Prilog 1

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA ZA ELEKTRONSKI NOVAC

Opšte odredbe

Član 1.

Ovim Opštim uslovima poslovanja za elektronski novac (u daljem tekstu: Opšti uslovi poslovanja) regulišu se međusobna prava i obaveze Institucije elektronskog novca PaySpot doo Novi Sad (u daljem tekstu: Institucija) i Korisnika u vezi sa izdavanjem, korišćenjem i otkupom elektronskog novca, kao i izdavanjem platnih instrumenata za korišćenje elektronskog novca.

Osnovni podaci o Instituciji:

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

Značenje pojedinih pojmova

Član 2.

Institucija je ovlašćena za izdavanje elektronskog novca na osnovu Rešenja Narodne banke Srbije broj 4 od 09.02.2023.godine. 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.

Elektronski novac i/ili e-novac označava elektronski novac koji izdaje Institucija, a koji je namenjen izvršenju novčanih transakcija male novčane vrednosti, čiji mesečni limit potrošnje ne prelazi 15.000,00 RSD ili čija ukupna vrednost novčanih sredstava pohranjena u elektronski novac ni u jednom trenutku ne prelazi 15.000,00 RSD. Ova vrsta elektronskog novca je namenjena za kupovinu robe/usluga na teritoriji Republike Srbije i u druge svrhe se ne može koristiti.

Korisnik i/ili Imalac e-novca označava fizičko lice kome se izdaje ili je izdat elektronski novac.

Prihvatilac – pravno lice/preduzetnik sa kojim je Institucija zaključila ugovor o prihvatanju e-novca, kao i Institucija.

Prodajno mesto označava internet ili fizičko prodajno mesto Prihvatioca.

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

Potvrda o izdavanju e-novca predstavlja dokaz o izdatom elektronskom novcu i sadrži sigurnosni kod koji je neophodan za korišćenje elektronskog novca.

Distributer označava pravno lice i/ili preduzetnika sa kojim je Institucija zaključila Ugovor o distribuciji i/ili otkupu e-novca.

Sigurnosni kod predstavlja kombinaciju cifara (broja platnog instrumenta/PAN broja i broja Potvrde o izdavanju e-novca/CVV koda) koji se koristi prilikom autorizacije transakcija za elektronski novac.

PAN je broj kartice, tj. šesnaestocifreni broj koji se nalazi na licu kartice i predstavlja jedan od sigurnosnih elementa platne kartice. Kod virtuelnih kartica PAN ne mora biti ispisan na licu kartice, već korisniku može biti uručen u formi za koju se Institucija odluči.

Kod za deblokadu e-novca predstavlja kombinaciju cifara koji se dostavljaju Korisniku prilikom blokade elektronskog novca, u štampanoj formi u filijali Institucije ili putem e-maila.

PIN broj je lični identifikacioni broj poznat samo Korisniku, koji se koristi za autorizaciju platnih transakcija pri korišćenju platne kartice.

Platni instrument označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružaoca platnih usluga, a koje taj korisnik upotrebljava za izdavanje platnog naloga.

Jednokratna platna transakcija predstavlja platnu

transakciju koja se izvršava bez otvaranja platnog računa za platioca ili primaoca plaćanja.

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.

Vrste Platnih instrumenata

Član 3.

Institucija izdaje e-novac pohranjen na sledećim vrstama platnih instrumenata male novčane vrednosti:

- **Vaučer** je je nedopunjiv platni instrument za korišćenje e-novca koji izdaje Institucija u cilju plaćanja robe i/ili usluga. Izdaje se u papirnoj formi
- **Gift platna kartica** je nedopunjiv platni instrument za korišćenje e-novca koji izdaje Institucija u cilju plaćanja robe i/ili usluga. Izdaje se u formi kartice u skladu sa stadardima Kartičnih sistema plaćanja
- **Prepaid platna kartica** je dopunjiv platni instrument za korišćenje e-novca koji izdaje Institucija u cilju plaćanja robe i/ili usluga i izvršenja platnih transakcija. Izdaje se u formi kartice u skladu sa stadardima Kartičnih sistema plaćanja.

Ugovor o platnom instrumentu male novčane vrednosti e-novca

Član 4.

Ugovor o platnom instrumentu male novčane vrednosti e-novca (u daljem tekstu: Ugovor o e-novcu) predstavlja skup sledećih dokumenata:

- Opšti uslovi poslovanja Institucije
- Tarifa naknada Institucije
- Terminski plan Institucije
- Potvrda o izdavanju e-novca

Član 5.

Institucija će pre zaključenja Ugovora o e-novcu Korisniku dostaviti sledeće informacije u skladu sa Zakonom o platnim uslugama:

- informacije o bitnim karakteristikama i mogućim načinima korišćenja
- informacije o odgovornosti Institucije i Imaoca e-novca za neodobrenu, neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju
- informacije o naknadama koje Institucija naplaćuje Korisniku
- informacije o drugim bitnim okolnostima koje su Korisniku neophodne za donošenje odluke o zaključenju Ugovora o e-novcu
- informacije da su Korisniku dostupne druge informacije (izmene i dopune Ugovora, prestanak Ugovora, informacije o zaštiti Imaoca e-novca i sl.) u Opštim uslovima poslovanja, Ugovoru o e-novcu i Potvrdi o izdavanju e-novca.
- Informacije da je spisak Primaoca plaćanja koji su sa Institucijom potpisali Ugovor o prihvatu e-novca dostupni na internet prezentaciji Institucije.

Institucija dostavlja Imaocu e-novca gore navedene informacije uručivanjem informacija u pisanoj formi na Potvrdi o izdavanju e-novca.

Korisnik se pre izdavanja elektronskog novca upoznaje sa gore navedenim dostavljenim informacijama u nacrtu Potvrde o izdavanju e-novca, Opštim uslovima poslovanja, kao i Tarifom naknada i Terminskim planom, čije odredbe čine predlog Ugovora o e-novcu). Ugovor o e-novcu se ne zaključuje u pismenoj formi i smatra se zaključenim činom izražavanja volje Korisnika u vidu uplate novčanih sredstava, u skladu sa instrukcijama za uplatu dobijenih od strane Institucije.

Član 6.

Institucija može Ugovorom o e-novcu da utvrdi sledeće:

- da Institucija nije dužna da obavesti Imaoca e-novca o odbijanju izvršenja platnog naloga, ako je neizvršenje platnog naloga očigledno iz okolnosti slučaja;
- u kojim okolnostima platilac ni u kom slučaju ne može opozvati platni nalog nakon njegovog izdavanja ili davanja saglasnosti za izvršenje platne transakcije;
- ukoliko se primenjuju drugačiji rokovi za izvršenje platne transakcije (transakcija nije izvršena istog poslovnog dana)
- ostalim uslovima i obavezama Imaoca e-novca i Institucije, ako se platni instrument e-novca ne

može blokirati ili se ne može sprečiti njegovo dalje korišćenje;

- ako se platni instrument koristi anonimno ili ako pružalac platnih usluga iz drugih razloga koji proističu iz prirode platnog instrumenta ne može dokazati da je platna transakcija bila odobrena, ne postoji odgovornost Institucije niti je teret dokazivanja na Instituciji

Izdavanje elektronskog novca

Član 7.

Po zaključenju Ugovora o e-novcu, Institucija izdaje Korisniku elektronski novac i uručuje mu Potvrdu o izdavanju e-novca koja sadrži:

- dokaz o izdatom platnom instrumentu (sadrži naziv platnog instrumenta, naziv i sedište Institucije, mesto i vreme izdavanja, iznos, rok važenja, oznaku mesta gde je izvršena distribucija, datum izdavanja, broj potvrde o izdatom platnom instrumentu)
- sigurnosne elemente ili informaciju da se sigurnosni elementi nalaze na plastici kartice
- opis i detalji korišćenja i otkupa platnog instrumenta (vaučera/gift/prepaid platne kartice)
- saglasnost Imaoca e-novca sa Opštim uslovima poslovanja Institucije.

U cilju sprečavanja zloupotrebe, krađe, gubitka ili oštećenja potvrde o izdatom elektronskom novcu, preporuka Institucije je da Korisnici odmah po dobijanju sigurnosnog koda/PIN koda isti čuvaju na sigurnom mestu.

Visina naknade i troškova koje Institucija naplaćuje prilikom izdavanja, korišćenja i otkupa e-novca definisana je Tarifom naknada i ista se iskazuje u apsolutnom iznosu ili u procentima od iznosa transakcije.

Opšta pravila korišćenja elektronskog novca

Član 8.

Elektronskim novcem se raspolaže upotrebom sigurnosnih elemenata o elektronskom novcu i to upotrebom sigurnosnog koda.

Elektronski novac se može koristiti isključivo za kupovinu roba i usluga od strane primaoca plaćanja - koji su sa Institucijom potpisali ugovor o prihvatanju elektronskog novca, kao i kod Institucije za plaćanje robe i/ili usluga tj. izvršavanje platnih naloga za plaćanje robe i/ili usluga. Kupovina roba i usluga se može vršiti preko internet stranica primaoca plaćanja, odnosno na fizičkoj lokaciji na kojoj je primalac plaćanja omogućio obavljanje transakcija e-novcem izdatim od strane Institucije.

Spisak primaoca plaćanja koji su sa Institucijom potpisali ugovor o prihvatanju elektronskog novca nalazi se na internet prezentaciji Institucije.

Elektronski novac se koristi samo na teritoriji Republike Srbije.

Elektronski novac se može koristiti samo do isteka važenja na koji je izdat.

Korisnik se na internet prezentaciji Institucije, u filijalama Institucije i kod Distributera može informisati o trenutnom iznosu raspoloživog elektronskog novca unosom sigurnosnog koda/PAN broja kartice o elektronskom novcu koje je Korisnik primio od Institucije prilikom izdavanja elektronskog novca.

Institucija ne snosi odgovornost ako primaoci plaćanja odbiju da prihvate e-novac, ili ukoliko usled tehničkih razloga nije bilo moguće izvršiti transakciju. Korisnik je dužan da o svakom takvom slučaju odmah obavesti Instituciju.

Korisnik ne sme koristiti elektronski novac za bilo koje nezakonite namene a naročito za kupovine roba ili usluga čiji je promet zabranjen propisima Republike Srbije.

Korisnik je dužan da korsti platni instrument na kome je pohranjen e-novac u skladu sa Zakonom, ovim Opštim uslovima poslovanja i Ugovorom o e-novcu.

U slučaju korišćenja e-novca za nezakonite namene svu odgovornost snosi Korisnik. Korisniku ne pripada pravo na kamatu niti na bilo koju imovinsku korist zbog držanja elektronskog novca.

Upozorenje o zaštiti sigurnosnih elemenata o elektronskom novcu

Član 9.

Zaključivanjem Ugovora o e-novcu, Korisnik potvrđuje da je upoznat da:

- svako lice koje dođe u posed sigurnosnog koda može upotrebiti elektronski novac ili inicirati njegov otkup
- otkup elektronskog novca ili blokada platnog instrumenta nisu mogući ukoliko Korisnik

prezentacijom sigurnosnog koda ne dokaže da je ovlašćen za raspolaganje elektronskim novcem

- deblokada elektronskog novca je moguća samo uz kod za deblokadu koji je Institucija dostavila Korisniku prilikom blokade u štampanoj formi ili putem e-maila.
- Korisnik je dužan da bez odlaganja obavesti Instituciju ukoliko posumnja da je sigurnosni kod ugrožen pre ili u toku dostavljanja Korisniku (npr. Prepisani, kopirani, fotografisani…) u kom slučaju počev od prijema ovog obaveštenja Korisnik dalje ne snosi odgovornost za upotrebu elektronskog novca
- da je obaveza i odgovornost Korisnika da vodi računa o zaštiti sigurnosnog koda o elektronskom novcu na način da spreči upotrebu elektronskog novca od strane drugih lica i da sačuva sigurnosni kod za potrebe otkupa elektronskog novca ili blokiranja platnog instrumenta elektronskog novca
- da odmah po saznanju o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta o tome odmah obavesti Instituciju.

Otkup elektronskog novca

Član 10.

Institucija vrši otkup e-novca na zahtev Korisnika. Korisnik može zahtevati celokupni ili delimični otkup, ako se taj otkup zahteva pre prestanka važenja Ugovora zaključenog sa Institucijom.

Ukoliko Korisnik zahteva otkup na dan prestanka važenja ili u roku od godinu dana nakon prestanka važenja Ugovora, Institucija vrši celokupan otkup e-novca.

Otkup se vrši uz dostavljanje broja platnog instrumenta Instituciji i broja tekućeg računa Imaoca e-novca u slučaju bezgotovinskog prenosa novčanih sredstava na ime otkupa.

Institucija obračunava naknadu za otkup Korisniku u skladu sa Tarifom naknada Institucije.

Zahtev za otkup elektronskog novca, Korisnik podnosi u filijalama Institucije i kod Distributera.

Otkup se vrši u dinarima isplatom gotovine ili prenosom sredstava na tekući račun Korisnika kod poslovne banke, u visini nominalne vrednosti e-novca koje Korisnik otkupljuje umanjeno za iznos naknada u skladu sa Tarifom naknada Institucije.

Za iznose otkupa neiskorišćenh sredstava elektronskog novca koji prelaze iznos od 50,00 EUR (u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu NBS) na godišnjem nivou po platnom instrumentu, preduslov otkupa je identifikacija Korisnika od strane Institucije. Na prava i obaveze Institucije u vezi sa identifikacijom Korisnika, primenjuju se odredbe poglavlja III IDENTIFIKACIJA KORISNIKA, Opštih uslova poslovanja Institucije elektronskog novca PaySpot doo Novi Sad.

Odgovornost Institucije i Korisnika u vezi sa izvršenjem platnih transakcija

Odgovornost za neodobrenu platnu transakciju

Član 11.

Institucija neće odgovarati za neodobrenu transakciju ukoliko nije mogla da blokira platni instrument za korišćenje e-novca. Institucija nije u mogućnosti da blokira platni instrument ukoliko je Korisnik nije obavestio o gubitku, krađi ili zloupotrebi platnog instrumenta i/ili sigurnosnih elemenata platnog instrumenta i ukoliko nije zatražio od Institucije blokadu dalje upotrebe platnog instrumenta.

Korisnik odgovara za gubitke koji proističu iz neodobrene transakcije do iznosa od 3.000,00 dinara ukoliko je do transakcije došlo upotrebom izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta, ili platnog instrumenta koji je zloupotrebljen jer Korisnik nije uspeo da zaštiti njegove personalizovane sigurnosne elemente.

Korisnik snosi sve gubitke koji proističu iz izvršenja neodobrenih platnih transakcija koje su izvršene zbog prevarnih radnji Korisnika ili usled upotrebe platnog instrumenta za korišćenje e-novca protivno propisima, Opštim uslovima i Ugovorom o e-novcu ili usled njegove namere ili krajnje nepažnje. Krajnjom nepažnjom smatraće se naročito, ali ne isključivo: Platni instrument ostavljen na mestu dostupnom trećim licima, ispuštanje Platnog instrumenta iz vidokruga na prodajnom mestu, slična postupanja Korisnika koja omogućavaju zloupotrebu Platnog instrumenta, odnosno njegovo neovlašćeno korišćenje, odnosno izvršenje neodobrene platne transakcije. Institucija preduzima sve razumne mere kako bi Korisniku bio vraćen iznos platne transakcije, ukoliko se nakon provere svih okolnosti, obaveza i odgovornosti Korisnika za izvršenje neodobrene platne transakcije koje su izvršene zbog prevarnih radnji/zloupotrebe/ili usled upotrebe platnog instrumenta za korišćenje e-novca protivno propisima, Opštim uslovima i Ugovorom o e-novcu ili

usled njegove namere ili krajnje nepažnje utvrdi od strane Institucije da je Korisnik postupio savesno.

Korisnik neće snositi gubitke koji proističu iz neodobrenih platnih transakcija (koje su izvršene usled ukradenog ili izgubljenog platnog instrumenta, ili platnog instrumenta koji je bio zloupotrebljen) ako mu Institucija nije obezbedila odgovarajući način obaveštavanja o zloupotrebljenom platnom instrumentu, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji ili zloupotrebe Korisnika.

Korisnik neće snositi gubitke nastale zbog nedobrenih platnih trasnakcija koje su izvršene nakon što je obavestio Instituciju o gubitku sigurnosnih elemenata Platnog instrumenta, da je Platni instrument izgubljen, ukraden ili zloupotrebljen, osim ako su ti gubici nastali usled prevarnih radnji ili zloupotrebe Korisnika.

Ukoliko Institucija Korisniku izvrši povraćaj iznosa transakcije, a naknadno preduzme odgovarajuće aktivnosti za utvrđivanje eventualnih prevarnih radnji Korisnika, pa tokom tih aktivnosti utvrdi da je Korisnik delovao prevarno – tada Korisnik snosi sve gubitke i dužan je da vrati Instituciji iznos koji je Institucija vratila Korisnikua.

Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao Korisnik

Član 12.

Ako je platnu transakciju inicirao Korisnik, Institucija odgovara Korisniku za njeno pravilno izvršenje. Ako je Institucija odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, dužna je da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije Korisniku, osim ako je Korisnik zahtevao pravilno izvršenje platne transakcije. Institucija je dužna, ako je odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, da Korisniku izvrši povraćaj iznosa svih naknada koje mu je naplatila, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih kamata na koje taj Korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

Ako je platni nalog izvršen u skladu sa brojem tekućeg 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 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 tekući račun Primaoca plaćanja, Institucija će odmah preduzeti sve razumne mere kako bi Korisniku bio vraćen iznos platne transakcije. Ako povraćaj sredstava Korisniku ne bude moguć, 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 Primaocu plaćanja). U slučaju neizvršene platne transakcije zbog netačnog broja 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 Imaocu e-novca 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.

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

Član 13.

U slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, Institucija je dužna da, bez obzira na odgovornost za pravilno izvršenje platne transakcije, po zahtevu Korisnika odmah preduzme odgovarajuće mere radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i ovom Korisniku bez odlaganja pruži informacije o ishodu preduzetih mera.

Odgovornost za korišćenje jedinstvene identifikacione oznake

Član 14.

Ako je platni nalog izvršen u skladu s jedinstvenom identifikacionom oznakom Primaoca plaćanja iz tog naloga, smatra se da je ovaj nalog pravilno izvršen u

delu koji se odnosi na određenje primaoca plaćanja, bez obzira na druge podatke dostavljene Instituciji. Ako je jedinstvena identifikaciona oznaka koju je Korisnik dostavio Instituciji netačna, Institucija nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju. 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 neizvršene platne transakcije zbog netačne jedinstvene identifikacione oznake, Institucija je dužna da, odmah po saznanju, izvrši povraćaj iznosa neizvršene platne transakcije Korisniku .

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.

Informacije o zaštiti Korisnika

Član 15.

Sva pitanja vezana za platne usluge Institucije, Korisnik može da uputi na e-mail adresu: office@payspot.co.rs ili putem telefona na broj: 021/310-3000.

Korisnik ima pravo na pisani prigovor ukoliko želi da izrazi nezadovoljstvo postupanjem Institucije ili ukaže na njene propuste. 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 kada je ta povreda učinjena. Prigovor se može podneti lično u poslovnim prostorijama Institucije/Zastupnika, poštom, e-mailom na adresu prigovori@payspot.co.rs ili reklamacije@payspot.co.rs kao i na internet stranici Institucije www.payspot.rs u delu "Prigovori" ili putem kontakt forme. Ukoliko je Korisnik nezadovoljan dostavljenim odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, ni nakon produženja roka, može pre pokretanja sudskog spora, podneti predlog za posredovanje ili pritužbu NBS na adresu: Narodna banka Srbije, Sektor za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd, Poštanski fah 172; ili preko internet prezentacije NBS, link: https://www.nbs.rs. Korisnik može podneti pritužbu u roku od 6 meseci od dana prijema odgovora na prigovor ili proteka roka za njegovo dostavljanje. Pored prava na prigovor i pritužbu, Korisnik ima pravo i na pokretanje postupka posredovanja (medijacije) u cilju vansudskog rešavanja spornog odnosa. 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.

Korisnik se o načinu podnošenja prigovora mogu detaljnije upoznati u Opštim uslovima poslovanja Institucije elektronskog novca PaySpot doo Novi Sad, ili putem Obaveštenja o načinu podnošenja prigovora forme Zahteva za podnošenje prigovora koji su dostupni na internet prezentaciji Institucije.

Detaljne informacije i pravo Korisnika kredita na podnošenje prigovora, pritužbe i vansudskog rešavanja spornog odnosa, uređeni su u poglavlju XIV PRAVO NA PRIGOVOR I PRITUŽBU u Opštim uslovima poslovanja Institucije elektronskog novca PaySpot doo Novi Sad.

Zaštita podataka o ličnosti

Član 16.

Institucija vrši obradu podataka o ličnosti Korisnika skladu sa važećim Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije i Opštim uslovima poslovanja Institucije elektronskog novca PaySpot doo Novi Sad.

Podaci o ličnosti Korisnika se obrađuju u cilju izvršenja ugovornog odnosa između Institucije i Korisnika. Detaljnije informacije o obradi podataka o ličnosti, rukovaocu, licu za zaštitu podataka o ličnosti i pravima lica na koje se podaci odnose dostupne su u dokumentu "Obaveštenje o obradi podataka o ličnosti", koje se nalazi na internet stranici Institucije.

Završne odredbe

Član 17.

U skladu sa propisima Institucija nije u obavezi da Korisniku dostavlja izmene i dopune ovih Opštih uslova poslovanja, imajući u vidu da je u pitanju e-novac male novčane vrednosti.

Institucija će Korisnika obavestiti o dostupnosti ovih Opštih uslova poslovanja, objavljivanjem na internet prezentaciji Institucije i kod Distributera.

Na sva pitanja koja nisu uređena ovim Opštim uslovima poslovanja za elektronski novac primenju se Opšti uslovi poslovanja Institucije elektronskog novca PaySpot doo Novi Sad, a čiji su ovi Opšti uslovi poslovanja sastavni deo, odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga i drugi propisi Republike Srbije.

Ovi Opšti uslovi poslovanja za elektronski novac primenjuju se od 01.07.2025. godine.