OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

INSTITUCIJE ELEKTRONSKOG NOVCA PAYSPOT DOO NOVI SAD

I OPŠTE ODREDBE

Član 1

Ovim Opštim uslovima poslovanja Institucije elektronskog novca PaySpot doo Novi Sad (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) utvrđuju se uslovi poslovanja koje Institucija elektronskog novca PaySpot d.o.o. Novi Sad (u daljem tekstu: Institucija) primenjuje na korisnike platnih usluga (u daljem tekstu: Korisnik).

Podaci o Instituciji su sledeći:

Poslovno ime:	PaySpot doo Novi Sad
Adresa:	Branimira Ćosića br.2/II/201B, Novi Sad
Matični broj:	21157074
PIB:	109296534
Šifra delatnosti:	6419
Broj registracije kod Agencije za privredne registre:	106219/2015
Broj dozvole Narodne banke Srbije:	Broj 4 od 09.02.2023.
Nadzor nad Institucijom vrši:	Narodna banka Srbije, Kralja Petra 12, Beograd (NBS)
e-mail za komunikaciju:	office@payspot.co.rs
Kontakt centar Institucije:	+381 021/310-3000
Internet prezentacija:	www.payspot.rs

Institucija u skladu sa Rešenjem Narodne banke Srbije, broj 4 od 09.02.2023. godine, pruža sledeće platne usluge:

1. Usluge koje omogućavaju uplatu gotovog novca na platni račun, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
2. Usluge koje omogućavaju isplatu gotovog novca s platnog računa, kao i sve usluge koje su potrebne za otvaranje, vođenje i gašenje tog računa;
3. Usluge prenosa novčanih sredstava s platnog računa, odnosno na platni račun, i to: transferom odobrenja, direktnim zaduženjem (uključujući jednokratno direktno zaduženje), korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
4. Usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom odobrenim korisniku platnih usluga i to: transferom odobrenja, direktnim zaduženjem (uključujući jednokratno direktno zaduženje), korišćenjem platne kartice ili sličnog sredstva;
5. Usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvatanja ovih instrumenata na osnovu kojeg pružalac platnih usluga primaocu plaćanja omogućava izvršavanje platnih transakcija koje

   inicira platilac upotrebom određenog platnog instrumenta;
6. Usluge izvršavanja novčane doznake;
7. Izdavanje elektronskog novca i drugi poslovi povezani sa izdavanjem i korišćenjem elektronskog novca.

Sastavni deo Opštih uslova poslovanja čini:

- Tarifa naknada
- Terminski plan

Pored navedenog, sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja su Prilozi kojima se uređuju uslovi pružanja pojedinačnih platnih usluga i izdavanje elektronskog novca (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja i/ili Prilog).

U slučaju nesaglasnosti odredbi ovih Opštih uslova poslovanja i Priloga, primenjivaće se odredbe Priloga. U slučaju nesaglasnosti odredaba Opštih uslova poslovanja, Priloga i ugovora, primenjivaće se odredbe ugovora.

Opšti uslovi poslovanja, Tarifa naknada i Terminski plan su dostupni Korisnicima platnih usluga na uplatnim mestima i na internet prezentaciji Institucije.

II POJMOVI

Član 2

Pojmovi u smislu ovih Opštih uslova poslovanja imaju sledeće značenje:

Institucija je Institucija elektronskog novca - PaySpot d.o.o. Novi Sad, sa podacima navedenim u članu 1 ovih Opštih uslova poslovanja. Institucija pruža platne usluge preko filijala Institucije i filijala Zastupnika. Institucija vrši distribuciju i otkup elektronskog novca preko filijala Institucije i Distributera. Spisak i adresa filijala Institucije i Distributera se objavljuju na internet prezentaciji Institucije.

Pružalac platne usluge je Institucija koja je osnovana i posluje kao Institucija elektronskog novca.

Zastupnik označava preduzetnika ili pravno lice kome je Institucija, na osnovu pisanog ovlašćenja poverila pružanje jedne ili više platnih usluga osim usluga

izdavanja elektronskog novca.

Korisnik označava fizičko, pravno lice/preduzetnika koje koristi ili je koristilo platnu uslugu u svojstvu platioca i/ili primaoca plaćanja ili se pružaocu platnih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga, kao i Imalac elektronskog novca.

Platilac označava fizičko ili pravno lice koje na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije na osnovu platnog naloga koji izdaje primalac plaćanja, a ako nema platni račun-fizičko ili pravno lice koje izdaje platni nalog.

Primalac plaćanja označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije.

Platne usluge su usluge koje Institucija pruža Korisnicima po osnovu ugovora sklopljenog između Korisnika i Institucije, kao i druge usluge koje Institucija pruža u skladu sa zakonom i Rešenjem Narodne banke Srbije.

Platna transakcija označava uplatu, prenos ili isplatu novčanih sredstava koje inicira platilac ili primalac plaćanja, ili se inicira u ime platioca, a obavlja se bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja.

Domaća platna transakcija označava platnu transakciju kod koje platiočev pružalac platnih usluga i pružalac platnih usluga primaoca plaćanja tu uslugu pružaju na teritoriji Republike Srbije.

Međunarodna platna transakcija označava platnu transakciju kod koje jedan pružalac platnih usluga pruža ovu uslugu na teritoriji Republike Srbije, a drugi na teritoriji treće države, kao i platnu transakciju kod koje isti pružalac platnih usluga tu uslugu za jednog korisnika platnih usluga pruža na teritoriji Republike Srbije, a za istog ili drugog korisnika platnih usluga na teritoriji treće države.

Transfer odobrenja označava platnu usluga kod koje platilac kod svog pružaoca platnih usluga inicira izvršenje jedne ili više platnih transakcija.

Jednokratna platna transakcija predstavlja platnu transakciju koja se izvršava bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja.

Novčana doznaka je platna usluga kod koje Institucija prima platiočeva novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja ili radi prenosa tih sredstava primaočevom pružaocu platnih usluga, koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja.

TAN kod predstavlja šifru novčane doznake koja se dostavlja Platiocu a koju je neophodno da Platilac saopšti primaocu novčane doznake.

Platni račun označava račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija, a koji vodi pružalac platnih usluga za jednog ili više korisnika platnih usluga.

Izvod ili Izveštaj prometa po platnom računu označava izveštaj o izvršenim platnim transakcima Korisnika u određenom vremenskom intervalu koji Institucija dostavlja Korisniku saglasno Zakonu i Okvirnom ugovoru kao i na zahtev samog Korisnika.

Gotov novac označava novčanice i kovani novac.

Novčana sredstva označavaju gotov novac, sredstva na računu i elektronski novac.

Platni instrument označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga, a koji se upotrebljava za izdavanje platnog naloga, odnosno za iniciranje platne transakcije.

Prihvatilac označava pružaoca platnih usluga koji Trgovcu pruža uslugu prihvatanja platnih instrumenata. **Direktno zaduženje** je platna usluga kod koje primalac plaćanja na osnovu platiočeve saglasnosti inicira platnu transakciju za zaduženje platiočevog računa i obuhvata sve pojedinačne platne transakcije bez obzira da li je saglasnost data za jednu ili niz platnih transakcija.

Platni nalog ili Nalog za plaćanje je instrukcija koju Korisnik podnosi Instituciji, a kojom se traži izvršenje platne transakcije, a prema obliku plaćanja može da bude: nalog za uplatu, nalog za isplatu i nalog za prenos.

Primalac plaćanja označava fizičko ili pravno lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije.

Jedinstvena identifikaciona oznaka označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju pružalac platnih usluga utvrđuje korisniku platnih usluga i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju tog korisnika i/ili njegovog platnog računa.

Instant transfer odobrenja označava domaću platnu transakciju do 300.000 RSD, označenu kao hitnu, iniciranu platnim nalogom u papirnoj formi ili drugim platnim instrumentom, kod koje se prenos novčanih sredstava izvršava u realnom ili skoro realnom vremenu.

Instant plaćanje na internet prodajnom mestu Trgovca je plaćanje koje Korisnik realizuje skeniranjem IPS QR koda, koristeći mobilnu aplikaciju svoje banke (metoda "IPS skeniraj").

NBS IPS QR kôd je grafički kod standardizovan od strane Narodne banke Srbije koji omogućava brzo, sigurno i automatsko plaćanje računa skeniranjem NBS IPS QR kôda aplikacijom za mobilno bankarstvo, bez prekucavanja podataka u nalog za plaćanje. Nakon skeniranja NBS IPS QR kôda platilac ne može da promeni pojedine podatke preuzete iz tog kôda.

POS terminal označava uređaj koji omogućava plaćanje robe i usluga korišćenjem platnih kartica, pri čemu se informacije o platnim transakcijama beleže elektronski.

Internet platforma označava virtuelnu prodavnicu koja predstavlja softversko rešenje pružaoca usluge informacionog društva u smislu zakona kojim se uređuje elektronska trgovina, kojim se Potrošačima omogućava kupovina robe ili usluga, odnosno jednom ili više Trgovaca oglašavanje i prodaja robe/usluga na Internet platformi.

Prodajno mesto označava internet stranicu (internet prodajno mesto ili internet prodavnicu), odnosno drugu virtuelnu lokaciju ili fizičko prodajno mesto na kojoj je Primalac plaćanja omogućio obavljanje transakcija elektronskim novcem/platnim karticama/IPS-om, u skladu sa uputstvom za rad prodajnog mesta/internet prodajnog mesta.

Potrošač označava platioca, fizičko lice koje daje nalog za izvršenje platne transakcije u cilju kupovine robe/usluge.

Trgovac označava pravno lice i/ili preduzetnika registrovano u Republici Srbiji za obavljanje privredne delatnosti, koji oglašava i vrši naplatu robe i/ili usluge na Prodajnom mestu a koji kao korisnik platnih usluga zaključuje sa Institucijom Okvirni ugovor o platnim uslugama. Pod Trgovcem se u smislu ovih Opštih uslova poslovanja podrazumeva i pružalac usluge informacionog društva, u smislu zakona kojim se uređuje elektronska trgovina, a koji pruža uslugu povezivanja stranama koje trguju elektronskim putem, i koji može da obavlja prodaju sopstvene robe/usluge preko te platforme.

Međubankarska naknada (eng. multilateral interchange fee) označava naknadu, uključujući neto naknadu i bilo koji drugi ugovoreni iznos novčanih sredstava, koja se neposredno ili posredno (npr. preko trećih lica) plaća za platnu transakciju na osnovu platne kartice između izdavaoca i prihvatioca koji učestvuju u izvršenju te transakcije.

Neto naknada označava ukupan iznos novčanih sredstava, popusta (olakšica) ili drugih vrsta podsticaja koje Izdavalac prima od kartičnih sistema plaćanja Prihvatioca ili bilo kog drugog posrednika u vezi s platnim transakcijama na osnovu platnog instrumenata i povezanim aktivnostima, koji je umanjen za iznos novčanih sredstava, popusta (olakšica) ili drugih vrsta podsticaja koje Izdavalac daje kartičnim sistemima plaćanja u vezi s tim transakcijama i aktivnostima.

Banka prihvatilac označava banku preko koje se obavljaju platne transakcije prihvatanja Platnih instrumenata, a sa kojom Institucija ima zaključen Ugovor o prihvatanju platnih instrumenata.

Trgovačka naknada (eng. merchant service charge) označava naknadu koju Instituciji kao prihvatiocu plaća Trgovac u vezi s platnom transakcijom na osnovu platnog instrumenata Korisnika.

Slip označava potvrdu o izvršenoj platnoj transakciji koju Platilac dobija prilikom plaćanja na fizičkom Prodajnom mestu.

Kliring NBS sistem označava platni sistem za prenos novčanih sredstava u dinarima, a nalozi za prenos se izvršavaju po osnovu transfera odobrenja kojim učesnik inicira prenos novčanih sredstava, u svoje ime i za svoj račun, kao i radi izvršavanja platnih transakcija svojih korisnika platnih usluga. Nalozima za prenos u Kliring NBS sistemu izvršavaju se transferi odobrenja u pojedinačnom iznosu koje je propisan Pravilima rada kliring platnog sistema NBS.

RTGS sistem (obračun u realnom vremenu po bruto principu) označava platni sistem za prenos novčanih sredstava u dinarima, a podrazumeva obradu i poravnanje pojedinačnih naloga za prenos učesnika u najkraćem mogućem vremenu – i to do visine pokrića na računu. U RTGS NBS sistemu mogu se izvršavati svi nalozi za prenos, u skladu sa Odlukom o minimalnoj vrednosti platnih transakcija koje se moraju izvršavati u bitnom platnom sistemu.

Trajni nosač podataka označava svako sredstvo koje korisniku omogućava da sačuva podatke koji su mu namenjeni, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja (npr. Papir, optički diskovi, USB fleš uređaji, memorijske kartice, hard disk računara, elektronska pošta i sl.).

Terminski plan predstavlja poseban dokument Institucije kojim se definišu vreme prijema i vreme izvršenja platnih naloga, uslovi i način izvršavanja platnih transakcija i elektronskog novca. Terminski plan se nalazi istaknut u svim filijalama Institucije, filijalama Zastupnika i Distributera, kao i na internet prezentaciji Institucije.

Tarifa naknada označava poseban dokument Institucije kojim se definišu sve vrste, visine, način obračuna i naplate naknada i troškova koje Institucija naplaćuje od Korisnika kod izvršavanja platnih transakcija, vršenja platnih usluga i izdavanja, korišćenja i otkupa elektronskog novca. Tarifa naknada istaknuta je u svim filijalama Institucije, filijalama Zastupnika i Distributera, kao i na internet prezentacija Institucije.

Trajni nalog označava instrukciju koju platilac daje pružaocu platnih usluga kod koga ima otvoren platni račun za izvršenje transfera odobrenja u skladu sa terminskim planom ili na unapred utvrđeno vreme.

Ugovor na daljinu – ugovor koji se može zaključiti upotrebom sredstva komunikacije na daljinu u formi elektronskog dokumenta, uz korišćenje kvalifikovanog elektronskog potpisa, u skladu sa zakonom kojim se uređuje elektronski potpis ili ugovor na koji je klijent dao saglasnost u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

Potpisna pločica - tehničko rešenje za upotrebu dinamičkog biometrijskog potpisa na elektronskoj tabli kao trajnom nosaču podataka čija je namena potpisivanje dokumentacije elektronskom olovkom i koja podrazumeva fizičko prisustvo Korisnika u filijali.

Sredstvo za komunikaciju na daljinu označava svako sredstvo koje pružalac i korisnik platnih usluga mogu da koriste za zaključenje ugovora o platnim uslugama kada nisu istovremeno fizički prisutni.

Usluge povezane sa platnim računom označavaju sve usluge koje se odnose na otvaranje, vođenje i gašenje platnog računa, uključujući uslugu koja omogućava uplatu gotovog novca na platni račun, uslugu koja omogućava isplatu gotovog novca sa platnog računa, uslugu prenosa novčanih sredstava sa platnog računa, odnosno na platni račun i to transferom odobrenja.

Zakon označava Zakon o platnim uslugama.

Pružalac platnih usluga koji vodi račun jeste Institucija koja platiocu otvara i vodi platni račun.

Pružalac usluge iniciranja plaćanja je pružalac platnih usluga koji obavlja usluge iniciranja plaćanja.

Pružalac usluge pružanja informacija o računu je pružalac platnih usluga koji obavlja usluge pružanja informacije o računu.

Autentifikacija označava postupak koji pružaocu platnih usluga omogućava proveru identiteta Korisnika ili valjanosti upotrebe određenog platnog instrumenta, uključujući upotrebu personalizovanih sigurnosnih elemenata Korisnika.

Pouzdana autentifikacija Korisnika označava autentifikaciju sa upotrebom dva ili više elemenata koji spadaju u kategoriju znanja (nešto što samo Korisnik zna), posedovanja (nešto što samo Korisnik poseduje) i svojstvenosti (nešto što Korisnik jeste) koji su međusobno nezavisni, što znači da otkrivanje jednog ne umanjuje pouzdanost drugih, a koja je osmišljena tako da štiti poverljivost podataka o autentifikaciji.

Personalizovani sigurnosni elementi označavaju personalizovane podatke i obeležja koja pružalac platnih usluga dodeljuje korisniku platnih usluga u cilju autentifikacije.

Osetljivi podaci o plaćanju označavaju svaki podatak, uključujući personalizovane sigurnosne elemente, koji se može iskoristiti za izvršenje prevarnih radnji, pri čemu u slučaju aktivnosti pružaoca usluge iniciranja

plaćanja i pružaoca usluge pružanja informacija o računu, ime vlasnika računa i broj računa ne predstavljaju osetljive podatke o plaćanju.

Poslovni dan je dan, odnosno deo dana u kome platiočev ili primaočev pružalac platnih usluga koji učestvuje u izvršavanju platne transakcije posluje tako da omogući izvršenje platne transakcije svom korisniku platnih usluga.

Prigovor je svako obraćanje Korisnika Instituciji kao davaocu usluga, na način utvrđen propisima, uključujući i reklamaciju transakcije, kojim Korisnik izražava nezadovoljstvo postupanjem Institucije ili ukazuje na njene propuste, bez obzira na to kako je korisnik naslovio to pisano obraćanje.

Podatak o ličnosti je svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet određen ili odrediv, neposredno ili posredno, posebno na osnovu oznake identiteta, kao što je identifikacioni broj, podatak o lokaciji, identifikator u elektronskim komunikacionim mrežama ili jednog, odnosno više obeležja njegovog fizičkog, fiziološkog, genetskog, mentalnog, ekonomskog, kulturnog i društvenog identiteta.

Digitalni kanali označavaju skup servisa daljinske internet komunikacije i telekomunikacije između Institucije i Korisnika koja omogućava Korisnicima korišćenje platnih usluga Institucije i drugih funkcionalnosti aplikacija digitalnih kanala Institucije, bez fizičke prisutnosti Korisnika u Instituciji, kao i ostali budući slični servisi koje će Institucija naknadno uvesti a o čemu će Korisnik bili blagovremeno obavešten na ugovoreni način. Digitalne kanale čini: Web i Mobilna aplikacija Institucije. Uslovi korišćenja Digitalnih kanala su detaljno navedeni u Prilogu 5 ovih Opštih uslova poslovanja – Opšti uslovi poslovanja za digitalne kanale.

III IDENTIFIKACIJA KORISNIKA

Član 3.

Institucija slobodno odlučuje o saradnji sa Korisnicima, odnosno slobodno odlučuje da li će stupiti u poslovni odnos sa Korisnikom, što uključuje i diskreciono pravo Institucije da odbije zaključenje ugovora i pružanje usluge Korisniku bez posebnog obrazloženja, ukoliko propisima nije propisano drugačije.

Institucija vrši identifikaciju korisnika u skladu sa zakonom, podzakonskim aktima i smernicama regulatoranih organa. Institucija pre, u toku i nakon uspostavljanja poslovnog odnosa sa Korisnikom ili vršenja transakcije, preduzima radnje i mere za sprečavanje i otkrivanje pranja novca i finansiranja terorizma, uključujući i pribavljanje zakonom propisanih podataka i dokumentacije od Korisnika. Identifikacija Korisnika se vrši u filijalama Institucije I filijalama Zastupnika.

Institucija omogućava i način provere i potvrde identiteta fizičkih lica korišćenjem sredstava elektronske komunikacije putem sistema video identifikacije, tj. Korisnicima i budućim korisnicima usluga Institucije omogućava proveru i potvrdu identiteta bez fizičkog prisustva u filijalama Institucije I filijalama Zastupnika Institucije, u zavisnosti od vrste platne usluge.

U skladu sa specijalnim merama koje propisuju nadležne međunarodne organizacije, merodavno pravo i interne procedure i akti Insitucije, Institucija zadržava pravo da ne uspostavi ili jednostrano raskine već uspostavljeni poslovni odnos i/ili odbije izvršenje transakcije i/ili onemogući raspolaganje sredstvima u slučaju kada se Korisnik odnosno pravno ili fizičko lice koje se nalazi u vlasničkoj strukturi Korisnika i/ili učesnika u transakciji nalazi na domaćim i/ili međunarodnim listama sankcija ili internoj Crnoj listi. Institucija ima pravo da, bez saglasnosti Korisnika, blokira mogućnost korišćenja usluga i/ili proizvoda, delimično ili u celosti, iz razloga utvrđenih propisima kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma/širenje oružja za masovno uništenje, odnosno postupanja u skladu sa međunarodnim sankcijama prema određenim zemljama i licima, u skladu sa propisima i internim aktima Institucije. U slučaju isteka važnosti ličnog dokumenta na osnovu koga je Institucija utvrdila identitet Korisnika u skladu sa propisima, Korisnik je u obavezi da Instituciji dostavi kopiju važećeg ličnog dokumenta. Institucija može bez saglasnosti Korisnika, da Korisniku blokira mogućnost korišćenja usluga ukoliko je lični dokument Korisnika istekao. Ukoliko Korisnik ne dostavi potrebna dokumenta u vezi sa promenama podataka, Institucija ima pravo da obustavi ili ograniči uslugu do momenta dostavljanja uredne dokumentacije potrebne za usklađivanje podataka.

Korisnik fizičko lice je u obavezi da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 3 (tri) dana od dana nastanka promene podataka datih prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa Institucijom, u pisanoj formi obavesti Instituciju o svakoj promeni ličnog dokumenta, ličnog i porodičnog imena, adrese prebivališta/boravišta, promeni statusa rezidentnosti, kao i o promeni drugih elemenata koji su od značaja za njegovu komunikaciju i poslovni odnos sa Institucijom.

Korisnik pravno lice, preduzetnik, u slučaju promene podataka datih prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa sa Institucijom, a koje se registruju kod Agencije za privredne registre, ili kod drugih organa i organizacija dužan je da u roku od 3 (tri) dana obavesti Instituciju o statusnoj promeni (spajanje, podela, pripajanje i izdvajanje), promeni podataka u ličnom dokumentu zakonskog zastupnika, ostalih zastupnika, stvarnih vlasnika, promeni oblika ili osnivanju drugog pravnog subjekta, te promeni vlasničke strukture, stvarnog vlasnika, poslovnog imena, sedišta, lica ovlašćenog za zastupanje, promeni lica ovlašćenih za raspolaganje sredstvima sa platnih računa, promeni pečata ili kakvoj drugoj promeni od značaja za pravni promet i poslovni odnos sa Institucijom i dostavi rešenje o upisu te promene ili drugi dokument koji dokazuje nastalu promenu.

IV IZVRŠAVANJE JEDNOKRATNIH PLATNIH TRANSAKCIJA

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji

Član 4.

Jednokratna platna transakcija određuje se platnim nalogom. Institucija prima platne naloge neposredno od strane Korisnika koji inicira izvršenje jednokratne platne transakcije.

Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji uređuju se uslovi i načih izvršenja jedne određene platne transakcije koja nije obuhvaćena Okvirnim ugovorom (u daljem tekstu: Ugovor). Sastavni deo ovog Ugovora čine Opšti uslovi poslovanja, potpisan odnosno autorizovan platni nalog Korisnika, Tarifa naknada i Terminski plan Institucije.

Izdavanjem platnog naloga smatra se da se Korisnik upoznao i da prihvata uslove izvršavanja jednokratnih platnih transakcija Institucije. Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji se smatra zaključenim činom izražavanja volje Korisnika da se platna transakcija izvrši (usmeno, uručivanjem gotovog novca i/ili platnog naloga) i davanjem saglasnosti Korisnika za izvršenje jednokratne platne transakcije.

Informacije za Korisnika pre (predugovorna faza), i nakon izvršenja jednokratne platne transakcije

Član 5.

Institucija će pre zaključenja Ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji Korisniku učiniti lako dostupnim sledeće informacije:

- podatke o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je Korisnik dužan da navede radi pravilnog izdavanja ili izvršenja platnog naloga odnosno radi pravilnog iniciranja ili izvršenja platne transakcije;
- rok za izvršenje platne transakcije;
- vrstu i visinu svih naknada koje Institucija naplaćuje Korisniku, a ako Institucija zbirno naplaćuje ove naknade i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
- ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta, odnosno referentni kurs koji Institucija koristi za platnu transakciju.

Na zahtev Korisnika, Institucija će napred pomenute informacije, Korisniku dostaviti na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Institucija je dužna da, odmah nakon prijema platnog naloga za izvršenje jednokratne platne transakcije, Korisniku dostavi ili učini lako dostupnim na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka sledeće informacije:

- referentnu oznaku ili druge podatke koji platiocu omogućavaju identifikaciju platne transakcije i informacije koje se odnose na primaoca plaćanja;
- iznos platne transakcije u valuti navedenoj u platnom nalogu;
- iznos naknade naplaćene Korisniku za izvršenje platne transakcije, a ako Institucija zbirno naplaćuje ove naknade - i vrstu i visinu svake pojedinačne naknade koja čini zbirnu naknadu;
- ako se vrši zamena valute - kurs zamene valuta, odnosno referentni kurs koji pri izvršavanju platne transakcije koristi Institucija, kao i iznos platne transakcije nakon zamene valute;
- datum prijema platnog naloga.

Na zahtev Korisnika Institucija je dužna da navedene informacije dostavi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

V AUTORIZACIJA I IZVRŠAVANJE JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

Prijem platnog naloga

Član 6.

Platilac daje saglasnost za izvršenje jednokratne platne transakcije, preduzimanjem sledećih radnji:

- uručivanjem potpisanog obrasca platnog naloga ili prezentovanjem platnog naloga u obliku NBS IPS QR kôda;
- uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platnog naloga i/ili platnog instumenta potrebnog za izvršenje platnog naloga.

Saglasnost se daje preduzimanjem obe radnje istovremeno. Radi izbegavanja svake nedoumice, smatra se da je saglasnost i naknadno data, kada platilac – nakon već izvršene platne transakcije – preuzme isprave (potvrde, overene platne naloge i sl.) a koje se odnose na konkretnu platnu transakciju. U slučaju realizacije jednokratne platne transakcije kod koje Institucija prima platiočeva novčana sredstva za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja, smatra se da je Korisnik platnih usluga davanjem informacija potrebnih za autentifikaciju transakcije ujedno dao i svoju saglasnost za njenu realizaciju.

Smatra se da je platna transakcija autorizovana kada je Korisnik platnih usluga dao saglasnost za njeno izvršenje. Autorizacijom naloga Korisnik platnih usluga daje saglasnost za izvršenje platne transakcije u skladu sa uslovima koji su mu prezentovani neposredno pre davanja saglasnosti i ovim Opštim uslovima poslovanja, čime je Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji između Institucije i Korisnika platnih usluga zaključen.

Institucija će izvršiti platni nalog kojim se traži izvršenje platne transakcije:

- Ukoliko je platni nalog izdat i potpisan u papirnom obliku ili potpisan na Potpisnoj pločici i pohranjen u vidu elektronskog dokumenta;
- Ako je nalog ispravno popunjen – što podrazumeva čitljiv i potpun upis podataka na platnom nalogu;
- Unosom minimuma podataka neophodnih za odobravanje transakcije ili ukoliko su podaci sa NBS IPS QR kôda ispravni;
- ukoliko je platilac osigurao dovoljno novčanih sredstava za izvršenje naloga, što uključuje i iznose naknada, koje se obračunavaju i naplaćuju u skladu sa Tarifom naknada Institucije;
- Ukoliko je platilac dao saglasnost za izvršenje platnog naloga;
- Ako ne postoje prepreke za izvršenje u skladu sa zakonom ili drugim propisom;
- Kad se, prema posebnim propisima, za izvršenje platnog naloga zahtevaju određene isprave ili posebni podaci, Institucija će izvršiti platni nalog ukoliko su te isprave ili podaci dostavljeni, odnosno predočeni u propisanom obliku;

Institucija će izvršiti platnu transakciju u skladu sa jedinstvenom identifikacijskom oznakom i smatrati da je istu uredno izvršila u odnosu na primaoca plaćanja koji je određen jedinstvenom identifikacionom oznakom.

Institucija nije odgovorna za neizvršenu ili netačno izvršenu platnu transakciju ako je Korisnik platnih usluga dao pogrešnu identifikacijsku oznaku primaoca plaćanja. Ako Korisnik platnih usluga, osim jedinstvene identifikacione oznake, Instituciji ustupi i druge informacije u odnosu na primaoca plaćanja, platna transakcija će biti izvršena u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom koju je naveo Korisnik platnih usluga, nezavisno od ostalih informacija u odnosu na primaoca, odnosno platioca.

Sadržaj platnog naloga

Član 7.

Elementi platnog naloga određeni su odlukom NBS koja uređuje oblik, sadržinu i način korišćenja obrazaca platnih naloga za izvršenje platnih transakcija u dinarima i čine ih:

- Podaci o platiocu: ime i prezime, broj platnog računa, odnosno jedinstvena oznaka transakcije ako se prenos novčanih sredstava vrši bez otvaranja platnog računa kao i adresa platioca. Ako nije pribavljen podatak o adresi platioca, prikuplja se jedan od sledećih podataka: nacionalni

identifikacioni broj ili broj ličnog dokumenta, datum i mesto rođenja ili jedinstvena identifikaciona oznaka.

- Podaci o primaocu plaćanja: ime i prezime, odnosno naziv primaoca plaćanja i broj platnog računa primaoca plaćanja, odnosno jedinstvena oznaka transakcije ako se prenos novčanih sredstava vrši bez otvaranja računa.

Oblik, sadržinu i način korišćenja obrazaca platnih naloga za izvršenje platnih transakcija u dinarima preko drugih platnih računa Institucija je utvrdila svojim internim aktima kako bi se Korisniku platne usluge omogućilo da na siguran, razumljiv i jednostavan način zahteva izvršenje platnih usluga u skladu sa propisima.

Podaci za izvršenje platne transakcije mogu biti generisani i iz NBS IPS QR kôda sa računa/instrukcije primaoca plaćanja koji platilac uruči Instituciji. Ukoliko se platni nalog popunjava generisanjem podataka iz NBS IPS QR kôda koji ne sadrži iznos transakcije, Institucija unosi podatke o iznosu transakcije prema izričitoj usmenoj i/ili pismenoj instrukciji platioca.

Platni nalozi mogu biti:

- Nalozi za uplatu su platni nalozi koji se koriste za uplate gotovog novca na tekući račun, uplate dnevnog pazara, plaćanje obaveza u gotovom novcu i druge uplate na tekući račun.
- Nalog za isplatu je platni nalog koji se koristi za isplate gotovog novca sa tekućeg računa.
- Nalog za prenos je platni nalog koji se koristi za prenos novčanih sredstava sa tekućeg računa na tekući račun.

Vreme prijema platnog naloga

Član 8.

Institucija prima Platne naloge za izvršenje platne transakcije u skladu sa Terminskim planom.

Smatra se da je Institucija primila platni nalog kada joj je taj nalog dostavljen na način utvrđen Ugovorom.

Vreme prijema platnog naloga označava momenat kada je Institucija primila platni nalog koji je izdao platilac, primalac plaćanja ili platilac preko primaoca plaćanja.

Ako platni nalog, nije primljen u toku poslovnog dana definisanog Terminskim planom Institucije - smatra se da je primljen narednog poslovnog dana.

Institucija je Terminskim planom definisala momenat pred kraj poslovnog dana tako da se za sve platne naloge koje primi nakon tog momenta smatra da su primljeni narednog poslovnog dana.

Ako korisnik platnih usluga zahteva da izvršenje platnog naloga počne na određeni dan ili na dan na kraju određenog perioda ili na dan kada platilac stavi na raspolaganje novčana sredstva Instituciji - smatra se da je platni nalog primljen na taj utvrđeni dan. Ako taj dan nije poslovni dan Institucije, smatra se da je platni nalog primljen narednog poslovnog dana Institucije.

Vreme prijema instant platnog naloga je vreme kada je isti unet u informacioni sistem Institucije.

Odbijanje platnog naloga

Član 9.

Institucija će odbiti izvršenje platnog naloga ako nisu ispunjeni svi uslovi za njegovo izvršenje, odnosno u slučajevima:

- ako nalog nije popunjen i izdat na propisanom obrascu ili ne sadrži sve elemente potrebne za izvršenje naloga,
- ako Korisnik nije obezbedio novčana sredstva za izvršenje naloga i naplatu naknade Institucija,
- ako Korisnik nije dostavio odgovarajuću dokumentaciju, ukoliko je ona neophodna za izvršenje platne transakcije,
- kada postoje zakonske prepreke za izvršenje platnog naloga,
- ako bi njegovo sprovođenje bilo protivno propisima koji uređuju sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma/širenje oružja za masovno uništenje i devizno poslovanje
- u slučaju sumnje na prevaru ili zloupotrebu
- nije data saglasnost za izvršenje platne transakcije u propisanoj formi i na propisan način.

U slučaju odbijanja naloga iz nekog od navedenih razloga smatraće se da nalog nije ni primljen. Institucija će odmah obavestiti Korisnika o odbijanju platnog naloga i, ako je moguće, o razlozima odbijanja. Ukoliko Korisnik zahteva, Institucija će mu dostaviti obaveštenje o razlozima odbijanja i u pisanoj formi.

Opoziv platnog naloga

Član 10.

Korisnik može opozivati platni nalog u bilo kom trenutku pre nastupanja neopozivosti tog platnog naloga povlačenjem saglasnosti za izvršenje platne transakcije ili niza platnih transakcija tako da se bilo koja buduća platna transakcija u nizu smatra neodobrenom.

Korisnik ne može opozvati platni nalog nakon što je isti unet u sistem Institucije i ukoliko je započet proces njegovog izvršenja.

Institucija neće postupiti po zahtevu Korisnika za opoziv platnog naloga nakon što je isti izvršila, odnosno nakon što je platni nalog prosleđen u međubankarske platne sisteme.

Opoziv platnog naloga izdatog u papirnoj formi, u slučaju kada je opoziv moguć, Korisnik vrši podnošenjem zahteva u pisanoj formi u filijali Institucije i u filijalama Zastupnika.

Za plaćanja na Internet prodajnom mestu/internet platformi, opoziv se vrši na način definisan uslovima korišćenja na internet prodajnom mestu Trgovca.

Isplata gotovine skeniranjem NBS IPS QR kôda

Član 11.

Institucija omogućava Korisniku uslugu isplate gotovine u filijalama Institucije i filijalama Zastupnika Institucije po osnovu instant plaćanja Korisnika izvršenog skeniranjem NBS IPS QR koda.

Usluga isplate gotovine Korisniku se realizuje nakon što Korisnik putem aplikacije mobilnog bankarstva svoje banke izvrši IPS plaćanje u korist namenskog računa Institucije. Isplata gotovine vrši se isključivo nakon neopozivog prijema i evidentiranja novčanih sredstava na računu Institucije.

Usluga je dostupna Korisnicima koji poseduju aktivan račun kod banke u Republici Srbiji koja omogućava IPS plaćanja i mobilnu aplikaciju sa podrškom skeniranja NBS IPS QR koda.

Isplata se vrši isključivo u dinarima (RSD). Institucija ne snosi odgovornost za neuspele ili odbijene transakcije usled tehničkih problema u korišćenju aplikacije mobilnog bankarstva banke Korisnika.

VI NOVČANE DOZNAKE

Pružanje platne usluge novčane doznake

Član 12.

Izvršavanje novčane doznake je platna usluga kod koje Institucija prima platiočeva novčana sredstva bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja, isključivo radi stavljanja tih sredstava na raspolaganje primaocu plaćanja ili radi prenosa tih sredstava primaočevom pružaocu platnih usluga koji ih stavlja na raspolaganje primaocu plaćanja.

Korišćenjem usluge novčane doznake ne zaključuje se okvirni ugovor izmedju platioca/primaoca i Institucije već svaka novčana doznaka predstavlja zasebni Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji. Korisnik usluge izvršavanja novčane doznake može biti samo punoletno lice.

Član 13.

Institucija izvršava međunarodne novčane doznake u saradnji sa inostranim partnerima sa kojima ima zaključen ugovor o saradnji za izvršenje novčanih doznaka. Opšti uslovi poslovanja za izvršavanje međunarodnih novčanih doznaka su definisani posebnim Prilogom ovih Opštih uslova poslovanja.

Član 14.

Institucija izvršava novčane doznake na ime povrata poreza za kupljenu robu, na osnovu ugovora o poslovnoj saradnji sa inostranim partnerima. Opšti uslovi poslovanja za izvršavanje novčane doznake na ime povrata poreza za kupljenu robu su definisani posebnim Prilogom ovih Opštih uslova poslovanja.

Član 15.

Institucija izvršava domaće novčane doznake PaySpot Net. PaySpot Net predstavlja jednokratnu domaću novčanu doznaku između fizičkih lica koja se izvršava u dinarima na teritoriji Republike Srbije bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja.

Novčana doznaka PaySpot Net transfer novca se realizuje kao Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji. Institucija će pre izvršenja novčane doznake, Korisniku platne usluge koji može biti platilac ili primalac sredstava učiniti lako dostupnim informacije koje čine sastavni deo Ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji navedene u poglavlju IV ovih Opštih uslova poslovanja.

Potpisivanjem naloga za izvršenje PaySpot Net novčane doznake smatra se da je Ugovor zaključen i da je Korisnik saglasan da se izvrši predmetna novčana doznaka.

Platilac inicira uplatu nominalnog iznosa za izvršenje novčane doznake u bilo kojoj filijali Institucije/Zastupnika. Uplata sredstava je uslovljena identifikacijom Platioca, kopijom identifikacionog dokumenta kao i saopštavanjem neophodnih podataka o primaocu novčane doznake (ime i prezime primaoca, adresa i mesto).

Doznačena sredstva mogu se podići u gotovini u nominalnom iznosu u filijali Institucije/Zastupnika. Isplata je uslovljena identifikacijom primaoca, kopijom identifikacionog dokumenta kao i prezentovanjem obaveznih podataka: ime i prezime platioca, tačan iznos doznake i TAN kod.

Naknadu za izvršenje transfera novca snosi Platilac u skladu sa Tarifom naknade Institucije.

Primaocu su sredstva na raspolaganju najkasnije 15 minuta od momenta unosa naloga i štampe i potpisa obrasca naloga za izvršenje novčane doznake.

VII OKVIRNI UGOVOR O PLATNIM USLUGAMA

Član 16.

Opšte odedbe

Okvirni ugovor je ugovor o platnim uslugama kojim se uređuje izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija. Okvirni ugovor o platnim uslugama (dalje u tekstu: Okvirni ugovor) čine:

- Opšti uslovi poslovanja Institucije
- Tarifa naknada

- Terminski plan
- Ugovor o pružanju platnih usluga

Okvrini ugovor između Institucije i Korisnika može biti zaključen i kao ugovor na daljinu kojim se Institucija može obavezati da će pružiti finansijske usluge koje su predmet tog ugovora Korisniku, a u vezi s kojim se pružanje informacija i preduzimanje aktivnosti potrebnih za zaključenje ovog ugovora vrše isključivo upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu, u okviru organizovane ponude pružanja ovih usluga.

Ukoliko se zaključenje Okvirnog ugovora vrši na daljinu, tada se informisanje Korisnika o platnim uslugama u predugovornoj fazi, pre zaključenja ugovora na daljinu, obavlja u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

Predugovorno informisanje

U cilju informisanja i omogućavanja upoznavanja sa uslovima platnih usluga, Institucija pre zaključenja okvirnog ugovora o platnim uslugama dostavlja Korisniku informacije koje su propisane kao obavezni elementi Okvirnog ugovora.

Navedene informacije Institucija pruža Korisniku (fizičkom licu i preduzetniku) dostavljanjem ovih Opštih uslova poslovanja i ostalih dokumenata koji su sastavni deo Okvirnog ugovora (nacrt Okvirnog ugovora).

Institucija sa Korisnicima - pravnim licima ne primenjuje odredbe Zakona koji se odnose na dostavljanje nacrta Okvirnog ugovora u predugovornoj fazi.

Zaključenje Okvirnog ugovora

Pre zaključenja Okvirnog ugovora, Institucija vrši identifikaciju Korisnika u cilju uspostavljanja poslovnog odnosa i sprovodi ostale postupke koji su u skladu sa važećom zakonskom regulativom koja uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma u Republici Srbiji. Identifikacija se vrši u filijalama Institucije i kod Zastupnika.

Okvirni ugovor se zaključuje u pisanoj formi, na srpskom jeziku, na neodređeno vreme.

Potpisivanjem Okvirnog ugovora Korisnik potvrđuje da je dobio jedan primerak Okvirnog ugovora i ima pravo da zahteva da mu se tokom trajanja ugovornog odnosa, dostave kopija Okvirnog ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi i u papirnom-pisanom obliku ili drugom trajnom nosaču podataka.

Institucija zadržava pravo da odbije uspostavljanje poslovnog odnosa sa Korisnikom u cilju zaključenja Okvirnog ugovora i nije dužna da obrazloži svoju odluku.

Izmene i dopune Okvirnog ugovora

Institucija zadržava pravo izmene i/ili dopune Okvirnog ugovora i njegovih priloga.

Institucija o predlogu izmena i dopuna Okvirnog ugovora obaveštava Korisnika - fizičko lice i preduzetnika najkasnije 2 (dva) meseca, a Korisnika - pravno lice 15 (petnaest) dana pre predloženog dana početka primene njihove primene. Korisnik se obaveštava u pisanoj formi (poštom ili slanjem na e-mejl), kako bi imao dovoljno vremena da donese odluku o prihvatanju izmena.

Institucija je dužna da Korisnika, istovremeno s dostavljanjem predloga izmena i dopuna Okvirnog ugovora, obavesti o njegovom pravu da pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna raskine Okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova, ako ne prihvati predložene izmene i dopune, kao i da utvrdi dan pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna od kada će raskid proizvesti dejstvo.

Nakon prijema predloga izmena i dopuna Okvirnog ugovora, Korisnik može prihvatiti ili odbiti izmene i dopune odredaba Okvirnog ugovora pre predloženog dana početka njihove primene.

Ukoliko korisnik pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna Okvirnog ugovora ne obavesti Instituciju u pisanoj formi da nije saglasan sa predloženim izmenama i dopunama Institucija će smatrati da je Korisnik prihvatio izmene i dopune Okvirnog ugovora i bez davanja izričite saglasnosti.

Raskid Okvirnog ugovora

Korisnik može u bilo kom momentu da traži raskid Okvirnog ugovora dostavljanjem pisanog zahteva za raskid ugovora sa otkaznim rokom koji ne može biti duži od mesec dana. Institucija ne naplaćuje Korisniku naknadu za raskid ugovora. Zahtev za raskid ugovora korisnik mora dostaviti na adresu Institucije ili lično kod Zastupnika Institucije. Korisnik je u obavezi da izmiri sve svoje obaveze prema Instituciji do momenta raskida Okvirnog ugovora.

Institucija može jednostrano, pisanim putem u bilo koje vreme da raskine Okvirni ugovor uz otkazni rok koji ne može biti kraći od 2 (dva) meseca kada je Okvirni ugovor zaključen sa Korisnikom - fizičkim licem i preduzetnikom, odnosno uz otkazni rok od 15 (petnaest) dana kada je Okvirni ugovor zaključen sa Korisnikom - pravnim licem ili u roku utvrđenom Okvirnim ugovorom.

Uplata gotovog novca (pazara) i prenos na tekući račun Korisnika
Član 17.

Institucija pruža pravnim licima i preduzetnicima uslugu prijema gotovog novca (pazara) i prenos uplaćenih sredstava na tekući račun Korisnika kod njegove poslovne banke. Institucija pruža uslugu uplate pazara na osnovu Ugovora o jednokratnoj platnoj transakciji ili na osnovu Okvirnog ugovora, ukoliko je takav ugovor zaključen sa Korisnikom. Pri postupku uplate pazara, Institucija je u obavezi da sprovede postupak identifikacije u skladu sa važećom zakonskom regulativom koja uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma/širenja oružja za masovno

uništenje i prikuplja podatke i dokumentaciju o Korisniku.
Za uslugu prijema i obrade pazara, Institucija od korisnika ove usluge naplaćuje naknadu u skladu sa Tarifom naknada ili ugovorom o konkretnoj platnoj usluzi.

VIII USLUGA PRIHVATANJA PLATNIH INSTRUMENATA

Opšte odredbe
Član 18.

Institucija pruža platnu uslugu prihvatanja Platnih instrumenata na Prodajnim mestima Trgovca, i to na fizičkom prodajnom mestu (POS terminal) i na Internet prodajnom mestu (e-commerce), radi kupovine robe i/ili usluga i vrši prenos novčanih sredstava na platni račun Trgovcima kod poslovne banke, kao primaocima plaćanja (u daljem tekstu: Usluga), na osnovu zaključenog sa Trgovcem Ugovora o prihvatanju platnih instrumenata na Prodajnom mestu Trgovca (u daljem tekstu: Ugovor o prihvatanju platnih instrumenata). Ugovor o prihvatanju platnih instrumenata, zajedno sa ovim Opštim uslovima poslovanja, čini Okvirni ugovor o platnim uslugama.
Usluga se obavlja posredstvom Banke prihvatioca. Institucija pruža Uslugu Trgovcima bez otvaranja platnog računa, a prenos novčanih sredstava vrši na platni račun Trgovca u poslovnoj banci.
Na obaveze u vezi sa predugovornim informisanjem i postupak zaključenja Okvirnog ugovora primenjuju se odredbe iz poglavlja VII ovih Opštih uslova poslovanja.

Ugovor o prihvatanju platnih instrumenata
Član 19.

Ugovorom o prihvatanju platnih instrumenata, uređuje se:

- Vrste platnih instrumenata koji su predmet prihvatanja
- Prava i obaveze Institucije
- Prava i obaveze Trgovca
- Uslovi i rokovi prenosa novčanih sredstava po osnovu usluge prihvatanja Platnih instrumenata
- Naknada Institucije
- Sredstva obezbeđenja
- Način rešavanja reklamacija i prigovora
- Raskid ugovora
- Nadležnost suda za slučaj spora
- Ostale odredbe

Prava i obaveze Institucije u vezi sa Uslugom
Član 20.

Institucija ima pravo:

- da bez saglasnosti Trgovca, blokira Trgovcu korišćenje Usluge u celosti ili delimično:
  - iz razloga utvrđenih propisima kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma/širenje oružja za masovno uništenje, odnosno u slučaju postupanja u skladu sa međunarodnim sankcijama izrečenim prema određenim zemljama ili u slučaju da dođe do saznanja da Trgovac ili Platilac imaju istoriju sumnjivih platnih transakcija;
  - u skladu sa važećim propisima i poslovnim odlukama Institucije;
  - iz opravdanih razloga uključujući ali se ne ograničavajući na slučajeve zloupotrebe Platnih instrumenata i sl;

- da za pruženu Uslugu naplaćuje Trgovcu naknade i troškove shodno Ugovoru o prihvatanju platnih instrumenata
- da kontroliše da li Trgovac vrši prodaju i naplatu roba/usluga u skladu sa propisima kojima se reguliše promet roba i usluga i pružanje platnih usluga, pravilima kartičarskih organizacija i Okvirnim ugovorom
- da postupa u skladu sa Okvirnim ugovorom koji je zaključila sa Trgovcem i važećim propisima
- da odbije ili privremeno odloži Trgovcu, prenos prometa, u celosti ili delimično, u svim slučajevima kada je Trgovac povredio ugovorne odredbe iz Okvirnog ugovora.

Institucija ima obavezu da:

- omogući prihvatanje Platnih instrumenata na Prodajnom mestu Trgovca
- da vrši prenos novčanih sredstava u skladu sa Ugovorom o prihvatanju platnih instrumenata
- da štiti tajnost Platnih transakcija
- da Uslugu izvršava u svemu u skladu sa Ugovorom o prihvatanju platnih instrumenata.

Prava i obaveze Trgovca u vezi sa Uslugom

Član 21.

Trgovac ima pravo:

- da od Institucije traži i dobije u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, razumljive i jasne informacije, podatke i instrukcije u vezi sa njegovim ugovornim odnosom sa Institucijom, na način i u rokovima utvrđenim Okvirnim ugovorom, ugovorenim kanalom komunikacije saglasno Ugovoru o prihvatanju platnih instrumenata
- da u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije zahteva od Institucije preduzimanje odgovarajućih mera radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i

pružanje informacija o ishodu preduzetih mera, a Institucija je obavezna da postupi po nalogu Trgovca i u slučaju greške na strani Institucije odmah isplati Trgovcu iznos koji duguje
- druga prava u skladu sa Okvirnim ugovorom.

Trgovac ima obavezu da:
- vrši prodaju i naplatu roba/usluga u skladu sa propisima kojima se reguliše promet roba i usluga i pružanje platnih usluga, pravilima kartičarskih organizacija i Okvirnim ugovorom
- ne vrši reklamiranje i prodaju robe/usluga koji su zabranjeni zakonom, drugim propisima ili uputstvom za rad prodajnog/internet prodajnog mesta
- dokumentaciju formiranu po Platnim transakcijama čuva u propisanom roku od 13 (slovima: trinaest) meseci od dana izvršenja Platne transakcije, uključujući ali ne ograničavajući se na: Slip, račun, potvrdu/dokaz o izvršenoj transakciji, Zbirni izvestaj
- postupa po uputstvima Institucije
- izvršava i druge obaveze iz Okvirnog ugovora.

Naknade
Član 22.

Za izvršene platne usluge prihvatanja platnih instrumenata na Prodajnom mestu, Trgovac plaća Instituciji naknade u iznosu i na način kako je to definisano u Ugovoru o prihvatanju platnih instrumenata. Institucija naplaćuje naknadu Trgovcu izraženu kao fiksni iznos i/ili kao procenat ukupne bruto vrednosti izvršene prodaje robe i/ili usluga na Prodajnom mestu Trgovca, tako što ukupan iznos sredstava koji prenosi Trgovcu umanjuje za iznos ugovorene naknade koji pripada Instituciji, osim ako drugačije nije definisano Ugovorom o prihvatanju platnih instrumenata.

Reklamacije
Član 23.

U slučaju reklamacije na platnu transakciju, Trgovac je u obavezi da, na zahtev Institucije, u roku od tri (3) dana od dana prijema zahteva, dostaviti Instituciji dokaz o isporuci robe/usluga, potvrdu o plaćanju/slip, kao i drugu dokumentaciju na zahtev Institucije. Ukoliko Trgovac ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju, a reklamacioni postupak zbog toga bude rešen na teret Banke prihvatioca i Institucije, Trgovac je u obavezi da Instituciji u potpunosti nadoknadi iznos transakcije i troškove reklamacionog postupka u skladu sa Ugovorom o prihvatanju Platnih instrumenata.

Sve reklamacije koje se odnose na pravne ili materijalne nedostatke prodate robe/usluge Prodajnom mestu Trgovca, rešavaće se u direktnom odnosu između Trgovca i Potrošača, bez učešća Institucije.

IX PLATNI RAČUN

Član 24.

Institucija pruža uslugu otvaranja i vođenja platnog računa Korisniku fizičkom licu.

Institucija otvara i vodi platni račun, na osnovu zaključenog Okvirnog ugovora kojim se uređuju uslovi za otvaranje i vođenje platnog računa.

Platni račun koristi se za izvršavanje platnih transakcija u vezi sa uslugama koje Institucija pruža Korisniku – fizičkom licu. Primljena novčana sredstva na platnom računu ne smatraju se depozitom.

Korisnik raspolaže sredstvima na računu isključivo ispostavljanjem platnih naloga u okviru raspoloživog stanja.

Institucija Korisnika u predugovornoj fazi informiše o uslovima otvaranja i vođenja platnog računa dostavljanjem informacija koje su propisane kao obavezni elementi Okvirnog ugovora, i to dostavljanjem nacrta Ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa, ovih Opštih uslova poslovanja, Tarifa naknade i Terminskog plana Institucije. Pregled usluga i naknada povezanih sa platnim računom je Korisniku dostupan na internet prezentaciji Institucije.

Dostavljena dokumenta se smatraju predlogom za zaključenje Okvirnog ugovora koji Korisnik prihvata odmah ili u roku od 1 (jednog) dana. Dokumenta se Korisniku dostavljaju putem e-maila ili lično u poslovnim prostorijama Institucije.

Zahtev za otvaranje platnog računa Korisnik podnosi na propisanom obrascu Institucije.

Platni račun ima jedinstvenu identifikacionu oznaku – broj platnog računa dodeljen od strane Institucije koji se utvrđuje Okvirnog ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa i koja se koristi prilikom izdavanja platnih naloga radi nedvosmislene identifikacije korisnika, odnosno platnog računa.

Institucija zaključuje Okvirni ugovor o otvaranju i vođenju platnog računa, sa korisnikom na osnovu sledećih dokumenata:

- zahtev za otvaranje računa (na obrascu Institucije);
- lični identifikacioni dokument (lična karta ili pasoš) na osnovu kojeg se sprovodi postupak identifikacije fizičkih lica.

Za istinitost i potpunost svih podataka navedenih u Zahtevu za otvaranje tekućeg računa odgovornost snosi Korisnik.

Član 25.

Pri postupku otvaranja platnog računa, Institucija je u obavezi da utvrdi i proveri identitet Korisnika i sprovede ostale postupke koji su u skladu sa važećom zakonskom regulativom koja uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma u Republici Srbiji.

Platni račun Institucija otvara punoletnom fizičkom licu, rezidentu.

Platni račun se otvara za uplate i isplate po različitim osnovima, a vodi se u dinarima. Institucija od Korisnika za obavljene usluge naplaćuje naknade po osnovu važeće Tarife naknada. Korisnik ima pravo da bez naplate posebne naknade podigne u gotovini sredstva sa svog platnog računa.

Institucija će od Korisnika uvek zahtevati jasne i izričite instrukcije (naloge) za vršenje plaćanja na teret platnog računa, u pisanoj formi, kao i dostavljanje dokumentacije ukoliko je to propisano zakonom ili internim aktima Institucije.

Član 26.

Institucija slobodno odlučuje o izboru Korisnika i u slučaju odbijanja zaključivanja Okvirnog ugovora nije dužna da posebno obrazlaže razloge odbijanja. Ukoliko odbije da zaključi Ugovor, Institucija će omogućiti licu koje je zahtevalo otvaranje platnog računa preuzimanje dokumentacije dostavljene u cilju otvaranja istog.

Ukoliko Korisnik želi da ugasi otvoren račun, mora da izmiri sve svoje obaveze prema Instituciji po osnovu računa. Gašenje računa Institucija vrši na osnovu:

- pisanog zahteva Korisnika,
- bez zahteva vlasnika računa: na osnovu izvršnog sudskog rešenja zbog smrti vlasnika, na osnovu važećih propisa, u slučaju raskida ugovornog odnosa.

Nakon gašenja računa, Institucija Korisniku izdaje bez naknade potvrdu da je platni račun ugašen, zajedno s podatkom da su sve obaveze prema Instituciji u vezi sa otvaranjem, vođenjem i gašenjem tog računa izmirene. Potvrdu Institucija dostavlja Korisniku bez odlaganja u pisanoj formi na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, a Korisnik može odrediti na koji od ova dva načina je Institucija dužna da mu ovu potvrdu dostavi. Novčana sredstva sa ugašenog računa Institucija prenosi na tekući račun Korisnika kod poslovne banke, odnosno vrši isplatu Korisniku - vlasniku računa u gotovom novcu u skladu sa zahtevom ili ugovorom.

Institucija se obavezuje da preko platnog računa za Korisnika obavlja platne usluge do iznosa raspoloživih sredstava na platnom računu i iznosa naknada koje naplaćuje Institucija za izvršenje platnih transakcija u skladu sa Tarifom naknada.

Član 27.

Institucija može primati novčana sredstva korisnika platnih usluga isključivo radi izvršenja platne transakcije u skladu sa Okvirnim ugovorom. Institucija će odobriti Platni račun Korisnika odmah nakon što je za iznos transakcije odobren račun Institucije i po prijemu svih informacija neophodnih za odobrenje Platnog računa Korisnika kao primaoca plaćanja. Odmah nakon odobravanja Platnog računa Korisnika Institucija će istom omogućiti raspolaganje sredstvima, pod uslovom da ne postoje smetnje za raspolaganje sredstvima sa računa. Ako Korisnik zahteva isplatu gotovog novca sa računa, Institucija je dužan da taj novac isplati odmah bez naknade, s tim da ako je reč o isplati gotovog novca u iznosu većem od 50.000 RSD, Institucija ta sredstva može isplatiti najkasnije narednog poslovnog dana. Ukoliko Korisnik podiže u gotovini sredstva veća od 50.000,00 RSD, u obavezi je da jedan radni dan ranije najavi Instituciji takvu isplatu na broj 021/310-3000 ili e-mailom na adresu office@payspot.co.rs. Institucija vrši plaćanja na teret platnog računa u ime i za račun Korisnika na osnovu naloga Korisnika za realizaciju platne transakcije datog u pisanoj formi ili putem sredstava za ugovaranje na daljinu.

Odobrenje platnog računa Korisnika odnosno stavljanje na raspolaganje primljenih sredstava obavlja se u skladu sa Terminskim planom, a ako su novčana sredstva odobrena na računu Institucije na dan koji nije poslovni dan, smatra se da je Institucija primila novčana sredstva narednog poslovnog dana.

Član 28.

Institucija se obavezuje da Korisnika izveštava o prometu na njegovom Platnom računu jednom mesečno, nakon 5-tog dana u mesecu za prethodni mesec, ako je u istom bilo finansijskih promena. Korisnik se opredeljuje o načinu dostavljanja izvoda odabirom odgovarajuće opcije, bez naknade. Institucija će jednom godišnje bez dodatnih troškova, dostaviti Korisniku izveštaj o svim troškovima vezanim za Platni račun.

Institucija nije odgovorna za posledice nepreuzimanja uredno poslatog izvoda zbog neuredne dostave uredno poslatog izvoda, zbog promene adrese ili odsustva Korisnika sa prijavljene adrese, zbog pogrešne e-mail adrese, nedolaska u filijale Institucije i filijale Zastupnika ili drugih tehničkih problema izazvanih propustima ili ponašanjem Korisnika.

X ODGOVORNOST INSTITUCIJE I KORISNIKA U VEZI SA IZVRŠENJEM PLATNIH TRANSAKCIJA

Odgovornost Institucije za neodobrenu platnu transakciju
Član 29.

Institucija je, u skladu sa Zakonom, odgovorna za izvršenje platne transakcije za koju ne postoji saglasnost Korisnika – neodobrenu platnu transakciju. Institucija je dužna da odmah po saznanju a najkasnije narednog poslovnog dana nakon što je otkrila ili bila obaveštena o toj transakciji, izvrši povraćaj iznosa te transakcije, osim ako Institucija sumnja da se radi o prevari ili zloupotrebi na strani platioca, u kojm slučaju je Institucija dužna da u roku od 10 (deset) dana od dana saznanja za neodobrenu platnu transakciju:

1) obrazloži platiocu odbijanje povraćaja i prijavi prevaru, odnosno zloupotrebu nadležnom organu, ili
2) izvrši povraćaj iznosa te transakcije platiocu, ako nakon dodatne provere zaključi da platilac nije učinio prevaru ili zloupotrebu.

Institucija je dužna i da izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila Korisniku, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje bi Korisnik imao pravo da neodobrena platna transakcija nije izvršena.

Odgovornost Korisnika za neodobrenu platnu transakciju
ČLan 30.

Korisnik snosi gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija do iznosa 3.000 dinara, ako su te transakcije izvršene usled korišćenja:

1) izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili

2) platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen. Izuzetno od stava 1. ovog člana, Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija, ako su te transakcije izvršene zbog prevarnih radnji Korisnika ili neispunjenja njegove obaveze da koristi platni instrument u skladu s propisanim, odnosno ugovorenim uslovima kojima se uređuju izdavanje i korišćenje tog instrumenta, kao i da odmah po prijemu platnog instrumenta preduzme odgovarajuće mere radi zaštite personalizovanih sigurnosnih elemenata, usled njegove namere ili krajnje nepažnje.

Korisnik neće snositi gubitke iz ovog člana u sledećim slučajevima:

1) ako gubitak, krađu ili zloupotrebu platnog instrumenta Korisnik nije mogao otkriti pre izvršenja neodobrene platne transakcije, izuzev u slučaju iz stava 2. ovog člana;

2) ako je neodobrena platna transakcija posledica radnje ili propusta zaposlenog Institucije, Zastupnika, izuzev u slučaju iz stava 2. ovog člana;

3) ako Institucija nije u svakom trenutku obezbedila da Korisnik može da na odgovarajući način i bez naknade obavesti o izgubljenom, ukradenom ili zloupotrebljenom platnom instrumentu, osim u slučaju da su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

Korisnik neće snositi gubitke nastale zbog neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene nakon što je odmah nakon saznanja na odgovarajući način obavestio Instituciju da je platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebljen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji Korisnika.

Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju
Član 31.

Ako je platnu transakciju inicirao Korisnik, Institucija odgovara Korisniku za njeno pravilno izvršenje do pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja.

Kod domaće platne transakcije koja se izvršava u dinarima Institucija je dužna da obezbedi da iznos ove transakcije bude odobren na računu pružaoca platnih usluga primaoca plaćanja istog poslovnog dana kada je primila platni nalog. Ukoliko je Institucija, u skladu sa Zakonom, odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije Korisniku, odnosno da platni račun Korisnika vrati u stanje u kojem bi bio da do nepravilno izvršene platne transakcije nije ni došlo, osim ako je Korisnik zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije. Institucija je dužna da u navedenom slučaju izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje je naplatila Korisniku i plati iznos svih kamata na koje Korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

Ako je platni nalog izvršen u skladu sa brojem računa primaoca plaćanja navedenom u dostavljenom platnom nalogu, smatra se da je nalog pravilno izvršen u delu koji se odnosi na određenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge elemente navedene u dostavljenom nalogu.

Ako je popunjen netačan broj tekućeg računa primaoca plaćanja u dostavljenom nalogu za izvršenje platne transakcije ili neki drugi neispravan elemenat naloga, Institucija nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

Na zahtev Korisnika koji je u platni nalog uneo neispravan broj računa primaoca plaćanja, Institucija će odmah da preduzme sve razumne mere kako bi Korisniku bio vraćen iznos platne transakcije, a pružalac platnih usluga primaoca plaćanja je dužan da u tom cilju sarađuje sa Institucijom, kao i da joj pruži sve potrebne informacije kako bi došlo do povraćaja iznosa platne transakcije. Ako povraćaj sredstava Korisniku ne

bude moguć (iz razloga odbijanja zahteva za povraćaj sredstava od strane primaoca plaćanja ili njegovog pružaoca platnih usluga), Institucija će na pismeni zahtev Korisnika odmah dostaviti sve raspoložive informacije koje su korisniku potrebne za ostvarivanje prava na povraćaj novčanih sredstava (npr. informacije o primaočevom pružaocu platnih usluga i /ili o primaocu plaćanja).

U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačnog broja tekućeg računa, Institucija će odmah po saznanju izvršiti povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije korisniku. U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Institucija će, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po pisanom zahtevu korisnika odmah preduzeti odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i korisniku bez odlaganja pružiti informacije o ishodu preduzetih mera.

Korisnik ima pravo da od Institucije, u skladu sa zakonom, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene domaće platne transakcije ili neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem domaće platne transakcije za koju je Institucija odgovorna.

Prava i obaveze Institucije kod platne transakcije koja je posledica prevare ili zloupotrebe i kod pojedinih slučajeva nepravilnog izvršenja platne transakcije

Član 32.

Ako Institucija primi zahtev za povraćaj novčanih sredstava uz podatke, informacije i dokumentaciju na osnovu kojih se utvrdi da je verovatno da se radi o platnoj transakciji koja je posledica prevare ili zloupotrebe - pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da ne odobri ova sredstva na računu primaoca sredstava, odnosno da onemogući raspolaganje tim sredstvima primaocu plaćanja u periodu od naredna tri poslovna dana od dana prijema tih podataka, informacija i dokumentacije.

Ako u slučaju iz stava 1. ovog člana pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, naknadno, ali pre isteka roka iz tog stava, dobije od Institucije podatke, informacije i dokumentaciju, uključujući i odgovarajuću prijavu nadležnom državnom organu, što sve zajedno van svake razumne sumnje upućuje na zaključak da se radi o prevari ili zloupotrebi - pružalac platnih usluga primaoca plaćanja dužan je da:

1) bez odlaganja izvrši povraćaj novčanih sredstava Korisniku ako primalac plaćanja u roku od 15 poslovnih dana od dana kada ga je njegov pružalac platnih usluga obavestio o podacima, informacijama, dokumentaciji i prijavi iz ovog stava nije mogao da dokaže, odnosno učini verovatnim poreklo tih sredstava ili ako je odbio da pruži odgovarajuće dokaze;

2) omogući primaocu plaćanja raspolaganje novčanim sredstvima nakon proteka 30 poslovnih dana od dana isteka roka iz stava 1. ovog člana ako je primalac plaćanja u roku od 15 poslovnih dana od dana kada ga je njegov pružalac platnih usluga obavestio o podacima, informacijama, dokumentaciji i prijavi, dokazao, odnosno učinio verovatnim poreklo tih sredstava, a nadležni državni organ nije doneo i dostavio akt o zabrani raspolaganja tim sredstvima. Pružalac platnih usluga primaoca plaćanja odgovoran je platiocu za gubitak nastao usled platne transakcije koja je nastala kao posledica provare ili zloupotrebe ako je primaocu plaćanja suprotno obavezama iz ovog člana omogućio raspolaganje novčanim sredstvima a u odgovarajućem postupku se utvrdi da je primalac plaćanja izvršio prevaru ili zloupotrebu ili da je učestvovao u izvršenju prevare ili zloupotrebe.

Ako je Institucija izvršila domaću platnu transkciju po osnovu platnog naloga Korisnika, sa podacima različitim u odnosu na podatake navedene u tom platnom nalogu, Institucija postupa na jedan od sledećih načina:

- ako Institucija pružaocu platnih usluga primaoca plaćanja prenese iznos platne transakcije koji prelazi iznos utvrđen u platnom nalogu ili ako greškom više puta izvrši platni nalog - pružalac platnih usluga primaoca plaćanja, na osnovu dokaza Institucije koji je ovu grešku učinio, dužan je da mu takva sredstva bez odlaganja vrati
- u slučaju kada je primaocu plaćanja navedenom u platnom nalogu korisnika prenet iznos manji od iznosa platne transakcije utvrđenog u tom platnom nalogu, Institucija može istog poslovnog dana kada je primila platni nalog, i bez zahteva korisnika platnih usluga preneti razliku pružaocu platnih usluga primaocu plaćanja
- u slučaju ako je Institucija prenela sredstva nekom drugom primaocu plaćanja, a ne onom koji je naznačen u platnom nalogu, Institucija može istog poslovnog dana kada je primila platni nalog pravilno izvršiti platnu transakciju i bez zahteva korisnika za pravilnim izvršenjem te transakcije.

Odgovornost za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake

Član 33.

Institucija Korisniku izdaje Jedinstvenu identifikacionu oznaku prilikom zaključenja Ugovora, koju je Korisnik dužan da navede radi pravilnog izvršenja platnog naloga i koji služi za identifikaciju platnog računa. Tačnim navođenjem Jedinstvene identifikacione oznake primaoca plaćanja u platnom nalogu, smatra se da je platni nalog pravilno izvršen u odnosu na primaoca plaćanja. Institucija ne snosi odgovornost za

neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, ukoliko Korisnik dostavi netačnu Jedinstvenu identifikacionu oznaku. U ovom slučaju, Korisnik ima pravo da od Institucije zahteva da preduzme sve razumne mere, tj. da mu pruži informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije (npr. o primaocu plaćanja). U slučaju da Institucija, zbog netačne Jedinstvene identifikacione oznake, ne može iznos primljenih sredstava da prenese na račun primaoca, Institucija će Korisniku izvršiti povraćaj iznosa transakcije.

Obaveza utvrđivanja toka novčanih sredstava u slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije

Član 34.

Korisnik ima pravo da, u slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, bez obzira na odgovornost Institucije, podnese zahtev za preduzimanje odgovarajućih mera od strane Institucije u cilju utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i pružanja informacije o ishodu preduzetih mera. Korisnik ima pravo da, u slučaju neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, zahteva naknadu štete nastale izvršenjem neodobrene platne transakcije, odnosno neizvršenjem ili nepravilnim izvršenjem platne transakcije za koju je odgovorna Institucija. Institucija za postupanje u navedenom slučaju, ne naplaćuje naknadu od Korisnika.

Povraćaj sredstava

Član 35.

Institucija se obavezuje da korisniku obezbedi povraćaj iznosa neodobrene, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije ili pravilno izvršenje platne transakcije, ukoliko je Korisnik obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji, odnosno zahteva pravilno izvršenje platne transakcije, odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 7 dana od dana saznanja o toj platnoj transakciji i pod uslovom da su to obaveštenje odnosno taj zahtev dostavljeni Instituciji najkasnije u roku od 13 meseci od dana zaduženja/izvršenja platne transakcije.

Obaveštenje o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji u pismenoj formi Korisnik može dostaviti Instituciji, na adresu sedišta ili uručenjem, u filijalama Institucije i filijalama Zastupnika, u roku od 13 meseci od dana zaduženja/izvršenja platne transakcije. Ako Korisniku Institucija nije obezbedila informacije o platnoj transakciji u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja, Institucija je odgovorna za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, i dužna je da korisniku obezbedi povraćaj iznosa i nakon isteka roka od 13 meseci od dana zaduženja/izvršenja platne transakcije, ako je Korisnik obavesti o neodobrenoj, neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji odmah nakon saznanja o toj transakciji.

Povraćaj iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije Korisniku

Član 36.

Institucija će Korisniku na njegov zahtev da izvrši povraćaj celokupnog iznosa odobrene i pravilno izvršene platne transakcije (u daljem tekstu: Zahtev za povraćaj), koju je inicirao primalac plaćanja ili Korisnik preko primaoca plaćanja, ako su ispunjeni sledeći uslovi:

1) da je Korisnik dao saglasnost za izvršenje platne transakcije bez utvrđenog tačnog iznosa platne transakcije;

2) da je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi Korisnik razumno mogao očekivati uzimajući u obzir iznose njegovih prethodnih platnih transakcija, uslove utvrđene Okvirnim ugovorom i okolnosti konkretnog slučaja.

Institucija može zahtevati da Korisnik obezbedi dokaze o činjenicama koji se odnose na ispunjenost uslova iz prethodnog stava, a Korisnik se ne može pozivati da je iznos platne transakcije viši od iznosa koji bi razumno mogao očekivati, ako je viši iznos platne transakcije posledica zamene valuta po referentnom kursu.

Korisnik neće imati pravo na povraćaj iznosa platne transakcije ako su ispunjeni sledeći uslovi:

1) da je Korisnik neposredno Instituciji dao saglasnost za izvršenje platne transakcije;

2) da je Institucija ili primalac plaćanja najmanje 28 (dvadesetosam) dana pre dana dospeća na ugovoreni način pružila Korisniku informacije o budućoj platnoj transakciji.

Korisnik može podneti Zahtev za povraćaj u roku od 56 (pedesetšest) dana od datuma zaduženja, a Institucija je dužna da Korisniku izvrši povraćaj celokupnog iznosa platne transakcije ili da ga obavesti o razlozima za odbijanje zahteva za povraćaj, u roku od 10 (deset) poslovnih dana od dana prijema zahteva za povraćaj.

Ukoliko odbije zahtev za povraćaj Korisnika, Institucija je dužna da u obaveštenju o razlozima za to odbijanje Korisnika obavesti: 1) o postupku ostvarivanja zaštite prava i interesa Korisnika, uključujući i vansudsko rešavanje spornog odnosa, 2) o postupcima koji se mogu pokrenuti zbog povrede odredaba Zakona, kao i

3) o organu nadležnom za vođenje tih postupaka.

Isključenje odgovornosti

Član 37.

Isključena je odgovornost Institucije za neuredno obavljanje platnih usluga, neizvršenje ili nepravovremeno izvršenje naloga u slučajevima nastupa smetnji u obavljanju platnih usluga odnosno događaja prouzrokovanih delovanjem više sile i drugih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Instituciji.

XI NAKNADE

Član 38.

Naknade za pružanje usluga Institucije definisane su Tarifom naknada. Tarifa naknada je dostupna Korisniku u poslovnim prostorijama Institucije, kod Zastupnika, Distributera Institucije i na internet prezentaciji.

Institucija Korisniku naplaćuje naknadu odmah po izvršenju usluge ili u skladu sa Ugovorom. Za izvršene jednokratne platne transakcije Korisnik je dužan da plati Instituciji naknadu po Tarifi naknada za usluge Institucije, odmah po izvršenju pojedinačne platne transakcije. Svaka promena iznosa naknada biće blagovremeno objavljena i dostupna Korisniku u poslovnim prostorijama Institucije, kod Zastupnika i Distributera. Institucija će navedene podatke o iznosima naknada učiniti dostupnim i na svojoj internet prezentaciji.

XII NAČIN I SREDSTVA KOMUNIKACIJE

Član 39.

Pre zaključenja ugovora u smislu ovih Opštih uslova poslovanja, Institucija komunicira sa Korisnicima ili potencijalnim Korisnicima u pisanoj formi ili usmeno u poslovnim prostorijama Institucije ili Zastupnika Institucije, preko kontakt centra Institucije ili korišćenjem drugih odgovarajućih sredstava poslovne prezentacije, oglašavanja i komunikacije. Institucija I Korisnik će razmenu informacija i obaveštenja vršiti pisanom komunikacijom na jedan od sledećih načina: preko pošte, a uz korišćenje adrese koju je Korisnik prijavio Instituciji prilikom uspostavljanja poslovne saradnje, e-mail-om na adresu koju je Korisnik prijavio Instituciji i ili SMS-om na broj mobilnog telefona koji je Korisnik prijavio Instituciji. O izabranom načinu komunikacije sa Institucijom i/ili o promeni prethodno dogovorenog načina komunikacije, Korisnik može obavestiti Instituciju e-mailom na adresu: callcentar@payspot.co.rs, poštom na adresu Institucije i neposredno u filijali Institucije. Za informacije koje je Institucija u obavezi da učini dostupnim, Institucija će koristiti internet prezentaciju Institucije i poslovne prostorije Institucije i Zastupnika Institucije. Korespondencija i obaveštenja od strane Institucije prema Korisniku će se upućivati samo na poslednju poznatu adresu uključujući elektronsku adresu (e-mail), broj telefona, ukoliko postoje prijavljeni i ugovoreni s Institucijom od strane Korisnika i smatraće se primljenim od strane Korisnika momentom upućivanja na istu i to: – ako je poslata poštom - na dan slanja tj. predaje pisma u pošti, što se dokazuje adekvatnim dokumentom pošte (prijemna lista, povratnica, dostavnica, potražnica i dr.) – ako je poslata putem kurirske službe – po isteku uobičajenog vremena neophodnog za kurirsko dostavljanje što se dokazuje potvrdom kurirske službe o uručenju ili pokušaju uručenja, – ako je poslata elektronskom poštom - na dan kada je elektronska poruka poslata što se dokazuje poslatom elektronskom porukom koja sadrži podatke o datumu i vremenu slanja kao i o primaocu, – ako je poslata putem SMS poruke - na dan kada je elektronska poruka poslata što se dokazuje potvrdom o slanju poruke.

Ukoliko Korisnik nije primio obaveštenje o raskidu ugovora/okvirnog ugovora zato što je promenio adresu za dostavu, a o promeni iste nije blagovremeno obavestio Instituciju u pisanoj formi, ili ukoliko izbegava prijem obaveštenja o raskidu, ugovor će se smatrati raskinutim nakon isteka 15 dana od dana kada je pošta ili drugo pravno lice specijalizovano za poslove dostave preporučenih pošiljki potvrdio da je pokušao uručenje obaveštenja.

Jezik na kome se Korisniku dostavljaju informacije kao i zaključivanje ugovora je srpski jezik, osim u slučaju kada se Institucija i Korisnik drugačije dogovore.

Institucija koristi bezbednu proceduru za obaveštavanje Korisnika u slučaju prevare, sumnje na prevaru ili bezbednosne pretnje.

Korisnik je u obavezi da obavesti Instituciju u slučaju gubitka, krađe, zloupotrebe platnog instrumenta odmah nakon saznanja, na e-mail: callcentar@payspot.co.rs

XIII RASKID POSLOVNOG ODNOSA

Član 40.

Korisnik i Insititucija, kao ugovorne strane mogu u bilo kom momentu raskinuti međusobni poslovni odnos, sporazumno ili jednostrano pisanom izjavom jedne od ugovornih strana, osim kada je drugačije ugovoreno odnosno predviđeno važećim zakonima i drugim propisima.

Institucija ima pravo u bilo kom momentu, jednostrano raskinuti ugovor u slučaju ostvarenja jednog od sledećih raskidnih uslova:

1) ako nastupe okolnosti utvrđene propisima i aktima Institucije kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma/širenje oružja za masovno uništenje,

2) ako Korisnik Instituciji pruži netačne ili nepotpune podatke, odnosno lažne izjave i dokumenta, ili ne obavesti Instituciju u roku od 3 (tri) dana od dana nastanka promene o promenama koje su od značaja za poslovni odnos sa Institucijom (ne dostavi lični dokument ili dokument o promeni vlasničke strukture, promeni pravne forme i dr. Podatke za koje Institucija smatra da su od značaja za ispunjenje ugovornog odnosa),

3) ako se finansijska situacija Korisnika značajno pogoršala ili je ozbiljno ugrožena,

4) otvaranje postupka stečaja ili likvidacije,

5) ako Korisnik ne ispuni obavezu prema Instituciji po njenom zahtevu za dostavljanjem dokumentacije ili zasnivanjem dodatnog sredstva obezbeđenja u roku koji je Institucija odredila,

6) ukoliko nije izvršena nijedna platna transakcija u neprekidnom periodu od 12 meseci,

7) u slučaju bilo koje povrede ugovornih obaveza Korisnika i/ili trećeg lica na štetu Institucije, posebno ako zadocni sa izmirivanjem svoje obaveze prema Instituciji po bilo kom poslovnom odnosu,

8) u slučaju povrede odredaba važećih zakona i drugih propisa od strane Korisnika,

9) kada je to odredjeno propisima i procedurama koje regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma i postupanje u skladu sa međunarodnim sankcijama prema odredjenim zemljama,

10) ukoliko se utvrdi da se Korisnik kao i vlasnici pravnog lica, predstavništva ili stranog ogranka nalaze na zvaničnim terorističkim listama, u skladu se lokalnom i medjunarodnom regulativom, koja se odnosi na sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma /širenja oružja za masovno uništenje,

11) ukoliko se utvrdi da bi nastavak poslovne saradnje predstavljao reputacioni rizik za Instituciju ili u slučaju sumnje na prevaru ili zloupotrebu,

12) u drugim slučajevima predviđenim konkretnim ugovorom sa Korisnikom.

Ugovor se smatra raskinutim, to jest pravne posledice raskida nastupaju po prijemu pisanog obaveštenja lično ili preporučenom pošiljkom od strane druge ugovorne strane. Ukoliko je Institucija u nemogućnosti da uruči Korisniku obaveštenje o raskidu primenjivaće se važeće zakonske odredbe o dostavljanju.

XIV PRAVO NA PRIGOVOR I PRITUŽBU

Član 41.

Korisnik ima pravo na pisani prigovor ukoliko smatra da se Institucija ne pridržava odredaba Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o platnim uslugama i drugih propisa koji se odnose na ove usluge, Opštih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja ili obaveza iz zaključenog Ugovora. Prigovor se podnosi u pisanoj formi u roku od šest meseci od dana saznanja da je učinjena povreda prava ili interesa Korisnika, a najkasnije u roku od 3 godine od dana kada je ta povreda učinjena.

Po isteku ovog roka, Institucija nije u obavezi da Prigovor razmatra, ali ga može razmotriti i/ili prihvatiti ukoliko smatra da je osnovan.

Korisnici se o načinu podnošenja prigovora mogu detaljnije upoznati putem Obaveštenja o načinu podnošenja prigovora i forme Zahteva za podnošenje prigovora koji su dostupni na internet prezentaciji Institucije.

Pismeni prigovor Korisnik može podneti:

- lično na šalterima zastupnika/distributera/filijalama Institucije ili u sedištu Institucije;
- slanjem na e-mail adresu: prigovori@payspot.co.rs ili reklamacije@payspot.co.rs
- poštom na adresu: PaySpot d.o.o. Novi Sad, 21000 Novi Sad, Branimira Ćosića 2/II/201B
- na internet prezentaciji Institucije ww.payspot.rs popunjavanjem obrasca Zahtev za podnošenje prigovora ili putem kontakt forme.
- Putem Digitalnih kanala

Ukoliko se prigovor podnosi preko punomoćnika, dostavlja se i punomoćje kojim Korisnik ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad Institucije, kao da preduzima radnje u postupku po tom prigovoru i kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na Korisnika.

Institucija nije dužna da razmatra usmeno podnete prigovore, ali Korisnik uvek može da podnese prigovor na gore navedene načine.

Institucija Korisniku ne naplaćuje naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Reklamaciju koji se odnose na pravne ili materijalne nedostatke prodate robe i/ili usluge na Prodajnom mestu Trgovca, neće se smatrati Prigovorom u smislu Opštih uslova poslovanja i rešavaće se u direktnom odnosu između Trgovca i Korisnika, bez učešća Institucije.

Institucija će Korisniku za prigovor dostavljen lično, na njegov zahtev, izdati potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i imena zaposlenog koji je prigovor primio. Ako Korisnik podnese prigovor elektronskim putem, slanjem na

adresu elektronske pošte ili putem kontakt forme na internet prezentaciji Institucije, Institucija će odmah potvrditi Korisniku prijem prigovora.

Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos Korisnika sa Institucijom na koji se taj prigovor odnosi (ime i prezime ili naziv Korisnika, uplatioc/primalac na platnom nalogu, datum izvršenja transakcije, visinu iznosa transakcije, jedinstvenu identifikacionu oznaku transakcije, broj kreditne partije, JMBG, broj platnog računa, broj platnog instrumenta ...), kao i razloge podnošenja prigovora.

Institucija razmatra sa dužnom pažnjom svaki prigovor Korisnika, ocenjuje osnovanost istog i dostavlja Korisniku pismeni odgovor u roku od 15 dana od prijema prigovora, uz pouku da, u slučaju nezadovoljstva odgovorom, može da podnese pritužbu NBS. Izuzetno, ukoliko Institucija nije u mogućnosti da dostavi odgovor u tom roku iz objektivnih razloga koji ne zavise od njene volje, rok od 15 dana može se produžiti za još najviše 15 dana. O navedenim razlozima i krajnjem roku za davanje odgovora Korisnik će biti obavešten pisanim putem u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Ukoliko Institucija oceni prigovor kao neosnovan, na jasan i razumljiv način će blagovremeno odgovoriti i dati obrazloženje.

Ukoliko je Korisnik nezadovoljan dostavljenim odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, ni nakon produženja roka, pre pokretanja sudskog spora, sporni odnos između Korisnika i Institucije može se rešiti slanjem pritužbe ili u vansudskom postupku-podnošenjem predloga za posredovanje. Pritužba ili predlog za posredovanje se dostavlja Narodnoj Banci Srbije u pismenoj formi poštom ili putem internet prezentacije na sledeće adrese:

- Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Poštanski fah 712, Nemanjina 17, 11000 Beograd
- preko internet prezentacije NBS, link https://www.nbs.rs, putem formulara klikom na tekst *Podnesite pritužbu/prigovor na rad davaoca finansijskih usluga*

Rok za podnošenje pritužbe NBS je šest meseci od dana prijema odgovora Institucije ili proteka roka za dostavljanje odgovora Institucije na podneti prigovor. Nakon što pokrene postupak posredovanja, Korisnik više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, ili protekom roka od 60 dana od dana zaključenja sporazuma o pristupanju posredovanju. Rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja. Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Postupak posredovanja moguće je pokrenuti i nakon okončanja postupka po pritužbi a najkasnije u roku od godinu dana od dana prijema odgovora na prigovor, odnosno od proteka roka za dostavljanje tog odgovora. Ako je postupak posredovanja pokrenut pre donošenja pritužbe, rok za podnošenje pritužbe ne teče dok traje postupak posredovanja.

Narodna banka Srbije sprovodi postupak posredovanja bez naknade.

XV TAJNOST PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA I KORISNICIMA

Poslovna tajna

Član 42.

Poslovnom tajnom Institucije smatra se celokupna dokumentacija i podaci vezani sa poslovanje Institucije, koji se zvanično i javno ne objavljuju, nezavisno od izvora i načina saznanja.

Poslovnom tajnom smatraju se podaci do kojih je u toku poslovanja došla Institucija, a odnose se na Korisnika uključujući i podatke o njegovoj ličnosti, kao i podaci o platnoj transakciji i stanju i promenama na platnom računu Korisnika.

Institucija, članovi njenih organa i lica zaposlena ili angažovana kod Institucije, kao i druga lica koja zbog prirode svog posla imaju pristup podacima (u daljem tekstu: obveznik čuvanja poslovne tajne) - ne mogu trećim licima saopštiti ili dostaviti ove podatke, niti im mogu omogućiti pristup tim podacima.

Obaveza čuvanja poslovne tajne za obveznike čuvanja te tajne ne prestaje ni posle prestanka statusa na osnovu kog su ostvarili pristup podacima koji su predmet ove tajne.

Izuzetno obveznik čuvanja poslovne tajne može trećim licima saopštiti ili dostaviti podatke, odnosno omogućiti pristup tim podacima:

- ako je lice na koje se ovi podaci odnose prethodno dalo pismeni pristanak;
- ako, radi vršenja nadzora, to zahteva organ koji vrši nadzor nad pružaocem platnih usluga;
- na osnovu odluke ili zahteva nadležnog suda;
- za potrebe ministarstva nadležnog za unutrašnje poslove, organa nadležnog za borbu protiv organizovanog kriminala, organa nadležnog za sprečavanje korupcije i organa nadležnog za sprečavanje pranja novca, u skladu s propisima;
- za potrebe poreske uprave ili organa nadležnog za kontrolu deviznog poslovanja, u skladu s propisima kojima se uređuju poslovi iz njihove nadležnosti;
- u vezi s postupkom izvršenja ili obezbeđenja na imovini Korisnika, na osnovu zahteva suda, izvršitelja ili drugog nadležnog organa u tom postupku;

- ako je to u drugim slučajevima propisano zakonom.

Institucija ima pravo da podatke saopšti, odnosno dostavi istražnom sudiji, javnom tužiocu i sudovima, odnosno drugim organima koji vrše javnopravna ovlašćenja - isključivo radi zaštite svojih prava, u skladu sa zakonom kao i eksternoj reviziji.

O svim okolnostima obrade podataka i ostalim primaocima podataka Korisnik može da se bliže upozna putem Obaveštenja o obradi podataka o ličnosti.

Zaštita podataka o ličnosti

Član 43.

Institucija prepoznaje važnost zaštite ličnih podataka Korisnika, zbog čega postupa sa istima s posebnom pažnjom i u skladu sa propisima. Na postupanje Institucije sa podacima do kojih dođe u toku pružanja platnih usluga, kao i na prikupljanje i obradu podataka o ličnosti primenjuju se propisi koji uređuju zaštitu poslovne tajne i zaštitu podataka o ličnosti.

Institucija može podatke o ličnosti dostaviti Narodnoj banci Srbije i drugim državnim organima, kako na njihov zahtev, tako radi sipunjavanja svojih pravnih obaveza ili zaštite svojih prava. Pored navedenog, Institucija može dostaviti podatke o ličnosti svojim pravnim zastupnicima, spoljnim revizorima Institucije, licima kojima je po zakonu dužna da dostavlja podatke, kao i svim trećim licima sa kojima Institucija ima zaključen ugovor/sporazum o poverljivosti podataka i informacija, u zemlji ili inostranstvu.

Institucija može prikupljati, obrađivati i međusobno razmenjivati podatke o ličnosti sa drugim pružaocima platnih usluga i učesnicima u platnom sistemu radi sprečavanja, ispitivanja ili otkrivanja prevarnih radnji ili zloupotreba u vezi s platnim uslugama.

Institucija može prikupljati, obrađivati i međusobno razmenjivati podatke o ličnosti sa drugim relevantnim institucijama i javnim organima radi postupanja po prigovorima korisnika, pritužbi NBS ili u okviru postupka posredovanja pred NBS.

Sve prikupljene lične podatke zaposleni u Instituciji obrađuju isključivo u skladu sa zakonskim ovlašćenjima i na osnovu pristanka/saglasnosti za obradu prema uslovima predviđenim važećim propisima i standardima primenom odgovarajućih tehničkih, organizacionih i kadrovskih mera.

Zaposleni i lica kojima su podaci učinjeni dostupnim mogu te podatke da koriste samo u svrhu za koju su pribavljeni i ne mogu se dalje saopštavati ili dostavljati trećim licima niti tim licima omogućiti pristup tim podacima osim u slučajevima utvrđenim zakonom.

Institucija u cilju obavljanja delatnosti i pružanja platnih usluga u svojstvu rukovaoca podacima o ličnosti, prikuplja podatke o ličnosti prvenstveno od lica na koje se ti podaci odnose, a od drugog lica samo u slučajevima kada je to predviđeno ugovorom zaključenim sa licem na koje se podaci odnose ili u slučaju poslojanja drugih učesnika kod zaključavanja Ugovora o kreditu (kao npr. jemci i sl.).

Institucija obrađuje podatke o ličnosti u okviru baza podataka koje formira, a koje su u funkciji obavljanja njene delatnosti. Institucija obezbeđuje zaštitu podataka o ličnosti svim svojim Korisnicima i zaposlenima. Korisnik je saglasan da Institucija ima pravo da vrši obradu podataka u smislu Zakona o zaštiti podataka o ličnosti u cilju realizacije poslovnog odnosa i u vezi sa poslovnim odnosom Institucije i Korisnika, radi izvršavanja obaveza Institucije u skladu sa propisima i za svrhe i na način koji je neophodan za obavljanje svoje delatnosti.

Institucija, u skladu sa zakonom, vrši prikupljanje i obrađivanje podataka do kojih je došla u toku poslovanja, a odnose se na Korisnika, uključujući podatke o njegovoj ličnosti radi sprečavanja, ispitivanja ili otkrivanja prevarnih radnji ili zloupotreba u vezi s platnim uslugama.

Institucija obezbeđuje zaštitu od gubitka, uništenja, povrede tajnosti, nedozvoljenog pristupa, promene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe podataka o ličnosti kojima raspolaže u svojim bazama.

Institucija prilikom realizacije platnih naloga, a u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma kao i internim aktima Institucije, može da zahteva od Korisnika i dodatne podatke.

Dodatni podaci mogu biti: ime i prezime, jedinstveni matični broj građana, datum i mesto rođenja, adresu prebivališta ili boravišta, podatke o vrsti, broju, izdavaocu i roku važenja lične isprave, statusu rezidenta kao i podatke o imovini i poreklu imovine, o svrsi i nameni poslovnog odnosa ili transakcije, a sve u skladu sa zakonskom regulativom.

Radi procene kreditne sposobnosti, Institucija od Kreditnog biroa pribavlja podatke o kreditnoj zaduženosti Korisnika kod drugih pružalaca finansijskih usluga, urednosti u otplati obaveza i informacije o platnim računima kod drugih pružalaca platnih usluga a sve u skladu sa zakonskom regulativom.

Korisnik ima pravo da podnese zahtev Instituciji a radi obaveštenja o obradi podataka. Korisnik ima pravo da se obavesti o sledećim podacima: koje podatke Institucija obrađuje, iz kog su izvora prikupljeni podaci, u koju svrhu i po kom pravnom osnovu se podaci prikupljaju načinu korišćenja podataka, korisnicima podataka kao i mogućnossću prenošenja podataka o ličnosti. Institucija obezbeđuje licima čiji se podaci obrađuju sva zakonom zagarantovana prava.

Podaci o ličnosti mogu se iznositi iz Republike Srbije u

druge države ili međunarodne organizacije samo u skladu sa pravilima važećih propisa kojima se uređuje zaštita podataka o ličnosti. Korisnik – fizičko lice, kao i sva druga lica čiji se podaci obrađuju, imaju pravo da od Institucije zahtevaju informaciju o tome da li Institucija obrađuje njegove podatke o ličnosti, pravo na pristup tim podacima, pravo na ispravku, dopunu i brisanje, pravo da se obrada ograniči od strane Institucije, kao i pravo na prenosivost podataka, pod uslovima i u skladu sa važećim propisima o zaštiti podataka o ličnosti. Ukoliko Korisnik smatra da je obrada podataka o ličnosti izvršena suprotno odredbama propisa, ima pravo da podnese pritužbu Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti. O svim okolnostima obrade, Korisnik Institucije o svojim pravima a koja se tiču zaštite podataka o ličnosti može da se bliže upozna putem "Obaveštenja o obradi podataka o ličnosti" koje je dostupno na Internet prezentaciji Institucije, filijalama Institucije i filijalama Zastupnika.

XVI SPREČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORIZMA/ŠIRENJA ORUŽJA ZA MASOVNO UNIŠTENJE

Član 44.

Institucija ima pravo da od Korisnika zatraži podatke potrebne za izvršavanje svojih propisanih obaveza o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma/širenje oružje za masovno uništenje. Institucija ima pravo da odloži ili odbije uspostavljanje poslovnog odnosa sa Korisnikom, raskine takav poslovni odnos ili odloži ili odbije izvršavanje transakcije po nalogu ili za račun Korisnika, ukoliko to nalažu propisi o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma/širenja oružja za masovno uništenje. Institucija može da bez saglasnosti privremeno blokira mogućnost korišćenja usluga i proizvoda, delimično ili u celosti, kao i izvršenje transakcija po nalogu ili u korist Korisnika, ukoliko Korisnik po zahtevu Institucije u ostavljenom ili razumnom roku ne dostavi podatke o sebi, svom poslovanju, poreklu sredstava ili prirodi i nameni poslovnog odnosa sa Institucijom, odnosno transakcije koju obavlja preko Institucije, pri čemu Institucija neće biti odgovorna za štetu koju Korisnik pretrpi neizvršavanjem transakcija ili uskraćivanjem korišćenja proizvoda ili usluge.

XVII VIŠA SILA

Član 45.

Institucija ne preuzima odgovornost za gubitak, pretrpljenu štetu ili neispunjavanje uslova iz Opštih uslova poslovanja izazvanih dejstvom više sile. U smislu Opštih uslova poslovanja višom silom smatraju se događaji koji otežavaju ili onemogućavaju obavljanje usluga Institucije, a prouzrokovani su delovanjem više sile, rata, nemira, terorističkih akata, štrajkova, pandemije, prekida telekomunikacionih veza ili drugih kanala komunikacije, radnji i propisa bilo kog državnog ili drugog ovlašćenog tela, prestankom ili nepravilnim funkcionisanjem platnog sistema ili drugim nepredvidivim okolnostima zbog kojih Institucija nije u tehničkoj mogućnosti da izvrši platnu transakciju. U slučaju kašnjenja u izvršenju platne transakcije zbog nastanka više sile, isključuje se odgovornost Institucije za nastalu štetu.

XVIII PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 46.

Opšti uslovi poslovanja se objavljuju u filijalama Institucije i kod Zastupnika Institucije, na vidnom mestu, i na internet prezentaciji Institucije najkasnije 30 dana pre početka njihove primene. Izmene i dopune odredaba Priloga ovih Opštih uslova koji se odnose na određenu vrstu platne usluge i izdavanje elektronskog novca, vršiće se u skladu sa uslovima predviđenim za izmene i dopune Okvirnog ugovora, pri čemu će se o izmenama i dopunama Priloga obaveštavati samo Korisnici koji koriste određene vrste platnih usluga na čiju se izmenu ili dopunu taj Prilog odnosi.

Sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja su:

- Terminski Plan Institucije
- Tarife naknada Institucije

Sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja čine i sledeći prilozi:

Prilog 1: Opšti uslovi poslovanja za elektronski novac

Prilog 2: Opšti uslovi poslovanja za usluge izvršavanja platnih transakcija kod kojih su novčana sredstva obezbeđena kreditom

Prilog 3: Opšti uslovi poslovanja za izvršavanje međunarodnih novčanih doznaka

Prilog 4: Opšti uslovi poslovanja za izvršavanje novčane doznake na ime povrata poreza za kupljenu robu

Prilog 5: Opšti uslovi poslovanja za digitalne kanale

Ovi Opšti uslovi poslovanja stupaju na snagu danom usvajanja od strane Skupštine Institucije, a primenjuju se počev od dana 15.09.2026.godine.