

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

Član 1.

Ovim opštim uslovima poslovanja su definisani uslovi pod kojima Platna institucija Payspot doo pruža usluge izvršavanja jednokratnih platnih transakcija fizičkim licima (u daljem tekstu Korisnik).

Ovi opšti uslovi se primenjuju na Korisnika koji se obratio Platnoj instituciji radi izvršenja platne transakcije.

Ove platne transakcije su transakcije iniciranje izdavanjem platnog naloga u papirnom obliku

Član 2.

Ovi Opšti uslovi zajedno sa odgovarajućim Tarifnikom Platne institucije (u daljem tekstu: Tarifa naknada), Terminskim planom Platne institucije za prijem i izvršenje platnih transakcija (u daljem tekstu: Terminski plan), Dnevnom kursnom listom na dan izvršenja transakcije, Uslovima izvršenja novčane doznake – RIA Transfer novca (samo za transakciju izvršenje i platnim nalogom Korisnika čine Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji).

II POJMOVI

Član 3.

Pojedini pojmovi u smislu ovih Opštih uslova imaju sledeće značenje:

Platna institucija Payspot d.o.o, Novi Sad, ul. Branimira Ćosića 2, PIB: 109296534 Matični broj: 21157074 Šifra delatnosti: 6419 Broj računa: Internet stranica Platne institucije: www.payspot.rs; E-mail adresa za komunikaciju: office@payspot.rs, Telefon: 021/424575. Spisak filijala I Zastupnika platne institucije sa adresama objavljen je na Internet stranici Platne institucije. Platna institucija je pružalac platnih usluga i posluje na osnovu dozvole za rad Narodne banke Srbije u skladu sa. Rešenjem 54, 17.05.2016 IO NBS. Nadzor nad poslovanjem Platne institucije kao pružaocem platnih usluga vrši Narodna banka Srbije, Beograd, ul. Kralja Petra br.12. Platna institucija je registrovana kod Agencije za privredne registre pod brojem 106219/2015.

Korisnik je potrošač (fizičko lice) koji se Platnoj instituciji obratio radi izvršavanja platne transakcije

Korisnik može imati status rezidenta ili nerezidenta, u skladu sa Zakonom o deviznom poslovanju;

Jednokratna platna transakcija označava transakciju uplate, prenosa ili isplate novčanih sredstava od strane platioca odnosno primaoca plaćanja preko platnog računa a koja se obavlja bez obzira na pravni odnos između platioca i primaoca plaćanja;

Platilac je lice koje izdaje platni nalog a nema otvoren platni račun u Platnoj instituciji

Primalac plaćanja je lice koje je određeno kao primalac novčanih sredstava koja su predmet platne transakcije;

Platna usluga podrazumeva prijem i izvršenje naloga za plaćanje u papirnoj formi.

Platni nalog je nalog u papirnom obliku i označava instrukciju platioca ili primaoca plaćanja kojom se zahteva izvršenje platne transakcije;

Jedinstvena identifikaciona oznaka označava broj tekućeg računa koji je utvrđen ugovorom između Korisnika i pružaoca platnih usluga, a koji se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju korisnika, platnog računa,

Poslovni dan je dan, odnosno deo dana u kome Platna institucija posluje tako da omogući izvršavanje platnih transakcija;

III UGOVOR O JEDNOKRATNOJ PLATNOJ TRANSAKCIJI

Prethodne informacije

Član 4.

Pre izvršenja jednokratne platne transakcije Platna institucija Korisniku čini lako dostupnim informacije o uslovima izvršavanja jednokratnih platnih transakcija. Dostupnost navedenih informacija Platna institucija obezbeđuje objavljivanjem na vidnom mestu, u poslovnim prostorijama Platne institucije i Zastupnika platne institucije u kojima se pružaju platne usluge i na Internet stranici Platne institucije, sledećih dokumenata: - ovih Opštih uslova koji sadrže informacije o podacima koje je Korisnik dužan da navede u platnom nalogu radi pravilnog izvršenja istog tj. o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci i drugim podacima od značaja za izvršenje jednokratne platne transakcije, - Terminskog plana kojim se utvrđuje vreme prijema i rok za izvršenje platnih transakcija od strane Platne institucije, - Tarifa naknada Platne institucije kojima su utvrđene vrste i visina naknada koje Platna institucija naplaćuje. - Dnevne kursne liste koja važi na dan iniciranja jednokratne platne transakcije ukoliko njeno izvršavanje uključuje zamenu valute.

Član 5.

Izdavanjem platnog naloga Platnoj instituciji i Zastupniku platne institucije smatra se da se Korisnik upoznao i da prihvata uslove izvršavanja jednokratnih platnih transakcija Platne institucije. Ugovor 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

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji čine potpisan odnosno autorizovan platni nalog Korisnika, ovi Opšti uslovi, Tarifa naknada, Dnevna kursna lista Banke važeća na dan izvršenja transakcije ukoliko se vrši zamena valute i Terminski plan. Ugovorom o jednokratnoj platnoj transakciji uređuje se izvršenje jedne određene platne transakcije.

Na zahtev Korisnika, Platna institucija/Zastupnik platne institucije će odgovarajuće informacije dostaviti Korisniku na papiru.

IV AUTORIZACIJA I IZVRŠAVANJE JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

Prijem platnog naloga

Član 6.

Jednokratna platna transakcija određuje se platnim nalogom. Platna institucija/Zastupnik platne institucije prima platne naloge neposredno od strane Korisnika koji inicira izvršenje jednokratne platne transakcije:

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

- uručivanjem potpisanog obrasca platnog naloga;
- uručivanjem iznosa gotovog novca potrebnog za izvršenje platnog naloga.

Saglasnost se daje preduzimanjem obe radnje istovremeno. Radi izbegavanja svake nedoumice, smatra se da je saglasnost i naknadno izdana, kada platilac – nakon već izvršene platne transakcije – preuzme isprave (potvrde, overene platne naloge i sl.) koje se odnose na konkretnu platnu transakciju. U slučaju realizacije jednokratne platne transakcije kod koje Platna institucija/Zastupnik platne institucije prima platičeva 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 Platne institucije/Zastupnika platne institucije i Korisnika platnih usluga zaključen.

Korisnik dostavlja Platnoj instituciji/Zastupniku platne institucije Platni nalog svaki radni dan u okviru definisanog terminskog plana za platne transakcije korisnika platnih usluga.

Platna institucija/Zastupnik platne institucije će izvršiti platni nalog kojim se traži izvršenje platne transakcije:

- Ukoliko je platni nalog izdat i potpisan u papirnom obliku
- Ako je nalog ispravno popunjen – što podrazumeva čitljiv i potpun opis podataka na platnom nalogu
- Unosom minimuma podataka neophodnih za odobravanje transakcije
- ukoliko je platilac osigurao dovoljno novčanih sredstava za izvršenje naloga, što uključuje i iznose naknada, koje se obračunavaju i naplaćuju u skladu sa Tarifom Platne institucije
- Ukoliko je platilac dao saglasnost za izvršenje platnog naloga;
- Ako ne postoje zakonske prepreke za izvršenje (prema drugim propisima)
- Kad se, prema posebnim propisima, za izvršenje platnog naloga zahtevaju određene isprave ili posebni podaci, Platna institucija/Zastupnik platne institucije će izvršiti platni nalog ukoliko su te isprave ili podaci dostavljeni, odnosno predočeni u propisanom obliku.
- Platna institucija/Zastupnik platne institucije 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.
- Platna institucija/Zastupnik Platne institucije nije odgovoran 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, Platnoj instituciji/Zastupniku platne institucije 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.

V SADRŽAJ PLATNOG NALOGA

Član 7.

Platni nalog kojim se traži izvršenje platne transakcije prenosa novčanih sredstava ispravno je popunjen ako sadrži osnovne i dodatne podatke:

Osnovni podaci-minimalni set podataka koje zahteva Narodna Banka Srbije (U daljem tekstu: NBS) za izvršenje platnog naloga: Ime i prezime platioca, Naziv (ime i prezime) primaoca plaćanja, Broj računa primaoca plaćanja, Oznaka valute, Iznos, Datum, Šifra/Opis plaćanja, Saglasnost za izvršenje naloga.

Član 8.

Vreme prijema platnog naloga je momenat kada je, u skladu sa Terminskim planom, Platna institucija/Zastupnik platne institucije primila platni nalog neposredno od strane Korisnika. Platna institucije /Zastupnik Platne institucije vrši prijem platnih naloga do kraja poslovnog dana odnosno do krajnjeg vremena koje je Terminskim planom određeno za prijem naloga.

Za naloge primljene po isteku poslovnog dana smatraće se da su primljeni narednog poslovnog dana. Poslovni dan i momenat do kojeg Platna institucija/Zastupnik platne institucije prima naloge definisani su Terminskim planom Platne institucije.

VI ODGOVORNOST PLATNE INSTITUCIJE/ZASTUPNIKA PLATNE INSTITUCIJE I KORISNIKA U VEZI SA IZVRŠENJEM PLATNIH TRANSAKCIJA I POVRAĆAJ IZNOSA PLATNE TRANSAKCIJE

Odbijanje platnog naloga

Član 9.

Platna institucija /Zastupnik platne institucije 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 Platne institucije/Zastupnika Platne institucije,
- kada postoje zakonske prepreke za izvršenje platnog naloga. U slučaju odbijanja naloga iz nekog od navedenih razloga smatraće se da nalog nije ni primljen. Platna institucija/Zastupnik Platne institucije će odmah obavestiti Korisnika o odbijanju naloga za plaćanje i, ako je moguće, o razlozima
- Ukoliko Korisnik zahteva, Platna institucija/Zastupnik platne institucije će mu dostaviti obaveštenje o razlozima odbijanja i u pisanoj formi.

Opoziv platnog naloga

Član 10

Saglasnost (autorizacija) za izvršenje jednokratne platne transakcije se može opozvati opozivom radnje/radnji kojom je data sve dok platna transakcija nije izvršena.

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

VII ODGOVORNOSTI PLATNE INSTITUCIJE/ZASTUPNIKA PLATNE INSTITUCIJE I POVRAĆAJ IZNOSA JEDNOKRATNE PLATNE TRANSAKCIJE

Član 11.

U slučaju neodobrene, neizvršene odnosno nepravilno izvršene platne transakcije, Platna institucija/Zastupnik platne institucije je dužna da odmah po saznanju izvrši povraćaj iznosa tih platnih transakcija. Platna institucija/Zastupnik platne institucije se obavezuje da Korisniku obezbedi povraćaj iznosa ovih transakcija ili pravilno izvršenje tih platnih transakcija pod uslovom da je Korisnik obavesti o toj platnoj transakciji, odnosno da zahteva pravilno izvršenje platne transakcije odmah nakon saznanja, a najkasnije u roku od 13 meseci koji važi za potrošače.

Član 12.

Korisnik ima pravo da, u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije, bez obzira na odgovornost Platne institucije/Zastupnika platne institucije, podnese zahtev za preduzimanje odgovarajućih mera od strane Platne institucije/Zastupnika platne 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 Platna institucija/Zastupnik platne institucije.

Učešće posrednika u neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji

Član 13.

Platna institucija/Zastupnika platne institucije odgovara Korisniku za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju u dinarima i ako je za ovu transakciju odgovoran posrednik koji učestvuje u izvršenju platne transakcije između pružalaca platnih usluga

Isključenje odgovornosti

Član 14.

Isključena je odgovornost Platne institucije/Zastupnika platne 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 Platnoj instituciji/Zastupniku platne institucije.

VIII NAKNADE

Član 15.

Naknade za pružanje usluge izvršavanja platnih transakcija definisane su Tarifom naknada koju Platna institucija čini dostupnom Korisniku na Internet stranici i u svim filijalama Platne institucije i Zastupnika platne institucije.

Platna institucija Korisniku naplaćuje naknadu odmah po izvršenju platne transakcije

IX KURS ZAMENE VALUTA

Član 16

Pri izvršavanju jednokratnih transakcija koje zahtevaju zamenu valuta koristi se kupovni i/ili prodajni kurs Platne institucije/Zastupnika Platne institucije koji važi u trenutku izvršenja transakcije. Za konverziju između različitih stranih valuta i domaće valute primenjivaće se Dnevna kursna lista Platne institucije odnosno kupovni kurs za konverziju strane valute u dinare, prodajni kurs za konverziju dinara u stranu valutu. Dnevna kursna lista je dostupna na Internet stranici i na svim šalterima Platne institucije/Zastupnika Platne institucije

X NAČIN I SREDSTVA KOMUNIKACIJE

Član 17.

Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji se zaključuje na srpskom jeziku. Komunikacija u toku trajanja ugovornog odnosa odvija se na srpskom jeziku, usmeno. Platna institucija Korisniku čini dostupnim ove Opšte uslove i Tarife naknada na Internet stranici Platne institucije.

XI PRAVO NA PRIGOVOR I PRITUŽBU

Član 18.

Korisnik ima pravo na prigovor ukoliko smatra da se Platna institucija/Zastupnik platne institucije ne pridržava odredaba zakona, drugih propisa, ovih Opštih uslova, Okvirnog ugovora i dobrih poslovnih običaja. Prigovor se podnosi u pisanoj formi u roku od 3 godine od dana kada je učinjena povreda prava ili interesa. Po isteku ovog roka, Platna institucija/Zastupnik platne institucije nije u obavezi da isti razmatra, ali ga može razmotriti i/ili prihvatiti ukoliko smatra da je osnovan. Korisnik može podneti prigovor lično u poslovnim prostorijama Platne institucije/Zastupnika platne institucije, poštom, elektronskom poštom na adrese: prigovori@payspot.rs kao i na Internet stranici Platne institucije www.payspot.rs. Prigovor treba da sadrži podatke iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos Korisnika sa Platnom institucijom na koji se taj prigovor odnosi (npr. datum izvršenja transakcije, naziv nalogodavca I korisnika, iznos.....), kao i razloge

podnošenja prigovora. Platna institucija je dužna da razmotri prigovor i dostavi pisani odgovor Korisniku, najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Izuzetno, ukoliko Platna institucija ne može da dostavi odgovor u tom roku, iz objektivnih razloga koji ne zavise od njene volje, taj rok se može produžiti za najviše 15 dana. O navedenim razlozima i krajnjem roku za davanje odgovora Korisnik će biti obavješten pisanim putem u roku od 15 dana od dana prijema prigovora. Korisnik koji nije zadovoljan dobijenim odgovorom na prigovor ili mu odgovor nije dostavljen u propisanom roku, ima pravo da, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije (dalje: NBS) podnese pritužbu u pisanoj formi, u roku od 6 meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za njegovo dostavljanje. Pismenu pritužbu Narodnoj banci Srbije – Centru za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga možete podneti u pismenoj formi na adresu: NARODNA BANKA SRBIJE, Centar za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, Nemanjina 17, 11000 Beograd ili Poštanski fah 712, 11000 Beograd ili elektronski na adresu: zastita.korisnika@nbs.rs.

Uz pritužbu NBS, potrebno je dostaviti prigovor upućen Platnoj institucije, odgovor Platne institucije (ukoliko je dostavljen) i dokumentaciju na osnovu koje se mogu ceniti navodi iz pritužbe. Pored prava na prigovor i pritužbu, Korisnik ima pravo i na pokretanje postupka posredovanja u cilju vansudskog rešavanja spornog odnosa. Postupak posredovanja može se pokrenuti po prijemu odgovora Platne institucije na prigovor odnosno isteka roka za dostavljanje istog, ali i u toku odnosno nakon postupka po pritužbi pred NBS. Na zaštitu Korisnika shodno se primenjuju odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

XII ČUVANJE TAJNOSTI PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

Član 19.

Na postupanje Platne institucije/Zastupnika platne 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.

Zaštita ličnih podataka Platna institucija/Zastupnik platne institucije obrađuje podatke o ličnosti u okviru baza podataka koje formira, a koji su u funkciji obavljanja njene delatnosti. Platna institucija/Zastupnik platne institucije obezbeđuje zaštitu podataka o ličnosti svim svojim Klijentima i zaposlenima. Klijent je saglasan da Platna institucija / Zastupnik platne institucije 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 Platne institucije/Zastupnika platne institucije i Klijenta, radi izvršavanja obaveza Platne institucije/Zastupnika platne institucije u skladu sa propisima i za svrhe i na način koji je neophodan za obavljanje delatnosti Platne institucije / Zastupnika platne institucije.

Platna institucija / Zastupnik platne institucije obezbeđuje zaštitu od gubitka, uništenja, povrede tajnosti, nedozvoljenog pristupa, promene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe podataka o ličnosti kojima raspolaže u svojim bazama.

Platna institucija/Zastupnik platne institucije prilikom realizacije platnih naloga, a u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma kao i internim aktima Platne institucije, može da zahteva od Klijenta i dodatne podatke.

Dodatni podaci: JMBG platioca, Broj ličnog dokumenta platioca, Mesto izdavanja ličnog dokumenta platioca, Država izdavanja ličnog dokumenta platioca, Datum izdavanja ličnog dokumenta platioca, Datum isteka ličnog dokumenta platioca, broj telefona i e-mail adresu.

Platna institucija može podatke o Klijentu koji se smatraju poslovnom tajnom saopštiti trećim licima samo uz pismeno odobrenje tog Klijenta, osim ako zakonom nije drugačije propisano. Klijent je saglasan i ovlašćuje Platnu instituciju da njegove lične podatke navedene u članu 7 i članu 19 Opštih uslova poslovanja, dostavi Narodnoj banci Srbije, spoljnim revizorima Platne institucije, licima kojima je po zakonu dužna da dostavlja podatke, kao i svim trećim licima sa kojima Platna institucija ima zaključene odgovarajuće ugovore o poslovnoj saradnji koji su neophodni za realizaciju poslovnog odnosa ili su u vezi sa poslovnim odnosom Platne institucije i Klijenta, a sa kojima Platna institucija ima zaključen ugovor/sporazum o poverljivosti podataka i informacija.

Platna institucija može kontakt podatke klijenta, a koji se odnose na adresu, brojeve telefona, e-mail adresu i ostale kontakt podatke koje je Klijent svojevolutno dao Platnoj instituciji prilikom zaključenja Ugovora ili drugog odgovarajućeg akta kojima je između Klijenta i Platne institucije uspostavljen poslovni odnos, koristiti radi dostavljanja Klijentu obavještenja o svojim aktivnostima, proizvodima i uslugama i to u vidu brošure, elektronskih poruka, kao i svih drugih sredstava i oblika poslovne komunikacije i poslovne prezentacije.

XIII ZAVRŠNE ODREDBE

Član 20.

Ovi Opšti uslovi poslovanja primenjuju se od 01.08.2017.

Na ugovore o jednokratnim platnim transakcijama primenjuju se odredbe Zakona o platnim uslugama, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o obligacionim odnosima, Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i odredbe drugih važećih propisa.

Organ nadležan za nadzor nad poslovanjem Platne institucije, kao pružaoca platnih usluga, je: Narodna banka Srbije, Kralja Petra 12, Beograd ili Nemanjina 17, Beograd.

U Novom Sadu, dana 31.07.2017.