

## OPŠTI USLOVI POSLOVANJA PAYSPOT DOO NOVI SAD

### Član 1

Opštim uslovima poslovanja su definisani uslovi pod kojima Platna institucija Payspot doo Novi Sad (u daljem tekstu Platna institucija) pruža usluge izvršavanja jednokratnih platnih transakcija, kao i uslovi otvaranja i vođenja platnih računa fizičkih lica (u daljem tekstu Korisnik). Opšti uslovi poslovanja se primenjuju na Korisnika koji se obratio Platnoj instituciji radi izvršenja platne transakcije.

### Član 2

Opšti uslovi poslovanja 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), Uslovima izvršenja novčane doznake – RIA Transfer novca i Uslovima izvršenja novčane doznake Transfer novca u zemlji -PaySpot Net.

## II POJMOVI

### Član 3

Pojedini pojmovi u smislu ovih Opštih uslova poslovanja 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](http://www.payspot.rs); E-mail adresa za komunikaciju: [office@payspot.rs](mailto: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 broj 54, koje je doneto dana 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.

**Platne transakcije** su transakcije iniciranje izdavanjem platnog naloga u papirnom obliku.

**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 omogućiti izvršavanje platnih transakcija;

**Sredstvo za komunikaciju na daljinu** je svako sredstvo koje Korisnik i Platna institucija mogu da koriste za zaključenje Ugovora kada nisu istovremeno fizički prisutni;

## 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 kao i na internet stranici Platne institucije na internet adresi <https://www.payspot.rs/>, sledećih dokumenata: Opšte uslove poslovanja 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, Uslove izvršenja novčane doznake – RIA Transfer novca i Uslovima izvršenja novčane doznake Transfer novca u zemlji -PaySpot Net.

#### 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 poslovanja, Tarifa naknada, 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 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 Platna institucija/Zastupnik platne institucije prima platiočeva novčana sredstva za platiočeva 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 upis 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 suminimalni set podataka koje zahteva Narodna Banka Srbije (U daljem tekstu: NBS) za izvršenje platnog naloga i čine ih: Ime i prezime platioca, Naziv (ime i prezime) primaoca plaćanja, broj računa primaoca plaćanja, oznaka valute, iznos, datum, šifra/opis plaćanja i sglasnost 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 POVRAT 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 obavestio Platnu instituciju o toj platnoj transakciji, odnosno da zahteva pravilno izvršenje platne transakcije odmah nakon saznanja, a najkasnije u roku od 13 meseci, prema zakonskoj regulative koja 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/Zastupnik 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-vidljivom, Korisniku i to na Internet stranici Platne institucije 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 koji važi u trenutku izvršenja transakcije. Za konverziju između različitih stranih valuta i domaće valute primenjujuće se kursna lista Platne institucije odnosno kupovni kurs za konverziju strane valute u dinare, prodajni kurs za konverziju dinara u stranu valutu.

Kursna lista je dostupna na Internet stranici Platne institucije kao i na svim šalterima Platne institucije/Zastupnika Platne institucije.

## X PLATNI RAČUNI

### Član 17

Platni račun koristi se za izvršavanje platnih transakcija i za druge namene, u vezi sa uslugama koje platna institucija pruža Korisniku.

### Član 18.

Prilikom otvaranja Platnog računa Korisnik i Platna institucija zaključuju Okvirni ugovor o otvaranju i vođenju platnog računa (u daljem tekstu: Okvirni ugovor), čiji sastavni deo čine i Opšti uslovi poslovanja Platne institucije PaySpot doo Novi Sad, Tarifa naknada, Terminski plan prijema i KYC Obrazac. U cilju informisanja i omogućavanja upoznavanja sa uslovima pružanja platnih usluga, Platna institucija pre zaključenja Okvirnog ugovora dostavlja Korisniku informacije koje su propisane kao obavezni elementi Okvirnog ugovora. Navedene informacije Platna institucija Korisniku pruža dostavljanjem ovih Opštih uslova i ostalih dokumenata koji su sastavni delovi Okvirnog ugovora. 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 Platne institucije/Zastupnika platne institucije.

Platni račun se otvara za uplate i isplate po različitim osnovima, a vodi se u valuti RSD. Osnovni račun se aktivira odmah po otvaranju računa. Uz tekući račun, korisnik može da ugovori i dodatne usluge poput trajnog naloga, itd. Platna 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.

Platna 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 Platne institucije.

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 u u papirnom-pisanom obliku ili drugom trajnom nosaču podataka.

### Član 19

Korisnik raspolaže sredstvima na Računu isključivo ispostavljanjem platnih naloga u okviru raspoloživog stanja. Nalog za uplatu, za isplatu i prenos, u papirnom obliku sastoji se od dva primerka. Platna institucija će jedan primerak overiti i vratiti Korisniku kao potvrdu o primljenom nalogu.

### Član 20

O otvaranju platnog računa, Korisnik može da inicira otvaranje neograničenog broja podračuna lično u prostorijama Platne institucije/Zastupnika platne institucije ili putem sredstva za ugovaranje na daljinu. Sve odredbe Okvirnog ugovora zaključenog za Platni račun, primenjuju se i na otvorene podračune Korisnika.

### Član 21

Platna institucija Korisniku izdaje Jedinственu 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 Jedinственe identifikacione oznake primaoca plaćanja u platnom nalogu, smatra se da je platni nalog pravilno izvršen u odnosu na primaoca plaćanja. Platna institucija ne snosi odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, ukoliko Korisnik dostavi platni nalog sa netačnom Jedinственom identifikacionom oznakom primaoca plaćanja. U ovom slučaju Korisnik može od Platne institucije da zahteva informacije o toku novčanih sredstava platne transakcije. U slučaju da Platna institucija, zbog netačne Jedinственe identifikacione oznake, ne može iznos primljenih sredstava da prenese na račun primaoca, Platna institucija će Korisniku izvršiti povraćaj iznosa transakcije.

Platna institucija se obavezuje da preko Računa za Korisnika obavlja platne usluge do iznosa raspoloživih sredstava na Platnom računu. Ukoliko Korisnik prilikom iniciranja platnog naloga, navede broj podračuna, isti će biti izvršen isključivo ukoliko na podračunu postoje raspoloživa sredstva za njegovo izvršenje.

Korisnik se obavezuje da, u slučaju promene podataka datih prilikom otvaranja Platnog računa, Platnu instituciju obavesti o navedenoj promeni i dostavi odgovarajući dokaz o tome najkasnije u roku od 8 (osam) kalendarskih dana, uz popunjavanje odgovarajućeg obrasca Platne institucije.

## Član 22

Platna 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 platna institucija će omogućiti licu koje je zahtevalo otvaranje Platnog računa preuzimanje dokumentacije dostavljene u cilju otvaranja istog

## Prilivi na platni račun

### Član 23

Platna institucija može primati novčana sredstva korisnika platnih usluga isključivo radi izvršenja platne transakcije u skladu sa Okvirnim ugovorom. Platna institucija će odobriti Platni račun Korisnika odmah nakon što je za iznos transakcije odobren račun Platne institucije i po prijemu svih informacija neophodnih za odobrenje Platnog računa Korisnika kao primaoca plaćanja. Odmah nakon odobravanja Platnog računa Korisnika Platna institucija će istom omogućiti raspolaganje sredstvima, pod uslovom da ne postoje smetnje za raspolaganje sredstvima sa računa (npr. blokada računa). Ako Korisnik zahteva isplatu gotovog novca sa Računa, Platna institucija je dužna da taj novac isplati odmah bez naknade, s tim da ako je reč o isplati gotovog novca u iznosu većem od 50.000 RSD, Platna 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 platnoj instituciji takvu isplatu na broj 021/310-3000 ili mailom na office@payspot.rs Raspolaganje sredstvima u skladu sa pozitivnim propisima mogu imati Korisnik (vlasnik), zakonski zastupnik ili staratelj. Nije predviđeno davanje ovlašćenja drugom licu za raspolaganje sredstvima po Računu. U skladu sa Zakonom o platnim uslugama, Platna institucija vrši plaćanja na teret 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 Računa Korisnika odnosno stavljanje na raspolaganje primljenih sredstava obavlja se u skladu sa Terminskim planom, a ako su novčana sredstva odobrena na računu Platne institucije na dan koji nije poslovni dan, smatra se da je Platna institucija primila novčana sredstva narednog poslovnog dana. Platna institucija odobrava Platni račun Korisnika u međunarodnim platnim transakcijama s datumom valute odobrenja iz naloga za plaćanje i po odobrenju obračunava i automatski naplaćuje naknadu u skladu sa Tarifom naknada Platne institucije, bez posebne saglasnosti Korisnika.

## Izmena naknada za realizaciju platnih naloga i odustanak od ugovora

### Član 24

U slučaju izmene uslova iz ovog Ugovora, Platna institucija se obavezuje da će blagovremeno obavestiti Korisnika i to 60 dana pre primene izmenjene naknade na način koji je Korisnik odredio za dostavljanje izvoda.

U slučaju da Korisnik ne prihvata izmenjene naknade po osnovu pojedinačne platne transakcije i/ili drugih direktnih zaduženja sa Platnog računa, može otkazati realizaciju transakcija i/ili raskinuti Ugovor. Ako Korisnik raskine ugovor, dužan je da plati naknadu samo za platne usluge pružene do dana raskida Ugovora, a ako je takva naknada plaćena unapred, Platna institucija je u obavezi da Korisniku vrati srazmerni deo plaćene naknade. Platna institucija ne može Korisniku naplatiti naknadu za raskid ugovora.

## Obaveštavanje

### Član 25

Platna institucija se obavezuje da Korisnika izveštava o prometu na njegovom Platnom računu jednom mesečno, nakon 5. 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. Platna institucija će jednom godišnje bez dodatnih troškova, dostaviti Korisniku izveštaj o svim troškovima vezanim za Platni račun.

Platna 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 filijalu ili drugih tehničkih problema izazvanih propustima ili ponašanjem Korisnika.

## VIII NAČIN I SREDSTVA KOMUNIKACIJE

### Član 26

Okvirni ugovor i Ugovor o jednokratnoj platnoj transakciji zaključuju se na srpskom jeziku. Komunikacija u toku trajanja ugovornog odnosa odvija se na srpskom jeziku, usmeno.

## IX PRAVO NA PRIGOVOR I PRITUŽBU

### Član 27

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](mailto:prigovori@payspot.rs) kao i na Internet stranici Platne institucije [www.payspot.rs](http://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 (ime i prezime ili naziv Korisnika, nalogodavca, datum izvršenja transakcije, visinu iznosa transakcije, jedinstvenu identifikacionu oznaku transakcije ...), 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 obavešten 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](mailto: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.

## X ČUVANJE TAJNOSTI PODATAKA O PLATNIM USLUGAMA I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

### Član 28

Platna institucija PaySpot prepoznaje važnost zaštite ličnih podataka Korisnika, zbog čega postupa sa istima s posebnom pažnjom i u skladu sa propisima. 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.

Platna institucija može lične podatke da dobije iz različitih izvora. U većini slučajeva platna institucija podatke dobija direktno od Korisnika na kog se lični podaci odnose. Pored toga, platna institucija može da upotrebi i druge informacije o Korisniku koje su dostupne ili su učinjene dostupnima putem javnih izvora (javni registri, baze podataka, internet aplikacije, društvene mreže, i putem svih drugih javnih izvora informacija). Sve prikupljene lične podatke zaposleni kod platne institucije/Zastupnika platne institucije, 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.

Platna institucija prikuplja podatke o ličnosti prvenstveno od lica na koje se odnose, a od drugog lica samo u slučajevima kada je to predviđeno ugovorom zaključenim sa licem na koje se podaci odnose ili propisano zakonom ili drugim propisom donetim u skladu sa zakonom.

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 Korisnicima i zaposlenima. Korisnik 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 Korisnika, 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 Korisnika i dodatne podatke.

Dodatni podaci mogu biti: JMBG, broj ličnog dokumenta, mesto izdavanja ličnog dokumenta, država izdavanja ličnog dokumenta, datum izdavanja ličnog dokumenta, datum isteka ličnog dokumenta, broj fiksnog i mobilnog telefona, e-mail adresa, ime roditelja, devojčko prezime majke, rezidentnost, država rezidentnosti, kao i ostali podaci vezano za status funkcionera u skladu sa važećom zakonskom regulativom.

Platna institucija može podatke o Korisniku koji se smatraju poslovnom tajnom saopštiti trećim licima samo uz pisano odobrenje tog Korisnika, osim ako zakonom nije drugačije propisano. Korisnik 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 Korisnika, a sa kojima Platna institucija ima zaključen ugovor/sporazum o poverljivosti podataka i informacija, u zemlji ili inostranstvu.

Korisnik je saglasan da Platna institucija može njegove kontakt podatke, a koje se odnose na adresu, brojeve telefona, e-mail adresu i ostale kontakt podatke koje je Korisnik svojevolutno dao Platnoj instituciji prilikom zaključenja Ugovora ili drugog odgovarajućeg akta kojima je između Korisnika i Platne institucije uspostavljen poslovni odnos, da koristi za dostavljanje obaveštenja 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.

Korisnik ima pravo da podnese zahtev Platnoj instituciji a radi obaveštenja o obradi podataka. Korisnik ima pravo da se obavesti o sledećim podacima: koje podatke Platna 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 mogućnošću prenošenja podataka o ličnosti.

Korisnik ima pravo da opozove navedeni pristanak, odnosno od platne institucije zahteva brisanje ličnih podataka bez nepotrebnog odlaganja, ako je ispunjen jedan od sledećih uslova: lični podaci više nisu potrebni za svrhe za koje su prikupljeni, korisnik pisanim putem povlači dato odobrenje za obradu ličnih podataka, a ne postoji pravni osnov zbog kojeg je prethodno dao takvo odobrenje, lični podaci nisu prikupljeni na zakonit način ili moraju da se brišu po nalogu relevantne institucije, ili ako korisnik uloži prigovor na obradu ličnih podataka, a legitimni razlozi obrade imaju manju težinu od legitimnog zahteva za brisanje.

Korisnik ima pravo na korekciju netačnih ličnih podataka sačuvanih u informacionom sistemu platne institucije, kao i na pribavljanje liste ličnih podataka koje platna institucija o njemu poseduje i obrađuje.

Platna institucija upoznaje svoje korisnike koji ostavljaju svoje podatke na internet stranici Platne institucije sa svim okolnostima u vezi obrade podataka o ličnosti putem posebnog obaveštenja i u pismenom obliku koje je dostupno na Internet stranici Platne institucije <https://www.payspot.rs/> pod nazivom Politika privatnosti PaySpot doo Novi Sad.

## XI ZAVRŠNE ODREDBE

### Član 28

Ovi Opšti uslovi poslovanja primenjuju se od 01.07.2019. godine, Platna institucija zadržava pravo da u bilo koje doba izvrši izmenu Opštih uslova poslovanja PaySpot doo Novi Sad. 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 01.07.2019. godine