

Uputstvo UniCredit Banka za rad na Internet Prodajnom Mestu

Uputstvo za rad na internet prodajnom mestu namenjeno je klijentima UniCredit Banke sa kojima Banka ima sklopljen **Ugovor o prihvatanju placanja mastercard/maestro i visa/ visa electron platnih kartica na internet prodajnim mestima** .

Pored odredbi Ugovora, Akceptant je u obavezi da se pridržava odredbi definisanih u ovom uputstvu kao i u tehnickom uputstvu prilikom implementacije i koriscenja E-Commerce Usluge.

Trgovac je upoznat sa zabranom prodaje sledecih proizvoda putem E-Commerce Acquiring usluge:

- prodaja oruzja i nuklearnih sredstava
- prodaja farmaceutskih proizvoda nepoznatog porekla,
- on-line kladjenja i kockanja (osim onoga koje je organizovano od Drzavne Lutrije Srbije u skladu sa Zakonom o igrama na sreću)
- prodaja materijala sa pornografskim sadrzajem
- prodaja robe i usluga kojom se krse autorska prava i prava na intelektualnu svojinu, osim u slucaju kada Akceptant ima nedvosmisleno pravo na prodaju istih;
- prodaja drugih proizvoda koji su zabranjeni za promet u Republici Srbiji, kao i onih koji narusavaju moralne i eticke vrednosti u skladu sa pravilima Banke

Svi podaci o korisnicima platnih kartica koje Akceptant stekne u procesu prodaje smatraju se poslovnom tajnom i zabranjuje se dalja prodaja i razmena podataka sa trecom stranom, osim u slucaju razmene podataka sa Bankom, karticnim asocijacijama i drzavnim organima.

Akceptant je upoznat sa zabranom prikupljanja i cuvanja bilo kojeg podatka sa platne kartice.

Akceptant je u obavezi da od korisnika platne kartice obezbedi saglasnost ili da im omoguci odbijanje ucesca u marketinskim kampanjama na internet prodajnom mestu.

Akceptant je u obavezi da svakoj narudzbini dodeli jedinstveni identifikacioni broj i isti upari sa parametrima koji ce biti dodeljeni u procesu placanja od strane Banke.

1. INFORMACIJE NA INTERNET PRODAJNOM MESTU

Trgovac je u obavezi da na Internet prodajnom mestu prikaže sve informacije navedene u Ugovoru, kao i da vodi računa o istinitosti postavljenih informacija.

Akceptant se obavezuje da jasno istakne i sledece informacije:

- izjava o konverziji - ako se na stranicama Internet prodajnom mestu cene izražavaju i u stranoj valuti,
- sva poznate faktore koji mogu uticati na distribuciju i/ili prodaju robe,
- izjavu o zaštiti i prikupljanju ličnih podataka korisnika i njihovom korišćenju,
- opis načina zaštite poverljivih podataka o platnoj kartici u toku izvršenja transakcije.
- logo UniCredit Banke, logo VISA, MasterCard, Maestro, Verified by VISA i MasterCard Secure Code u nepromenjenoj formi dostavljenoj od Banke i to:
 - Na pocetnoj i svakoj stranici gde se bira metoda plaćanja
 - Na stranici na kojoj se unose podaci o kartici
 - Logo UniCredit Banke mora biti linkovan na web adresu: www.unicreditbank.rs

Akceptant je u obavezi da pre otpočinjanja procesa plaćanja, korisniku platne kartice jasno i nedvosmisleno predoči spisak i količine naručene robe/usluga sa pojedinačnom i ukupnom cenom kao i da mu omogući prihvatanje narudžbine pre početka procesa plaćanja.

Pored navedenog trgovac je u obavezi da obezbedi saglasnost kupca da je upoznat sa pravilima kupovine objavljenim na Internet prodajnom mestu (može se koristiti forma check box-a).

Nakon realizovanog procesa plaćanja Akceptant je u obavezi da korisnika platne kartice obavesti na internet sajtu u formi prilagodjenoj za štampu i da korisniku platne kartice dostavi potvrdu o uspešno realizovanom procesu plaćanja putem elektronske pošte, na prethodno registrovanu email adresu

Minimalni set podataka koji mora da se nalazi na svakoj potvrdi su:

- podaci o akceptantu (naziv, matični broj, PIB, adresa)
- podaci o korisniku (ime i prezime, adresa stanovanja i sl)
- specifikaciju naručene robe ili usluga (spisak, količinu, jediničnu cenu, naplateni porez i dodatne usluge- npr. transportni troškovi i ukupnu cenu)
- datum i vreme transakcije
- jedinstveni identifikacioni broj transakcije(sa sistema Akceptanta)
- parametri dodeljeni od strane Banke

Akceptant po potrebi može navesti i dodatne podatke u potvrdi.

Akceptant je u obavezi da na internet prodajnom mestu objavi način dostave robe i obezbedi jasan dokaz da je roba preuzeta od strane korisnika platne kartice ili ovlašćenog lica.

Za robe i usluge koje se isporučuju elektronskim putem, odmah nakon plaćanja, dokaz može biti u formi elektronskih poruka i logova sa servera(email i download).

Akceptant je dužan da korisnika platne kartice, putem email-a, obavesti o neuspešnom rezultatu transakcije, bez davanja informacija o razlozima odbijanja transakcije

Trgovac je u obavezi da jasno predoči uslove reklamacija kao i eventulane troškove reklamacije i otkaza kupovine.

2. SIGURNOSNI ASPEKTI

E-Commerce usluga razvijena je u skladu sa najvišim mogućim standardima za plaćanje platnim karticama na internet prodajnim mestima. U cilju dodatne zaštite kreirana su dva načina transakcija:

- DMS transakcije (PA) i
- SMS transakcije (DB)

DMS (DualMessage) transakcije (Preautorizacija - PA) – podrazumevaju dva koraka u procesu plaćanja: on-line autorizacija transakcije tj. rezervacija sredstava koja se vrši prilikom naručivanja robe/usluge, pri čemu se sredstva jednaka iznosu transakcije rezervišu na računu kartice korisnika platne kartice, i drugi korak naplata rezervisanih sredstava koju vrši Akceptant nakon slanja ili isporuke robe (potvrda DMS transakcije). Rezervisana sredstva su garantovano dostupna za naplatu u roku od 7 kalendarskih dana (168 sati) od rezervacije.

SMS (SingleMessage) tip transakcije (Debit - DB) – podrazumeva on-line naplatu sredstava sa računa kartice korisnika platne kartice prilikom naručivanja robe/usluge. Ovaj tip transakcija koristi se za robe i usluge koje su odmah dostupne ili se isporucuju/preuzimaju elektronskim putem .

Registracija korisnika

Potrebno je omogućiti registraciju korisnika internet prodajnog mesta. Obavezna polja koja bi korisnik trebao da popuni su:

- Ime i prezime (omogućiti logicku kontrolu koriscenih imena i prezimena)
- Adresa, mesto i drzava stanovanja
- Kontakt telefoni (fiksni/mobilni) bar jedan mora biti unseen
- E-mail adresa (Prilikom registracije pozeljno je da se salje aktivacioni link na mail adresu u cilju provere validnosti mail adrese.
- Kontrolisati da li se adresa isporuke kupljene robe podudara sa adresom iz registracije

Za usluge/proizvode koji se isporucuju neposredno nakon transakcije preporucujemo da se koristi 'CAPTCHA' prilikom iniciranja transakcije kao dodatni vid zastite. Akceptant je u obavezi da cuva logove sa server o preuzimanju robe i/ili pruzanju usluge koja je omogucena korisniku.

Potrebno je obratiti posebnu paznju za nestandardne nabavke i nabavke sa velikim iznosima i izvršiti telefonske provere pre isporuke robe. O svim sumnjivim/nestandardnim kupovinama Akceptant je u obavezi da obavesti Banku bez odlaganja i pre isporuke robe i usluga putem mail adrese za korespondenciju.

Banka ce izvršiti setovanje parametara za ranu kontrolu potencijalnih zloupotreba i pragove blokiranja daljih transakcija, a na osnovu podataka dobijenih od akceptanta (minimalni i maksimalni iznos transakcije, očekivani broj transakcija u toku dana i sl).

3. KRAJ POSLOVNOG DANA - OBRAČUN PROMETA

Funkcija "kraj poslovnog dana" se automatski izvršava najkasnije do **22h** . Njime će biti obuhvaćene sve SMS i potvrđene DMS transakcije koje su nastale nakon prethodno kreiranog kraja dana.

Banka će za sve transakcije koje su obuhvaćene krajem dana izvršiti dalje potrebne obračune prometa, kreirati izveštaj i izvršiti plaćanje trgovcu prema uslovima koji su definisani Ugovorom.

4. POVRAĆAJ SREDSTAVA KORISNIKU

Akceptant može izvršiti povraćaj naplaćenih sredstava (u celosti ili delimično) na isti način kako su sredstva i naplaćena tj. putem platne kartice ili da izvrši ukidanje rezervacije transakcije i to dostavljanjem zahteva na memorandumu firme sa podacima o transakciji (kao na potvrdi o uspešnom plaćanju) i razlogom povraćaja sredstava odnosno razlogom ukidanja rezervacije.

Zahtev se dostavlja na mail adresu definisanu u Ugovoru.