uslovima otkazivanja rezervacije

Proces plaćanja može početi tek nakon što Trgovac obezbedi, na odgovarajućoj web formi, eksplicitnu i nedvosmislenu saglasnost Korisnika da je upoznat sa (opštim) pravilima kupovine objavljenim na e-commerce prodajnom mestu (preporuka je da saglasnost bude realizovana u formi check box-a te da se kupcu ne dozvoli prelazak na sledeću stranu ukoliko nije čekirao check box).

#### **3.2.3. Potvrda rezervacije**

Nakon uspešnog procesa plaćanja, Trgovac je u obavezi da u odgovarajućoj web formi predoči, i u formi e-maila dostavi Potvrdu rezervacije sa sledećim obaveznim informacijama:

- potvrdni kod, odnosno jedinstveni broj potvrde rezervacije smeštaja, uz savet Korisniku da isti sačuva,
- Predviđeni datum dolaska odnosno prijave Korisnika u Hotel
- Uslove ADS rezervacije, otkaznu politiku,
- Datum i vreme isteka otkaznih privilegija/povlastica, ukoliko takve postoje, do kada Korisnik neće pretrpeti gubitak depozita za nekorišćen smeštaj.
- Izjavu da će zadržati/sačuvati smeštaj u skladu sa rezervacijom i da će po potrebi, obezbediti pisanu potvrdu o promeni rezervacije inicirane od strane Korisnika.
- Ime i prezime Korisnika, broj telefona i adresa Korisnika (uključujući i email)
- Spisak, jediničnu cenu, količinu, porez i ukupnu cenu naručene usluge – Iznos avansnog depozita
- Naziv, PIB i adresa Trgovca
- Parametre transakcije dodeljene od strane Banke: TRANSACTION\_ID, RRN, APROVAL\_CODE, datum/vreme transakcije

Potvrda takođe treba da sadrži obaveštenje da će Trgovac zadržati deo ili ceo iznos ADS-a ukoliko Korisnik nije:

- Izvršio registraciju do isteka vremena za odjavu narednog dana od naznačene/navedene/specificirane poslednje noći predviđene za smeštaj, u tom slučaju će vlasnik kartice izgubiti neiskorišćen iznos rezervacije; i
- Otkazao rezervaciju u vremenskom roku naznačenom od strane trgovca.

**Napomena:** U skladu sa ADS uslugom, Korisnik može biti lišen avansnog depozita. Ipak, Trgovcu nije dozvoljeno da naplati Korisniku „no-show“ transakciju.

### 3.2.4. Otkazni period

Hotel mora da prihvati sve obustave/otkaze rezervacije od strane Korisnika u okviru vremenskog ograničenja određenog od strane hotela.

### 3.2.5. Potvrda otkaza rezervacije

U slučaju otkaza, Hotel mora da obezbedi otkazni kod i da savetuje Korisnika da ga sačuva u slučaju spora.

Hotel mora da izvrši povraćaj sredstava u skladu sa prethodno definisanom procedurom, i dostavi Potvrdu otkaza rezervacije poštom i e-mailom u roku ne dužem od tri poslovna dana od otkaza, koja sadrži sledeće informacije:

- Iznos vraćenih sredstava
- Ime i prezime Korisnika, broj telefona i adresa Korisnika (uključujući i email)
- Otkazni kod
- Referencu na izvornu transakciju: Date/Time, Transaction\_ID i AppCode originalne ADS transakcije

### 3.2.6. Nedostupan hotelski smeštaj – OVERBOOKING

Ukoliko rezervisani smeštaj nije dostupan prilikom prijave korisnika planiranog datuma, Hotel mora da obezbedi Korisniku bez naknade (besplatno) sledeće usluge:

- Povraćaj naplaćenih sredstava u visini celokupnog iznosa transakcije. Hotel mora da dostavi račun kreditne transakcije (potvrdu o povraćaju sredstava) vlasniku kartice
- Sličan smeštaj u alternativnom objektu (hotelu) u trajanju broja noćenja naznačenog u rezervaciji (ne preko 14 noćenja) ili dok rezervisani smeštaj ne postane dostupan u prvobitnom objektu
- Ukoliko zahteva, dva 3-minutna telefonska razgovora i isporuku poruka na lokaciji alternativnog objekta
- Transport do lokacije alternativnog objekta i povratak u prvobitni objekat. Ukoliko zahteva, hotel mora da obezbedi dnevni transport do i od alternativnog objekta.

## 4. EKSPLOATACIJA E-COMMERCE USLUGE

Banka obezbeđuje Virtuelni POS, odnosno interfejs za izvršenje e-commerce transakcija, čija upotreba omogućava Trgovcu naplatu robe/usluge platnim karticama na e-commerce prodajnom mestu.

Trgovac je u obavezi da obezbedi sistem za naručivanje (shopping cart) na svom e-commerce prodajnom mestu i da pravilno integriše Virtuelni POS terminal sa pomenutim sistemom i uskladi EPM sa Opštim i Posebnim standardima za prihvatanje platnih kartica navedenim u ovom dokumentu.

Proces realizacije e-commerce transakcije izvršava se u nekoliko prepoznatljivih koraka:

1. Korisnik završava **proces naručivanja** upotrebom odgovarajućeg sistema na EPM Trgovca,
2. Trgovac putem Virtuelnog POS-a **inicira autorizaciju** transakcije u visini iznosa narudžbine i preusmerava kupca na zaštićenu stranu Banke za unos podataka o platnoj kartici ukoliko se prodaja izvršava putem interneta, odnosno, ukoliko se izvršava putem kontakt centra Trgovac u ime kupca unosi podatke o platnoj kartici na pomenutoj stranici,
3. Banka **šalje autorizacioni zahtev** ka banci Korisnika koja odobrava ili odbija autorizaciju,
4. Banka putem Virtuelnog POS-a vraća informaciju o **ishodu autorizacije** ka Trgovcu,
5. Trgovac u skladu sa ishodom autorizacije **ažurira status narudžbine** u svom sistemu i o tome obaveštava Korisnika predočavanjem **Potvrde o plaćanju** u formi web stranice (internet prodaja) ili audio poruke (prodaja putem kontakt centra) i emaila,
6. Ukoliko je autorizacija odobrena, Trgovac **isporučuje narudžbinu** i tek nakon toga putem Virtuelnog POS-a **inicira naplatu autorizacije** u skladu sa standardima (vidi poglavlje 2.4. Naplata robe/usluge – upotreba različitih tipova transakcija), kako bi se pokrenulo izvršenje finansijske transakcije koja rezultuje u zaduženju računa platne kartice Korisnika, i odobrenju računa Trgovca.
7. Na kraju poslovnog dana, Banka automatski kreira **dnevni zbirni izveštaj** koji sadrži sve autorizacije za koje je Trgovac inicirao naplatu (tzv. **transakcije**) tekućeg dana. Na

osnovu ovog izveštaja Banka će izvršiti **obračun prometa** i plaćanje istog Trgovcu i to u skladu sa uslovima definisanim u Ugovoru, kao i slanje Izveštaja o prometu na dostavljenu email adresu.

U daljem tekstu opisane su procedure provere transakcija, storniranja autorizacija i transakcija, rešavanja reklamacija, redistribucije produkcionih kredencijala, promene podataka o Trgovcu i/ili EPM, kao i postupak odobravanja prodaje novih usluga/proizvoda.

Banka zadržava pravo da odbije izvršenje nepotpunih zahteva poslatih od strane Trgovca, o čemu će pravovremeno obavestiti Trgovca. Banka nije odgovorna za eventualne finansijske gubitke Trgovca proistekle zbog ne izvršenja nepotpunih zahteva za proverom i storniranjem autorizacija i/ili transakcija ili zbog nepravovremeno dostavljenih podataka neophodnih za rešavanje reklamacija.

Sva dodatna pitanja u vezi za e-commerce uslugom Trgovac može da uputi Banci elektronskom poštom na adresu [e-commerce@bancaintesabeograd.com](mailto:e-commerce@bancaintesabeograd.com).

#### 4.1 Provera transakcija

U slučaju potrebe, Trgovac može da traži od Banke proveru transakcija, i to slanjem zahteva u formi elektronske pošte Subject-a „Provera transakcija“, na adresu [e-commerce@bancaintesabeograd.com](mailto:e-commerce@bancaintesabeograd.com), a sama poruka treba da sadrži sledeće obavezne stavke:

- Opis razloga zahteva za proverom odbijenih transakcija
- Podatke o transakciji: Datum/Vreme transakcije, Iznos transakcije, PAYMENT\_ID, TRANSACTION\_ID, AUTH\_CODE (ako postoji)
- Naziv e-commerce prodajnog mesta Trgovca na kome je izvršena transakcija

#### 4.2 Povraćaj sredstava Korisniku – storno transakcije

U slučaju da je potrebno izvršiti povraćaj naplaćenih sredstava Korisniku platne kartice, delimično ili u celosti, a bez obzira na razlog povraćaja, metodu plaćanja (SMS, potvrđene DMS transakcije) i vreme kada su sredstva naplaćena (u toku istog ili nakon završetka poslovnog dana), Trgovac je u obavezi da povraćaj vrši isključivo preko VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja. Potrebno je da se obrati Odeljenju za platne kartice, POS terminale, i bankomate, slanjem dopisa na memorandumu preduzeća na fax **(011)209-14-08** ili elektronskom poštom Subject-a „Storno Transakcije“ na adresu [kartice\\_finansije@bancaintesabeograd.com](mailto:kartice_finansije@bancaintesabeograd.com), koji treba da sadrži sledeće obavezne stavke:

- Opis razloga povraćaja sredstava odnosno storniranja transakcije
  - Datum/vreme transakcije
  - Iznos transakcije
  - Iznos transakcije koji se stornira (ukoliko je u pitanju deo transakcije)
  - Podatke o transakciji: PAYMENT\_ID, TRANSACTION\_ID, AUTH\_CODE
  - Naziv e-commerce prodajnog mesta Trgovca na kome je izvršena transakcija



- Dostupne podatke o kupcu (ime i prezime)
- Potpis odgovornog lica Trgovca
- Pečat firme Trgovca

### **4.3 Ukidanje rezervisanih sredstava na računu kartice Korisnika – storno autorizacije**

Ukoliko se iz bilo kojih razloga ispostavi da roba/usluga, za koju su rezervisana sredstva na računu Korisnika, neće biti isporučena, Trgovac je u obavezi da inicira proceduru ukidanja rezervisanih sredstava (storno DMS1) koja podrazumeva da se Trgovac obrati Odeljenju za platne kartice, POS terminale, i bankomate, slanjem dopisa na memorandumu preduzeća na fax **(011)310-88-18** ili elektronskom poštom Subject-a „Storno Autorizacije“ na adresu [kartice\\_autorizacija@bancaintesabeograd.com](mailto:kartice_autorizacija@bancaintesabeograd.com), koji treba da sadrži sledeće obavezne stavke:

- Opis razloga ukidanja rezervisanih sredstava,
  - Datum/vreme transakcije
  - Iznos transakcije
  - Iznos transakcije koji se stornira (ukoliko je u pitanju deo transakcije)
  - Podatke o transakciji: PAYMENT\_ID, TRANSACTION\_ID, AUTH\_CODE
  - Naziv e-commerce prodajnog mesta Trgovca na kome je izvršena transakcija
  - Dostupne podatke o kupcu (ime i prezime)
- Potpis odgovornog lica Trgovca
- Pečat firme Trgovca

### **4.4 Postupak rešavanja reklamacija Korisnika platnih kartica**

Trgovac je u obavezi da na zahtev Banke u što kraćem roku dostavi podatke o reklamiranoj transakciji od strane Korisnika, odnosno njegove banke izdavaoca platne kartice, i to Potvrdu o plaćanju i Dostavnicu o isporučenoj robi/usluzi kako su definisane u članovima 2.7 i 2.8. Forma Potvrde i Dostavnice (kopija i/ili original) kao i način i adresa dostave traženih podataka, biće specificirana u konkretnom zahtevu Banke. Banka zadržava pravo da zatraži i dodatne podatke.

### **4.5 Promena podataka o Trgovcu i/ili EPM**

Zahtev za promenu podataka o Trgovcu i/ili EPM Trgovac dostavlja kada je potrebno promeniti kontakt podatke Trgovca, adresne podatke firme ili EPM, račun za isplatu prometa ostvarenog na EPM itd.

Izmenjeni podaci se dostavljaju u formi dokumenta „Zahtev za realizaciju e-commerce usluge“ propisanog od strane Banke i overenog i potpisanog od strane ovlašćenog lica Trgovca. Banka je u obavezi da šablon pomenutog dokumenta dostavi Trgovcu na zahtev.

#### **4.6 Redistribucija produkcionog naloga ili kredencijala za izvršenje transakcija i pristup Back-Office portalu**

U slučaju gubitka ili blokade kredencijala za izvršenje produkcionih transakcija ili pristup produkcionom Back-Office portalu PGW-a, potrebno je da Trgovac dostavi odgovarajući zahtev Banci.

Zahtev se dostavlja u formi dokumenta „Zahtev za realizaciju e-commerce usluge“ propisanog od strane Banke i overenog i potpisanog od strane ovlašćenog lica Trgovca. Banka je u obavezi da šablon pomenutog dokumenta dostavi Trgovcu na zahtev.

Po prijemu Zahteva, Banka je u obavezi da izvršiti potrebne aktivnosti u cilju dodeljivanja i dostave produkcionih kredencijala Trgovcu.

#### **4.7 Odobravanje prodaje novih usluga/proizvoda**

Trgovac je u obavezi da pravovremeno obavesti Banku o nameri prodaje novih usluga/proizvoda ukoliko isti odstupaju po vrsti i karakteristikama od aktuelnih i da prethodno zahteva odobrenje od Banke. Na primer, ukoliko je Trgovcu prethodno odobrena prodaja računarske opreme putem e-commerce servisa, a on ima nameru da omogući prodaju turističkih aranžmana preko istog e-commerce naloga, prethodno je neophodno da se obrati Banci radi dobijanja saglasnosti.

U tom cilju, potrebno je da Trgovac dostavi zahtev Banci u formi dokumenta „Zahtev za realizaciju e-commerce usluge“ propisanog od strane Banke i overenog i potpisanog od strane ovlašćenog lica Trgovca. Banka je u obavezi da šablon pomenutog dokumenta dostavi Trgovcu na zahtev.