

**ПОЕДИНЕЧНИ ОПШТИ УСЛОВИ ЗА ПРИФАЌАЊЕ НА ПЛАТЕЖНИ ТРАНСАКЦИИ НА
ПРОДАЖНИ МЕСТА КАЈ ТРГОВЦИ**

Скопје, 01.10.2026

I. Вовед - Општи одредби

Со овие Поединечни Општи услови за прифаќање на платежни трансакции на продажни места кај Трговците од Халк Банка АД Скопје (во понатамошниот текст: Банка) се дефинира начинот на прифаќање на платните инструменти засновани на платежна картичка на продажните места кај Трговците (во понатамошниот текст: Трговец) преку сервисите на Банката, како и правата и обврските на Банката и правата и обврските на Трговецот по основ на прифаќање на платежни трансакции.

Поединечните Општи услови за прифаќање на платежни трансакции на продажни места кај Трговците од Халк Банка АД Скопје (во понатамошниот текст: Поединечни Општи услови), се применуваат за прифаќање и обработка на платежни трансакции, со пренос на парични средства кон Трговецот односно прифаќање на платежни трансакции преку ПОС терминали, Халк Моби ПОС апликацијата и преку виртуелен ПОС терминал (Е-трговија), како и други прашања поврзани со извршување на платежните трансакции со платежна картичка.

II. Доставување на информации пред прифаќање на платежни трансакции на продажни места кај Трговци

За користење на услугата прифаќање на платежни трансакции на продажни места кај Трговците, Корисникот поднесува Барање за платежни услуги за правни лица (во понатамошниот текст: Барање), во кое се изјаснува за користење на услугата, при што со потпишување на Барањето потврдува дека ги примил на хартија или друг траен медиум и се согласил со овие Поединечни Општи услови. Со тоа овие Поединечни Општи услови се составен дел на Рамковниот Договор.

Банката и Корисникот склучуваат Договор за опслужување на платежни картички/ Договор за користење на Халк Моби ПОС апликација и/или Договор за Електронско Плаќање како посебни договори со кои детално се уредени правата, обврските, роковите и другите услови релевантни за тој независен договорен однос (во понатамошниот текст: посебни договори).

Со овие Поединечни Општи услови договорните страни заеднички ги утврдуваат условите под кои продажните места на Трговецот ќе учествуваат во домашните и меѓународните системи за прифаќање за платежни картички.

III. Основни информации за воспоставување на посебен договорен однос со Трговецот

Банката им нуди на Трговците услуги за прифаќање на платежни трансакции на ПОС терминали на продажни места, на Халк Моби ПОС апликацијата и на Интернет продажни места, при што условите и начинот на користење на услугите покрај во овие Поединечни Општи услови се уредуваат и во посебните договори.

Банката е слободна во изборот на Трговецот со кој воспоставува договорен однос во поглед на користењето на услугите што вклучува дискреционо право на Банката да го одбие барањето за конкретната услуга односно нудењето на услуги на Трговецот.

Услугата е достапна на Трговецот по склучување на посебен договор со Банката, а по исполнување на пропишаните технички предуслови (инсталација на ПОС терминалот, активирање и инсталација на Халк Моби ПОС апликацијата, поврзување со Payment Gateway системот за процесирање на е- комерц платежни трансакции) во склоп со дадените Упатства.

За користење на Халк Моби ПОС услугата Трговецот треба да располага со мобилен уред кој ги исполнува минималните технички и безбедносни предуслови пропишани од Банката

Трговецот е обврзан да сам и на свој трошок ги обезбеди минималните пропишаните услови за користење на услугите преку системот на Банката.

Доколку посебниот договор се раскине и престане да важи по барање на Корисникот, истиот до Банката доставува и Барање за откажување на платежната услуга за прифаќање на платежни трансакции. Во случај на раскинување на посебниот договор од страна на Банката согласно

условите и начинот определен со истиот, платежната услуга за прифаќање на платежни трансакции ќе се смета за откажана.

IV. Права и обврски на Банката

Банката има обврска:

- Банката се обврзува да изврши плаќање кон Трговецот по основ на остварен промет со ПОС терминали инсталирани на продажното место кај Трговецот/ Халк Моби ПОС апликацијата /Е-комерц услугата интегрирана на веб страната на Трговецот извршени со платежни картички од домашни и странски издавачи
- Банката е должна на Трговецот да му доставува еднаш месечно информација за секоја поединечна платежна трансакција иницирана на ПОС терминал/ Халк Моби ПОС апликацијата/ Интернет продажно место кај Трговецот. Извештајот кој се доставува на трговецот содржи информација за износот на надоместокот за услугата на Трговецот, заменскиот надоместок и надоместокот за картичната платежна шема, поединечно за секоја категорија и платежен бренд на платежни картички, освен ако продавачот со писмено барање побара поинакво прикажување.
- Да го известува Трговецот за своите производи и услуги на јасен и разбирлив начин
- Трговецот е согласен Банката да го намали износот на уплати по основ на остварен промет на ПОС терминали/ Халк Моби ПОС апликацијата/ интернет продажно место за износот на договорена провизија. Банката нуди можност Трговецот да побара друг начин на наплата на договорената провизија, обраќајќи се до Банката во пишана форма, при што Банката ќе одлучи за секое поединечно барање и за резултатот ќе го известат Трговецот.

Банката ги има следните права:

- Банката може да изврши краткотраен прекин на ПОС терминалите/ Халк Моби ПОС апликацијата / Е-комерц услугата во случај на неопходна надградба на системот
- Банката може да оневозможи привремено или трајно користење на Интернет продажното место на Трговецот во случај да се посомнева дека се работи за злоупотреба или неовластено користење на платежни картички на интернет продажното место на Трговецот согласно глава VII Заштитни и други мерки во врска со извршување на трансакции од Рамковните Општи услови
- Во исклучителни случаи ако постои основано сомневање за исправноста на платежните трансакции согласно глава VII Заштитни и други мерки во врска со извршување на трансакции од Рамковните Општи услови, направени на ПОС терминал/ Халк Моби ПОС апликацијата /интернет продажно место, Банката го задржува правото да не изврши плаќање додека не се проверат овие околности
- Да го одбие или привремено го одложи префрлањето на прометот на платежната сметка на Трговецот, во целост или делумно, во сите случаи кога Трговецот ги повредил договорните одредби од Рамковниот Договор и посебните договори, Рамковните Општи услови и овие Поединечни Општи услови

V. Права и обврски на Трговецот

Трговецот има обврска:

- Да ги извршува благовремено сите обврски согласно Рамковниот Договор и посебниот Договор
- Во работната просторија Трговецот треба да обезбеди место за поставување на ПОС терминал или Електронска опрема која ја испорачува Банката и ги заврши сите претходно неопходни работи за поставување на ПОС терминал и електронска опрема (обезбеди електро и телефонска/интернет инсталација)
- Да користи мобилен уред кој ги исполнува минималните технички барања определени од Банката, оперативен систем Android минимум верзија 10.0, NFC функционалности и интернет конекција за успешно да ја инсталира Халк Моби ПОС апликацијата

- Редовно да го ажурира оперативниот систем;
- Мобилниот уред да биде заштитен со лозинка, PIN или биометриска автентикација;
- Да не дозволува користење на апликацијата од неовластени лица;
- Да обезбеди безбедна интернет конекција при користење на услугата.
- Овозможи пристап и користење на одредени дозволи и привилегии на самиот Уред на кој ќе се инсталира и користи Халк Моби ПОС апликацијата со функција на ПОС терминал;
- Да ја преземе мобилната Халк Моби ПОС апликација од продавницата за апликации и навремено да го обезбеди уредот за сигурносни заштити;
- Да инсталира/активира на антивирус (заштита од вируси, малициозни софтвери...), да користи безбедна интернет врска, да имплементира политика/правила за сигурност (security policy), вклучително и да го заштити уредот со лозинка или автентикација (преку единствен идентификатор кој се поврзува само со еден корисник);
- Да врши редовна надградба на најновата верзија на Халк Моби ПОС апликацијата, при што ќе се смета дека трговецот се согласил со промените во истата со самото преземање и инсталација на новата верзија;
- На уредот на кој што ја има инсталирано Халк Моби ПОС апликацијата, да не користи и/или инсталира никакви компјутерски кодови, сомнителни софтвери или други инсталации на уредот кои би можеле да го спречат непреченото функционирање на Халк Моби ПОС апликацијата;
- Да и ги направи достапни на банката информациите за уредот кои се потребни за користење на Халк Моби ПОС апликацијата;
- Да обезбеди сам и на свој трошок технички услови за интеграција на Интернет продажното место, како и негово одржување и понатамошен развој, со ангажирање на сопствени или надворешни ресурси. Трговецот е должен при спроведување на платежна трансакција на ПОС терминалите или Халк Моби ПОС апликација да води сметка за следново:
 - Корисникот на платежната картичка да биде лично присутен на продажното место
 - Платежната картичка да не е оштетена или видно изменета и да ги содржи сите карактеристични елементи зависно од видот на картичката
 - Корисникот на платежната картичка задолжително со присуство на вработен во продажното место да ја потврди платежната трансакција со потпис на слипот или пак со внес на ПИН на ПОС терминалот како согласност за извршување на платежната трансакција

Слипот од ПОС терминалот мора да ги содржи сите купени производи и услуги содржани во една платежна трансакција. Трговецот се обврзува дека ќе врши превенција од прифаќање злоупотребени платежни картички (копирани, изгубени, украдени) со проверка на сигурносните елементи на платежната картичка во согласност со посебниот договор. Трговецот се обврзува да ги чува примероците од своите слипови најмалку 36 месеци од датумот на платежната трансакција. Трговецот се обврзува дека на Корисникот на платежни картички ќе му продава производи и ќе му овозможува услуги под идентични услови и цени како и при други видови на плаќања. Исто така се обврзува дека нема да ги менува цените на производите или услугите во смисла на додавање на одреден фиксен или процентуален дел на важечката цена на производите и услугите за корисникот кој плаќа со платежна картичка.

Кај платежните трансакции реализирани преку Халк Моби ПОС апликацијата, потврдата за успешно извршената платежна трансакција се издава во електронска форма и по барање на клиентот може да биде доставена до Корисникот преку електронска пошта или друг електронски канал. Електронските слипови се чуваат во апликација за периодот кој технички е овозможено во самата апликација.

Трговецот е должен за секоја успешна платежна трансакција на интернет продажно место да испрати потврда за успешно извршено плаќање во електронска форма на емаил или по пат на известување во веб формата каде се врши плаќањето во форма прилагодена за печатење.

Трговецот се обврзува на интернет продажното место да го истакне бројот на телефон, емаил адреса на службата задолжена за подршка на корисниците.

Трговецот во ниеден случај не смее на било кој начин да ги чува броевите на картички и CVV2/CVC бројот.

Во случај да од било која причини треба да се вратат средства на корисникот за продадени производи или услуги, средствата треба да се вратат исклучиво преку системот за платни инструменти засновани на картичка и никако со готовина или на некој друг начин.

VI. Рекламации од платежни трансакции на ПОС терминали и интернет продажно место

Под рекламација во смисла на овие Поединечни Општи услови се подразбира следното:

- Ако корисникот се обрати во Банката со писмено барање за рекламација врзано за платежната трансакција извршена на продажното место на Трговецот
- Ако друга Банка или финансиска организација од земјата и странство се обрати до Банката со цел спорење на платежна трансакција извршена со прифаќање на платни инструменти засновани на картичка на продажното место на Трговецот
- Писмен приговор од страна на Трговецот упатен до Банката

Трговецот е должен во случај на рекламација/и од страна на Корисникот на платежниот инструмент да ги достави до Банката сите побарани податоци во рок од 5 (пет) работни денови преку емаил или пошта оригинални или копија од слиповите и други документи (фискална сметка и останата документација во зависност од типот на платежна трансакција).

Трговецот е согласен во случај да во предвидениот рок не ја достави бараната документација, Банката има право да го прекине префрлањето на средства со цел да ја надомести штетата за платежната трансакција за која побараната документација не е доставена.

Сите рекламации кои се однесуваат на правни или материјални недостатоци на продадените производи/услуги на продажното место на Трговецот, нема да се сметаат за рекламации во однос на овие Поединечни Општи услови и ќе се решаваат во директен однос со Трговецот и Корисникот, без учество на Банката.

Во сите случаи кога платежната/ите трансакција/и е реализирана спротивно од одредбите на овие поединечни Општи услови и посебниот Договор или како резултат на злоупотреба/грешка или пропуст на Трговецот, намерно или ненамерно, Банката има право да:

- Го намали наредното плаќање кон Трговецот за таквата реализирана платежна трансакција
- Да не изврши плаќање на Трговецот за таквата реализирана платежна трансакција
- Да побара од Трговецот поврат на платените средства

Во случај кога за одредена рекламација е покрената и арбитражна постапка кај надлежната картична платежна шема, во случај на губење на арбитражната постапка, Банката има право да покрај рекламираната платежна трансакција Трговецот го задолжи и за дополнителните трошоци од арбитражната постапка.

Во случаевите кога Трговецот има барање да за одредена платежна трансакција се направи корекција (откажување на резервација, сторно платежна трансакција, поврат на дел од износот на Корисникот на платежната картичка, наплатен помал износ од вистинскиот износ на сметката) каде што е потребна интервенција од страна на надлежните служби во Банката, Трговецот барањето/рекламацијата да ја достави во писмена форма преку електронска пошта (на адреса help24@halkbank.mk) или преку достава на барањето во работните простории на Банката или преку пошта на адресата на Банката. Барањето треба да содржи јасни инструкции и детални информации за корекцијата која Трговецот ја бара, а со кои Трговецот располага (последните 4 бројки од платежната картичка со која е извршено плаќањето, број на терминал, износ на платежна трансакција, датум на платежна трансакција и др.) Со барањето задолжително се доставува и соодветна документација со која ќе се оправда поднесеното барање (копија, скен од слипот и фискалната сметка за плаќање на ПОС терминалот, електронски запис од извршената интернет платежна трансакција).

Банката има обврска да по основ на доставеното писмено барање/рекламација од страна на Трговецот поткрене постапка за реализација на бараната корекција во рок од 5 (пет) работни денови. Нестандардните барање за рекламации од страна на Трговецот чие решавање бара подолг временски период (поради комплексноста или бројот на платежните трансакции за кои се бара корекција) ќе се решаваат на начин и во рок кој ќе биде посебно комунициран со Трговецот.

Одредбите од оваа глава соодветно се применуваат и на платежните трансакции реализирани преку Халк Моби ПОС апликацијата.

VII. Надоместоци и трошоци

Банката има право на провизија за секоја платежна трансакција изразена како процент и /или фиксен износ од вкупната бруто вредност на извршените платежни трансакции од продажбата на производи и /или услуги со користење на платежни трансакции од страна на Корисникот на продажните места кај Трговците согласно Тарифата. Банката пресметува и наплатува провизија од секоја платежна трансакција на тој начин што вкупниот износ на промет кој треба да го плати на Трговецот го намалува за износот на договорената провизија која припаѓа на Банката во износ и на начин дефиниран во посебниот договор.

Банката е должна раздвоено да му пресметува и презентира на Трговецот надоместок за различните категории и различните платежни брендови на платежни картички со соодветни нивоа на заменски надоместоци меѓу давателите на платежните услуги при платежни трансакции засновани на платежни картички, освен ако Трговецот побарал со изречно писмено барање пресметка и презентирање на збирен надоместок од примачот на плаќањето.

Наплата на надоместоци за Халк Моби ПОС апликацијата со функција на ПОС терминал

Банката му наплатува на Трговецот провизија за секоја поединечна успешна платежна трансакција, одржување на Халк Моби ПОС апликацијата и останати надоместоци согласно Тарифата. Трговецот е должен уредно и навремено да ги измирува своите обврски кои произлегуваат од користењето на Халк Моби ПОС апликацијата.

Банката е должна раздвоено да му пресметува и презентира на Трговецот надоместок за различните категории и различните платежни брендови на платежни картички со соодветни нивоа на заменски надоместоци меѓу давателите на платежните услуги при платежни трансакции засновани на платежни картички, освен ако Трговецот побарал со изречно писмено барање пресметка и презентирање на збирен надоместок од примачот на плаќањето.

Трговецот може да ги следи сите направени платежни трансакции од Месечниот Извештај кој се доставува на Трговецот и кој содржи информација за износот на надоместокот за услугата на Трговецот, заменскиот надоместок и надоместокот за картичната платежна шема, поединечно за секоја категорија и платежен бренд на платежни картички, освен ако продавачот со писмено барање побара поинакво прикажување. Трговецот може да ги следи сите надоместоци кои му се наплатени и во електронска форма (интернет и мобилна апликација) и на шалтерите во деловните простории на Банката.

Наплата на надоместоци за Интернет продажни места

Трговецот е должен уредно и навремено да ги измирува своите обврски кои произлегуваат од користењето на ПОС терминалот/интернет продажното место, вклучувајќи ги сите провизии/надоместоци, трошоци за користење на услугите на Банката.

Банката е должна раздвоено да му пресметува и презентира на Трговецот надоместок за различните категории и различните платежни брендови на платежни картички со соодветни нивоа на заменски надоместоци меѓу давателите на платежните услуги при платежни трансакции засновани на картички, освен ако Трговецот побарал со изречно писмено барање пресметка и презентирање на збирен надоместок од примачот на плаќањето.

Трговецот може да ги следи сите направени платежни трансакции од Месечниот Извештај кој се доставува на Трговецот и кој содржи информација за износот на надоместокот за услугата на

Трговецот, заменскиот надоместок и надоместокот за картичната платежна шема, поединечно за секоја категорија и платежен бренд на платежни картички, освен ако продавачот со писмено барање побара поинакво прикажување и може да ги следи сите надоместоци кои произлегуваат од наплатата на провизиите за одржување на ПОС терминалите и интернет продажно место во електронска форма (интернет и мобилна апликација) и на шалтерите во деловните простории на Банката.

VIII. Посебни услови за одредени платежни трансакции

Ако Трговецот побара и му се овозможи платежна трансакција на ПОС терминалот без присуство на платежната картичка, истиот го превзема ризикот за сите рекламации кои би настанале како резултат на неприсуство на физичката платежна картичка и нејзиниот Корисник во моментот на иницирање на платежната трансакција како и финансиска одговорност за спорните платежни трансакции. Овие видови на платежни трансакции се дефинираат со потпишување на посебен протокол за овозможување на платежни трансакции без присуство на платежна картичка.

Кај интернет продажните места доколку Трговецот побара може да му се овозможи прифаќање на повторувачки платежни трансакции (recurring) и платежни трансакции со токенизирани картички (card on file), како и користење на услугата прифаќање на плаќање со линк (Pay by Link)

Услугата прифаќање на плаќање со линк му овозможува на Трговецот да иницира платежна трансакција преку испраќање на единствен линк за плаќање до Корисникот, преку електронска пошта, СМС порака или друг договорен електронски канал, преку кој Корисникот пристапува до безбедна платежна страница за внесување на податоците од платежната картичка и иницирање на платежната трансакција. Начинот на користење и условите за овозможување на услугата се уредуваат со техничката документација на Банката.

IX. Тајност на податоците за платежни услуги и заштита на лични податоци

- Обработка на податоците

Располагањето на Банката со податоците до кои ќе дојде во текот на давањето на платни услуги, како и прибирањето и обработката на личните податоци се врши во согласност со прописите со кои се уредува заштитата на деловната тајна, банкарската тајна и прописите за заштита на лични податоци, како и интерните акти на Банката, донесени согласно овие прописи. Во согласност со ова, Банката ги обработува личните податоци почитувајќи ги едновременно сите начела поврзани со обработката на личните податоци.

Информации и услови за обработка на личните податоци на застапниците по закон на Корисникот, како и неговите Овластени лица, од страна на Банката и платежните системи во кои учествува Банката, се дадени во Рамковните Општи услови и претходни информации за обезбедување и користење на платежни услуги за правни лица во ХАЛКБАНКА А.Д.СКОПЈЕ (Рамковни Општи услови) и Рамковниот Договор за отворање, одржување и затворање на платежна сметка и други платежни услуги за правно лице резидент/нерезидент (Рамковен Договор).

Корисникот потврдува дека неговите застапници по закон, неговите овластени иматели на платежна картичка, неговите овластени лица за интернет банкарство/мобилна апликација, се запознаени и согласни дека Банката ќе врши обработка на нивните лични податоци, согласно со Рамковните Општи услови, Рамковниот договор, овие Поединечни Општи услови и Политиката за приватност на Банката, објавена на веб страната на Халк Банка АД Скопје [Македонски - Грижа за клиенти](#).

Дополнителни информации во однос на обработката на личните податоци, може да се прочитаат во Правилата и условите за користење на мобилна апликација како и во соодветната Изјава за приватност, а истите се објавени и на веб страницата на Халк банка.

- Промена на податоците

Правното лице се обврзува за сите промени во адресните и контакт податоци, поврзани со работењето како и сите други податоци кои правното лице ги доставил при склучувањето на Рамковниот договор и/или во Апликацијата за идентификација/ажурирање на Банката, писмено да ја извести Банката во рок од 7(седум) дена од денот на настанувањето на промените и е должен да пополни нова апликација за идентификација/ажурирање на Банката (правно лице).

Банката и правното лице се согласни доколку дојде до промена на контакт податоците кои правното лице ги доставил при склучувањето на Рамковниот договор и/или во Апликацијата за идентификација/ажурирање на Банката или дојде до промена на последните контакт податоци кои правното лице ги доставил на Банката, а за промената не ја известил Банката во рокот предвиден, секое известување поврзано со реализацијата на Рамковниот договор од банката до правното лице ќе се смета за уредно доставено.

X. Завршни Одредби

Со потпишување на Рамковниот договор и барањето за платежни услуги за правни лица со кои се регулира прифаќањето и обработка на платежни трансакции, со пренос на парични средства кон Трговецот, Корисникот потврдува дека е запознаен со овие Поединечни Општи услови за прифаќање на платежни трансакции на продажни места кај трговци и дека имал доволно време да се запознае со содржината и да е во целост со нив согласен.

За се што не е договорено со овие Поединечни Општи услови ќе се применуваат одредбите од Рамковниот Договор. Во случај да некоја одредба од Рамковниот Договор на друг начин регулира материја која е предмет и на овие Поединечни Општи услови, ќе се применуваат одредбите од овие Поединечни Општи услови. Овие Општи услови за прифаќање на платежни инструменти на продажни места кај Трговците се во важност од 01.10.2026година.