

IZVRŠNI DIREKTORI

IEN Broj: 7-01/2025

Beograd, 05.03.2025.godine

OPŠTI USLOVI POSLOVANJA

INSTITUCIJE ELEKTRONSKOG NOVCA - CHIP CARD A.D. BEOGRAD

**ZA PRUŽANJE PLATNIH USLUGA PRAVNIM LICIMA I PREDUZETNICIMA
NA E-COMMERCE I FIZIČKIM PRODAJNIM MESTIMA**

Beograd

**OPŠTI USLOVI POSLOVANJA
INSTITUCIJE ELEKTRONSKOG NOVCA - CHIP CARD A.D. BEOGRAD**

**ZA PRUŽANJE PLATNIH USLUGA PRAVNIM LICIMA I PREDUZETNICIMA
NA E-COMMERCE I FIZIČKIM PRODAJNIM MESTIMA**

OSNOVNI PODACI O INSTITUCIJI ELEKTRONSKOG NOVCA

CHIP CARD A.D. BEOGRAD je privredno društvo sa sedištem u Republici Srbiji koje je, na osnovu Rešenja Narodne banke Srbije, br. 76. od 13.05.2021. godine, ovlašćeno da obavlja delatnost izdavanja elektronskog novca i pružanje platnih usluga (u daljem tekstu: **Institucija**) u skladu sa Zakonom o platnim uslugama ("Službeni glasnik RS", broj 139/2014, 44/2018 i 64/2024).

Poslovno ime Institucije elektronskog novca: Akcionarsko društvo za rad sa platnim karticama Chip Card Beograd (Voždovac).

Skraćeno poslovno ime Institucije elektronskog novca: Chip Card a.d. Beograd

Sedište: 11042 Beograd, Beograd-Voždovac, Bose Milićević br. 8

Matični broj: 17564374

Poreski broj: 103425560

Šifra delatnosti: 6419

Internet stranica Institucije: www.chipcard.rs

Kontakt podaci:

E-mail: platnainstitucija@chipcard.rs, office@chipcard.rs

Telefon: 011/30 40 900

Broj Registra kod Narodne banke Srbije: 615

Broj dozvole NBS: 76 od 13.05.2021.

Superviziju i nadzor nad poslovanjem Institucije obavlja Narodna banka Srbije, ul. Kralja Petra 12, 11000 Beograd.

ZNAČENJE POJMOVA

Institucija – Institucija elektronskog novca (Chip Card a.d. Beograd) je privredno društvo koje izdaje elektronski novac u skladu sa Zakonom, i obezbeđuje potrošnju i otkup elektronskog novca, pruža e-commerce i platne usluge prenosa novčanih sredstava, prihvatanje i izdavanje platnih instrumenata, kao i druge operativne, pomoćne poslove neposredno vezane sa izdavanjem elektronskog novca i pružanjem platnih usluga.

Banka - označava banku sa sedištem u Republici Srbiji koja ima dozvolu za rad Narodne banke Srbije, u skladu sa zakonom kojim se uređuju banke.

Platne usluge koje pruža Institucija/Platne usluge – prihvrat platnih kartica na internet prodajnom mestu trgovaca ili fizičkom prodajnom mestu (POS terminalima) trgovaca (korisnika platnih usluga) radi kupovine roba/usluga i prenosa sredstava koje Institucija primi, na ime realizovanih transakcija kupovine/prodaje roba ili usluga, sa platnog računa Institucije na platni račun korisnika platnih usluga (član 4. stav 1. tačka 3. i 5. Zakona o platnim uslugama).

E-commerce (internet) trgovac je privredno društvo, preduzetnik i drugo pravno lice ili fizičko lice koje obavlja samostalnu delatnost, koje je registrovano u Republici Srbiji i vrši prodaju robe i/ili usluga putem Internet-a. Putem internet sajta ili drugim kanalima (pay-by link, mobilna aplikacija i dr.) obezbeđen je pristup sigurnosnoj stranici Institucije, na osnovu koga se omogućava prihvrat platnih instrumenata u cilju plaćanja roba/usluga. Institucija sa trgovcem potpisuje ugovor kojim se uređuju pravila elektronskog trgovanja i prenos sredstava;

Trgovac je privredno društvo, preduzetnik i drugo pravno lice ili fizičko lice koje obavlja samostalnu delatnost, koje je registrovano u Republici Srbiji i vrši prodaju robe i/ili usluga na fizičkom prodajnom mestu i povezan je sa Institucijom na bazi ugovora kojim se uređuju pravila plaćanja platnim karticama i drugim platnim instrumentima i prenos sredstava.

E-commerce prodajno mesto (EPM) ili Internet prodavnica –prodajno mesto na sajtu E-commerce (internet) trgovaca na kojem se u formi kataloga prezentuje i prodaje roba/usluge E-commerce (internet) trgovaca u skladu sa uputstvom za rad internet prodajnog mesta i obavlja plaćanje platnim instrumentima (platnom karticom ili drugim platnim instrumentom). Internet prodavnica je podržana e-commerce uslugom koju Institucija pruža E-commerce (internet) trgovacu, kao korisniku platnih usluga.

Fizičko prodajno mesto (POS terminal) – prodajno mesto na kojem se prezentuje i prodaje roba/usluge u skladu sa smernicama za korišćenje POS terminala i obavlja plaćanje platnim instrumentima (platnom karticom ili drugim platnim instrumentom).

Pay by link model za plaćanje – model za plaćanje roba/usluge E-commerce trgovca posredstvom Pay by link servisa Institucije u kome E commerce trgovac kreira ponudu i **link** sa bezbedonosom stranicom Institucije za unos podataka i dostavlja je kupcu sredstvima elektronske komunikacije, nakon čega Kupac na bezbednosnoj stranici Institucije vrši unos podataka sa svoje platne kartice i na taj način inicira transakciju i vrši plaćanje.

Model za plaćanje putem mobilne aplikacije Trgovca – model za plaćanje roba/usluge Trgovca koji je razvio **mobilnu aplikaciju** putem koje Kupac u momentu plaćanja biva usmeren na bezbednosnu stranicu Institucije, na kojoj unosi podatke o platnoj kartici i vrši plaćanje na isti način kao da je inicirano sa web sajta E-commerce (internet) trgovca.

Korisnik/Korisnik platnih usluga - E-commerce (internet) trgovac i Trgovac

Kupac/Platilac – fizičko ili pravno lice koje je korisnik platne kartice ili drugog platnog instrumenta koje, 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 ili POS terminalu radi plaćanja roba/usluga na internet sajtu E-commerce (internet) trgovca ili na fizičkom prodajnom mestu Trgovca.

Kartičarske organizacije (kartičarski brendovi) – kartičarske organizacije koje sertifikuju banke za poslove prihvatanja i/ili izdavanja platnih kartica (VISA, Mastercard, DinaCard);

Komitovanje/postautorizacija – potvrda E-commerce (internet) i Trgovca o izvesnosti isporuke robe/usluga.

Platni instrument označava svako personalizovano sredstvo i/ili niz postupaka ugovorenih između Kupca, kao korisnika platnih usluga, i pružaoca platnih usluga, a koje Kupac upotrebljava za izdavanje platnog naloga, odnosno za iniciranje platne transakcije u cilju kupovine robe/usluga na prodajnim mestima Trgovca i E-commerce prodajnim mestima (EPM).

Platna kartica – platni instrument koji izdaje banka izdavalac u skladu sa pravilima kartičarskih organizacija, a koji omogućava njenom imaoocu izvršenje platne transakcije, odnosno omogućava plaćanje roba i usluga na prodajnom mestu Trgovca i E-commerce prodajnim mestima (EPM) i koji se, u smislu ovih Opštih uslova, koristi za iniciranje platne transakcije.

Okvirni ugovor – ugovor koji obuhvata Opšte uslove poslovanja (u daljem tekstu: Opšti uslovi) i poseban ugovor o pružanju platnih usluga sa priložima (ponuda sa strukturom cene, uputstva) koji je zaključen između Institucije i Korisnika platnih usluga radi prodaje i naplate roba/usluga preko internet prodavnice ili POS terminala Korisnika platnih usluga.

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 je radni dan od 9:00 do 17:00 časova

Reklamacija – pisani prigovor Kupca ili banke kojim se osporava izvršena platna transakcija u celosti ili delimično. Prigovor Kupca kao platioca za neisporučenu ili delimično isporučenu robu odnosno uslugu u isključivoj je nadležnosti Korisnika i ne predstavlja reklamaciju u smislu Okvirnog ugovora.

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

Jedinstvena identifikaciona oznaka – označava kombinaciju slova, brojeva i/ili simbola koju Institucija utvrđuje za trgovca i koja se u platnoj transakciji upotrebljava za nedvosmisleni identifikaciju tog trgovca i platne transakcije.

Zakon – Zakon o platnim uslugama ("Sl. glasnik RS", br. 139/2014, 44/2018 i 64/2024)

1. UVODNE ODREDBE

1.1 Predmet i cilj Opštih uslova poslovanja

Opštim uslovima poslovanja definišu se uslovi poslovanja koje Institucija primenjuje na sve poslovne odnose sa Korisnicima platnih usluga radi prodaje i naplate roba/usluga na prodajnom mestu Korisnika platnih usluga, kao i prava i obaveze Institucije i Korisnika platnih usluga.

Opštim uslovima poslovanja, uređuje se:

- predugovorna faza,
- zaključenje Okvirnog ugovora,
- uslovi korišćenja platnih usluga,
- naknade
- odgovornost,
- poslovna tajna,
- način i sredstva komunikacije i obaveštavanje,
- informacije o zaštiti prava Korisnika,
- Izmene i dopune Okvirnog ugovora,
- prestanak važenja Okvirnog ugovora,
- završne odredbe.

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

Sastavni deo ovih Opštih uslova poslovanja čini i Tarifa naknada, a dostupni su i na web site-u Institucije.

Po zaključenju Okvirnog ugovora sa Korisnikom, Opšti uslovi poslovanja čine njegov sastavni deo.

1.2. Izmene i dopune Opštih uslova poslovanja

Izmene i dopune Opštih uslova poslovanja usvajaju izvršni direktori Institucije u funkciji organa upravljanja Institucije.

Na izmene Opštih uslova poslovanja shodno se primenjuju odredbe o izmenama i dopunama Okvirnog ugovora.

1.3. Primena Opštih uslova poslovanja

Institucija upoznaje Korisnika platnih usluga sa Opštim uslovima poslovanja na način regulisan propisima.

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

1.4. Odnos između Opštih uslova poslovanja i ugovora

U slučaju da su odredbe ovih Opštih uslova poslovanja u suprotnosti sa odredbama zaključenog posebnog ugovora sa Korisnikom platnih usluga (u daljem tekstu: posebni ugovor), primenjivaće se odredbe posebnog ugovora.

1.5. Primena zakona i drugih propisa

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

2. PREDUGOVORNA FAZA

Institucija prilikom pružanja platnih usluga postupa sa dužnom profesionalnom pažnjom i u skladu sa ovim Opštim uslovima poslovanja, posebnim ugovorom zaključenim između Institucije i Korisnika, dobrim poslovnim običajima i načelom savesnosti i poštenja.

2.1. Komunikacija sa Korisnikom

Pre zaključenja Okvirnog ugovora, Institucija komunicira sa potencijalnim Korisnikom platnih usluga, korišćenjem odgovarajućih sredstava poslovne prezentacije, oglašavanja, razmenom pismena, neposrednom komunikacijom u poslovnim prostorijama Institucije, preko telefona ili mejla.

Takođe, Institucija će vršiti i identifikaciju preduzetnika, fizičkog lica, kao i fizičkog lica koje je zakonski zastupnik stranke koja je pravno lice i, korišćenjem sredstava elektronske komunikacije i bez obaveznog fizičkog prisustva lica čija se identifikacija vrši (audio video identifikacija) u skladu sa posebnom procedurom Institucije.

Institucija je dužna da u komunikaciji sa potencijalnim Korisnikom postupa sa dužnom profesionalnom pažnjom i da potencijalnom 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 Institucije.

2.2. Dostavljanje informacija Korisniku

U cilju upoznavanja Korisnika sa uslovima pružanja platnih usluga, Institucija je dužna da, pre zaključenja Okvirnog ugovora, dostavi Korisniku putem mejla ili neposrednim uručenjem u poslovnim prostorijama Institucije: Opšte uslove poslovanja, nacrt posebnog ugovora, ponudu usluga sa cenama usluga i strukturom cena, kao i druga dokumenta i informacije predviđene okvirnim ugovorom u skladu sa Zakonom.

Dostavljena dokumenta i informacije se smatraju predlogom Korisniku za zaključenje Okvirnog ugovora o pružanju platnih usluga.

U predugovornoj fazi Institucija pruža potencijalnom Korisniku platnih usluga, sve informacije bez naplate naknade i drugih troškova.

Pre zaključenja Okvirnog ugovora, Institucija je dužna da Korisniku platnih usluga učini dostupnim sledeće informacije:

- 1) Informacije o Instituciji (poslovno ime, adresa sedišta, organ za nadzor i broj u Registru institucija elektronskog novca);
- 2) Uslove korišćenja platnih usluga (vrsta i opis platnih usluga, rok za izvršenje platnih transakcija);
- 3) Informacije i podatke o naknadama (vrsta, visina i struktura naknada);
- 4) Informacije o odgovornosti za realizaciju platne transakcije (način i rokovi u kojima je Korisnik platnih usluga dužan da obavesti Instituciju o neizvršenoj ili nepravilno izvršenoj platnoj transakciji i da zahteva pravilno izvršenje, uslovi za povraćaj novčanih iznosa i odgovornost Institucije za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju);
- 5) Informacije o načinu i sredstvima komunikacije Institucije i Korisnika (telefon, mejl, web portal, jezik, učestalost pružanja informacija, pravo Korisnika da dobije kopiju okvirnog ugovora na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka);
- 6) Informacije o zaštitnim i drugim merama u vezi sa izvršavanjem platnih transakcija (proceduri za obaveštavanje Korisnika od strane Institucije u slučaju prevare, sumnje na prevaru ili bezbednosnih pretnji);
- 7) 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);
- 8) 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 predviđen u stavu 1. ove tačke, a koje će omogućiti Korisniku da se upozna sa uslovima pružanja platnih usluga i da uporedi ponudu Institucije sa ponudama drugih pružalaca platnih usluga, kao i da proceni da li uslovi i usluge iz ponude Institucije odgovaraju njegovim potrebama.

2.3. Pravo Korisnika na dodatna obaveštenja

Institucija je dužna da omogući Korisniku platne usluge da, pre i posle potpisivanja Okvirnog ugovora, postavi pitanja Instituciji i da od Institucije dobije precizne i jasne odgovore.

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 Instituciji

Na zahtev Institucije, Korisnik platnih usluga će u predugovornoj fazi dostaviti 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 prokuristi ili punomoćniku;
- drugu dokumentaciju i podatke na zahtev Institucije, u skladu sa zakonom, ovim Opštim uslovima poslovanja i posebnim ugovorom sa Korisnikom.

3. ZAKLJUČENJE OKVIRNOG UGOVORA

Nakon pružanja informacija Korisniku platnih usluga u predugovornoj fazi, a pod uslovom da Korisnik prihvati ponudu Institucije za pružanje platnih usluga, Institucija i Korisnik platnih usluga zaključuju Okvirni ugovor. Okvirni ugovor se zaključuje u pisanoj formi na neodređeno vreme. Zaključenjem Okvirnog ugovora, ponuda, informacije koje su pružene u predugovornoj fazi, zajedno sa cenovnikom i ovim Opštim uslovima, postaju sastavni deo Okvirnog ugovora.

Okvirni ugovor može biti zaključen dvojezično - na srpskom i engleskom, 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 Instituciji za pružene platne usluge, odgovornost 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 Institucije, u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, Zakonom o obligacionim odnosima i drugim propisima.

Potpisivanjem Okvirnog ugovora Korisnik platnih usluga potvrđuje da je dobio jedan primerak Okvirnog ugovora sa svim priložima i ima pravo da mu se u toku trajanja ugovornog odnosa, dostave kopija Okvirnog ugovora, odnosno informacije dostavljene u predugovornoj fazi u papirnom/pisanom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka.

4. USLOVI KORIŠĆENJA PLATNIH USLUGA

4.1. Platne usluge

Institucija pruža platne usluge prihvatanja platnih instrumenata Kupaca na internet prodajnom mestu ili na fizičkom prodajnom mestu (POS terminalu) Korisnika i vrši prenos novčanih sredstava Korisnicima, kao primaocima plaćanja.

Modaliteti pristupa korišćenju usluga Institucije (prihvat platnih instrumenata i prenos novčanih sredstava u vezi sa uplatama iniciranim putem web sajta i mobilne aplikacije Trgovca, putem Pay by link servisa Institucije ili putem POS terminala) ugovaraju se sa Korisnikom u svakom konkretnom slučaju.

Svaku promenu vrste, obima i sadržaja usluge ili uvođenja novog modaliteta korišćenja usluga Institucije, Institucija objavljuje na svom internet sajtu, a obaveštava Korisnika na način koji je definisan Okvirnim ugovorom.

Nakon ugovaranja usluge, ista će biti dostupna Korisniku nakon implementacije svih propisanih tehničkih preduslova u skladu sa uputstvom za tehničku implementaciju i rad na prodajnom mestu.

Institucija u postupku pružanja platnih usluga Korisniku platnih usluga:

- 1) Vršiti dodelu jedinstvene identifikacione oznake svakoj platnoj transakciji i Korisniku u cilju praćenja transakcije od njenog nastanka do realizacije;
- 2) Omogućava kupcu robe/usluga da na internet sajtu/mobilnoj aplikaciji Korisnika/korišćenjem modela plaćanja pay by link/fizičkom prodajnom mestu korisnika inicira platnu transakciju na bazi podataka o platnom instrumentu i prosleđuje ove podatke prihvatocu platnog instrumenta;
- 3) Obaveštava Korisnika/Trgovca o statusu autorizacije transakcije (odobrena/neodobrena):
 - kod plaćanja na fizičkom prodajnom mestu, status autorizacije transakcije je direktno vidljiv na POS terminalu, a potvrda transakcije obavlja se kroz postupak "kraj dana";
 - kod plaćanja platnim instrumentom posredstvom Interneta, potvrda transakcije se obavlja kroz postupak komitovanja/postautorizacije prethodno autorizovane transakcije, koji istovremeno predstavlja i potvrdu o sigurnom startu isporuke robe/usluga;
- 4) Vršiti prijem novčanih sredstava po osnovu uspešno realizovanih platnih transakcija i prenosi ova sredstva na račun Korisnika u roku od 24 časa od momenta prijema, a najkasnije istekom narednog poslovnog dana;
- 5) Obezbeđuje Korisniku uvid u pregled statusa transakcija iniciranih od strane Kupca na način definisan ugovorom.

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, pružanje platnih usluga, sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, ako je u suprotnosti sa drugim propisima ili Okvirnim ugovorom, kao i ukoliko Institucija posumnja na zloupotrebu ili prevarnu radnju Korisnika, odnosno posumnja na njegovo učešće u u prevarnoj radnji.

4.2. Reklamacije

4.2.1. Rešavanje reklamacija u slučaju plaćanja robe ili usluga preko e-commerce prodajnog mesta putem mobilne aplikacije Trgovca ili modelom pay by link

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

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

Institucija ima pravo da iznos zbirnog izveštaja o prometu na internet prodavnici, mobilnoj aplikaciji Trgovca i o prometu kroz model plaćanja pay by link, umanja 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, mobilne aplikacije Trgovca i kroz model plaćanja pay by link, a pri tome Kupac negira prijem robe/usluge, 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 osnovu instrukcija za rad e-commerce trgovaca zasnovanih na Uputstvu za rad internet prodajnog mesta.

4.2.2. Rešavanje reklamacija u slučaju plaćanja robe ili usluga na POS terminalima Korisnika

U slučaju kupovine/prodaje robe ili usluga i plaćanja na fizičkom prodajnom mestu, reklamacioni postupak se, prvenstveno rešava između Trgovca i Kupca i bez učešća Institucije.

Institucija se uključuje u rešavanje reklamacionog postupka kada se Kupac, kao korisnik platne kartice ili finansijska institucija, obrate Instituciji u vezi reklamacije vezane za platnu transakciju na fizičkom prodajnom mestu Trgovca, uz zahtev za obaveznu dostavu prateće dokumentacije (slipa, fiskalnog računa i dr. dokumentacije).

U reklamacionom postupku, Trgovac je dužan da na zahtev Institucije dostavi slip i drugu dokumentaciju (fiskalni račun, izjavu trgovca ili drugu dokumentaciju) u roku od tri (3) dana od dana prijema zahteva.

Ukoliko Trgovac ne postupi na način iz prethodnog stava, u obavezi je da nadoknadi reklamirani iznos Kupcu.

Ukoliko se u postupku reklamacije utvrdi da je Trgovac postupio suprotno odredbama Okvirnog ugovora ili da postoji bilo kakva osnovana sumnja na zloupotrebu platnog instrumenta (više naplaćeno) ili POS terminala od strane Trgovca ili zaposlenih kod Trgovca, Institucija ima pravo:

1. da umanja iznos sredstava za više plaćeni iznos ako je u pitanju više naplaćen iznos;
2. da zaustavi svako reklamirano plaćanje ili pojedina buduća plaćanja ako postoji osnovana sumnja na zloupotrebu platnog instrumenta ili POS terminala.

Povraćaj sredstava Kupcu za prodatu robu i/ili izvršene usluge, može biti izvršen preko Institucije i prihvatne banke, što podrazumeva da se povraćaj sredstava ne može izvršiti direktno između trgovca i Kupca.

4.3. Naknade i provizije

Za izvršene platne usluge Korisnik plaća Instituciji naknade definisane u ponudi koju je Institucija dostavila Korisniku u predugovornoj fazi i sa kojima se on saglasio.

Institucija naplaćuje naknadu Korisniku izraženu kao procenat i/ili kao fiksni iznos od ukupne bruto vrednosti izvršene prodaje robe i/ili usluga na prodajnom mestu Korisnika, tako što ukupan iznos koji plaća Korisniku, umanjuje za iznos ugovorene naknade koji pripada Instituciji, osim ako drugačije nije definisano posebnim ugovorom.

Institucija dostavlja Korisniku na dnevnom nivou ukupan iznos platnih transakcija kao i strukturu svih naknada za svaku izvršenu transakciju, i to: iznos trgovačke naknade Institucije, iznos međubankarske naknade i naknade kartičnog sistema plaćanja po svim platnim brendovima i vrstama platnih kartica.

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

Institucija ima pravo da zaračuna zakonsku zateznu kamatu na iznos neplaćenih naknada zbog docnje 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 Institucije

Institucija ima pravo da:

- 1) kontroliše da li Korisnik vrši prodaju i naplatu roba/usluga u skladu sa propisima kojima se reguliše promet roba i usluga i pružanje platnih usluga, pravilima kartičarskih organizacija (Visa, MasterCard) i okvirnim ugovorom;
- 2) odbije transakcije prodaje novih nenajavljenih vrsta roba/usluga i plaćanje roba/usluga koje nisu u skladu sa uputstvom ili smernicama za rad prodajnog mesta;
- 3) privremeno obustavi pružanje platnih usluga Korisniku u slučaju da dođe do saznanja da Korisnik ili Kupac imaju istoriju sumnjivih platnih transakcija;
- 4) obustavi pružanje platnih usluga Korisniku u slučaju da Korisnik, na zahtev Institucije, u razumnom roku ne dostavi identifikacione podatke, podatke o poslovanju i druge podatke, shodno propisima o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma, ili nastupe drugi razlozi predviđeni tim ili drugim propisima ili Okvirnim ugovorom koji nalažu prestanak poslovne saradnje sa korisnikom.

Institucija ima obavezu da Korisniku učini dostupnim:

- 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.

Pored prava i obaveza iz stava 1. i 2. ove tačke, Institucija ima i druga prava i obaveze predviđene Okvirnim ugovorom.

4.5. Prava i obaveze korisnika

Korisnik ima pravo:

- 1) na tehničku podršku Institucije radnim danom od 08:00 do 16:00 h;
- 2) da u slučaju neslaganja zbirnog izveštaja Korisnika sa zbirnim izveštajem Institucije o prometu na internet prodajnom mestu, kao i na fizičkom prodajnom mestu, izvrši usaglašavanje stanja sa Institucijom i u tu u svrhu zatraži od Institucije sve relevantne podatke;
- 3) da u slučaju neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije zahteva od Institucije preduzimanje odgovarajućih mera radi utvrđivanja toka novčanih sredstava platne transakcije i pružanje informacija o ishodu preduzetih mera.

Korisnik ima obavezu da:

- 1) vrši prodaju i naplatu roba/usluga u skladu sa propisima kojima se reguliše promet roba i usluga i pružanje platnih usluga, pravilima kartičarskih organizacija (Visa, MasterCard) i okvirnim ugovorom;
- 2) vrši prodaju i naplatu robe ili usluga preko internet prodavnice/ POS terminala po ceni koja je istovetna ceni za gotovinsku ili bilo koju drugu vrstu ili metod plaćanja;
- 3) ne vrši reklamiranje i prodaju robe/usluga koji su zabranjeni zakonom, drugim propisima ili uputstvom odnosno smernicama za rad prodavnice ili koji narušavaju moralne vrednosti;
- 4) postupa po uputstvima Institucije za korišćenje E-commerce portala kada se prodaja robe/usluga vrši preko internet prodavnice odnosno po smernicama za plaćanje platnom karticom preko POS terminala kada se prodaja robe/usluga vrši na fizičkom prodajnom mestu.

Pored prava i obaveza iz stava 1. i 2. ove tačke, Korisnik ima i druga prava i obaveze predviđene Okvirnim ugovorom.

5. ODGOVORNOST

5.1. Odgovornost za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju

Kada je posebnim ugovorom zaključenim između Institucije i Korisnika predviđena odgovornost Institucije za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju, Korisnik ima pravo da podnese 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 Institucije, preporučenom poštom ili putem kurirske službe ili putem mejla.

Ukoliko je Institucija, u skladu sa Zakonom o platnim uslugama, odgovorna za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju u skladu sa posebnim ugovorom, dužna je da Korisniku izvrši povraćaj iznosa neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije i svih naknada koje mu je naplatila, kao i da izvrši povraćaj, odnosno plati iznos svih zakonskih zateznih kamata na koje Korisnik ima pravo u vezi s neizvršenom ili nepravilno izvršenom platnom transakcijom.

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

5.2. Isključenje odgovornosti Institucije

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

Institucija nije odgovorna Korisniku zbog izvršenja neodobrenih platnih transakcija koje su nastale kao posledica:

- prevarnih radnji Kupca, njegovih ovlašćenih lica ili trećih lica za koje 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 osnovom 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 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 državnih organa ili drugih ovlašćenih državnog tela.

Institucija odnosno Korisnik će u pisanoj formi dostaviti obaveštenje drugoj strani o početku i završetku dejstva 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, Institucija i Korisnik postaviće nove uslove ispunjavanja Okvirnog ugovora ili imaju pravo zahtevati njegovo raskidanje.

6. POVERLJIVI PODACI

Na postupanje sa poverljivim podacima i informacijama koji predstavljaju poslovnu tajnu Korisnika platnih usluga, a do kojih je 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 Institucije i Korisnika.

6.1. Poslovna tajna

Pod poslovnom tajnom smatraju se sledeći podaci i informacije koji se odnose na Korisnika platnih usluga: podaci o ličnosti Korisnika i njegovih zastupnika, punomoćnika i prokurista, kao i stvarnih vlasnika Korisnika – pravnog lica, finansijsko stanje, platne transakcije, vlasnička struktura Korisnika – pravnog lica, poslovni odnosi Korisnika, kao drugi podaci i informacije koje je Korisnik označio kao poverljive kao i osetljivi podaci o plaćanju koji označavaju svaki podatak, uključujući personalizovane sigurnosne elemente, koji se može iskoristiti za izvršenje prevarnih radnji (u daljem tekstu: "poverljive informacije" ili "informacije").

Institucija, članovi organa i zaposleni u Instituciji, spoljni revizor, kao i druga lica koja zbog prirode posla koji obavljaju u Instituciji imaju pristup poverljivim informacijama Korisnika, ne mogu:

- koristiti poverljive informacije protivno interesu 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.

Institucija ima pravo da poverljive informacije o Korisniku prosleđuje licima sa kojim Institucija sklapa ugovore koji su neophodni za realizaciju platne usluge i/ili internim i spoljnim revizorima 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, Institucija obezbeđuje adekvatan tretman vezan za čuvanje poverljivosti, u skladu sa zakonom i drugim propisima i Okvirnim ugovorom.

Institucija može poverljive informacije saopštiti trećim licima samo uz pisano odobrenje Korisnika, osim ako zakonom nije drugačije propisano.

Na sva ostala pitanja vezana za poslovnu tajnu i poverljive informacije koja nisu uređena ovim odeljkom, uključujući ali bez ograničenja zaštitu poverljivih informacija Institucije, primenjuju se odgovarajuće odredbe posebnog ugovora.

6.2. Zaštita podataka o ličnosti

Prilikom pružanja platnih usluga, Institucija prikuplja i obrađuje podatke o ličnosti stvarnih vlasnika, zastupnika, prokuriste i punomoćnika Korisnika u svrhu izvršavanja obaveza iz zakona kojim se uređuje sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, kao i u svrhu izvršavanja obaveza iz Okvirnog ugovora, u meri u kojoj je to neophodno u odnosu na broj podataka, obim njihove obrade, rok pohranjivanja i dostupnost.

Institucija prikuplja i obrađuje sledeće podatke o ličnosti fizičkih lica:

- ime i prezime, JMBG, adresu stanovanja, privatni i/ili službeni broj telefona (mobilni/fiksni), mejl adresu, kao i druge podatke o ličnosti koji su neophodni radi izvršavanja obaveza Institucije iz Zakona i Okvirnog ugovora.

Institucija i Korisnik zajednički obrađuju podatke o ličnosti Kupaca koji vrše kupovinu roba/usluga, korišćenjem platnih instrumenata na internet prodajnom mestu Korisnika ili fizičkom prodajnom mestu (POS terminalima) Korisnika, a međusobne odnose u vezi sa takvom obradom uređuju posebnim ugovorom o pružanju platnih usluga.

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

Institucija obezbeđuje zaštitu podataka o ličnosti sa kojima raspolaže u svojim bazama podataka od gubitka, uništenja, povrede tajnosti, nedozvoljenog pristupa, promene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe podataka o ličnosti, uz primenu svih tehničkih, organizacionih i kadrovskih mera.

Institucija prilikom tokom izvršenja Okvirnog ugovora, a u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma može da zahteva od Korisnika i dodatne podatke (ime i prezime, jedinstveni matični broj građana, datum i mesto rođenja, adresu prebivališta ili boravišta, podatke o vrsti, broju, izdavaocu i roku važenja lične isprave, statusu rezidenta kao i podatke o imovini i poreklu imovine, o svrsi i nameni poslovnog odnosa ili transakcije, a sve u skladu sa pozitivnim propisima).

Institucija može koristiti podatke koji se odnose na adresu, brojeve telefona, mejl adresu i ostale kontakt podatke fizičkih lica kao predstavnika Korisnika 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.

7. NAČIN KOMUNIKACIJE I OBAVEŠTAVANJE

7.1. Način dostavljanja obaveštenja Korisniku

U toku pružanja platnih usluga, Institucija će dostavljati Korisniku platnih usluga elektronskim putem na mejl adresu Korisnika: račune za plaćanje naknada/provizija, izveštaje o izvršenim platnim transakcijama, kao i druge izveštaje i obaveštenja.

Dostava obaveštenja Korisniku na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka vrši se kada je to propisano zakonom ili na zahtev Korisnika na sledeći način: neposrednim uručenjem u poslovnim prostorijama Korisnika ili Institucije ili putem pošte/kurirske službe na adresu sedišta ili adresu za prijem pošte Korisnika.

Korisnik je dužan da obavesti Instituciju o svakoj promeni podataka o mejl adresi, adresi sedišta ili adresi za prijem pošte, kao i o drugim podacima koji mogu biti od značaja za urednu dostavu. Dostava koju Institucija bude izvršila, u skladu sa raspoloživim podacima, smatraće se urednom, a bilo koja obaveza 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 kurirskoj službi 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 budu vraćena zbog netačne adrese ili zbog netačnosti bilo kog drugog podatka koji je Korisnik dostavio Instituciji, Institucija može prestati dalje slanje korisniku pisanih pošiljki sve dok Korisnik ne obavesti Instituciju o promeni podataka koji su od značaja za urednu dostavu.

7.2. Obaveštavanje Institucije o promenama podataka o Korisniku

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

- o 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;
- kod prodaje i naplate robe ili usluga preko internet prodavnice - o promeni ili gašenju internet adrese odnosno o prestanku rada internet prodavnice (URL internet prodavnice) najkasnije 14 (četrnaest) dana pre nameravane promene odnosno gašenja internet prodavnice;
- kod plaćanja za robu ili usluge preko POS terminala – o nameri prestanka korišćenja POS terminala za takva plaćanja najkasnije 14 (četrnaest) dana pre datuma navedenog prestanka;
- o promeni naziva, sedišta, delatnosti, zastupnika, punomoćnika, prokurista, vlasničke strukture kod Korisnika - pravnog lica i njegovog stvarnog vlasnika i drugih promena od značaja za pravni promet i izvršavanje obaveza iz okvirnog ugovora, najkasnije 14 (četrnaest) dana pre nameravane promene u nadležnom registru.

Korisnik je dužan da o svim promenama iz prethodnog stava alineje 4. dostavi Instituciji dokumentaciju najkasnije u roku od sedam dana (7) dana od izvršenih promena.

7.3. Dostavljanje obaveštenja Instituciji

Dostava dokumentacije i obaveštenja koja Korisnik upućuje Instituciji vrši se elektronski na mejl adresu Institucije iz uvida posebnog ugovora ili na drugu mejl adresu određenu u pisanom obaveštenju Institucije, u skladu sa ovim Opštim uslovima i posebnim ugovorom, a na zahtev Institucije, i na papiru, neposrednim uručenjem u poslovnim prostorijama Institucije, putem pošte ili kurirske službe na adresu sedišta Institucije.

7.4. Kontakt podaci za odgovore na pitanja Korisnika

Institucija pruža tehničku podršku Korisnicima platnih usluga u skladu sa posebnim ugovorom i na raspolaganju je Korisnicima za odgovore na pitanja 24 časa u cilju rešavanja problema u pružanju platnih usluga preko kontakt podataka sadržanih u posebnom ugovoru.

8. PRAVO NA PRIGOVOR

Korisnik ima pravo da uputi pisani prigovor Instituciji ukoliko smatra da se Institucija ne pridržava odredaba Zakona, drugih propisa kojima se uređuju finansijske usluge, Opštih uslova i/ili obaveza iz posebnog ugovora zaključenog.

Korisnik ima pravo na prigovor u roku od šest meseci od dana saznanja da je učinjena povreda njegovog prava a u svakom slučaju pravo na podnošenje prigovora prestaje nakon isteka tri godine od dana kada je učinjena povreda prava Korisnika.

Pravo na prigovor mora biti obrazložen i podnosi se Instituciji u pisanoj formi i to:

- lično, u prostorijama Institucije
- poštom na adresu Institucije ili
- elektronskom poštom na mejl adresu: platnainstitucija@chipcard.rs
- na internet sajtu Institucije www.chipcard.rs, popunjavanjem propisane forme za podnošenje prigovora.

Institucija ne može naplatiti Korisniku naknadu, niti bilo koje druge troškove u vezi sa postupanjem po prigovoru.

Korisnik je dužan da u prigovoru navede sve identifikacione podatke na osnovu kojih Institucija može nesumnjivo utvrditi identitet Korisnika, kao i podatke na osnovu kojih se može utvrditi odnos Korisnika sa Institucijom na koji se taj prigovor odnosi (naziv Korisnika, MB Korisnika, broj i datum Ugovora, podatke o spornoj transakciji...), kao i razloge podnošenja prigovora.

Ukoliko se prigovor dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i punomoćje kojim Korisnik ovlašćuje punomoćnika da u njegovo ime i za njegov račun podnese prigovor na rad Institucije, kao i na preduzimanje radnji u postupku po tom prigovoru i odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na Korisnika, a predstavljaju poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

Po podnošenju prigovora lično, u prostorijama Institucije, izdaje se potvrda o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i lica zaposlenog Institucije koje je prigovor primilo, a ukoliko je prigovor podnet preko internet prezentacije Institucije, imejlom ili telefonom, Institucija odmah potvrđuje prijem prigovora imejlom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku. Potvrda sadrži naročito podatke o Korisniku, sadržinu prigovora, kao i datum i vreme prijema prigovora.

Institucija je dužna da o osnovanosti prava na prigovor, kao i o merama i radnjama koje preduzima ili koje će preduzeti obavesti Korisnika pisanim putem u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema prigovora.

Izuzetno, ako Institucija ne može da dostavi odgovor Korisniku u predviđenom roku, taj rok se može produžiti najviše za 15 (petnaest) dana o čemu će Institucija pisanim putem obavestiti Korisnika, a u obaveštenju navesti razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u roku od 15 dana, kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

Odgovor Institucije na prigovor se dostavlja Korisniku na potpun, jasan i razumljiv za Korisnika obavezno sadrži i ocenu njegove osnovanosti. Ako Institucija prigovor oceni kao osnovan, obavestiće Korisnika o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor uložen otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i o merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

Institucija Korisniku dostavlja u pismenoj formi, poštom ili u formi elektronskog dokumenta, imejlom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku koji omogućava da se utvrdi datum i vreme prijema odgovora i njegova sadržina – ako je Korisnik prigovor podneo preko internet prezentacije davaoca usluga ili imejlom.

Ako je Korisnik nezadovoljan odgovorom Institucije, ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku od 15 (petnaest) dana, ili u produženom roku od 15 dana o kome je Korisnik bio uredno obavešten, Korisnik može da, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podnese pritužbu u pisanoj formi u roku od šest (6) meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za prijem odgovora od strane Institucije. Pritužba se podnosi Narodnoj banci Srbije:

- na adresu: Narodna banka Srbije, Centar za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Poštanski fah 712, Nemanjina 17, 11000 Beograd ili
- preko internet prezentacije Narodne banke Srbije: <https://nbs.rs/sr/ciljevi-i-funkcije/zastita-korisnika/prigovor/index.html>

9. IZMENE, DOPUNE I PRESTANAK VAŽENJA OKVIRNOG UGOVORA

9.1. Izmene i dopune okvirnog ugovora

Institucija zadržava pravo da izvrši izmene i dopune Okvirnog ugovora i njegovih priloga.

O predlogu izmene Okvirnog ugovora 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.

Izuzetno od stava 2. ove tačke, ako Izdavalac predlaže promenu naknade za pružanje usluga u korist Korisnika ili uvodi besplatnu novu uslugu ili funkcionalnost postojeće usluge, ta promena se može primenjivati odmah i bez prethodnog dostavljanja Korisniku predloga izmena i dopuna odredaba okvirnog ugovora u delu koji se odnosi na tu promenu.

Ako Korisnik pre dana početka primene predloženih izmena i dopuna Okvirnog ugovora ne obavesti 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 Instituciji, uz obavezu da izmiri sve svoje obaveze do dana raskida okvirnog ugovora.

Izjavu o raskidu Okvirnog ugovora Korisnik dostavlja Instituciji u pisanoj formi, neposrednim uručanjem u poslovnim prostorijama Institucije, ili putem pošte odnosno kurirske službe na adresu sedišta Institucije odnosno kao digitalizovanu pisanu izjavu putem mejla najkasnije dan pre dana koji je određen za početak primene izmene i dopune Okvirnog ugovora. Izjava o Korisnika raskidu Okvirnog ugovora dostavljena u skladu sa odredbama ovog stava proizvodi dejstvo u roku od 30 dana računajući od dana dostavljanja obaveštenja o raskidu ali ne kasnije od dana koji prethodi danu koji je određen za početak primene izmena i dopuna Okvirnog ugovora (primenjuje se uslov koji prvi bude bio ispunjen).

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 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.

Institucija ima pravo da u bilo kom trenutku 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 prethodnih stavova, dostavlja se u pisanoj formi neposrednim uručanjem 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 Instituciji plati naknadu samo za platne i druge usluge pružene do dana raskida, a ako je takva naknada plaćena unapred, Institucija je dužna da Korisniku vrati srazmerni deo plaćene naknade.

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

10. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opšti uslovi poslovanja usvojeni su 05.03.2025. godine i sastavni su deo Okvirnog ugovora za pružanje platnih usluga pravnim licima i preduzetnicima koji koriste platne usluge Institucije.

U slučaju spora u vezi i povodom Okvirnog ugovora, Institucija i Korisnik će spor pokušati da reše sporazumno, u suprotnom za rešavanje spora biće nadležan je stvarno nadležan sud u Beogradu.

Institucija čini dostupnim ove Opšte uslove poslovanja Korisnicima platnih usluga objavom na Internet stranici Institucije: www.chipcard.rs.rs i dostavljanjem u okviru predloga Okvirnog ugovora ili njegovih izmena i dopuna.

Ovi Opšti uslovi poslovanja primenjuju se na pružanje platnih usluga Korisnicima koji se saglase sa predlogom Okvirnog ugovora ili sa predlogom njegovih izmena i dopuna, a koji sadrže ove Opšte uslove poslovanja.

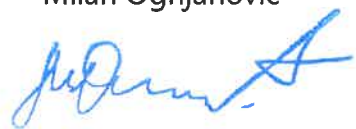
Primenom ovih Opštih uslova poslovanja, prestaje primena Opštih uslova poslovanja Institucije od 01.09.2021. godine.

IZVRŠNI DIREKTORI

Branislav Popović



Milan Ognjanović



Tarifnik naknada za platne usluge

E-commerce

Chip Card A.D. Beograd, (u daljem tekstu: Institucija) za e-commerce usluge koje pruža strankama, naplaćuje naknadu u skladu sa Tarifnikom naknada za usluge (u daljem tekstu: Tarifnik).

Institucija obezbeđuje da se stranka upozna sa Tarifnikom, kao i sa Opštim uslovima poslovanja na srpskom jeziku, u poslovnim prostorijama i na internet stranici Institucije, kao i da se stranci pruže odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na Opšte uslove poslovanja, primenu ovih uslova u vezi sa određenom finansijskom uslugom kao i da se na zahtev stranke, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka dostave uslovi, i to potpuno besplatno.

Način ugovaranja naknade:

1.1. Naknada ugovorena u procentima - osnovica za obračun naknade predstavlja iznos transakcije.

1.1.2. Naknade po transakcijama

1.1.2.1. debitne DinaCard kartice

- **Trgovačka naknada maksimum 3,00% od transakcije ili u skladu sa Ugovorom**

1.1.2.2. debitne Mastercard kartice domaćih izdavalaca

- **Trgovačka naknada maksimum 4,00 % od transakcije ili u skladu sa Ugovorom**

1.1.2.3. debitne VISA kartice domaćih izdavalaca

- **Trgovačka naknada maksimum 4,00 % od transakcije ili u skladu sa Ugovorom**

1.1.2.4. kreditne DinaCard kartice

- **Trgovačka naknada maksimum 3,00 % od transakcije ili u skladu sa Ugovorom**

1.1.2.5. kreditne Mastercard kartice domaćeg izdavaoca

- **Trgovačka naknada maksimum 4.00% od transakcije ili u skladu sa Ugovorom**

1.1.2.6. kreditne VISA kartice domaćeg izdavaoca

- **Trgovačka naknada maksimum 4,00 % od transakcije ili u skladu sa Ugovorom**

1.1.2.7 Mastercard kartice INO- izdavaoca

- **Trgovačka naknada maksimum 5,00% od transakcije ili u skladu sa Ugovorom**

1.1.2.8. VISA kartice INO-izdavalaca

**- Trgovačka naknada maksimum 5,00 % od transakcije
ili u skladu sa Ugovorom**

1.2. Naknada ugovorena u fiksnom iznosu – može biti iskazana u EUR-ima, a naplaćuje se u RSD po zvaničnom kursu NBS na dan plaćanja i obuhvata:

1.2.1. Jednokratni trošak integracije putem redirekcije - 49 EUR

1.2.2. Mesečni trošak održavanja (za promet manji od 200.000,00 RSD) - 19EUR

Za sve transakcije ispod 1.000,00 RSD naknada po transakcijama je fiksna i iznosi maksimum 25,00 RSD ili u skladu sa Ugovorom.

Za sve e-commerce trgovce koji izaberu opciju čuvanja broja kartica tzv Card on file-TOKENIZACIJA, naknada iznosi 30 EUR za svakih 100 kartica.

Za sve trgovce koji imaju sajt urađen na platformi Wordpress sa Woocommercom omogućava se povezivanje uz naplatu jednokratne naknade u iznosu od 60 EUR.

Fizička prodajna mesta (POS)

Tarifnik naknada za uslugu prihvata platnih kartica - DinaCard, VISA, Mastercard i Maestro kao metoda plaćanja na fizičkom prodajnom mestu koristeći POS terminal, obuhvata:

Naknadu po transakcijama iniciranim platnim karticama
(debitnim, kreditnim i poslovnim)
izdatim u Republici Srbiji

**maksimum 3,5% ili
u skladu sa Ugovorom**

Naknada po transakcijama iniciranim platnim karticama INO izdavalaca

**maksimum 5,0% ili
u skladu sa Ugovorom**

Za sve transakcije ispod 1.000,00 RSD naknada po transakcijama je fiksna i iznosi maksimum 50,00 RSD ili u skladu sa Ugovorom.



Milan Ognjanović, izvršni direktor



Branislav Popović, izvršni direktor