

AKCIONARSKO DRUŠTVO ZA PISARSKA IŠTA
"CHIP CARD"
Br. 411/A
2. 7. 2018. god.
BEOGRAD, Boka Milicević 8

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA
PLATNE INSTITUCIJE - CHIP CARD A.D. BEOGRAD

Beograd, juli 2018 godine

S A D R Ž A J

OSNOVNI PODACI O PLATNOJ INSTITUCIJI:.....	3
ZNAČENJE POJMOVA.....	3
1. UVODNE ODREDBE	4
1.1 Predmet i cilj Opštih uslova	4
1.2. Izmene i dopune Opštih uslova	4
1.3. Primena Opštih uslova	4
1.4. Odnos između Opštih uslova i okvirnog ugovora	5
1.5. Primena zakona i drugih propisa	5
2. PREDUGOVORNA FAZA	5
2.1. Komunikacija sa Korisnikom	5
2.2. Dostavljanje informacija Korisniku	5
2.3. Pravo Korisnika na dodatna obaveštenja.....	6
2.4. Dokumentacija koju Korisnik dostavlja Platnoj instituciji	6
3. ZAKLJUČENJE OKVIRNOG UGOVORA.....	6
4. USLOVI KORIŠĆENJA PLATNIH USLUGA.....	7
4.1. Platne usluge.....	7
4.2. Reklamacije	7
4.3. Naknade i provizije.....	8
4.4. Prava i obaveze Platne institucije.....	8
4.5. Prava i obaveze Korisnika	9
5. ODGOVORNOST	9
5.1. Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju	9
5.2. Isključenje odgovornosti Platne institucije.....	10
5.3. Viša sila.....	10
6. POVERLJIVI PODACI	10
6.1. Poslovna tajna	11
6.2. Zaštita podataka o ličnosti.....	11
7. NAČIN KOMUNIKACIJE I OBAVEŠTAVANJE	12
7.1. Način dostavljanja obaveštenja Korisniku	12
7.2. Obaveštavanje Platne institucije o promenama podataka o korisniku.....	12
7.3. Dostavljanje obaveštenja Platnoj instituciji	13
7.4. Kontakt podaci za odgovore na pitanja Korisnika	13
8. INFORMACIJE O ZAŠTITI PRAVA KORISNIKA	13
9. IZMENE, DOPUNE I PRESTANAK VAŽENJA OKVIRNOG UGOVORA.....	14
9.1. Izmene i dopune okvirnog ugovora	14
9.2. Prestanak važenja okvirnog ugovora	14
10. ZAVRŠNE ODREDBE	15

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

PLATNE INSTITUCIJE - CHIP CARD A.D. BEOGRAD

OSNOVNI PODACI O PLATNOJ INSTITUCIJI:

Chip Card a.d. Beograd je privredno društvo sa sedištem u Republici Srbiji koje je na osnovu Rešenja Narodne banke Srbije, br. 36, od 14. marta 2017. godine ovlašćeno da, kao hibridna platna institucija (u daljem tekstu: "Platna institucija" ili "Institucija"), pruža platne usluge iz člana 4. stav 1. tačka 3. i tačka 5. Zakona o platnim uslugama ("Službeni glasnik RS", broj 139/2014 i 44/2018).

Institucija je upisana u Registar platnih institucija pod registarskim brojem 765.

Poslovno ime Platne institucije: Akcionarsko društvo za rad sa platnim "Chip Card" Beograd.

Sedište: 11040 Beograd, Beograd-Voždovac, Bose Milićević br. 8

Matični broj: 17564374

Poreski broj: 103425560.

Internet stranica Institucije: www.chipcard.rs

Kontakt podaci:

E-mail: office@chipcard.rs

Telefon: 011/30 40 921.

Superviziju i nadzor nad poslovanjem Platne institucije obavlja Narodna banka Srbije, ul. Nemanjina br. 17, 11000 Beograd.

ZNAČENJE POJMOVA

Platne usluge koje pruža Institucija – Prihvatanje platnih kartica u cilju kupovine roba/usluga na internet sajtu trgovaca (Korisnika platnih usluga) i prenos sredstava koje Platna institucija primi, na ime transakcije kupovine/prodaje robe/usluga, sa platnog računa Institucije na platni račun Korisnika platnih usluga (član 4. stav 1. tačka 3. i 5. Zakona o platnim uslugama).

Korisnik platne usluge ili Korisnik/Primalac plaćanja – Trgovac (preduzetnik ili pravno lice) koji koristi platnu uslugu i infrastrukturu Platne institucije, odnosno koji putem elektronskih komunikacionih kanala vrši prodaju i naplatu robe/usluga i prima novčana sredstava po osnovu realizovane platne transakcije.

E-Commerce prodajno mesto (EPM) ili Internet prodavnica – prodajno mesto na sajtu Trgovca na kojem se u formi kataloga prezentuje i prodaje robu/usluge Trgovca, i obavlja plaćanje platnom karticom. Internet prodavnica je podržana e-commerce uslugom koju Platna institucija pruža Trgovcu, kao Korisniku platnih usluga.

Kupac/Platilac – Fizičko ili pravno lice koje je korisnik platne kartice i na teret svog platnog računa izdaje platni nalog ili daje saglasnost za izvršenje platne transakcije, a čije prihvatanje je omogućeno na E-Commerce prodajnom mestu radi plaćanja robe/usluga na internet sajtu Trgovca.

Komitovanje – potvrda Trgovca o izvesnosti isporuke robe/usluga.

Platna kartica – platni instrument koji se koristi za iniciranje platne transakcije, a koji izdaje banka izdavalac u skladu sa pravilima kartičarskih organizacija.

Radni dan – svaki dan od ponedeljka do petka (od 00 do 24h), osim subote, nedelje i dana koji su proglašeni državnim praznicima u skladu sa zakonom.

Poslovni dan – radni dan od 9:00 do 17:00 časova.

Reklamacija – pisani prigovor na izvršenu transakciju platnom karticom koji podnosi Kupac ili banka.

Trajni nosač (trajni medijum) – sredstvo koje Korisniku omogućava da sačuva podatke koji se odnose na njega, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja (papir, CD i drugi eksterni nosači podataka).

Jedinstvena identifikaciona oznaka – označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju Platna institucija utvrđuje Korisniku i koja se u Platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmislenu identifikaciju tog Korisnika i platne transakcije.

1. UVODNE ODREDBE

1.1 Predmet i cilj Opštih uslova

Opštim uslovima definišu se uslovi poslovanja koje Platna institucija primenjuje na sve poslovne odnose sa Korisnicima platnih usluga.

Opštim uslovima uređuje se:

- Predugovorna faza,
- Zaključenje okvirnog ugovora,
- Uslovi korišćenja platnih usluga,
- Odgovornost,
- Poslovna tajna,
- Način komunikacije i obaveštavanje,
- Informacije o zaštiti prava Korisnika,
- Izmene i dopune okvirnog ugovora,
- Prestanak važenja okvirnog ugovora,
- Završne odredbe.

Cilj Opštih uslova je uspostavljanje jasnih i obavezujućih normi za Korisnika platnih usluga i Platnu instituciju u pogledu pružanja platnih usluga, čime se obezbeđuje primena propisa, dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema Korisniku.

1.2. Izmene i dopune Opštih uslova

Izmene i dopune Opštih uslova usvajaju izvršni direktori Platne institucije u funkciji organa upravljanja Platne institucije.

1.3. Primena Opštih uslova

Platna institucija upoznaje Korisnika platnih usluga sa Opštim uslovima na način regulisan propisima.

Opšti uslovi se primenjuju na sve poslovne odnose sa Korisnicima platnih usluga, osim ako nije izričito suprotno ugovoreno sa Korisnikom u pisanoj formi.

1.4. Odnos između Opštih uslova i okvirnog ugovora

U slučaju da su odredbe ovih Opštih uslova u suprotnosti sa odredbama zaključenog okvirnog ugovora sa Korisnikom platnih usluga, primenjivaće se odredbe okvirnog ugovora.

1.5. Primena zakona i drugih propisa

Platna institucija pruža platne usluge Korisnicima u skladu sa Zakonom o platnim uslugama i drugim propisima Republike Srbije, uključujući i propise kojima se uređuje zakonska obaveza Platne institucije da, prilikom pružanja platnih usluga, preduzima radnje i mere sprečavanja pranja novca ili finansiranja terorizma.

2. PREDUGOVORNA FAZA

Platna institucija prilikom pružanja platnih usluga postupa sa dužnom profesionalnom pažnjom i u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja, dobrim poslovnim običajima i načelom savesnosti i poštenja.

2.1. Komunikacija sa Korisnikom

Pre zaključenja okvirnog ugovora o pružanju platnih usluga, Platna institucija komunicira sa potencijalnim Korisnikom korišćenjem odgovarajućih sredstava poslovne prezentacije, oglašavanja, razmenom pismena, neposrednom komunikacijom u poslovnim prostorijama Platne institucije, preko telefona ili mejla.

Platna institucija je dužna da u komunikaciji sa potencijalnim Korisnikom platnih usluga postupa sa dužnom profesionalnom pažnjom i da Korisniku pruži informacije o vrsti platnih usluga koje pruža na jasan i nedvosmislen način, kako bi se izbeglo eventualno nerazumevanje Korisnika o njegovim pravima i obavezama u vezi sa korišćenjem usluga Platne institucije.

2.2. Dostavljanje informacija Korisniku

U cilju upoznavanja Korisnika sa uslovima pružanja platnih usluga, Platna institucija je dužna da, pre zaključenja okvirnog ugovora, dostavi Korisniku putem mejla ili neposrednim uručenjem u poslovnim prostorijama Platne institucije: Opšte uslove poslovanja i/ili nacrt okvirnog ugovora, Ponudu usluga sa Cenovnikom usluga, kao i druga dokumenta i informacije propisane Zakonom. Dostavljena dokumenta i informacije se smatraju predlogom Korisniku za zaključenje okvirnog ugovora o pružanju platnih usluga.

U predugovornoj fazi Platna institucija pruža Korisniku platnih usluga sve informacije bez naplate naknade i drugih troškova.

Pre zaključenja okvirnog ugovora, Platna institucija je dužna da Korisniku platnih usluga učini dostupnim sledeće informacije:

- 1) Informacije o Platnoj instituciji (poslovno ime, adresa sedišta, organ za nadzor i broj u Registru platnih institucija);
- 2) Uslove korišćenja platnih usluga (vrsta i opis platnih usluga, rok za izvršenje platnih transakcija);
- 3) Informacije i podatke o naknadama i provizijama (vrsta i visina naknada/provizija);

- 4) Informacije o odgovornosti za realizaciju platne transakcije (način i rokovi u kojima je Korisnik platnih usluga dužan da obavesti Platnu instituciju o neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji i da zahteva pravilno izvršenje, uslovi za povraćaj novčanih iznosa i odgovornost Platne institucije za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju);
- 5) Informacije o načinu i sredstvima komunikacije (telefon, e-mail, web portal, jezik, pravo Korisnika da dobije kopiju okvirnog ugovora na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka);
- 6) Uslovi za izmene i dopune, kao i prestanak važenja okvirnog ugovora (prihvatanje izmena i dopuna okvirnog ugovora bez davanja izričite saglasnosti i pravo na raskid; trajanje okvirnog ugovora; uslovi za jednostran raskid i ništavost okvirnog ugovora);
- 7) Informacije o zaštiti Korisnika platnih usluga (propisi koji se primenjuju na okvirni ugovor, nadležnost suda, pravo na prigovor).

Informacije se čine dostupnim Korisniku platnih usluga na način koji će omogućiti Korisniku da se upozna sa uslovima pružanja platnih usluga i da uporedi ponudu sa ponudama drugih pružalaca platnih usluga, kao i da proceni da li ovi uslovi i usluge odgovaraju njegovim potrebama.

Navedene informacije Platna institucija može pružiti Korisniku platnih usluga u obliku Opštih uslova i/ili nacрта okvirnog ugovora, i to u papirnoj ili elektronskoj formi.

2.3. Pravo Korisnika na dodatna obaveštenja

Platna institucija je dužna da omogući Korisniku platne usluge da, pre i posle potpisivanja okvirnog ugovora o pružanju platnih usluga, postavi pitanja Platnoj instituciji i da od Platne institucije dobije precizne i jasne odgovore.

Platna institucija ne snosi odgovornost za propuštanje Korisnika da se, postavljanjem pitanja, obavesti o sadržini i detaljima svojih ugovornih prava i obaveza, niti takvo propuštanje oslobađa Korisnika od njegovih ugovornih obaveza.

2.4. Dokumentacija koju Korisnik dostavlja Platnoj instituciji

Na zahtev Platne institucije, Korisnik platne usluge će u predugovornoj fazi dostaviti Platnoj instituciji odgovarajuću dokumentaciju i podatke, kao i sve izmene dokumentacije i podataka u toku primene okvirnog ugovora, i to:

- izvod iz nadležnog registra koji nije stariji od tri meseca;
- podatke o Korisniku (pravnom licu ili preduzetniku);
- podatke i identifikacioni dokument o zakonskom zastupniku, punomoćniku i/ili prokuristi Korisnika – pravnog lica odnosno o Korisniku – preduzetniku i njegovom punomoćniku;
- drugu dokumentaciju i podatke na zahtev Platne institucije, u skladu sa zakonom, ovim Opštim uslovima i okvirnim ugovorom.

3. ZAKLJUČENJE OKVIRNOG UGOVORA

Nakon pružanja informacija Korisniku platnih usluga u predugovornoj fazi, a pod uslovom da Korisnik prihvati ponudu Platne institucije za pružanje platnih usluga, Platna institucija i Korisnik platnih usluga zaključuju okvirni ugovor.

Okvirni ugovor označava ugovor o platnim uslugama kojim se uređuju uslovi tehničko-poslovnog povezivanja elektronskog prodajnog mesta sa sistemom Platne institucije u cilju

izvršavanje budućih pojedinačnih platnih transakcija i zaključuje se u pisanoj formi, na srpskom jeziku, i na neodređeno vreme.

Izuzetno od stava 2. ove tačke, okvirni ugovor može biti zaključen dvojezično - na srpskom i engleskom ili na drugom stranom jeziku, ukoliko su članovi organa upravljanja ili nadzora, direktori ili članovi odnosno vlasnici privrednog društva ili drugog pravnog lica, kao Korisnika platnih usluga, strani državljani.

Okvirnim ugovorom se uređuju uslovi korišćenja platnih usluga, naknade i provizije koje Korisnik plaća Platnoj instituciji za pružene platne usluge, odgovornost Platne institucije za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, poslovna tajna odnosno poverljive informacije, način komunikacije i obaveštavanja i druga pitanja od značaja za ostvarivanje prava i obaveza Korisnika i Platne institucije, u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, Zakonom o obligacionim odnosima i drugim propisima.

4. USLOVI KORIŠĆENJA PLATNIH USLUGA

4.1. Platne usluge

Platna institucija pruža platne usluge prihvatanja platnih kartica Kupaca na internet sajtu Trgovaca i prenosa novčanih sredstava Trgovcima, kao primaocima plaćanja, u internet transakciji.

Platna institucija u postupku pružanja platnih usluga Korisniku:

- 1) Vršiti dodelu jedinstvene identifikacione oznake svakoj platnoj transakciji i Trgovcu, kao Korisniku platnih usluga, u cilju praćenja transakcije od njenog nastanka do realizacije;
- 2) Omogućava Kupcu robe/usluga da na internet sajtu Korisnika inicira platnu transakciju plaćanja unosom podataka o platnoj kartici na sigurnom, kriptovanom sajtu koje Platna institucija prosleđuje banci prihvatocu;
- 3) Obaveštava Korisnika o statusu autorizacije transakcije (odobrena/neodobrena);
- 4) Prihvata potvrdu Korisnika o sigurnom startu isporuke robe/usluga (postupak komitovanja prethodno autorizovane transakcije) i prosleđuje ove potvrde banci izdavaocu preko banke prihvatioca;
- 5) Vršiti prijem novčanih sredstava od banke izdavaoca, preko banke prihvatioca, na ime uspešne (autorizovane i komitovane) e-commerce transakcije. Primljena sredstva Platna institucija prenosi na račun Korisnika u roku od 24 časa od momenta prijema sredstava, a najkasnije istekom narednog poslovnog dana.

Platna institucija zadržava pravo da produži rok za prenos novčanih sredstava Korisniku ako je transakcija u suprotnosti sa propisima kojima se uređuje promet roba i usluga, platne usluge, sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma ili ako je u suprotnosti sa drugim propisima ili okvirnim ugovorom.

4.2. Reklamacije

U slučaju reklamacije, Korisnik se obavezuje da će, na zahtev Platne institucije, u roku od tri (3) dana od dana prijema zahteva, dostaviti Platnoj instituciji dokaz o isporuci robe/usluga, potvrdu o plaćanju koju je Korisnik izdao Kupcu, kao i drugu dokumentaciju na zahtev Platne institucije.

Ukoliko Korisnik ne postupi na način iz stava 1. ove tačke, a reklamacioni postupak zbog toga bude rešen na teret banke prihvatioca i Platne institucije, Korisnik je u obavezi da Platnoj instituciji u potpunosti nadoknadi iznos transakcije i troškove reklamacionog postupka.

Platna institucija ima pravo da iznos zbirnog izveštaja o prometu na Internet prodavnici, umanji za iznos platne transakcije za koju je pokrenut reklamacioni postupak, kao i za iznos troškova tog postupka, do konačnog rešavanja reklamacije, u skladu sa pravilima kartičarskih organizacija.

Ukoliko Kupac podnese reklamaciju vezanu za trošak platne transakcije, inicirane preko Internet prodavnice, a pri tome Kupac negira prijem robe/usluge, Platna institucija ima pravo da tereti račun Korisnika za puni iznos pojedine transakcije (potpuni povraćaj sredstava), osim u slučaju kada se u reklamacionom postupku nedvosmisleno utvrdi da je Korisnik isporučio robu/usluge Kupcu ili ovlašćenom licu Kupca.

Korisnik se obavezuje da će u slučaju reklamacije i povraćaja sredstava, iste izvršiti isključivo na način opisan u dokumentu - Uputstvo za rad Internet prodavnice u prilogu okvirnog ugovora.

4.3. Naknade i provizije

Platna institucija obezbeđuje Korisniku platnih usluga (Trgovcu) tehničke usluge povezivanja Internet prodavnice sa E-Commerce portalom Platne institucije, kako bi se obezbedili uslovi za prihvatanje platnih kartica Kupaca radi plaćanja u internet transakciji i prenosa novčanih sredstava na račun Korisnika, kao primaoca plaćanja.

Za usluge tehničkog povezivanja Internet prodavnice iz stava 1. ove tačke, kao i za usluge održavanja E-Commerce portala Korisnici plaćaju Platnoj instituciji naknadu iz Ponude i Cenovnika usluga koji se dostavljaju Korisniku u prilogu okvirnog ugovora.

Za izvršene platne usluge Korisnik plaća Platnoj instituciji proviziju iz Ponude i Cenovnika usluga koji se dostavljaju Korisniku u prilogu okvirnog ugovora.

Platna institucija ima pravo da zaračuna zakonsku zateznu kamatu na iznos neplaćenih naknada zbog docije Korisnika sa plaćanjem za period od dana kašnjenja do dana izmirenja njegovih dospelih novčanih obaveza u skladu sa okvirnim ugovorom.

4.4. Prava i obaveze Platne institucije

Platna institucija ima pravo da:

- 1) vrši kontrolu portfolija robe/usluga Trgovca na Internet prodavnici i usklađenosti tog portfolija sa Uputstvom za rad Internet prodavnice;
- 2) odbije da primi narudžbinu od Kupca, ukoliko dođe do saznanja da Trgovac ili Kupac ima istoriju sumnjivih internet transakcija;
- 3) isključi nalog Trgovca sa E-Commerce portala i privremeno onemogući Trgovcu korišćenje usluga Platne institucije, u slučaju da Trgovac, na zahtev Institucije, u razumnom roku ne dostavi identifikacione podatke, podatke o poslovanju i druge podatke, shodno propisima o sprečavanju pranja novca, ili nastupe drugi razlozi predviđeni tim ili drugim propisima koji nalažu prestanak poslovne saradnje sa Trgovcem;
- 4) onemogući Trgovcu prodaju novih nenajavljenih vrsta roba/usluga i plaćanje roba/usluga koje nisu u skladu sa Uputstvom za rad Internet prodavnice;
- 5) zahteva od Trgovca da sadržinu svoje Internet prodavnice prilagodi novonastalim okolnostima (npr. ukoliko je Trgovac planirao da cenu robe izražava u stranoj valuti potrebno je da obezbedi izjavu o konverziji, kao i u svim drugim slučajevima iz Uputstva za rad Internet prodavnice).

Platna institucija ima obavezu da Korisniku platnih usluga periodično, a najmanje jednom mesečno, dostavi sledeće informacije o izvršenim platnim transakcijama:

- 1) referentnu oznaku ili druge podatke koji Korisniku omogućavaju identifikaciju svake pojedinačne platne transakcije, a koji su preneti uz platnu transakciju u skladu sa zakonom;
- 2) iznos platne transakcije za koji je odobren platni račun Korisnika i iznos novčanih sredstava koja su stavljena na raspolaganje Korisniku;
- 3) vrstu i visinu svake pojedinačne naknade/provizije koja čini zbirnu naknadu/proviziju;
- 4) datum valute odobrenja platnog računa Korisnika, odnosno datum kada su sredstva stavljena na raspolaganje Platnoj instituciji.

Informacije se dostavljaju Korisniku na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka, tako da ove informacije Korisnik može da sačuva i reprodukuje u nepromenjenom obliku.

4.5. Prava i obaveze Korisnika

Korisnik ima pravo:

- 1) na tehničku podršku u korišćenju E-Commerce portala radnim danom od 9:00 do 17:00 h;
- 2) da zahteva od Platne institucije dostavljanje informacija o platnim transakcijama u kraćim vremenskim intervalima u odnosu na redovno mesečno dostavljanje navedenih informacija;
- 3) da u slučaju neslaganja zbirnog izveštaja Korisnika sa zbirnim izveštajem Platne institucije o prometu na Internet prodavnici vrši usaglašavanje stanja sa Platnom institucijom i da u tu u svrhu zatraži od Platne institucije sve relevantne podatke;
- 4) da u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije zahteva od Platne institucije preduzimanje odgovarajućih mera radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i pružanje informacija o ishodu preduzetih mera.

Korisnik ima obavezu da:

- 1) robu/usluge na Internet prodavnici prodaje po ceni koja je istovetna ceni za gotovinsku ili bilo koju drugu vrstu ili metodu plaćanja;
- 2) vrši prodaju i naplatu roba/usluga u skladu sa propisima kojima se reguliše promet roba i usluga i platne usluge i u skladu sa pravilima kartičarskih organizacija (Visa, MasterCard);
- 3) ne vrši reklamiranje i prodaju robe/usluga koji su zabranjeni prema Uputstvu za rad Internet prodavnice ili koji narušavaju moralne vrednosti;
- 4) postupa po uputstvima Platne institucije o korišćenju E-Commerce portala i po Uputstvu za rad Internet prodavnice;
- 5) arhivira na siguran način sve informacije i dokumentaciju koji proisteknu iz prodaje roba/usluga na Internet prodavnici u periodu od tri (3) godine od momenta transakcije, kako je opisano u Uputstvu za rad Internet prodavnice i izvršava druge obaveze iz okvirnog ugovora.

5. ODGOVORNOST

5.1. Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju

Ukoliko je Platna institucija odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju prema preduzetniku, kao Korisniku platnih usluga, dužna je da Korisniku - preduzetniku izvrši povraćaj svih naknada koje mu je naplatila, kao i da izvrši povraćaj,

odnosno plati iznos svih zakonskih zatezних kamata na koje Korisnik – preduzetnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

Platna institucija neće biti odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju ako pruži dokaz Korisniku - preduzetniku, a po potrebi i banci izdavaocu platne kartice Kupca da nije odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju.

Korisnik - preduzetnik ima pravo da podnese Platnoj instituciji zahtev za plaćanje iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije odmah po saznanju, a najkasnije 13 meseci od dana zaduženja računa Kupca. Zahtev se podnosi u pisanom obliku u prostorijama sedišta Platne institucije, preporučenom poštom ili putem kurirske službe.

5.2. Isključenje odgovornosti Platne institucije

Platna institucija nije odgovorna Korisniku platnih usluga za nemogućnost ili otežano pružanje platnih usluga zbog događaja koji se smatraju višom silom ili drugih vanrednih događaja čiji se nastanak ne može pripisati Platnoj instituciji i/ili koji nisu pod kontrolom Platne institucije, kao što su prestanak funkcionisanja ili nepravilno funkcionisanje platnih ili kartičarskih sistema.

Platna institucija nije odgovorna Korisniku zbog izvršenja neodobrenih platnih transakcije koje su nastale kao posledica:

- prevarnih radnji Kupca, njegovih ovlašćenih lica ili trećih lica za koje Platna institucija ne odgovara;
- zloupotrebe izgubljene ili ukradene platne kartice Kupca;
- zloupotrebe platne kartice iz razloga što Kupac nije zaštitio personalizovane sigurnosne elemente platne kartice.
- usled namere ili krajnje nepažnje Kupca.

5.3. Viša sila

Pod višom silom, kao osnov isključenja odgovornosti u skladu sa okvirnim ugovorom, podrazumeva se događaj nezavisan od volje ugovornih strana, čije nastupanje nije moglo da se predvidi, spreči ili otkloni i zbog koga je ispunjavanje obaveza Platne institucije odnosno Korisnika postalo otežano ili nemoguće, što pored prirodnih događaja uključuje, ali nije ograničeno, na rat, nemire, terorističke akte, prekid telekomunikacijskih veza ili drugih komunikacijskih kanala, radnje i propise državnog organa ili drugog ovlašćenog državnog tela.

Platna institucija odnosno Korisnik će u pisanoj formi dostaviti obaveštenje drugoj strani o početku i završetku delovanja više sile. Za vreme dejstva više sile miruju sva prava i obaveze iz okvirnog ugovora.

Ako izvršavanje obaveza iz okvirnog ugovora kasni više od tri (3) meseca, kao rezultat dejstva više sile, Platna institucija i Korisnik postaviće nove uslove ispunjavanja okvirnog ugovora ili će zahtevati njegovo raskidanje.

6. POVERLJIVI PODACI

Na postupanje sa poverljivim podacima i informacijama koji predstavljaju poslovnu tajnu Korisnika platnih usluga, a do kojih je Platna institucija došla u posed u toku pružanja platnih usluga, kao i na prikupljanje i obradu podataka o ličnosti primenjuju se propisi kojima se uređuje zaštita poslovne tajne i zaštita podataka o ličnosti i okvirni ugovor zaključen između Platne institucije i Korisnika.

6.1. Poslovna tajna

Pod poslovnom tajnom smatraju se poverljivi podaci i informacije koji su poznati Platnoj instituciji, a odnose se na sledeće podatke i informacije Korisnika platnih usluga: lične podatke, finansijsko stanje, platne transakcije, vlasničku strukturu, poslovne odnose, kao i na druge podatke i informacije koje Korisnik označi kao poverljive (u daljem tekstu: "Poverljive informacije" ili "Informacije").

Platna institucija i članovi organa i zaposleni u Platnoj instituciji, spoljni revizor, kao i druga lica koja zbog prirode posla koji obavljaju u Platnoj instituciji imaju pristup Poverljivim informacijama Korisnika, ne mogu:

- koristiti Poverljive informacije protivno interesu Platne institucije i Korisnika;
- saopštavati Poverljive informacije trećim licima;
- omogućiti trećim licima pristup Poverljivim informacijama.

Obaveza čuvanja Poverljivih informacija ne prestaje ni posle prestanka statusa lica na osnovu koga su ona ostvarila pristup Poverljivim informacijama.

Platna institucija ima pravo da Poverljive informacije o Korisniku prosleđuje licima sa kojim Platna institucija sklapa ugovore koji su neophodni za realizaciju platne usluge i/ili internim i spoljnim revizorima Platne institucije, Narodnoj banci Srbije i državnim organima koji su ovlašćeni da zahtevaju ove podatke u skladu sa zakonom.

Ukoliko dođe do prenosa Poverljivih informacija o Korisniku, Platna institucija obezbeđuje adekvatan tretman vezan za čuvanje poverljivosti, u skladu sa zakonom i drugim propisima i okvirnim ugovorom.

Platna institucija može Poverljive informacije saopštiti trećim licima samo uz pisano odobrenje Korisnika, osim ako zakonom nije drugačije propisano.

6.2. Zaštita podataka o ličnosti

Platna institucija prikuplja i obrađuje lične podatke Korisnika – preduzetnika ili njegovog punomoćnika, kao i fizičkih lica koji su vlasnici, zastupnici, punomoćnici ili druga ovlašćena lica Korisnika - pravnog lica, i to:

- ime i prezime, adresu stanovanja, privatni i/ili službeni broj telefona (mobilni/fiksni), mejl adresu, kao i druge lične podatke koji su neophodni radi izvršavanja obaveza Platne institucije iz zakona i okvirnog ugovora.

Platna institucija prikuplja i obrađuje podatke o ličnosti Korisnika odnosno njegovih ovlašćenih lica u meri u kojoj je to neophodno radi pružanja platnih usluga. Platna institucija vrši obradu podataka, saglasno Zakonu o zaštiti podataka o ličnosti, na način koji Platna institucija smatra neophodnim i celishodnim radi pružanja platnih usluga Korisniku.

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

Platna institucija može da podatke koji se odnose na adresu, brojeve telefona, telefaksa, mejl adresu i ostale kontakt podatke fizičkih lica iz stava 1. ove tačke koristiti radi dostavljanja obaveštenja Korisniku 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.

Zaključenjem okvirnog ugovora, Korisnik daje svoj pristanak Platnoj instituciji da vrši obradu ličnih podataka, u skladu sa ovim Opštim uslovima.

Ukoliko Korisnik- preduzetnik, stvarni vlasnik Korisnika, punomoćnik ili drugo ovlašćeno lice Korisnika – pravnog lica ne želi da Platna institucija obrađuje njegove lične podatke, neophodno je da sa tim upozna Platnu instituciju prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa, ili naknadno, pisanim putem. U navedenom slučaju Platna institucija je dužna da, u skladu sa Zakonom, prekine sa daljim pružanjem platnih usluga Korisniku ukoliko je za pružanje tih usluga neophodno da se vrši obrada podataka o ličnosti.

7. NAČIN KOMUNIKACIJE I OBAVEŠTAVANJE

7.1. Način dostavljanja obaveštenja Korisniku

U toku pružanja platnih usluga, Platna institucija će dostavljati Korisniku platnih usluga dokumente, informacije, račune za plaćanje naknada/provizija, zbirne izveštaje o izvršenim platnim transakcijama i druge izveštaje i obaveštenja (u daljem tekstu: obaveštenja ili pisane pošiljke) elektronski na mejl adresu Korisnika iz uvoda okvirnog ugovora ili na drugu mejl adresu određenu u pisanom obaveštenju Korisnika, a na zahtev Korisnika, i/ili na papiru odnosno drugom trajnom nosaču podataka.

Dostava obaveštenja Korisniku na papiru vršiće se neposrednim uručenjem u poslovnim prostorijama Korisnika, putem pošte ili kurirske službe, na adresu sedišta Korisnika.

U slučaju da Korisnik blagovremeno ne obavesti Platnu instituciju o promeni poslednje mejl adrese, adrese sedišta ili adrese za prijem pošte kao i o drugim podacima koji mogu biti od značaja za uredno dostavljanje, dostava koju Platna institucija bude izvršila, u skladu sa raspoloživim podacima, smatraće se urednom, a bilo koja obaveza Platne institucije prema Korisniku koja proističe, ili je u vezi sa izvršenim dostavljanjem smatraće se izvršenom:

1. na dan predaje pošti (za slanje preporučenom pošiljkom), odnosno kurirskom službom koja je registrovana za vršenje dostave;
2. na dan dostavljanja putem mejla, ukoliko Korisnik nije zahtevao dostavu putem pošte ili kurirske službe.

Ukoliko obaveštenja dostavljena Korisniku bude vraćena zbog netačne adrese ili zbog netačnosti bilo kog drugog podatka koji je Korisnik odredio, Platna institucija može prestati dalje slanje Korisniku pisanih pošiljki sve dok Korisnik ne obavesti Platnu instituciju o promeni podataka koji su značajni za urednu dostavu.

7.2. Obaveštavanje Platne institucije o promenama podataka o Korisniku

Korisnik je dužan da pisanim putem obavesti Platnu instituciju o promenama koje su od značaja za izvršenje obaveza iz okvirnog ugovora, i to:

- promeni broja platnog računa najkasnije osam dana (8) pre datuma navedenog u obaveštenju Korisnika za početak uplate na novi račun po osnovu izvršenih platnih transakcija;
- promeni ili gašenju internet adrese odnosno o prestanku rada Internet prodavnice (URL Internet prodavnice) na kojoj se inicira internet prodaja najkasnije u roku od 14 (četrnaest) dana pre nameravane promene odnosno gašenja;

- promeni naziva, sedišta, delatnosti, pečata i drugih promena od značaja za izvršavanje obaveza iz okvirnog ugovora, najkasnije u roku od 14 (četrnaest) pre nameravane promene.

7.3. Dostavljanje obaveštenja Platnoj instituciji

Dostava dokumentacije i obaveštenja koja Korisnik upućuje Platnoj instituciji vršiće se elektronski na mejl adresu Platne institucije iz uvoda okvirnog ugovora ili na drugu mejl adresu određenu u pisanom obaveštenju Platne institucije, u skladu sa ovim Opšim uslovima odnosno okvirnim ugovorom, a na zahtev Platne institucije, i/ili na papiru, neposrednim uručenjem u poslovnim prostorijama Platne institucije, putem pošte ili kurirske službe, na adresu sedišta Platne institucije.

7.4. Kontakt podaci za odgovore na pitanja Korisnika

Platna institucija pruža tehničku podršku Korisnicima u pružanju platnih usluga i na raspolaganju je Korisnicima 24 časa za odgovore na pitanja u cilju rešavanja problema u pružanju platnih usluga preko kontakt podataka sadržanih u okvirnom ugovoru.

8. INFORMACIJE O ZAŠTITI PRAVA KORISNIKA

Ako Korisnik smatra da se Platna institucija ne pridržava odredaba Zakona o platnim uslugama, drugih propisa ili ovih Opštih uslova poslovanja, kao i dobrih poslovnih običaja koji se odnose na pružanje platnih usluga, ima pravo na zaštitu svojih prava i interesa.

Na nepravilne ugovorne odredbe i nepoštenu poslovnu praksu u pružanju platnih usluga, kao i na postupak ostvarivanja zaštite prava i interesa Korisnika – preduzetnika primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga.

Korisnik – preduzetnik ima pravo na pisani prigovor Platnoj instituciji, ukoliko smatra da se Platna institucija ne pridržava odredbi Zakona o platnim uslugama, ovih Opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja i obaveza iz zaključenog okvirnog ugovora.

Prigovor na rad Platne institucije Korisnik – preduzetnik može podneti u pisanoj formi u roku od tri godine od dana kada je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa u poslovnim prostorijama sedišta Platne institucije, poštom, odnosno elektronskom poštom (mejlom). Ako je Korisnik-preduzetnik podneo prigovor po isteku navedenog roka, Platna institucija je dužna da ga odmah obavesti da je prigovor podnet po isteku Zakonom propisanog roka, zbog čeka Platna institucija nema obavezu da ga razmatra.

Ukoliko Korisnik – preduzetnik nije zadovoljan odgovorom Platne institucije na prigovor ili Platna institucija nije odgovorila na prigovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, Korisnik - preduzetnik može pre pokretanja sudskog spora podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije, u pisanoj formi.

Pritužbu Narodnoj banci Srbije, Korisnik - preduzetnik može podneti u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za dostavljanje odgovora Platne institucije na prigovor Korisnika - preduzetnika.

Ukoliko Platna institucija i Korisnik-preduzetnik ne reše sporazumno eventualne sporove koji proisteknu iz okvirnog ugovora, mogu se za rešavanje spora obratiti nadležnom sudu.

9. IZMENE, DOPUNE I PRESTANAK VAŽENJA OKVIRNOG UGOVORA

9.1. Izmene i dopune okvirnog ugovora

Platna institucija zadržava pravo da izvrši izmene i dopune okvirnog ugovora i njegovih priloga.

O predlogu izmene okvirnog ugovora Platna institucija je dužna da obavesti Korisnika platnih usluga dva (2) meseca pre predloženog dana početka primene izmena i dopuna, dostavljanjem predloga u pisanoj formi, poštom ili slanjem na mejl adresu, kako bi Korisnik imao vremena za donošenje odluke o prihvatanju izmena i dopuna okvirnog ugovora.

Ako Korisnik pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna okvirnog ugovora ne obavesti Platnu instituciju da nije saglasan sa predloženim izmenama i dopunama, smatra se da je prihvatio izmene i dopune i bez davanja izričite saglasnosti.

Ako Korisnik nije saglasan sa predloženim izmenama i dopunama, može raskinuti okvirni ugovor bez plaćanja naknade i drugih troškova Platnoj instituciji, uz obavezu da izmiri sve svoje obaveze do dana raskida okvirnog ugovora.

Izjavu o raskidu okvirnog ugovora Korisnik dostavlja Platnoj instituciji u pisanoj formi, neposrednim uručenjem u poslovnim prostorijama Platne institucije, ili putem pošte odnosno kurirske službe na adresu sedišta Platne institucije odnosno kao digitalizovanu pisanu izjavu putem mejla najkasnije dan pre dana koji je određen za početak primene izmene i dopune okvirnog ugovora.

9.2. Prestanak važenja okvirnog ugovora

Korisnik platnih usluga ima pravo da u bilo kom trenutku raskine okvirni ugovor sa otkaznim rokom od 30 dana, bez naknade, dostavljanjem Platnoj instituciji pisanog obaveštenja o raskidu okvirnog ugovora.

Korisnik ima pravo da raskine okvirni ugovor i u drugim slučajevim utvrđenim tim ugovorom i zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom.

Platna institucija ima pravo da raskine okvirni ugovor, uz otkazni rok od dva (2) meseca, kao i u drugim slučajevima utvrđenim okvirnim ugovorom, zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi ili drugim zakonom, dostavljanjem Korisniku pisanog obaveštenja o raskidu.

Izjava o raskidu okvirnog ugovora iz stava 1. i 3. ove tačke dostavlja se u pisanoj formi neposrednim uručenjem u poslovnim prostorijama, putem pošte odnosno kurirske službe na adresu sedišta druge ugovorne strane, ili kao digitalizovana pisana izjava putem mejla.

U slučaju raskida okvirnog ugovora, Korisnik je dužan da Platnoj instituciji plati naknadu samo za platne i druge usluge pružene do dana raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Platna institucija je dužna da Korisniku vrati srazmerni deo plaćene naknade.

Korisnik može zahtevati da se odredbe ovog Ugovora koje su u suprotnosti sa informacijama pruženim u predugovornoj fazi u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, utvrde ništavim.



Akcionarsko društvo za rad sa platnim karticama

10. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opšti uslovi objaviće se na internet sajtu Platne institucije i stupaju na snagu u roku od 15 dana od dana objave.

Ovi Opšti uslovi primenjuju se od 17. jula 2018. godine.

Beograd, 2. juli 2018. godine

IZVRŠNI DIREKTORI

Marko Ranković



Vesna Džudović

