

## USLOVI IZVRŠENJA NOVČANE DOZNAKE NA IME POVRATA POREZA NA ROBU KUPLJENU U INOSTRANSTVU

**Primena:** Ovim uslovima izvršenja novčane doznake na ime povrata poreza na robu kupljenu u inostranstvu Platna institucija Payspot d.o.o. Novi Sad (u daljem tekstu: Platna institucija) uređuje međusobna prava i obaveze Platne institucije i korisnika platnih usluga (u daljem tekstu: Korisnik) u vezi sa izvršenjem novčane doznake na ime povrata poreza. Ove uslove izvršenja, Tarifu naknada za izvršenje novčanih doznaka na ime povrata poreza Planet Taxfree i Terminski plan, Platna institucija objavljuje na srpskom jeziku u svojim poslovnim prostorijama i u prostorijama svojih Zastupnika koji nude uslugu izvršenja novčane doznake na ime povrata poreza za robu kupljenu u inostranstvu, kao i na internet stranici Platne institucije [www.payspot.rs](http://www.payspot.rs).

**PaySpot doo Novi Sad:** je platna institucija, sa sedištem u ul. Branimira Ćosića 2, Novi Sad, PIB: 109296534, Matični broj: 21157074, Šifra delatnosti: 6419, 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. Platna institucija je pružalac platnih usluga i posluje na osnovu dozvole za rad Narodne banke Srbije u skladu sa Rešenjem broj 54 od 17.05.2016. godine. Nadzor nad poslovanjem Platne institucije vrši Narodna banka Srbije, Beograd, ul. Kralja Petra br.12.

**Novčana doznaka na ime povrata poreza za robu kupljenu u inostranstvu**

**Planet Taxfree:** je novčana doznaka na ime povraćaja poreza na robu kupljenu u inostranstvu koja se realizuje korisnicima fizičkim licima koji nisu rezidenti Evropske Unije, a u ime i za račun Planet payment group HOLDINGS LIMITED. Platna institucija u skladu sa ugovorom o poslovnoj saradnji sa Planet Payment Group-om vrši isplatu povrata (refundaciju) PDV-a po osnovu „Tax Free“ vaučera u ime i za račun Planet payment group HOLDINGS LIMITED (u daljem tekstu: Planet) isključivo u gotovom novcu u dinarima.

**Predugovorna faza:** Platna institucija će pre izvršenja novčane doznake, korisniku platne usluge učiniti lako dostupnim sledeće informacije:

- podatke o jedinstvenoj identifikacionoj oznaci ili druge podatke koje je korisnik u obavezi da navede radi pravilne realizacije novčane doznake
- rok za izvršenje novčane doznake
- vrstu i visinu naknada koje naplaćuje za izvršenu transakciju
- kurs zamene valuta odnosno kurs koji se koristi za novčanu doznaku

**Ugovor o novčanjoj doznaci** (u daljem tekstu: Ugovor) predstavlja skup sledećih dokumenata:

- Uslovi izvršenja novčane doznake na ime povrata poreza na robu kupljenu u inostranstvu Planet Tax Free
- Planet Taxfree potvrda o preuzetoj dokumentaciji
- Tarifa naknada za izvršenje Planet Tax Free novčanih doznaka
- Terminski plan izvršenja transakcija platne institucije

**Zaključenje Ugovora:** Potpisivanjem dokumenta Planet Taxfree potvrde o preuzetoj dokumentaciji smatra se da je Ugovor zaključen i da je Korisnik saglasan da se izvrši predmetna novčana doznaka.

**Gotovinska isplata:** Doznačena sredstva mogu se podići u gotovini, u dinarskoj protivvrednosti EUR iznosa iskazanog na Planet Taxfree potvrdi o preuzetoj dokumentaciji, obračunato po kupovnom kursu za devize Narodne banke Srbije na dan izvršenja transakcije u bilo kojoj filijali Platne institucije koja nudi uslugu izvršenja ove novčane doznake. Isplata je uslovljena dokumentovanjem identiteta primaoca (pasoš) i prezentacijom obaveznih dokumenata (Tax free vaučera i originalnog racuna) od strane primaoca propisanih od strane Planet-a.

**Bezgotovinska isplata:** Ukoliko klijent želi da mu se povrat izvrši na tekući račun ili ukoliko iznos povraćaja poreza premašuje utvrđeni limit za povraćaje u gotovom novcu od 1.500 EUR sprovodi se proces bezgotovinske isplate.

Platna institucija preuzima „Tax Free“ vaučer, prateću dokumentaciju od klijenta (originalni račun) i podatak o broju kreditne kartice klijenta. Platna institucija potom obrađuje i unosi podatke i dokumentaciju i prosleđuje Planet-u, radi dalje provere i bezgotovinske isplate ili Platna institucija može uputiti klijenta da sam pošalje vaučer i račun Planet-u radi refundacije istog.

**Prikupljena dokumentacija radi provere:** Ukoliko postoji bilo kakva sumnja ili nejasnoća u pogledu ispravnosti podataka PaySpot filijala može samo preuzeti vaučer i račun i proslediti Planetu radi dalje provere i bezgotovinske isplate ili mogu uputiti klijenta da sam pošalje vaučer i račun Planet-u radi refundacije.

**Rok realizacije:** U slučaju gotovinske isplate, Primaocu su sredstva na raspolaganju najkasnije 15 minuta nakon provere identiteta primaoca, provere ispravnosti i tačnosti obrazaca za refundaciju, potvrde isplate od strane Planet

Refund aplikacije, unosa i štampe obrasca naloga za isplatu u vidu Planet Tax free potvrde o preuzetoj dokumentaciji. Izuzetno, u slučajevima navedenim u segmentu „Usklađenost sa zakonom“, izvršenje transfera novca može da se prolongira do 48h.

U slučaju bezgotovinske isplate, primaocu su sredstva na raspolaganju nakon isteka roka od 30 dana od dana slanja dokumentacije od strane Platne institucije Planet-u.

**Mere opreza:** U slučajevima postojanja sumnje u ispravnost obrazaca za refundaciju PaySpot može odbiti da izvrši isplatu sredstava klijentu u gotovom novcu i proslediti obrazac Planet Payment Group-u radi dalje provere i eventualne bezgotovinske isplate na račun klijentu.

**Odricanje od odgovornosti:** Platna institucija nije upućena i nema saznanje o vrsti robe za koju se vrši povrat poreza, niti je odgovorna za pravne ili materijalne nedostatke kupljene robe.

**Čuvanje i obrada ličnih podataka:** Platna institucija čuva i koristi podatke kao i kopiju identifikacionog dokumenta, koji su dati prilikom isplate Planet Tax Free vaučera za potrebe realizacije platne usluge, korisničke podrške i rešavanja reklamacija i prigovora. Potpisivanjem dokumenta Planet Taxfree potvrde o preuzetoj dokumentaciji, prihvatate i slažete se da Platna institucija čuva Vaše podatke i da iste može otkriti samo na način predviđen važećom regulativom, potvrđujete da Vas je Platna institucija obavestila o obradi ličnih podataka u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i dajete saglasnost Platnoj instituciji da može Vaše lične podatke da učini dostupnim nadležnim organima i licima kojima je po zakonu Platna institucija dužna da dostavi podatke. Pošiljalac ima pravo da se obrati Platnoj instituciji i pismenim putem zatraži uvid u sve radnje koje isti čini na osnovu svojevolljno dobijenih podataka od pošiljaoca ili primaoca, a u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti. U svakom momentu imate pravo da zatražite kopiju Vaših podataka datih za potrebe isplate Planet Tax Free vaučera.

**Usklađenost sa zakonom:** Važeća regulativa predviđa zabranu poslovanja sa označenim licima u smislu Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, kao i poslovanje sa pojedinim zemljama. Prilikom izvršenja transakcije, Platna institucija je u obavezi da proverava imena Korisnika i upoređuje ih sa listama označenih lica koje dostavljaju državni organi, te može da odloži isplatu sredstava primaocu u roku navedenom u segmentu „Rok realizacije“.

**Završne odredbe:** U slučaju da niste zadovoljni uslugom, možete nas pozvati i saopštiti problem putem telefona 021/310-3000. Pokušaćemo da sagledamo sve okolnosti i brzo rešimo problem. Ako niste zadovoljni usmenim odgovorom, imate pravo na prigovor koji podnosite lično u poslovnim prostorijama filijala PaySpot/Zastupnika, poštom, elektronskom poštom kao i na internet stranici Platne institucije [www.payspot.rs](http://www.payspot.rs) u delu Kontakt. 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 na adresu: Narodna banka Srbije, Centar za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga, poštanski fah 712 ili na elektronsku adresu: [zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs), u roku od 6 meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za njegovo dostavljanje. Uz pritužbu NBS potrebno je dostaviti prigovor upućen Payspot-u, odgovor Payspot-a (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 (medijacije) u cilju vanskudskog rešavanja spornog odnosa. Postupak posredovanja može se pokrenuti po prijemu odgovora Payspot-a 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. Sva pitanja vezano za izvršenje novčane doznake transfer novca u zemlji PaySpot Net možete da uputite na email adresu: [office@payspot.rs](mailto:office@payspot.rs) ili da nas pozovete telefonom na 021/310-3000.

Ovi Uslovi izvršenja novčane doznake na ime povrata poreza na robu kupljenu u inostranstvu primenjuju se od dana 01.12.2020. godine.