



ÁLTALÁNOS SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

KÁRTYAELFOGADÓI SZERZŐDÉSHEZ

Hatályos: 2016. június 09.
Közzététel dátuma: 2016. május 06.

OTP Bank Nyrt.
Nyilvántartásba vette a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága a 01-10-041585. cégjegyzékszámmon
Székhelye: 1051 Budapest, Nádor utca 16.
Honlap: <http://www.otpbank.hu>

SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

I. A SZERZŐDÉS TÁRGYA

1. (1) A Szerződő fél, és az OTP Bank Nyrt. (Bank) között létrejött Szerződés alapján, a Szerződő fél kereskedői elfogadóként (Elfogadó) csatlakozik a Bank bankkártya elfogadói hálózatához. A Szerződés alapján az Elfogadó kártyaelfogadásba bevont egységeiben (Elfogadóhelyek) lehetővé válik a bankkártyák, mint készpénz kímélő fizetési eszközök használata.

(2) A Szerződés elválaszthatatlan részét képező dokumentumok:

- Kártyaelfogadói Szerződés (Egyedi Szerződés)
- Elfogadóhelyi adatlap(ok)
- Bankkártya Elfogadói Kézikönyv
- Bankkártya Elfogadói Kézikönyv kiegészítése – POS terminálon történő dinamikus valutaváltás
- Általános Szerződési Feltételek Kártyaelfogadói szerződéshez
- Nyilatkozat összevont árazásról (csak összevont árazás igénylése esetén)
- Hirdetmény a kártyaelfogadói díjakról (nem összevont árazás igénylése esetén)

(3) Jelen Általános Szerződési Feltételek részét képező POS bérletre vonatkozó szerződési feltételek rendelkezései kizárólag akkor hatályosak a Szerződő félre nézve, ha a POS terminált a Bank bocsátja az Elfogadó rendelkezésére.

(4) Jelen Általános Szerződési Feltételek részét képező Bankkártya Elfogadóhelyi Kézikönyv POS terminálon történő dinamikus valutaváltásra vonatkozó kiegészítésének rendelkezései kizárólag akkor hatályosak a Szerződő félre nézve, ha a szolgáltatásra a Szerződő fél szerződött.

II. A SZERZŐDÉS TARTALMA

2. (1) A Bank, a Szerződés alapján vállalja az alábbiakat:

- a) Az Elfogadó által meghatározott, on-line üzemmódú elektronikus kártyaelfogadó terminálok (POS) rendeltetésszerű használatához szükséges, a Bank tulajdonát képező számítógépi programalkotások (software) tekintetében használati jogosultságot enged az Elfogadó számára. Az Elfogadó ezen jogosultságát - az Elfogadóhelyeket kivéve - át nem ruházhatja, illetve más módon nem hasznosíthatja.
- b) A kártyaelfogadás bevezetése előtt díjtalanul megismerteti az Elfogadó által kijelölt személyeket az elfogadás szabályaival és a POS használatával, továbbá biztosítja az elfogadás szabályait tartalmazó dokumentumot (Bankkártya Elfogadói Kézikönyv), valamint a POS használatára vonatkozó útmutatót. Az Elfogadó és az Elfogadóhelyek megfelelő tájékoztatása érdekében az Elfogadó rendelkezésére bocsátja az elfogadást jelölő matricákat és logókat.
- c) A Szerződéssel, kártyaelfogadással kapcsolatos problémák, kérdések esetén tájékoztatást ad, segítséget nyújt az Elfogadónak 24 órás telefonos ügyfélszolgálatán keresztül, melynek telefonszámát az 1. sz melléklet tartalmazza.
- d) A Szerződéssel összefüggésben a Szerződés fennállása alatt folyamatosan együttműködik az Elfogadóval.
- e) A bankkártyával bonyolított tranzakciókat a Bank az Elfogadó felé elszámolja, a IV. pontban foglaltak szerint.

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

- a) A Szerződésben meghatározott bankkártyákat fizetési eszközként elfogadja, ennek érdekében Elfogadóhelyein POS terminálokat üzemeltet.
- b) A bankkártyás forgalom biztonságának elősegítése érdekében, a Szerződésben és/vagy az Elfogadóhelyi adatlap(ok)on meghatározott kártyatermékkel végzett tranzakciók elszámolásával a Bankot bízza meg. A Szerződésben elfogadásra meg nem jelölt, illetve azon nem szereplő bankkártyák elfogadása esetén a tranzakció összegét a Bank nem téríti meg.

- c) Elfogadóhelyeit haladéktalanul értesíti a Szerződés létrejöttéről, és teljes körűen tájékoztatja az abban foglaltakról.
- d) Biztosítja, hogy a bankkártyával fizető kártyabirtokost sem készpénzzel, sem egyéb módon fizető más vásárlóval szemben nem éri semmilyen hátrány. Az Elfogadó a készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használatáért díjat, költséget vagy egyéb fizetési kötelezettséget nem számíthat fel.
- e) Nem határoz meg olyan értékhatárt, amely összeg alatt és/vagy felett nem fogadja el a bankkártyát fizetési eszközként.
- f) Elfogadóhelyein a Bank által biztosított emblémákkal, reklámeszközökkel felhívja a figyelmet a kártyaelfogadás lehetőségére.
- g) Az Általános Szerződési Feltételek VI. Bank Speciális Jogosultságai fejezetének 13 (2) bekezdésében meghatározott felfüggesztést köteles az érintett elfogadóhelyen a kártyabirtokosok által is jól látható helyen közzétenni, mert az ebből eredő reklamációkért és az Elfogadót ért veszteségekért a Bank felelősséget nem vállal.
- h) A Szerződéssel összefüggésben mindenkor a Bankkártya Elfogadói Kézikönyvben foglaltaknak megfelelően jár el. A POS által bevonásra jelölt kártyákat bevonja és azokat a Bank részére jegyzőkönyv kíséretében eljuttatja.
- i) A bankkártyás forgalom biztonsága érdekében vállalja, hogy amennyiben a terminál – nem technikai, kommunikációs hibára visszavezethető ok miatt - visszautasítja a tranzakciót és megjelenik az "elutasítva" válaszüzenet, ezt követően többször már nem kísérli meg a bankkártya lehúzását. Az elutasítást követő ismételt próbálkozást a Bank szerződészegő magatartásnak minősíti.
- j) Amennyiben a Banknak az elfogadásból pénzügyi vesztesége származik, mely veszteség bizonyíthatóan az Elfogadónak, illetve a POS terminálok kezelésére feljogosított alkalmazottaknak felróható tevékenységből, csalárd tranzakcióból, tiltott adatszolgáltatásból, tiltott adatkérésből ered (pl. PIN kód bekérés olyan esetben, amikor a terminál nem kéri a titkos kód megadását), az ebből adódó kár az Elfogadót terheli, függetlenül attól, hogy a visszaélés saját vagy idegen hálózatban történt. Az elfogadóhelyen történt adatszerzés ténye bizonyítottan tekinthető, ha a csalárd tranzakciók végzésére használt bankkártyák forgalmi adatait összevetve egy adott időszakra vonatkozó egyetlen közös pontként megállapítható az Elfogadó által üzemeltetett elfogadóhely.
- k) A Szerződéssel összefüggésben megadja a Bank által kért információkat, és folyamatosan együttműködik a Bankkal.
- l) A Szerződés megszűnésével egyidejűleg Elfogadóhelyeiből eltávolítja a Bankra utaló specifikus emblémákat, és a Bank tulajdonát képező eszközöket, egyéb tárgyakat haladéktalanul visszaszolgáltatja a Bank részére.
- m) Vállalja, hogy aláírja a Bank által rendelkezésre bocsátott Kártyaelfogadói Szerződésen szereplő „Nyilatkozat a bankkártyás visszaélések megelőzéséről” dokumentumot, és biztosítja, hogy annak tartalmát valamennyi, a bankkártyás tranzakciók kezelésében résztvevő alkalmazottjával, külső munkatársával megismerteti és betartatja.
- n) Gondoskodik arról, hogy a vásárlás feltételeit, a reklamálási lehetőségeket, áruvisszavét jogcímét és lehetőségét, árucserre módját egyértelműen a fogyasztó/vásárló tudomására hozza. Abban az esetben, ha az Elfogadóhely bizonyíthatóan nem tájékoztatja vásárlóját/fogyasztóját a fent leírtakról, akkor reklamáció esetén a pénzügyi felelősség az Elfogadót terheli.
- o) Az Elfogadó köteles az Elfogadóhoz/Elfogadóhelyre telepített POS terminálon legalább havi 100.000 forint összegű bankkártyás forgalmat vagy havi 50 db bankkártyás tranzakciót bonyolítani.

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

- a) Minden bankkártya elfogadás során keletkezett tranzakciós adatot, azaz a kártyabirtokos megrendelő nevét, a bankkártya számát, és minden, a kártya felületén feltüntetett adatot kizárólag a kártyabirtokos által engedélyezett tranzakció végrehajtása céljából használ fel. Az adatokat a törvényi előírásokra, így az információs önrendelkezés jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII., és a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény banktitokra vonatkozó rendelkezéseire figyelemmel kezeli, tárolja és használja fel.

- b) Az (a) pontban meghatározott adatokat illetve minden ezen adat írott vagy elektronikus formában történő tárolására szolgáló dokumentumot, nyomtatványt, bizonylatot, szerződést, illetve ezek másolatait semmilyen módon nem hozhatja nyilvánosságra, kizárólag a Banknak adhatja át. Ettől csak a Bank beleegyezésével térhet el.
- c) Az (a) és a (b) pontban felsorolt adatokat valamint adathordozó eszközöket biztonságos, illetéktelen hozzáférés ellen fizikai és logikai védelmet nyújtó módon illetve helyen tárol. Kivételt képez az (a) pontban felsorolt adatok alól a PIN-kód, a kártyán feltüntetett háromjegyű ellenőrző szám és a kártya mágnescsíkján szereplő adatok, amelyeket-miután megkapta a kibocsátó bank engedélykérésre adott válaszát-semmilyen módon nem tárol:
 - ca) Az Elfogadó a biztonságos adattárolásra vonatkozó intézkedéseket vezet be és ellenőrzi ezen eljárási rend betartását annak érdekében, hogy megakadályozza a (a) és (b) pontban meghatározott adatok és eszközök illetéktelen hozzáférését, olvasását, változtatását illetve megsemmisítését.
 - cb) Számítógépes rendszerben tárolt adatokat tűzfalal védi. Biztosítja ezen rendszerek illetve az adatbázisok számítógépes vírusok elleni védelmét.
 - cc) Minden papíron vagy elektronikus – de nem számítógépes rendszerben – formában (CD-lemezen, merev-lemezen, stb.) tárolt adatot megfelelő védelemmel ellátott zárt helyiségben vagy módon (pl. széf) tárol.
 - cd) Gondoskodik arról, hogy az (a) és (b) pontban felsorolt adatokhoz, adathordozó eszközökhöz és adatbázishoz, valamint az ezen adatokat tároló helyiségekhez, kizárólag meghatározott jogosultsággal rendelkező személyek férnek hozzá megfelelő azonosítási eljárást követően (egyedi azonosító és jelszó, illetve belépő kártya).
 - ce) Biztosítja, hogy az adatokhoz való hozzáférés (ki, mikor, milyen adatot olvasott, módosított, törölt) ellenőrzése folyamatosan nyomon követhető legyen.
 - cf) Az Elfogadó gondoskodik arról, hogy a (b) pontban felsorolt adathordozó eszközökön tárolt adatokat úgy semmisíti meg, hogy azokból adatokat visszanyerni ne lehessen.
 - cg) Az Elfogadó köteles rendszeresen tesztelni és ellenőrizni az (a) és (b) pontban felsorolt adatok és adathordozó eszközök logikai és fizikai védelmét.
 - ch) Amennyiben jogosulatlan adathozzáférést tapasztal, köteles a Bankot haladéktalanul értesíteni. Köteles továbbá az esetet kivizsgálni és intézkedési tervet készíteni, amelyben részletezi az adatvédelmi hiányosságokat, illetve a jövőbeni esetek megakadályozása érdekében szükséges teendőket.

(4) A Bank fenntartja a jogot, hogy bármikor vizsgálatot rendeljen el annak megállapítására, hogy az Elfogadó vagy a vele szerződéses viszonyban álló személy/társaság számítástechnikai eszközei, adatnyilvántartási rendszere, iroda- és üzlethelyisége megfelelnek-e a nemzetközi kártyatársaságok biztonságos adattárolásra és adatkezelésre vonatkozó előírásainak.

III. KÖLTSÉGVISELÉS - BANKI JUTALÉK

- 3. (1) A Felek a Szerződéssel összefüggő telepítési és üzemeltetési költségek viselésében az alábbiak szerint osztoznak meg:
 - a) Az Elfogadót terhelik a POS rendeltetésszerű működtetéséhez szükséges kommunikációs vonal kiépítésével és üzemeltetésével összefüggő költségek, valamint a fogyóeszközök (nyomtatószalag) beszerzése.
 - b) Minden, a telepítéssel és a rendszer működtetésével összefüggő egyéb tétel a Bankot terhelő költségnek minősül.
- (2) A költségviselés alapján a Felek a náluk felmerülő, de a másik felet terhelő költségeket haladéktalanul kiszámlázzák egymásnak. A költségviselő fél az ilyen számla kézhezvételének napjától számított 8 munkanapon belül köteles a számlát átutalási megbízással kiegyenlíteni.
- 4. (1) A bankkártyával bonyolított tranzakciók után a Bankot jutalék illeti meg. A Bank a jutaléket a kártyaelfogadási lehetőség megteremtésének és a bankkártyákkal bonyolított tranzakciók általa történő elszámolásának ellenértékéeként számítja fel.
- (2) A jutalék alapja a bankkártyával végrehajtott és a Bank által elszámolt tranzakció bruttó összege. A jutalék tranzakciónként kerül felszámításra, és összegét tranzakciónként, forint elszámolás esetén forintra, devizás elszámolás esetén (euro/dollár) centre, két tizedes jegy pontossággal kerekítve számoljuk el.

(3) A Bank az Európai Parlament és a Tanács 2015/751 számú Rendelete alapján köteles az eltérő bankközi jutalékú bankkártyák elfogadására eltérő jutalékokat meghatározni, valamint a Szerződésben külön-külön feltüntetni a kártyaelfogadást terhelő bankközi jutalékokat, rendszerdíjat, és a kereskedői díjat. Ettől eltérni kizárólag akkor lehet, ha az Elfogadó a Szerződés részét képező Nyilatkozat aláírásával kifejezetten kéri, hogy a Bank összevont árazást alkalmazzon.

(4) Nyilatkozat hiányában a Bank költség alapú árazást alkalmaz. Ez esetben az Elfogadó által fizetett jutalék a tranzakciót terhelő bankközi jutaléknak, a rendszerdíjnak és a kereskedői díjnak az összege.

(5) A nemzetközi kártyatársaságok az általuk meghatározott bankközi jutalékok mindenkor aktuális értékét a honlapjaikon teszik közzé.

(6) Az egyes kártyatípusok elfogadását terhelő – a nemzetközi kártyatársaságok által meghatározott - rendszerdíjakat a Bank a Szerződés elválaszthatatlan részét képező Hirdetményben, a Bank honlapján teszi közzé. A rendszerdíjak változása esetén a Bank módosítja a Hirdetményt. Az új díjak a Hirdetmény módosításának közzétételét követő 15. napon, a rendszerdíjak Elfogadóra nézve kedvezőtlen változása esetén a 60. napon lépnek hatályba.

(7) A kereskedői díj mértékét a Felek a Szerződésben határozzák meg.

IV. ELSZÁMOLÁSI FELTÉTELEK

5. (1) Az elszámolás alapja a Bankhoz elektronikus adat, vagy bankkártya bizonylat formájában továbbított tranzakció. Az egyazon kártyabirtokos által egyazon kártyával egyidejűleg lebonyolított tranzakciókat az Elfogadóhely köteles egy összegben engedélyeztetni (authorizáltatni), abban az esetben is, ha az ügyletről több számlát állított ki.

(2) Authorizáció esetén sem mentesül az Elfogadó a Szerződésben rögzített kártyaelfogadási szabályok betartásának kötelezettsége alól. (Authorizáció fogalom alatt a következő folyamat értendő: engedélykérés Bankhoz történő beérkezése, továbbítása a kibocsátó bank felé, válaszadás továbbítása az Elfogadóhoz.) A kibocsátó bank által elutasított tranzakciók esetében a Bank nem vállal felelősséget.

(3) A Bank az általa kibocsátott kártyákkal végrehajtott tranzakciók összegét a tranzakció Bankhoz történő beérkezésének napjától számított 1, a más bank által kibocsátott kártyákkal végrehajtott tranzakciók ellenértékét legkésőbb 2 banki munkanapon belül, feldolgozza, és az Elfogadót megillető összegnek (a tranzakciók összegének a Szerződésben feltüntetett jutalékkal csökkentett ellenértéke), a Szerződésen megjelölt pénzforgalmi/pénzforgalmi jellegű számlá(k)ra történő utalását elindítja.

(4) Az utalás elindításával egyidejűleg, Elfogadó választása szerint, a bizonylati feltételeknek megfelelő papíralapú vagy elektronikus formájú tételes kimutatást (Elfogadói Tételes Elszámoló Lista), és az annak adatai alapján kiállított jutalék elszámolást küld az Elfogadó, a Kártyaelfogadói Szerződésben megadott levelezési címére, illetve e-mail címére. A lista tartalmazza az elszámolt forgalom részletezését, és a feldolgozás azonosítóját, egyúttal az elszámolt forgalom bizonylatául szolgál. A Bank a listát és az annak alapján kiállított jutalék elszámolást

- a) banki utalásonként egyszer automatikusan és térítésmentesen, ezen felül
- b) az Elfogadó kérésének megfelelően, a költségek áthárítása és kiszámlázása mellett küldi meg.

(5) Az Elfogadó tudomásul veszi, hogy a Banknak a tranzakció dátumától számított 12 hónappal régebbi tételes kimutatást nem áll módjában pótlólag megküldeni.

6. (1) Az Elfogadó a POS bizonylat kiállításával felelősséget vállal a következőkért:

- a) A kártyabirtokos a POS bizonylatot – amennyiben a tranzakció végrehajtásának szabályai ezt megkövetelik - aláírta, és egy példányát átvette.
- b) A kártyabirtokos a kártyával fizetett árut átvette / szolgáltatást igénybe vette.

c) A POS bizonylaton szereplő adatok a valóságnak megfelelnek.

(2) Az Elfogadó köteles a POS terminál által kiadott bizonylatot, illetve valamennyi, a tranzakcióval, illetve a megrendeléssel kapcsolatos, az ellenszolgáltatás átvételét igazoló dokumentumot 18 hónapig, JCB kártyák esetében ettől eltérően, 36 hónapig megőrizni, és a Bank írásos kérésére, a Bank által meghatározott határidő lejártáig rendelkezésre bocsátani.

(3) A rendőrség, vagy más hivatalos hatóság által lefoglalt, részükre átadott bizonylatokról, a tranzakciókhoz kapcsolódó összes dokumentációról jól olvasható másolatot köteles készíteni, melyet a Bank kérésére rendelkezésre bocsát.

V. BEJELENTÉSEK, REKLAMÁCIÓK

7. (1) Az Elfogadó köteles haladéktalanul, írásban bejelenteni a Banknak az alábbi körülményeket:

- a) A kártyabirtokos csak egyszer vásárolt, illetve a szolgáltatást egyszeri fizetési kötelezettséggel vette igénybe, de az összeg az Elfogadó bankszámláján többször is jóváírásra került.
- b) Az Elfogadó részére a bankkártyával végrehajtott tranzakció ellenértéke nem került jóváírásra.
- c) A Bank a Kártyaelfogadói Szerződésben megjelölt pénzforgalmi számlára bármely, az Elfogadót meg nem illető összeget utal át.
- d) A tranzakció összegül nem a tényleges ellenértéket adta meg.

(2) Az Elfogadó a kártyás tranzakció esetében készpénz visszatérítésre nem jogosult. Ha ennek ellenére készpénzben fizeti vissza a kártyabirtokosnak a tranzakció összegét, akkor a kártyabirtokos által aláírt dokumentummal kell rendelkeznie arról, hogy a készpénzt átvette. Az esetleges átutalással történt kártalanítást is bizonyítani kell.

(3) A bejelentést a Bankkártya Elfogadói Kézikönyvben megjelölt elérhetőségek egyikére kell írásban megtenni, kérve a kérdéses tételek haladéktalan helyesbítését. Az Elfogadónak továbbítania kell a Bank felé a tranzakcióhoz kapcsolódó írásos dokumentációkat is (pénztár bizonylat, jegyzőkönyv, megrendelőlap, stb.) ami igazolja az Elfogadó kérésnek jogosságát.

(4) Az Elfogadó, a Bankkártya Elfogadói Kézikönyv rendelkezései alapján reklamációt nyújthat be a Bankhoz a következő esetekben:

- a) Birtokában van a POS terminál által kinyomtatott bizonylat, de az adott tétel nem található a listán vagy az annak alapján kiállított számlán.
- b) A Bank által alkalmazott speciális jogosultságok (VI. fejezet) indokoltságát vitatja, mert írásos bizonyítékkal rendelkezik arról, hogy a kérdéses összeget már megfizette.

8. (1) Az Elfogadó általi bejelentés, illetve reklamáció benyújtásának határideje, minden reklamáció esetében (beleértve a hiányzó utalást is) a tranzakció dátumától számított 15 naptári nap.

(2) Amennyiben az Elfogadó a fenti határidők elmulasztását ki tudja menteni, a tranzakció dátumától számított 1 éves jogvesztő határidőn belül nyújtható be a bejelentés, illetve reklamáció, de a 15 naptári napon túl benyújtott, megkifogásolt tranzakció ellenértékének jóváírásáért a Bank nem vállal felelősséget.

9. (1) Az Elfogadó által benyújtott bejelentések és reklamációk ügyintézésének határideje a Bankhoz történő beérkezéstől számított 30 naptári nap.

(2) Az ügyintézés, a nemzetközi kártyatársaságok szabályainak figyelembe vételével történik.

10. (1) Nemzetközi kártyatársaságok által meghatározott szabályok szerint, abban az esetben, ha az elfogadás nem a Szerződésben, illetve annak elválaszthatatlan részét képező dokumentumokban meghatározott módon történt, a Banknak csak abban az esetben áll módjában méltányossági jóváírási kérelemmel fordulni a kártyabirtokos bankjához, ha a vitatott tranzakció összege meghaladja a következő összegeket:

a) Külföldi kibocsátású bankkártyák tekintetében:	100 USD
b) Belföldi kibocsátású bankkártyák tekintetében:	10 000 HUF
c) A Bank által kibocsátott bankkártyák tekintetében:	10 000 HUF

(2) A bankkártyával végrehajtott tranzakciók a kártyabirtokos és az Elfogadó közötti jogügyletnek minősülnek. Ennek megfelelően a Bank a tranzakciókkal összefüggő, kártyabirtokos és Elfogadó/Elfogadóhely között jogvitákba nem kapcsolódik be, az ilyen vitákkal kapcsolatosan mindennemű felelősségét kizárja.

VI. A BANK SPECIÁLIS JOGOSULTSÁGAI

11. A Bank nem számolja el azokat a tranzakciókat, amelyek tekintetében az elfogadás nem a Szerződésben, illetve annak elválaszthatatlan részét képező dokumentumokban meghatározott módon történt.

12. (1) A Bank az Elfogadó írásos értesítése mellett jogosult visszatartani az Elfogadót megillető összeget az alábbiak szerint:

a) Teljes egészében, amennyiben

- aa) az Elfogadó egyazon Elfogadóhelyén a megelőző 3 hónapban mért átlagos heti forgalmát több mint kétszeresen meghaladó heti forgalmat bonyolít indokolatlanul, illetve az üzlettípusra jellemző, szokásos vásárlási érték felett forgalmaz, vagy
- ab) 1 napos időtartamon belül, az Elfogadó egyazon elfogadóhelyre kihelyezett terminálján (termináljain) kezdeményezett engedélykérések több, mint 30%-a elutasításra került, (a terminál hibájából történt elutasításokat figyelmen kívül hagyva) vagy
- ac) az Elfogadó egyazon Elfogadóhelyén 24 órán belül ugyanazon bankkártyával kettőnél több tranzakció történt indokolatlanul.

b) Reklamációtól függetlenül, a tranzakció dátumától számított maximum 60 napig, indoklási kötelezettség nélkül, amennyiben a Bank egy adott tranzakció kapcsán, monitoring tevékenysége folytán az adott Elfogadóhelyre jellemző, átlagos, szokott forgalomtól nagymértékű eltérést tapasztal.

(2) A Bank a visszatartott összegeket az eljárás végleges, érdemi befejezéséig elkülönítetten kezeli, és az eljárás eredményétől függően az Elfogadó által megjelölt számlára utalja

- a) a teljes összeget, amennyiben az Elfogadóval szemben semminemű követelés nem merül fenn, illetve
- b) az Elfogadóval szemben felmerülő követelések összegével csökkentett összeget.

(3) A Bank semmilyen körülmények között nem utalja át az Elfogadónak a visszatartott összeget, ha a kibocsátó banknak a tranzakcióra vonatkozó írásbeli nyilatkozata szerint a tranzakció csalárd volt.

13. (1) A Bank, az Elfogadó írásos értesítése mellett jogosult a későbbi elszámolás(ok) során levonni a következő tételeket:

- a) A Bank tévedéséből történő utalás összege, illetve téves összegű utalásnál a korrekciós összeg.
- b) Kétszeres utalásnál a jogcím nélküli összeg.
- c) Áruvisszavét esetén a tranzakció teljes összege.
- d) Az Elfogadó ellen benyújtott, el nem utasítható és a Bank által jogosnak talált, reklamációval kapcsolatos, Bank által megfizetett összeg, ide értve az V.(8) (2) pontban foglaltak szerint a késedelmesen benyújtott, megreklamált tranzakciók ellenértékét.

- e) A reklamációban megjelölt összeget, amennyiben az Elfogadó a Bank írásos kérése ellenére nem bocsátja rendelkezésre a tranzakció bizonylatát, vagy annak másolatát, illetve a tranzakcióhoz kapcsolódó Bank által kért dokumentációkat.
- f) A reklamációban megjelölt összeget, amennyiben az Elfogadó ellen reklamációs eljárás indul.
- g) Az Elfogadó, Szerződéssel összefüggésben a Bankkal szemben fennálló és esedékessé vált tartozásának teljes összege.
- h) A nemzetközi kártyatársaságok által meghatározott és kijelölt büntetőidőszakban Bankhoz minden büntető jogcímen beérkezett, és a Bankra terhelt reklamáció összegét; az időszak bevezetéséről valamint időtartamáról a Bank, írásban értesíti az Elfogadót.

(2) A Bank jogosult egyoldalúan a bankkártya elfogadást az elfogadóhelyen felfüggeszteni az alábbi esetekben:

- a) Az Elfogadó kétszeri írásbeli figyelmeztetése ellenére ismételt figyelmeztetésre okot adó körülmény merült fel, vagy
- b) A Bank képviselője és az Elfogadó (vagy képviselője) közötti egyszeri személyes találkozón tett javaslatok ellenére újabb figyelmeztetésre okot adó körülmény merül fel, vagy
- c) A nemzetközi kártyatársaságoknak az Elfogadóhely kártyahasználatával kapcsolatos egyszeri figyelmeztetése esetén, ennek az Elfogadóhellyel való közlését követően.

Felfüggesztés - esetleg a szerződés felmondása - esetén a nemzetközi szabályok előírásai szerint a Bank köteles az elfogadóhely adatait a nemzetközi kártyatársaság adatbázisában rögzíteni.

A felfüggesztés időtartama maximum 3 hónap, mely meghosszabbítható.

(3) Figyelmeztetésre okot adó körülménynek tekinti a Bank különösen az alábbiakat:

- a) Az Elfogadó ugyanazon Elfogadóhelyére vonatkozóan az előző 3 hónapban a kártyabirtokosok illetőleg a kibocsátó bankok által megreklamált tranzakciók darabszáma vagy értéke, az Elfogadó ugyanezen időszakban mért forgalmának (tranzakció darabszámának vagy értékének) 3%-át indokolatlanul meghaladja, vagy
- b) Az Elfogadó egyazon Elfogadóhelyén a megelőző 3 hónapban mért átlagos heti forgalmát indokolatlanul több mint kétszeresen meghaladó heti forgalmat bonyolít (a tranzakciók darabszámában vagy értékében kifejezve) vagy
- c) 1 napos időtartamon belül az Elfogadó egyazon Elfogadóhelyre kihelyezett terminálján (termináljain) kezdeményezett engedélykérések több, mint 30%-a elutasításra kerül (a terminál hibájából történt elutasításokat figyelmen kívül hagyva), vagy
- d) Az Elfogadó egyazon Elfogadóhelyén 24 órán belül ugyanazon bankkártyával kettőnél több tranzakció történt indokolatlanul.

(4) A felfüggesztésről a Bank az Elfogadóhelyet a felfüggesztés kezdete előtt legalább 72 órával írásban értesíti, a kártyabirtokos ügyfelek megfelelő tájékoztatása érdekében.

(5) Felfüggesztés esetén az Elfogadóhely köteles az észlelt körülmények legrövidebb időn belüli megszüntetésére intézkedési tervet készíteni, és azt a (4) pont szerinti értesítés kézhezvételét követő 7 naptári napon belül a Banknak benyújtani. Az intézkedési tervnek tartalmaznia kell:

- a) Melyek azok a biztonsági intézkedések, amelyeket megtett annak érdekében, hogy a jövőben a felfüggesztésre okot adó eset ne forduljon elő.
- b) Mit tett az Elfogadóhely annak érdekében, hogy az általa foglalkoztatottak a jövőben nagyobb körültekintéssel járjanak el a kártyaelfogadás során.
- c) Határidőt kell megjelölnie az általa megtett intézkedések végrehajtására.
- d) Melyek azok a pozitív irányú változások, amelyeket az általa leírt intézkedésektől vár.

(6) Amennyiben az Elfogadóhely által kidolgozott intézkedési terv a Bank megítélése szerint nem alkalmas a kifogásolt forgalmi körülmények megszüntetésére vagy az elfogadott intézkedési terv ellenére a kifogásolt körülmények fennmaradnak, vagy újra jelentkeznek, a Bank jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani.

14. A Bank szerződésszegő magatartásnak minősíti, és jogosult a Szerződést azonnali hatállyal felmondani, ha az Elfogadóhoz/Elfogadóhelyre telepített, Bank tulajdonát/Elfogadó tulajdonát képező POS terminál(ok)on bonyolított kártyás forgalom nem éri el a 100.000 forint/POS/1 hónap összeget vagy a havi 50 db tranzakciót. A Bank ez esetben jogosult a telepített POS leszerelésére.
15. (1) Az Elfogadó tudomásul veszi, hogy az Általános Szerződési Feltételek VI. A Bank speciális jogosultságai pontban meghatározottak szerint a speciális jogosultságokból eredő következményekért a Bankot semminemű felelősség nem terheli.
- (2) Az Elfogadó a Szerződéssel összefüggő és harmadik személyek által a Bankkal szemben érvényesített követelésekért a tranzakció dátumától számított 5 évig köteles helytállni. A Szerződés megszűnése ezen helytállási kötelezettséget nem érinti.

VII. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

16. (1) A Bank jutalomban részesíti az Elfogadóhelyet abban az esetben, ha az engedélyezés (authorizáció) során visszatartásra (bevonásra) kijelölt bankkártyákat, a Bankkártya Elfogadói Kézikönyvben foglaltaknak megfelelően eljuttatja a Bankhoz.
- (2) A jutalom valamennyi bankkártya termék esetében megilleti az Elfogadót.
17. (1) A Bank az Elfogadó által a Szerződésben, illetve annak elválaszthatatlan részét képező dokumentumokban közölt adatokat, az Elfogadó hozzájárulása alapján nyilvántartásba veszi és kezeli.
- (2) Az Elfogadó felel a Szerződésben, és annak elválaszthatatlan részét képező dokumentumokban általa megadott adatok valódiságáért, továbbá köteles azok változásáról haladéktalanul írásban értesíteni a Bankot. Az elmulasztott adatközlésből származó, az Elfogadót ért bármilyen anyagi vagy nem anyagi jellegű veszteségért a Bank nem vállal felelősséget.
18. (1) A Felek a Szerződéssel összefüggésben tudomásukra jutott valamennyi tény, információt, adatot üzleti titokként kezelnek. Az Elfogadó, a tudomására jutott, kártyabirtokosra vonatkozó információkat a banktitokra vonatkozó szabályoknak megfelelően köteles kezelni, azokat semmilyen, a Szerződéssel össze nem egyeztethető célra nem használhatja fel.
- (2) Mindkét Félnak jogában áll a kölcsönös együttműködés tényét, és a bankkártyaelfogadást reklámozni. A Felek tudomásul veszik ugyanakkor, hogy az aláírást követően a Szerződés feltételei harmadik fél tudomására csak a másik fél beleegyezésével hozhatók.
19. A Szerződéssel kapcsolatosan felmerülő vitás kérdéseket, a Felek egyeztetés útján rendezik. Amennyiben az egyeztetés nem vezet eredményre, a Felek igényeiket bírósági úton érvényesítik

VIII. A SZERZŐDÉS JOGHATÁSA

20. Jelen Szerződés a Felek általi aláírásának időpontjában jön létre, határozatlan időre. Az Elfogadó tudomásul veszi, hogy a Szerződés általa történt aláírását követően a Bank a lefolytatott belső vizsgálat eredménye után minden indoklási kötelezettség nélkül a Szerződés aláírását megtagadhatja.
21. (1) A Szerződés módosítása történhet:
- a) automatikusan, a jogviszonnyal összefüggő, illetőleg a Bank tevékenységét érintő jogszabályok, illetve a Bankra vagy Elfogadóra kötelező érvényű egyéb szabályozók változásával haladéktalanul,
- b) kétoldalú, egybehangzó, írásos akaratnyilatkozattal, illetve
- c) a Bank által egyoldalúan.
- (2) A Bank jogosult egyoldalúan módosítani a Szerződésben, és annak elválaszthatatlan részét képező dokumentumokban foglaltakat, az Elfogadó vagy Elfogadóhely számára kedvezően, illetőleg kedvezőtlenül, az alábbi esetekben:

- a) a Bank üzletpolitikájának, illetve termékpolitikájának változása,
- b) a nemzetközi kártyatársaságok által végrehajtott változtatások,
- c) a Bankkal szerződéses viszonyban álló harmadik személyek által eszközölt, jogviszonyt érintő változtatások,
- d) jogszabálynak való megfelelés érdekében.

(3) A Szerződés Elfogadóra nézve kedvezőtlen egyoldalú módosítását a Bank a módosítás hatályba lépésének napját legalább 60 naptári nappal megelőzően, az Elfogadóra nézve nem kedvezőtlen módosítását legalább 15 naptári nappal megelőzően közzéteszi a Bank honlapján. Amennyiben az Elfogadó nem fogadja el a módosítást, jogosult a módosítás hatályba lépésének napjáig írásbeli felmondó nyilatkozatával azonnali hatállyal felmondani a szerződést. Amennyiben a módosítás hatályba lépésének időpontjáig az Elfogadó nem mondja fel a Szerződést, a Bank a módosítást az Elfogadó részéről elfogadottnak tekinti.

(4) A módosítás hatályba lépését követően a jogviszony tekintetében, a jövőre nézve a módosításban foglaltak az irányadók.

22. (1) A Szerződés megszűnik:

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

(2) A Szerződés megszűnésével egyidejűleg a Felek külön jognyilatkozata nélkül hatályukat veszítik az annak elválaszthatatlan részét képező dokumentumok is.

(3) A Szerződés megszűnése esetén a Felek kötelesek elszámolni a megszűnt jogviszonnyal összefüggő, egymással szemben fennálló követeléseiket. A Szerződés megszűnése az elszámolási kötelezettséget nem érinti.

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

- a) 30 naptári napos felmondási idővel, indokolási kötelezettség nélkül illetve
- b) azonnali hatállyal, ha az Elfogadó, vagy az Elfogadóhely, illetőleg a Bank nem tartja be a Szerződésben, illetve az annak elválaszthatatlan részét képező dokumentumokban foglaltakat, vagy amennyiben az Elfogadó a nemzetközi kártyatársaságok által bevezetett büntetődíszakra vonatkozó pénzügyi felelősséget nem vállalja.

(2) A felmondás a másik félhez eljuttatott írásos nyilatkozattal történik. A felmondási idő a felmondást tartalmazó nyilatkozat kézhezvételének napján kezdődik.

24. A Szerződésben nem, illetve eltérően nem szabályozott kérdésekben különösen a Polgári Törvénykönyv, a hitelintézeteket érintő, valamint a pénzforgalomra vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályok és egyéb szabályozók rendelkezései az irányadók.

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

POS BÉRLETRE VONATKOZÓ SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK

A POS bérletre vonatkozó alábbi rendelkezések kizárólag akkor hatályosak a Szerződő félre nézve, amennyiben a POS terminált a Bank bocsátja az Elfogadó rendelkezésére.

I. A POS BÉRLET TÁRGYA

1. A POS bérletre vonatkozó szerződési feltételek hatályba lépésével a Bérbevevő a Bérbeadótól bére veszi, az annak kizárólagos tulajdonát képező, on-line üzemmódú elektronikus kártyaelfogadó terminál(oka)t (POS) és tartozékait.
2. (1) A Bérbeadó ezzel összefüggésben vállalja az alábbiakat (POS telepítés):
 - a) a POS beszerzése,
 - b) a POS leszállítása, és a Bérbevevő rendelkezésére bocsátása,
 - c) a POS beépítése a Kártyaelfogadói Szerződésben (Egyedi Szerződés) és Elfogadóhelyi adatlap(ok)on meghatározott telepítési helyre.(2) A POS telepítéshez (a kereskedelmi tevékenység végzéséhez) szükséges hatósági engedélyek beszerzése, és a POS telepítéshez szükséges egyéb feltételek biztosítása a Bérbevevő kötelezettsége.

(3) A Bank, a POS telepítését, a telepítéshez szükséges feltételek biztosítása esetén, a POS bérletre vonatkozó szerződés rendelkezésének Felek általi aláírását követően haladéktalanul megkezdi, azt a műszakilag indokolt legrövidebb határidőn belül befejezi, és a POS üzembe helyezéséről a Bérbevevőt értesíti.
3. (1) A POS telepítésével és működésével kapcsolatos valamennyi költséget a Bank vállalja. Elfogadó vállalja a POS terminál működéséhez szükséges telekommunikációs vonal és POS működési helyéhez szükséges kábelezés kiépítését.

(2) A POS telepítésére és bérletére vonatkozó részletes adatokat a Kártyaelfogadói Szerződés (Egyedi Szerződés) és Elfogadóhelyi adatlap(ok) tartalmazzák..

II. BÉRLETI DÍJ

4. (1) A Bérbevevő a letelepített POS terminálok, illetve saját tulajdonú terminálok esetén a Bérbeadó által biztosított, mobil adatkommunikációt biztosító SIM kártya után bérleti díjat fizet a Bérbeadó számára.

(2) A SIM kártya bérleti díja (II.4.(1)) POS bérleti díj jogcímen kerül kiszámlázásra a Bérbeadó által.

(3) A bérleti díj mértékét a Felek, a Szerződésben rögzítik, az terminálonként, a POS termináló(k)n lebonyolított forgalom nagyságától függetlenül illeti meg a Bérbeadót.

(4) A Bérbeadó, a bérleti jogviszony időtartama alatt jogosult a bérleti díj megváltozását kezdeményezni, illetve az új bérleti díj Bérbevevő részéről történő elutasítása esetén a Szerződést azonnali hatállyal felmondani.
5. (1) A bérleti díj havi szinten kerül megállapításra. A Bérbeadó a bérleti díjat negyedéves rendszerességgel kiállított számla alapján előre számlázza ki és számítja fel. Az ellenértékét a Bérbeadó a Bérbevevő kártyaforgalmából levonja. Amennyiben ez a számla kiküldését követő 30. napig nem lehetséges, a Bérbevevő banki átutalással teljesíti a kiküldött POS bérleti díj számlán feltüntetett bankszámlára, a 30. naptól számított nyolc (8) munkanapon belül. Amennyiben a Bérbevevő a Banknál vezeti pénzforgalmi/pénzforgalmi jellegű számláját, a Bank jogosult a számláról a bérleti díj mértékét beszedés útján teljesíteni.

(2) Amennyiben az II. 5.(1) esetben Bérbevevő két egymást követő negyedévben nem bonyolít annyi kártyaforgalmat, hogy abból a Bérbeadó a bérleti díjat le tudja vonni, a Bérbeadó jogosult

Szerződést azonnali hatállyal felmondani. Ezen esetben Bérbevevő köteles az elmaradt bérleti díjat a felmondás kézhezvételét követő nyolc (8) munkanapon belül Bérbeadó részére átutalni. A bérleti díj késedelmes megfizetése esetén a Bérbeadó jogosult a késedelembe esés időpontjától, a mindenkorli jegybanki alapkamat kétszeres mértékének megfelelő összegű késedelmi kamatot felszámítani.

(3) A bérleti díj

- a) negyedév közben megkötött POS bérleti jogviszony létrejötté esetén a következő naptári negyedévtől kerül kiszámlázásra,
- b) a negyedév közben felmondott POS bérleti jogviszony megszűnése esetén az adott negyedévre már kiszámlázott bérleti díj nem kerül visszatérítésre.

III. A POS BÉRLET TARTALMA

6. (1) A Bérbevevő jogosult:

- a) A POS használatára, és a Bérbeadótól az ehhez szükséges információ kérésére.
- b) A Bérbeadótól, írásban, általános POS karbantartás kérésére.
- c) A POS bérlettel összefüggő egyéb jogosultságainak gyakorlására.

(2) A Bérbevevő köteles:

- a) A POS terminál rendeltetésszerű használatára, a Bérbeadóval megkötött Kártyaelfogadói Szerződéshez tartozó Bankkártya Elfogadói Kézikönyv és POS Kezelési Útmutató rendelkezéseinek megfelelően. A POS terminál nem rendeltetésszerű, ill. nem az üzemeltetés szabályainak megfelelő használatából, valamint szándékos rongálásából, megrongálódásból eredő károkért, a Bérbevevőt kártérítési felelősség terheli. Kártérítési kötelezettség terheli a Bérbevevőt abban az esetben is, ha a Bérbeadó írásos kérésére nem bocsátja rendelkezésére a Bérbeadó által kihelyezett POS terminál(oka)t.
- b) A POS bérleti díjának megfizetésére.
- c) A POS rendeltetésszerű működtetésével összefüggésben felmerült, és máshol nem rendezett költségek, így különösen az áramköltség és a papírszalag költségek viselésére.
- d) A POS karbantartás/javítás céljából történő rendelkezésre bocsátására, a Bérbeadó által felhatalmazott alvállalkozók munkatársai részére, valamint - a Bérbeadó előzetes hozzájárulásával - a POS fejlesztés célból történő átalakításának lehetővé tételére.
- e) A POS áthelyezése, illetve átalakítása esetén a Bérbeadó írásbeli hozzájárulásának kérésére.
- f) A POS bérleti jogviszony megszűnése esetén, a POS működőképes és a természetes elhasználódás mértékét meg nem haladó állapotban történő visszaszolgáltatására a Bérbeadó részére. Amennyiben a Bérbevevő ezen kötelezettségének nem tesz eleget, a Bérbeadó
 - fa) írásban felszólítja a hibák kijavítására, és a POS haladéktalan visszaszolgáltatására,
 - fb) a POS bérleti jogviszony megszűnését követő 30. napot követően, a szükséges javításokat, illetve a javíthatatlan POS pótlását elvégzi, és annak költségeit kiszámlázza, melyet a Bérbevevő, a számla alapján, annak kézhezvételét követő nyolc (8) munkanapon belül, átutalással köteles megfizetni.
- g) A POS bérlettel összefüggő egyéb kötelezettségeinek teljesítésére.

(4) A Bérbeadó jogosult:

- a) A POS bérleti jogviszonytól történő elállásra, amennyiben a POS telepítés során előre nem látható körülmények merülnek fel.
- b) A Bérbevevő előzetes értesítése mellett és zavarása nélkül, előre egyeztetett időben a POS állagának ellenőrzésére, továbbá előzetes értesítés nélkül, a rendeltetésszerű használat ellenőrzésére.
- c) A POS áthelyezésére, illetve átalakítására vonatkozó írásos hozzájárulás indokolás nélkül, írásban történő visszavonására.
- d) A POS bérlettel összefüggő egyéb jogosultságainak gyakorlására.
- e) A Bérbeadó köteles:
- f) A POS rendeltetésszerű használatához szükséges információ Bérbevevő tudomására hozására.
- g) A Bérbevevő kérésére, ingyenesen általános POS karbantartást végezni. A Bérbeadó ezzel a feladattal alvállalkozóként szakcégeket bízhat meg, melyről a Bérbevevőt tájékoztatja.
- h) A POS bérlettel összefüggő egyéb kötelezettségeinek teljesítésére.

IV. EGYÉB RENDELKEZÉSEK

7. Amennyiben a Bérbevevő, a POS bérlettel összefüggő, esedékes tartozásait, nem egyenlíti ki, a Bérbeadó azok megfizetésére vonatkozó, írásbeli felszólítást küld a Bérbevevő postacímére, aki annak kézhezvételét követő nyolc (8) munkanapon belül köteles megfizetni a tartozásokat.
8. A Bérbevevő a POS albérletbe adását, illetve más módon történő hasznosítását kizárólag a Bérbeadó előzetesen, írásban megadott engedélye alapján teheti meg. A Bérbeadó jogosult a hozzájárulást bármikor, indokolás nélkül, írásban visszavonni.

V. A POS BÉRLETRE VONATKOZÓ SZERZŐDÉSI FELTÉTELEK JOGHATÁSA

9. (1) A POS bérleti jogviszony
 - a) a Felek által megkötött Kártyaelfogadói Szerződés elválaszthatatlan részét képezi, ezért kizárólag azzal együtt érvényes, ugyanakkor
 - b) módosítása/megszűnése nem érinti a hatályban maradó Kártyaelfogadói Szerződést.(2) A POS bérleti jogviszony a Felek általi Szerződés aláírásával lép hatályba, határozatlan időre. Annak módosítása, illetve megszűnése az Általános Szerződési Feltételek VIII. pontjában foglaltak alapján történhet.
10. (1) A Bérbevevő vállalja, hogy a POS bérleti szerződéses jogviszonyt hatályba lépésének időpontjától számított 2 évig azt egyoldalúan nem szünteti meg
(2) Amennyiben a fenti kikötés nem teljesül, a Bérbeadó jogosult a POS telepítésével összefüggő költségek (30.000 HUF+Áfa) időarányos hányadát kiszámlázni, melyet a Bérbevevő a számla alapján, annak kézhezvételétől számított nyolc (8) munkanapon belül, átutalással köteles megfizetni.
11. A Felek által a Szerződésben nem szabályozott kérdésekben különösen a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadók.

OTP Bank Nyrt.

**Nyilvántartásba vette a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága a 01-10-041585. cégjegyzékszámom
Székhelye: 1051 Budapest, Nádor utca 16.**

Honlap: <http://www.otpbank.hu>

AZ OTP BANK KÁRTYAELFOGADÓI SZOLGÁLTATÁSÁVAL KAPCSOLATOS ELÉRHETŐSÉGEK

HELPDESK – 24 ÓRÁBAN ELÉRHETŐ

Amennyiben a napi kártya elfogadás során a POS terminállal kapcsolatosan bármilyen kérdése merül fel (műszaki, kezelési probléma, hibabejelentés vagy bizonylatpapír pótlása stb.) kérjük, lépjen kapcsolatba a **24 órában elérhető** Bankkártya HelpDesk-kel az alábbi elérhetőségeken:

Bankkártya HelpDesk
Telefon: (1) 366-6100, (40) 366-100, Fax: (1) 366-2444
E-mail: otpkhd@otpbank.hu

KÜLSŐ ÉRTÉKESÍTÉSI FŐOSZTÁLY – SZERZŐDÉS

Amennyiben a Szerződéssel kapcsolatosan bármilyen üzleti jellegű változás történik (pl. új üzemeltető, szerződéses viszonytal kapcsolatos változások, új elfogadóhely bekapcsolása, POS terminál igény), kérjük, jelezze Bankunknak az alábbi címen:

OTP Bank Nyrt. Külső Értékesítési Főosztály
1876 Budapest
Telefon: (1) 366-6100, (40) 366-100
E-mail: terminaligeny@otpbank.hu
Web: www.otpbank.hu/kartyaelfogadas

KÁRTYA ELFOGADÓI FŐOSZTÁLY – SZERZŐDÉS

Amennyiben a Szerződéssel kapcsolatosan bármilyen adatváltozás történik (pl. név, cím, bankszámlaszám módosulása), kérjük, jelezze Bankunknak az alábbi címen:

OTP Bank Nyrt. Kártya Elfogadói Főosztály
1876 Budapest
Telefon: (1) 366-6100, (40) 366-100, Fax: (1) 298-3289
E-mail: kartyaelfogadas@otpbank.hu
Web: www.otpbank.hu/kartyaelfogadas

BANKKÁRTYA REKLAMÁCIÓS OSZTÁLY – REKLAMÁCIÓ

Amennyiben bármilyen, elszámolással kapcsolatos kérdése merül fel (nem került átutalásra valamely tranzakció ellenértéke, több vagy kevesebb összeget kapott meg, mint nyilvántartása szerint kellett volna), illetve bármilyen reklamációs, visszaterheléses ügy, levonással kapcsolatos kérdése esetén, a kérdéses tranzakció részleteivel (kártyaszám, tranzakció dátuma, összege, a POS terminál azonosítója) forduljon Bankunkhoz az alábbi címen:

OTP Bank Nyrt. Bankkártya Reklamációs Osztály
1876 Budapest
Telefon: (1) 366-6016/22256, Fax: (1) 366-2366
E-mail: reklamacio@otpbank.hu
Web: www.otpbank.hu → Vállalkozások vagy Nagyvállalatok → Egyéb szolgáltatások → Kártyaelfogadás → Kapcsolat → Kereskedői kártyareklamációs adatlap

AUTHORIZÁCIÓS KÖZPONT – TÉTELES ELSZÁMOLÓI LISTA

Amennyiben az Elfogadói Tételes Elszámoló Lista pótlására van szüksége, kérjük, igényét jelezze Bankunk Authorizációs Központja felé az alábbi elérhetőségen:

E-mail: otpkker@otpbank.hu

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

Mind az e-mail, mind pedig a papír alapú Elfogadói Tételes Elszámoló Lista küldésével kapcsolatos módosítási igényüket (címmódosítás, küldés módjának megváltoztatása) az etel@otpbank.hu e-mail címre kérjük küldeni.

BANKKÁRTYA BIZTONSÁGI OSZTÁLY – VISSZAÉLÉS

Bármilyen, bankkártyás visszaéléssel kapcsolatos kérdése esetén (kivételet képez ez alól a vásárlások során a 10-es kódú engedélykérés, melyet a Bankkártya HelpDesk végez) kérjük, lépjen kapcsolatba Bankunkkal az alábbi címen:

OTP Bank Nyrt. Bankkártya Biztonsági Osztály
1876 Budapest
Telefon: (1) 298-3791, Fax: (1) 298-3787
E-mail: bkboelfogadoi@otpbank.hu