

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA  
TENFORE O PRUŽANJU eTRGOVINA USLUGE ZA PRAVNA LICA I PREDUZETNIKE**

**1. UVODNE ODREDBE**

**1.1. Sadržina opštih uslova**

Ovim Opštim uslovima poslovanja TENFORE o pružanju eTrgovina usluge za pravna lica i preduzetnike (u daljem tekstu: OUP), uređuju se međusobna prava, obaveze i odgovornosti TENFORE i Trgovaca u pogledu prihvatanja plaćanja platnim karticama na eTrgovina prodajnim mestima Trgovaca, putem elektronskih kanala podržanih od strane TENFORE.

Sastavni deo OUP-a čine: Cenovnik naknada za prihvatanje platnih kartica na eTrgovina prodajnom mestu i Terminski plan eTrgovina usluge.

Pojmovi korišćeni u ovom OUP-u su:

- **TENFORE DOO BEOGRAD INSTITUCIJA ELEKTRONSKOG NOVCA**, Dobračina br. 60, 11000 Beograd, Srbija (u daljem tekstu: TENFORE), matični broj: 17327852, PIB: 101511791, e-mail: etrgovina@tenfore.rs, upisana u registar institucija elektronskog novca Narodne banke Srbije (u daljem tekstu: NBS) pod brojem 635, posluje na osnovu dozvole za izdavanje elektronskog novca, po rešenju IO NBS br.65 od 10.10.2024.
- **eTrgovina usluga** je servis koji omogućava prodaju proizvoda/usluga Trgovca kroz povezivanje Trgovca sa bankom prihvatioca plaćanja korišćenjem platnih kartica Kupaca na eTrgovina prodajnim mestima Trgovca; eTrgovina podrazumeva kupovinu i prodaju proizvoda i usluga, koje se obavljaju preko interneta;
- **Platna kartica** je sredstvo plaćanja koje izdaje treće lice – izdavalac, na zahtev korisnika platne kartice, a po osnovu odgovarajućeg ugovora trećeg lica sa kartičarskom organizacijom, koja je vlasnik brenda platne kartice;
- **Kupac** je korisnik platne kartice, čije prihvatanje za plaćanje robe i/ili usluga je omogućeno na eTrgovina prodajnom mestu Trgovca;
- **Trgovac** je pravno lice ili preduzetnik, koji je korisnik platne usluge TENFORE i koji je zaključenjem Ugovora o povezivanju platnih kartica sa TENFORE omogućio naplatu robe i/ili usluga na eTrgovina prodajnom mestu, platnim karticama;
- **eTrgovina prodajno mesto** je virtuelna prodavnica Trgovca koja predstavlja softversko rešenje kojim se Kupcima omogućava naručivanje robe ili usluga koje Trgovac nudi, odnosno, to je skup jedinstvenih parametara dodeljenih od strane TENFORE kojima se eshop (virtuelna prodavnica) Trgovca identifikuje u sistemima TENFORE i sistemima kartičarskih organizacija i kojim se posredstvom interfejsa opisanih u uputstvu za rad etrgovina prodajnog mesta omogućava povezivanje platnih kartica koje Trgovac prihvata kao bezgotovinski način plaćanja putem elektronskih kanala podržanih od strane TENFORE (u daljem tekstu: EPM);
- **Banka prihvatilac platnih kartica** je banka sa kojom TENFORE ima potpisan Ugovor o prihvatanju platnih kartica na EPM-ima, na osnovu kog TENFORE Trgovcima omogućava integraciju sa sistemom za prihvatanje platnih kartica;
- **Autorizacija** je proces u kojem treće lice - izdavalac platne kartice vrši odobravanje platne transakcije zaduženjem platnog računa Kupca po zahtevu Trgovca;
- **eTrgovina transakcija** je platna transakcija nastala korišćenjem platne kartice Kupca posredstvom interneta na EPM Trgovca;
- **Referentna oznaka** je podatak koji kreira TENFORE, kao broj transakcije, kojom se omogućava primaocu plaćanja -Trgovcu identifikacija pojedinačne eTrgovina transakcije, kao i informacije o platiocu i druge podatke koji su preneti uz tu transakciju u skladu sa zakonom;
- **Payment Gateway** je sistem za procesiranje i autorizaciju eTrgovina transakcija;
- **NetPay** je Payment Gateway koji koristi TENFORE, proizvođača Netpay LTD Izrael;
- **Interfejs** je software koji omogućava komunikaciju između EPM-a i NetPay Payment Gateway-a, u cilju izvršenja eTrgovina platnih transakcija iniciranih na EPM Trgovca;
- **Kredencijali** su sredstva za autentifikaciju EPM na NetPay Payment Gateway-u;

- **Aktiviranje usluge** je skup svih aktivnosti kojima se omogućava prihvatanje platnih kartica na EPM Trgovca;
- **Dnevni izveštaj** kreira TENFORE za svakog Trgovca pojedinačno. Izveštaj sadrži sve podatke o realizovanim eTransakcijama za određeni dan, rekapitulaciju naplaćenih naknada i iznos za uplatu;
- **Zakonski zastupnik** je fizičko lice koje zastupa Trgovca, na osnovu zakona ili punomoćja (u ime i za račun Trgovca);
- **Ugovor o povezivanju platnih kartica** je dokument kojim Trgovac i TENFORE ugovaraju uslove za korišćenje eTrgovina usluge TENFORE, a koji sadrži i: OUP čiji je sastavni deo Cenovnik naknada za prihvatanje platnih kartica na eTrgovina prodajnom mestu Trgovca i Terminski plan eTrgovina usluge i Uputstva za rad eTrgovina prodajnom mestu, čiji je sastavni deo Administratorsko uputstvo za implementaciju eTrgovina usluge (u daljem tekstu: Ugovor);
- **Uputstvo za rad eTrgovina prodajnog mesta** je dokument kojim se definišu obaveze Trgovca i pravila za rad EPM-a (u daljem tekstu: Uputstvo);
- **Reklamacija** – pisani prigovor koji Kupac dostavlja direktno TENFORE ili preko Banke prihvatioca platne kartice, na izvršenu platnu transakciju prihvatanja platnih kartica na EPM Trgovca;
- **Prigovor** - je izraz nezadovoljstva Trgovca, korisnika eTrgovine usluge, da se TENFORE ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o platnim uslugama, OUP-a, dobre poslovne prakse, kao i drugih propisa kojima se uređuju ove usluge i obaveza iz Ugovora zaključenog sa Trgovcem;

U cilju upoznavanja Trgovca sa uslovima pružanja platnih usluga u predugovornoj fazi, TENFORE je dužan da, pre zaključenja Ugovora, dostavi Trgovcu na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka nacrt Ugovora sa svim priložima koji sadrži finansijsku ponudu usluga sa cenama usluga i strukturom cena, i to na način koji će Trgovcu omogućiti da se upozna sa uslovima koji se odnose na eTrgovina usluge.

Nakon pružanja informacija u predugovornoj fazi, a pod uslovom da Trgovac prihvati ponudu za pružanje platnih usluga, TENFORE i Trgovac zaključuju Ugovor u pisanoj formi, na srpskom jeziku.

Trgovac ima pravo na jedan primerak Ugovora o povezivanju platnih kartica u pisanom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka, kao i pravo da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, na njegov zahtev, dostavi kopija Ugovora o povezivanju platnih kartica, odnosno informacije koje su mu dostavljene u predugovornoj fazi u vidu Nacrta Ugovora.

## 1.2. Nadležnost za donošenje

OUP i sve izmene i dopune ovog dokumenta donosi direktor TENFORE.

## 2. USLOVI KORIŠĆENJA eTRGOVINA USLUGE

### 2.1. Vrste i opis osnovnih karakteristika eTrgovina usluge

Informacije o ponudi eTrgovina usluge dostupne su na internet prezentaciji TENFORE [www.tenfore.rs](http://www.tenfore.rs).

Za ugovorenu eTrgovina uslugu TENFORE će Trgovcu omogućiti korišćenje usluge u obimu i na način naveden u Uputstvu.

TENFORE zadržava pravo izmene vrste, obima i sadržaja eTrgovina usluge, te uvođenja novih vrsta eTrgovina usluge. Svaka promena vrste, obima i sadržaja i/ili uvođenja eTrgovina usluge biće objavljena na internet prezentaciji TENFORE [www.tenfore.rs](http://www.tenfore.rs).

Ugovorena eTrgovina usluga Trgovcu je dostupna najkasnije 24 sata nakon potpisivanja Ugovora. Servis je dostupan Kupcu 24 (dvadesetčetiri) sata dnevno, 7 (sedam) dana u nedelji, u obimu i na način koji je utvrđen Uputstvom, odredbama Ugovora i ovog OUP-a.

Prilikom ugovaranja eTrgovina usluge, TENFORE dostavlja Trgovcu obrazac Zahteva kojim se definišu osnovni podaci o poslovanju Trgovca, kao i uslovi za realizaciju eTrgovina usluge (u daljem tekstu: Zahtev).

Na osnovu uredno popunjenog Zahteva Trgovca, TENFORE vrši dodelu podataka o EPM-u, i aktivira novi EPM.

Sve naknade izmene i dopune u odnosu na već popunjen Zahtev koji je dostavljen prilikom ugovaranja, Trgovac dostavlja TENFORE, koji na osnovu izmenjenih podataka u dostavljenom Zahtevu ukida i menja podatke o EPM, menja kontakt podatke osoba zaduženih za komercijalna ili tehnička pitanja, kao i svaku drugu izmenu koja se odnosi na eTrgovina uslugu kao i podatke koji se tiču samog Trgovca, a koje koristi kod TENFORE, uz dostavljanje dokumenta kojim se tražena izmena dokazuje.

Trgovac je dužan da dostavi TENFORE ispravno popunjen Zahtev na papiru ili putem drugog trajnog nosača podataka, potpisan od strane Zakonskog zastupnika. Opšti, tehnički, sigurnosni i posebni uslovi, koje je neophodno da Trgovac ispuni u cilju dobijanja i zadržavanja prava za prihvatanje platnih kartica Kupaca na EPM-u, propisani su Uputstvom.

Prilikom ugovaranja eTrgovina usluge, Trgovac definiše jedno ili više EPM-a, na kojima će se koristiti eTrgovina usluga.

Trgovac je dužan da sam i o svom trošku obezbedi minimalne tehničke uslove za korišćenje eTrgovina usluge koji su definisani Uputstvom.

Nakon prijema validno popunjenog Zahteva, TENFORE pristupa proveru podataka Trgovca i Zakonskog zastupnika Trgovca.

TENFORE zadržava pravo da odbije zaključenje Ugovora sa Trgovcem i u tom slučaju će omogućiti Trgovcu da preuzme svu predatu dokumentaciju, koja je u tu svrhu dostavljena TENFORE, uz zadržavanje kopije iste.

TENFORE je u obavezi da Trgovcu, pored produkcionog paketa za realizaciju eTrgovina usluge, obezbedi i kompletno testno okruženje (testni paket, testne platne kartice, pristup testnom okruženju), koje je dostupno Trgovcu prilikom razvoja EPM mesta.

TENFORE obezbeđuje Trgovcu podršku tokom procesa implementacije, kako testnog, tako i produkcionog okruženja.

## **2.2. Obaveze Trgovca**

Trgovac se obavezuje:

- da će na svojim EPM-ima vršiti prodaju roba i usluga prihvatanjem platnih kartica Kupaca, u skladu sa uslovima i pravilima predviđenim Ugovorom, OUP-om, pozitivnim propisima koji regulišu promet roba i usluga i finansijsko poslovanje, kao i u skladu sa pravilima plaćanja platnim karticama propisanim od strane kartičarskih organizacija;
- da prodaju roba/pružanje usluga Kupcima na svom EPM-u, vrši po ceni koja je istovetna ceni koja važi za gotovinsku ili bilo koju drugu vrstu/metodu plaćanja i da ni pod kojim uslovima Kupcima ne prodaje robu/usluge po višim cenama;
- da svoje poslovanje uskladi sa zahtevima PCI DSS – Payment Card Industry Data Security Standards (detaljne informacije mogu se pronaći na sajtu [www.pcisecuritystandards.org](http://www.pcisecuritystandards.org)), kao i kartičarskih asocijacija, a prema njihovoj klasifikaciji trgovaca;
- da na zahtev TENFORE dostavi odgovarajuće izveštaje i popunjene upitnike,
- da za dostavljenu dokumentaciju snosi svu krivičnu i materijalnu odgovornost; u slučaju nastale štete po TENFORE usled nepoštovanja ove obaveze Trgovac se obavezuje da će istu u potpunosti nadoknaditi;
- da sam snosi sve troškove koje može imati po osnovu usklađivanja poslovanja sa PCI DSS standardima;

- da neće prodavati i reklamirati robu i usluge (čija ponuda, prodaja ili isticanje narušavaju moralne vrednosti) koje nisu u skladu sa propisima kartičarskih organizacija i zakonskom regulativom;
- da dosledno primenjuje sve odredbe navedene u Uputstvu;
- da u okviru EPM-a nedvosmisleno, jasno i razumljivo za Kupca:
  - prezentuje tačan opis ponuđenih roba i/ili usluga, uključujući cenu istih izraženu u valuti transakcije - dinar (RSD);
  - prezentuje prava Kupca koja se odnose na mogućnost odustanka od kupovine robe/usluge;
  - prezentuje način dostave robe/usluga sa posebnim akcentom na rok dostave kupljene odnosno naručene robe/usluga, kao i način zaduživanja računa platne kartice;
  - prezentuje uslove reklamacija – plaćanje, naknade, povraćaj novca i/ili robe;
  - kao i sve informacije navedene u Uputstvu;
- da se u potpunosti pridržava sigurnosnih mera, koje se primenjuju za plaćanja platnim karticama, a koje su precizirane u Uputstvu;
- da Kupcu nakon svake uspešne autorizacije za svaku kupovinu elektronskim putem ispostavi potvrdu o kupovini i/ili naručivanju robe/usluga u skladu sa Uputstvom;
- da za robu i/ili usluge koje se isporučuju i/ili izvršavaju na adresi Kupca, obezbedi i sačuva potvrdu o preuzimanju robe (tj. dostavnicu ili potvrdu izvršenja usluge ili slično) potpisanu od strane Kupca ili ovlašćene osobe Kupca, kojom Kupac ili ovlašćena osoba Kupca potvrđuje prijem robe i/ili izvršenja usluga;
- da preuzima odgovornost ukoliko postupi suprotno Uputstvu i inicira naplatu robe/usluga pre pre završene otpreme pošiljke koja sadrži naručenu robu/uslugu;
- da na siguran način arhivira sve informacije i dokumentaciju, koja proistekne iz prihvatanja eTrgovina transakcija u periodu od 3 (tri) godine od momenta transakcije, i to:
  - Datum, vreme i iznos transakcije,
  - Podatke o transakciji dodeljene od strane Tenfora: Payment ID, Referentna oznaka (Broj transakcije), Auth code,
  - Podatke o Kupcu: ime i prezime, adresa stanovanja, broj telefona, IP adresu,
  - Podatke o isporuci robe: datum, vreme i adresa isporuke,
  - Dostavnica za isporučenu robu, dokument definisan u Uputstvu,
  - Logove sa mail servera, preko koga se šalje Kupcu potvrda o uspešno realizovanom procesu kupovine;
- da arhivira i sve ostale, relevantne informacije i dokumentaciju proisteklu iz procesa prihvatanja eTrgovina transakcija, koje mogu biti od značaja u reklamacionom procesu;
- da integriše interfejs za izvršenje eTrgovina transakcija u svoje EPM, a u skladu sa opisom interfejsa (administratorsko uputstvo), koje mu je dostavio TENFORE;
- da u slučaju bilo kakvog neslaganja u vezi obračuna prometa u Dnevnom izveštaju, dostavi sve relevantne podatke na zahtev TENFORE;
- da vodi računa o Dnevnim izveštajima dobijenim od TENFORE, pregleda ih i obavesti TENFORE o svakom neslaganju ili osporavanju dugovanja, odnosno potraživanja u roku do mesec dana od dana izvršenja eTrgovina transakcije;
- da odmah obavesti TENFORE o svim utvrđenim nepravilnostima ili neuobičajenom ponašanju u radu sa eTrgovina uslugom;
- da obavesti TENFORE o promeni svih podataka, koji se registruju pri nadležnom registru privrednih subjekata;
- da sve eTrgovina transakcije prihvata na sopstvenu odgovornost, a da TENFORE nije odgovorna za eTrgovina transakcije nastale kao rezultat zloupotrebe;
- da nadoknadi TENFORE sve troškove obrade kod osnovanih pisanih reklamacija, koje su nastale kao prigovor Kupaca, na osnovu transakcija izvršenih upotrebom platne kartice na EPM-u Trgovca,
- da u slučaju postojanja osnova za povraćaj naplaćenih sredstava Kupcu, za prodatu robu ili izvršene usluge, Trgovac je u obavezi da na EPM predoči jasan i detaljan opis povraćaja sredstava i da u slučaju otkaza narudžbine, povraćaj naplaćenih sredstava Kupcu izvrši **isključivo** preko DinaCard, VISA, EC/MC i Maestro metoda plaćanja, odnosno isključivo na račun platne kartice storniranjem originalne transakcije.
 

Ukoliko nije u mogućnosti da samostalno izvrši povraćaj sredstava, Trgovac se može obratiti TENFORE slanjem elektronske pošte Subject-a „Storno Transakcije“ na adresu etrgovina@tenfore.rs, koji treba da sadrži sledeće obavezne stavke:

- Opis razloga povraćaja sredstava odnosno storniranja transakcije
  - Datum i vreme transakcije
  - Iznos transakcije
  - Iznos transakcije koji se stornira (ukoliko je u pitanju deo transakcije)
  - Podatke o transakciji: Payment ID, Referentna oznaka (Broj transakcije), Auth code,
  - Naziv eTrgovina prodajnog mesta Trgovca na kome je izvršena transakcija
  - Dostupne podatke o kupcu (ime i prezime)
  - Potpis odgovornog lica Trgovca
- da će sve poslovne, finansijske i druge podatke vezane za TENFORE, kao i za Kupce, do kojih dođe u izvršavanju poslova iz Ugovora i ovog OUP-a, tretirati kao poverljive, u suprotnom dužuje TENFORE naknadu štetu koja mu je prouzrokovana;
  - da ne zahteva, prikuplja i arhivira podatke o platnim karticama Kupaca u okviru svog sistema za plaćanje i saglasan je da iste radnje ne ostvaruje na bilo koji drugi način;
  - da TENFORE dostavi tačne podatke koji se zahtevaju Ugovorom, u suprotnom TENFORE ne snosi odgovornost za netačno date podatke od strane Trgovca;
  - da putem EPM neće trgovati predmetima čija prodaja je pozitivnim zakonskim propisima Republike Srbije zabranjena ili ograničena. U navedene predmete spadaju oružje i municija, lekovi i pomoćna lekovita sredstva, biljni preparati, čajevi i melemi, preparati i sredstva za negu tela i održavanje higijene bez deklaracije, pornografija, hrana i suplementi ishrani (bez adekvatnih dozvola), zaštićene biljne i životinjske vrste, ljudske i životinjske organe, plagijati robnih marki, patenti, žigovi, medijumi koji krše autorska i srodna prava, download i internet linkovi, sredstva plaćanja i hartije od vrednosti, važeći dokumenti i dozvole, eksplozivna, pirotehnička sredstva, hemikalije opasne po zdravlje, igre na sreću, duvan, uređaji za smanjivanje prikaza potrošnje električne energije, softver pod licencom NFR (Not for resale – nije za preprodaju) i besplatan softver, kao i drugi predmeti koji prema važećem zakonodavstvu Republike Srbije ne mogu biti predmet prodaje;
  - da robom i uslugama, putem svog EPM, trguje u skladu sa zakonskim propisima Republike Srbije, te da učini dostupnim Kupcima opšte uslove kupovine i isporuke robe, odnosno izvršenja usluge.

### 2.3. Prava i obaveze TENFORE

TENFORE se obavezuje da:

- licima za tehnička i komercijalna pitanja koja je Trgovac naveo u Zahtevu dostavi tehničku dokumentaciju i Uputstvo, u pisanom ili elektronskom obliku, ili putem drugog trajnog nosača podataka;
- u slučaju izmene Uputstva, dostavi Trgovcu novu verziju Uputstva u elektronskoj formi, na trajnom nosaču podataka i to 15 (petnaest) dana pre početka primene;
- dostavi Trgovcu opis interfejsa za izvršenje eTrgovina transakcija (administratorsko uputstvo);
- nakon autorizacije kreira Referentnu oznaku kao broj transakcije, kojom se omogućava Trgovcu-primaocu plaćanja identifikacija pojedinačne eTrgovina transakcije, kao i informacije o platiocu i druge podatke koji su preneti uz tu transakciju u skladu sa zakonom;
- Kreiranu Referentnu oznaku TENFORE odmah prosleđuje Trgovcu, koji referentnu oznaku, zajedno sa svim ostalim detaljima nabavke dostavlja Kupcu. Čak i u slučaju da je rezultat autorizacije negativan – odbijen, TENFORE će poslati referentnu oznaku Trgovcu zajedno sa informacijom da je autorizacija odbijena, a Trgovac će istu proslediti Kupcu,
- kreira i vrši dostavljanje Dnevnog izveštaja koji sadrži sve potrebne podatke za obračun i plaćanje i podatke o svim eTrgovina transakcijama Trgovca za izveštajni dan. Trgovac će za svaku uplatu koju primi od TENFORE elektronskim putem dobijati Dnevni izveštaj sa svim realizovanim transakcijama koje se sadržane u zbirnom iznosu uplata za konkretan dan, kao i rekapitulaciju naplaćenih troškova.
- u slučaju bilo kakvog neslaganja u vezi Dnevnog izveštaja, Trgovac je dužan da dostavi sve relevantne podatke na zahtev TENFORE, kako bi se izvršilo usaglašavanje. Izuzetno, ako nije moglo da se izvrši usaglašavanje, ono će se izvršiti čim se za to steknu uslovi.
- u slučaju sumnje da je eTrgovina transakcija u suprotnosti sa pozitivnim propisima, koji regulišu promet roba i usluga i finansijsko poslovanje, sa pravilima propisanim od strane kartičarskih organizacija, kao i pravilima u slučaju reklamacije, TENFORE zadržava pravo da produži definisan rok za plaćanje ovakve sumnjive transakcije;

- po osnovu ukupnog iznosa realizovanih transakcija na EPM, uplati Trgovcu iznos realizovanih eTrgovina transakcija umanjnih za iznos naplaćenih troškova, i to u roku od 3 radna dana od dana zaduženja računa platne kartice Kupca ili u skladu sa dinamikom predviđenom Ugovorom sa Trgovcem;
- osigura Trgovcu sve potrebne elemente za pristup i korišćenje eTrgovina usluge u okvirima Terminskog plana eTrgovina usluge, osim u slučajevima više sile, tehničkih poteškoća ili drugih neočekivanih događaja;
- odgovara Trgovcu za neposredno nastalu štetu, koja je nastala namerno ili nemarom od strane TENFORE;

eTrgovina transakcija podrazumeva da Kupac na eTrgovina prodajnom mestu da saglasnost za bezgotovinsko plaćanje korišćenjem platne kartice unošenjem CVV koda na eTrgovina prodajnom mestu (odnosno smatraće se da su njegovi personalizovani sigurnosni elementi autentični), odnosno postupanjem sa platnim instrumentom (karticom) u skladu sa pravilima kartičarskih organizacija.

Vreme prijema platnog naloga označava momenat kada je TENFORE primio platni nalog kao i kada je Kupac dao saglasnost za izvršenje platne transakcije na prethodno navedeni način. TENFORE će primljeni nalog izvršiti u skladu sa kartičarskim pravilima i uslovima dogovorenim sa Bankom prihvatioem platnih kartica preko koje se vrši procesiranje transakcija zasnovanih na platnim karticama, a s obzirom da TENFORE nije direktni učesnik kartičarskih sistema plaćanja.

U svim slučajevima kada se utvrdi da je eTrgovina transakcija nastala suprotno odredbama Ugovora, ili kao rezultat zloupotrebe, odnosno greške ili propusta Trgovca, TENFORE ima pravo da:

- umanjni naredna plaćanja za tako nastalu eTrgovina transakciju,
- ne plati Trgovcu tako nastalu eTrgovina transakciju,
- zatraži od Trgovca povraćaj plaćenih sredstava, te da po takvim eTrgovina transakcijama nema nikakvih daljih finansijskih obaveza.

U slučaju da Kupac podnese reklamaciju vezanu za platnu transakciju platnom karticom na EPM-u Trgovca, a pritom Kupac negira prijem tj. isporuku robe/usluge, TENFORE ima pravo da tereti platni račun Trgovca za pun iznos pojedine platne transakcije (potpuni povraćaj sredstava), osim u slučaju kada se nedvosmisleno utvrdi da je Trgovac isporučio robu/uslugu Kupcu ili ovlašćenom licu Kupca.

TENFORE ne odgovara Trgovcu za štetu koja je nastala usled više sile, rata, nemira, terorističkih dela, prirodnih i ekoloških katastrofa, epidemija, štrajkova, prestanka isporuke električne energije, smetnje u telekomunikacionom i ostalom prometu, greškama nastalim u prenosu podataka telekomunikacionim mrežama, odlukama i delovanju organa vlasti, kao i svih sličnih uzroka čiji nastanak se ne može pripisati TENFORE, a zbog kojih je Trgovcu onemogućen pristup eTrgovina usluzi.

TENFORE ne odgovara za gubitak ili uništenje podataka na opremi koju Trgovac koristi za pristup eTrgovina usluzi.

TENFORE je odgovoran samo za dostavljanje produkcionih kredencijala Trgovcu.

TENFORE može izvršiti kratkotrajni prekid eTrgovina usluge, u slučaju neophodnog unapređenja sistema, popravki ili održavanja instalacija TENFORE, o čemu će TENFORE obavestiti Trgovca najmanje 2 (dva) radna dana unapred, osim u urgentnim slučajevima ili kada razlozi bezbednosti to ne dozvoljavaju.

TENFORE zadržava pravo da unese, ugradi izmene i adaptira postojeći sistem i sigurnosne propise.

TENFORE ne garantuje i ne preuzima odgovornost za hardware i software koji nije deo eTrgovina sistema.

#### **2.4. Reklamacije i ostali zahtevi**

U slučaju reklamacije Kupca, koju Kupac može da dostavi direktno TENFORE ili preko Banke prihvatiooca platne kartice, Trgovac je u obavezi da na zahtev TENFORE, a u cilju utvrđivanja osnovanosti podnete reklamacije, dostavi sve tražene podatke, uključujući, ali ne ograničavajući se na dokaz o isporuci robe ili usluge u roku od 5 (pet) dana od dana prijema zahteva od strane TENFORE.

Ukoliko Trgovac ne postupi na navedeni način u obavezi je da u potpunosti nadoknadi reklamirani iznos Kupcu.

TENFORE ima pravo da iznos za uplatu sa Dnevnog izveštaja o prometu umanju za iznos reklamacije do konačnog rešavanja reklamacije.

Reklamacije na nesaobraznost prodate robe i/ili usluge na EPM-u Trgovca, neće se smatrati prigovorom ili reklamacijom prema TENFORE i rešavaće se u direktnom odnosu između Trgovca i Kupca, bez učešća TENFORE. Takođe drugi zahtevi koji se ne odnose na eTrgovina uslugu ili zahtevi za naknadom štete neće se smatrati prigovorom ili reklamacijom.

Ako povodom reklamacije bude pokrenut arbitražni postupak kod nadležne kartičarske organizacije, u slučaju gubitka na arbitraži, TENFORE ima pravo da pored iznosa reklamirane transakcije tereti Trgovca i za troškove arbitraže.

### **3. INFORMACIJE I PODACI O NAKNADAMA**

#### **3.1. Vrsta i visina naknada koje TENFORE naplaćuje Trgovcu**

Za ugovaranje i korišćenje eTrgovina usluge, TENFORE naplaćuje naknadu Trgovcu koja predstavlja ukupne troškove koji će mu biti naplaćeni prilikom realizacije eTrgovina usluge, prihvatanjem plaćanja platnim karticama na njegovom EPM i sastoji se od:

1. TENFORE naknade po transakciji, i
2. Naknade Banci prihvatioca platnih kartica koja obuhvata:
  - maržu banke prihvatioca platnih kartica i ostale troškove procesiranja kartica
  - naknadu kartičarskim organizacijama
  - međubankarsku naknadu

Ukupna naknada po svakoj realizovanoj transakciji plaćanja TENFORE i Banke prihvatioca platnih kartica, je sadržana u ponudi TENFORE Trgovcu i definisana na sledeći način:

„Naknada po svakoj realizovanoj transakciji na EPM ugovara se u procentima za iznos transakcije, a očekivana vrednost naknade za Trgovca po transakciji realizovanoj platnim karticama izdatim u Republici Srbiji ili inostranstvu može biti maksimalno do 5%, što je definisano Cenovnikom naknada za prihvatanje platnih kartica na eTrgovina prodajnom mestu, koji čine sastavni deo OUP za eTrgovina usluge.“

### **4. INFORMACIJE O NAČINU I SREDSTVIMA KOMUNIKACIJE IZMEĐU TRGOVCA I TENFORE**

Informacije i obaveštenja između Trgovca i TENFORE dostavljace se u pismenoj formi ili drugom trajnom nosaču podataka. Adrese za komunikaciju sa TENFORE, Trgovac može pronaći na internet prezentaciji [www.tenfore.rs](http://www.tenfore.rs).

Trgovac ima pravo da bilo kada, u toku trajanja Ugovora zatraži kopiju istog, kao i da promeni kanal komunikacije sa TENFORE, osim kada je to u suprotnosti sa odredbama Ugovora ili nespojivo sa prirodom proizvoda, odnosno usluge.

TENFORE neće biti odgovoran za štetu koja za Trgovca može nastati usled neurednog preuzimanja ili usled nepreuzimanja dokumentacije koju mu je TENFORE stavio na raspolaganje u skladu sa ovom tačkom OUP-a.

TENFORE vrši naknadne kontrole dosledne primene uslova Ugovora, koji se odnose na cene proizvoda ili usluga koje Trgovac pruža na EPM, tokom čitavog perioda trajanja Ugovora.

U slučaju prevare, sumnje na prevaru ili bezbedonosnih pretnji TENFORE će obavestiti Trgovca na sledeći način:

- slanjem obaveštenja elektronskom poštom i/ili

- obaveštenjem na internet prezentaciji.

## **5. INFORMACIJE O ZAŠTITNIM I DRUGIM MERAMA U VEZI SA IZVRŠAVANJEM eTRGOVINA USLUGE**

### **5.1. Blokada e-trgovina usluge**

TENFORE može da onemogući privremeno ili trajno korišćenje EPM-a Trgovca u slučaju da posumnja da se radi o zloupotrebi, prevari ili neovlašćenom korišćenju platnih kartica na EPM-u Trgovca.

### **5.2 Odgovornost TENFORE**

Ukoliko je TENFORE, u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili zakašnjenje u izvršenju, Trgovac ima pravo da podnese zahtev za plaćanje iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije odmah po saznanju, a najkasnije 13 meseci od dana zaduženja računa Kupca. Zahtev se podnosi TENFORE u pisanom obliku u skladu sa dogovorenim načinima dostavljanja.

Ukoliko je TENFORE odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ili zakašnjenje u izvršenju, dužna je da Trgovcu izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, svih naknada koje mu je naplatila, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje Trgovac ima pravo, a u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom za koju je TENFORE odgovoran, odnosno za kašnjenje u izvršenju platne transakcije.

TENFORE neće biti odgovorna za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ako pruži dokaz Trgovcu, a po potrebi i banci izdavaocu platne kartice Kupca da nije odgovorna

TENFORE nije odgovorna Trgovcu zbog izvršenja neodobrenih platnih transakcije koje su nastale kao posledica:

- prevarnih radnji Kupca, njegovih ovlašćenih lica ili trećih lica za koje TENFORE ne odgovara;
- zloupotrebe izgubljene ili ukradene platne kartice Kupca;
- zloupotrebe platne kartice iz razloga što Kupac nije zaštitio personalizovane sigurnosne elemente platne kartice, zbog namere ili krajnje nepažnje Kupca.

## **6. INFORMACIJE O ZAŠTITI TRGOVCA**

### **6.1. Zaštita Trgovca – pravnog lica ili preduzetnika**

#### **6.1.1. Prigovor na rad TENFORE**

Trgovac može podneti Prigovor na rad TENFORE isključivo u pismenoj formi u roku od 6 (šest) meseci od dana saznanja da je učinjena povreda njegovog prava, a u svakom slučaju pravo na podnošenje prigovora prestaje nakon isteka 3 (tri) godine od dana kad je učinjena povreda prava, ako smatra da se TENFORE ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o platnim uslugama, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, OUP-a ili obaveza iz Ugovora zaključenog sa Trgovcem.

Prigovor Trgovac može podneti u pismenoj formi na sledeće načine:

- Lično u poslovnim prostorijama TENFORE,
- poštom na adresu: Tenfore d.o.o. Beograd institucija elektronskog novca, ul. Dobračina 60, 11000 Beograd,
- putem kontakt forme na internet prezentaciji TENFORE : [www.tenfore.rs](http://www.tenfore.rs),
- putem elektronske pošte na mejl adresu : [prigovori@tenfore.net](mailto:prigovori@tenfore.net).

Prigovor je TENFORE dužan da primi i Trgovcu izda potvrdu o prijemu Prigovora, sa naznakom mesta i vremena prijema i sadržine prigovora.

Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos Trgovca sa TENFORE na koji se taj prigovor odnosi kao i razloge podnošenja prigovora.

Ukoliko se prigovor dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim Trgovac ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor, kao i na preduzimanje radnji u postupku po tom prigovoru i odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na Trgovca.

TENFORE je dužan da razmotri prigovor i da Trgovcu dostavi pismeni odgovor na prigovor (u daljem tekstu: Odgovor) najkasnije u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora.

Izuzetno ako TENFORE, iz razloga koji ne zavise od njegove volje, ne može da dostavi Odgovor u roku iz prethodnog stava – taj rok može se produžiti najviše za 15 (petnaest) dana, o čemu je TENFORE dužan da pismeno obavesti Trgovca, u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora, a u navedenom obaveštenju TENFORE je dužan da jasno i razumljivo navede razloge zbog kojih nije mogla da dostavi odgovor u roku, kao i krajnji rok za davanje odgovora.

Odgovor TENFORE treba da bude potpun, jasan i razumljiv za Trgovca, da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocenu njegove osnovanosti.

Ako TENFORE prigovor oceni kao osnovan, obavestiće Trgovca o toj oceni, kao i o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor uložen otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

TENFORE je dužan da u Odgovoru ukaže Trgovcu, na njegovo pravo da podnese pritužbu NBS, kao i da ga upozna sa načinom na koji može da podnese tu pritužbu.

TENFORE ne može Trgovcu naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

### **6.1.2. Mogućnost pokretanja postupka posredovanja pred Narodnom bankom Srbije**

Ako je Trgovac nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u zakonom predviđenim rokovima, može NBS podneti predlog za posredovanje radi rešavanja spornog odnosa pred NBS uz pomoć jednog ili više posrednika. NBS može da posreduje u spornom odnosu između Trgovca i TENFORE, na predlog jedne od ugovornih strana koji je prihvatila druga strana, a ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje koji ne može biti kraći od 5 dana od dana dostavljanja tog predloga. Nakon što se pokrene postupak posredovanja, Trgovac više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta – NBS će zastati s postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom. Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja. Ovaj postupak je poverljiv i besplatan za strane u tom postupku.

### **6.1.3. Način podnošenja pritužbe i postupanje NBS po pritužbi Trgovca**

Ako je nezadovoljan odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku Trgovac može u roku od 6 (šest) meseci od dana prijema Odgovora ili proteka roka za njegovo dostavljanje, pre pokretanja sudskog postupka, podneti pritužbu NBS – u pismenoj formi, ako smatra da se TENFORE ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, drugih propisa kojima se uređuju finansijske usluge, opštih uslova poslovanja ili obaveza iz ugovora zaključenog sa Trgovcem, i to na sledeći način:

- poštom na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Kralja Petra 12, 11000 Beograd,
- elektronskom poštom na mejli adresu: [zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs).
- putem internet prezentacije NBS (<https://www.nbs.rs>), koristeći formular: *Pritužba na rad davaoca finansijskih usluga*.

Uz pritužbu Trgovac dostavlja prigovor koji je uputio TENFORE, Odgovor (ako ga je TENFORE dostavio) i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz pritužbe mogu ceniti.

NBS može da propiše minimalnu vrednost predmeta pritužbe ispod koje će se smatrati da postoji očigledna nesrazmera između vrednosti predmeta pritužbe i troškova rešavanja te pritužbe koji nastaju za NBS.

## **7. TAJNOST I ZAŠTITA PODATAKA**

### **7.1. Raspolaganje podacima**

Trgovac je izričito saglasan u skladu sa pozitivnim propisima, da TENFORE ima pravo da podatke iz Ugovora, podatke o Trgovcu i njegovim povezanim licima, dokumentaciju koja čini dosije uz Ugovor, kao i druge podatke koji se smatraju poslovnom tajnom, te podatke o obavezama po Ugovoru i načinu njihovog izmirivanja i pridržavanju ugovornih odredbi, prosledi članovima organa upravljanja TENFORE, zaposlenima u TENFORE, spoljnom revizoru TENFORE, nadležnim državnim organima - NBS, kao i drugim licima koji zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim podacima, kao i trećim licima sa kojima TENFORE ima zaključen ugovor koji reguliše postupanje sa poverljivim podacima, a koji su obavezni da po prestanku ugovornog odnosa ili nakon što poverljive informacije postanu nepotrebne, odmah, odnosno po isteku roka za čuvanje, ukoliko je takav predviđen propisima ili internim aktom trećeg lica zasnovanim na propisima, a tokom kog perioda obaveznog čuvanja su dužni i potpunosti pridržavati se važećih propisa o postupanju sa poverljivim informacijama i odredbi Ugovora, poverljive informacije unište ili obrišu na takav način da je iste nemoguće povratiti i o tome dostave pisanu potvrdu.

Trgovac je izričito saglasan da TENFORE ima pravo da podatke o Trgovcu koji se odnose na adresu, brojeve telefona, e-mail adrese i ostale podatke za uspostavljanje kontakta, a koje je Trgovac prezentovao TENFORE prilikom potpisivanja Ugovora, koristi radi dostavljanja Trgovcu obaveštenja o aktivnostima, proizvodima i uslugama TENFORE, u vidu letaka, prospekta, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

### **7.2. Zaštita podataka o ličnosti**

Trgovac potvrđuje da ga je TENFORE upoznao sa obradom podataka o ličnosti u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i to omogućavanjem uvida u:

„Obaveštenje o prikupljanju i obradi podataka o ličnosti“;

Trgovac daje pristanak za obradu svih podataka o svojoj ličnosti na način opisan u navedenom „Obaveštenju“ i evidencijama i to podataka koje je TENFORE za potrebe svog redovnog poslovanja i izvršavanja zakonskih i ugovornih obaveza pribavila od njega i/ili drugih lica. Pristanak Trgovca važi do opoziva.

## **8. DOSTAVLJANJE**

### **8.1. Dostavljanje koje TENFORE vrši Trgovcu**

U vezi sa poslovnim odnosom koji je Trgovac zasnovao ili namerava da zasnuje sa TENFORE, TENFORE dostavlja Trgovcu obaveštenja, izveštaje i druge podatke i dokumentaciju u papirnom ili elektronskom obliku na adresu sedišta Trgovca, putem elektronske pošte, ili na drugom trajnom nosaču podataka, a koji u potpunosti zadovoljava sve neophodne uslove davanja celovite i jasne informacije.

Dostavljanje iz stava 1. ove tačke TENFORE vrši u skladu sa prethodnom saglasnošću Trgovca i to prema poslednjim dostavljenim podacima.

TENFORE ima pravo da podatke koje poseduje o Trgovcu (njegovu adresu, brojeve telefona, e-mail adrese i ostale podatke), koristi radi dostavljanja obaveštenja Trgovca o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama, kao i o podacima koji se odnose na poslovanje sa Trgovcem.

U slučaju da Trgovac blagovremeno ne obavesti TENFORE o promeni podataka iz prethodnog stava ove tačke, a koje je Trgovac predao TENFORE u svrhu dostavljanja, kao i o drugim podacima koji su ili mogu biti od uticaja na uredno dostavljanje, dostava koju TENFORE bude izvršio u skladu sa raspoloživim podacima smatraće se urednom, a bilo koja obaveza TENFORE prema Trgovcu koja proističe, ili je u vezi sa izvršenim dostavljanjem smatraće se izvršenom, i to:

- a) na dan kada je Pošta Srbije ili neko drugo pravno lice specijalizovano za poslove dostave preporučenih pošiljki drugi put potvrdilo da je pokušano uručenje obaveštenja/zahteva Tenfore;

- b) na dan dostavljanja na drugi način po opredeljenju TENFORE u skladu sa ugovorom i datim podacima i saglasnošću Trgovca u vezi sa dostavljanjem.

TENFORE se u skladu sa pozitivnim propisima, ovim OUP-om i prirodom i sadržinom akta koji se dostavlja opredeljuje u svakom konkretnom slučaju za način na koji će izvršiti dostavu Trgovcu i to: preporučenom pošiljkom, dostavom na e-mail adresu, ili na drugi odgovarajući način.

## **8.2. Dostavljanje koje Trgovac vrši TENFORE**

Trgovac vrši dostavljanje dokumenata na adresu sedišta TENFORE, u skladu sa ovim OUP-om i drugim instrukcijama koje TENFORE pismeno dostavi Trgovcu.

## **9. SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORIZMA**

TENFORE ima pravo da od Trgovca zatraži podatke potrebne za izvršavanje svojih propisanih obaveza u sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

TENFORE ima pravo da odloži ili odbije uspostavljanje poslovnog odnosa sa Trgovcem, raskine takav poslovni odnos ili odloži ili odbije izvršavanje transakcije po nalogu ili za račun Trgovca, ukoliko to nalažu propisi o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma.

TENFORE može da bez saglasnosti privremeno blokira mogućnost korišćenja usluga i proizvoda, delimično ili u celosti, kao i izvršenje transakcija po nalogu ili u korist Trgovca, ukoliko Trgovac po zahtevu TENFORE u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke o sebi, svom poslovanju, poreklu sredstava ili prirodi i nameni poslovnog odnosa sa TENFORE, odnosno transakcije koju obavlja preko TENFORE, pri čemu TENFORE neće biti odgovoran za štetu koju Trgovac pretrpi neizvršavanjem transakcija ili uskraćivanjem korišćenja proizvoda ili usluge.

## **10. ORGAN NADLEŽAN ZA NADZOR NAD POSLOVANJEM TENFORE**

Organ nadležan za nadzor nad poslovanjem TENFORE je:

**Narodna banka Srbije, Kralja Petra 12, 11000 Beograd.**

## **11. STUPANJE NA SNAGU**

Ovi OUP stupaju na snagu danom usvajanja, a primenjuju se počev od 01.07.2025.godine.

Danom početka primene ovih OUP stavlja se van snage Opšti uslovi poslovanja TENFORE o pružanju eTrgovina usluge za pravna lica i preduzetnike od 06.05.2025. godine.

**CENOVNIK NAKNADA ZA PRIHVATANJE PLATNIH KARTICA NA eTRGOVINA  
PRODAJNOM MESTU**

Vrsta usluge	Period	Naknada
Aktivacija eTrgovina usluge	jednokratno	bez naknade
Period bez prometa	mesečno	bez naknade
Održavanje infrastrukture	mesečno	bez naknade
Rešavanje reklamacija	po zahtevu	bez naknade
Izdavanje dodatnih potvrda na zahtev	po zahtevu	bez naknade
Vrsta usluge	Tip kartice	Naknada*
Prihvatanje platih kartica na eTrgovina prodajnom mestu - zavisno od delatnosti Trgovca	Debit, Credit, Biznis, Međunarodne...	do 5% od iznosa transakcije

\* Naknada za prihvatanje platnih kartica na eTrgovina prodajnom mestu obuhvata TENFORE naknadu po transakciji i naknadu Banke prihvatioca platnih kartica koja sadrži: maržu banke prihvatioca platnih kartica i ostale troškove procesiranja kartica, naknadu kartičarskih organizacija i međubankarsku naknadu.

**TERMINSKI PLAN eTRGOVINA USLUGE**

Opis usluge	Period	Vreme pružanja usluge
Usluga prihvatanja platnih kartica na eTrgovina prodajnom mestu	Poslovni dan	00-24h
Prenos sredstava Trgovcima	Radni dan	od 09h do 17h

**Poslovni dan** predstavlja svaki dan kada TENFORE pruža uslugu prihvatanja platnih kartica na eTrgovina prodajnom mestu i koji počinje svakog dana u 00:01 i završava u 24:00 nakon čega počinje sledeći poslovni dan.

**Radni dan** predstavlja svaki dan od ponedeljka do petka u periodu od 09:00 do 17:00 časova izuzev državnih i verskih praznika koji su neradni dani.